

## DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO VIA MARE CIRCOLARE ESTRATTA DAL REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010

### DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITA' E MOBILITA' RIDOTTA

Regolamento UE N. 1177/2010, agli Art. dal 7 al 15 e relativi allegati, riconosce nuovi diritti e assistenza al trasporto in favore delle persone disabili o con mobilità ridotta, dei quali si riporta di seguito una sintesi ai sensi dell'art. 23 del citato regolamento.

Un vettore non può rifiutarsi di accettare una prenotazione unicamente per motivi di disabilità o di mobilità ridotta, a meno che sia impossibile procedere nell'osservanza di obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalle autorità competenti, o se la progettazione della nave o dei terminal portuali renda impossibile imbarco, sbarco e trasporto della persona in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili (ART.8).

Le prenotazioni ed i biglietti sono offerti alle persone con disabilità ed alle persone con mobilità ridotta senza costi aggiuntivi alle stesse condizioni applicabili a tutti gli altri passeggeri.

Qualora una prenotazione non venga accettata per i motivi sopra indicati, il vettore è tenuto a compiere tutti gli sforzi ragionevoli per proporre un'alternativa di trasporto accettabile con servizi da lui stesso gestiti.

Il vettore è tenuto a fornire assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta a condizione che vengano da loro notificate, almeno quarantotto ore prima che l'assistenza stessa si renda necessaria, le loro esigenze specifiche riguardo la sistemazione a bordo, i servizi richiesti e la necessità di trasportare apparecchi medici (ART. 11).

Qualora alla persona con disabilità o mobilità ridotta, che sia in possesso di regolare prenotazione con notifica descritta al punto precedente, venga negato l'imbarco per le ragioni descritte in questo regolamento, la stessa potrà scegliere tra il diritto al rimborso ed il trasporto alternativo, per se stessa e per eventuale accompagnatore (ART. 8 III comma).

Il vettore è responsabile del danno derivante dalla perdita o dal danneggiamento di attrezzature per la mobilità, se l'evento dannoso è imputabile a colpa o negligenza del vettore (ART. 15), o ad un incidente marittimo.

### OBBLIGHI DEL VETTORE IN CASO DI INTERRUZIONE DEL VIAGGIO (SOPPRESSIONE DELLA PARTENZA O RITARDO NAVE)

Regolamento UE N.1177/2010, agli Art. dal 16 al 24, riconosce nuovi diritti in favore dei passeggeri già in possesso di biglietto in caso di cancellazione o di partenze ritardate, dei quali si riporta di seguito una sintesi ai sensi dell'art. 23 del citato regolamento.

Il vettore è tenuto a dare comunicazione ai passeggeri circa eventuali cancellazioni o ritardi quanto prima o comunque non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto, informandoli appena possibile del nuovo orario stimato di partenza e di arrivo e fornendo loro suggerimenti su soluzioni di viaggio alternative.

In caso di soppressione del viaggio o di ritardo superiore a 90 minuti rispetto all'orario di partenza previsto, il vettore dovrà fornire gratuitamente ai passeggeri servizi a bordo o a terra quantificabili in relazione ai tempi di attesa e comunque non superiori ad un valore di € 80,00 a persona al giorno – fino ad un massimo di 3 giorni – comprensivo di sistemazione, pasti ed eventuali trasferimenti, purché siano disponibili e possano essere ragionevolmente forniti.

Il vettore è tenuto a fornire al passeggero il trasporto alternativo verso la destinazione finale, senza addebito di ulteriori costi, oppure il rimborso integrale del biglietto che, con il consenso del passeggero, può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto.

In caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, dovuto alla soppressione del viaggio o ritardo alla partenza, il passeggero ha diritto ad una compensazione economica secondo le modalità che seguono: a) 25% del prezzo del biglietto (singola corsa), in caso di ritardo di un'ora per viaggi fino a 4 ore, ritardo di 2 ore per viaggi compresi fra 4 e 8 ore, ritardo di 3 ore per viaggi compresi tra 8 e 24 ore, ritardo di 6 ore per viaggi superiori alle 24 ore; b) 50% del prezzo del biglietto (singola corsa), in caso di ritardi doppi rispetto alle ipotesi di cui al punto precedente. Il risarcimento deve essere pagato entro un mese dalla richiesta e può assumere la forma di un buono (ART. 19). In caso di viaggi di andata e ritorno, la compensazione economica per il ritardo all'arrivo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolata sulla base della metà del prezzo dell'intero viaggio (ART. 19 IV comma).

Ai sensi dell'art. 20 ("esenzioni") del citato Regolamento le previsioni di cui sopra non si applicano se il passeggero è informato della cancellazione o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto ovvero se la cancellazione o il ritardo sono causati dal passeggero stesso.

Non si applicano altresì se il vettore prova che la cancellazione o il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave o da circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli.

Ai sensi dell'art. 24 del citato Regolamento il passeggero può presentare un reclamo al vettore entro 2 mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio; il vettore dovrà comunicare l'avvenuta ricezione del reclamo a mezzo notifica entro 1 mese e dovrà chiudere la vertenza non oltre 2 mesi dalla ricezione.

L'organismo nazionale preposto all'attuazione del regolamento è :

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino - Telefono: +39 011 19212.500

E-mail: art@autorita-trasporti.it

pec@pec.autorita-trasporti.it

## RIGHTS OF PASSENGERS WHEN TRAVELLING BY SEA CIRCULAR EXTRACT OF REGULATION (EU) No. 1177/2010

### RIGHTS OF DISABLED PASSENGERS AND OTHERS WITH REDUCED MOBILITY

EU Regulation no. 1177/2010, in Articles 7 to 15 and relative attachments, sets out new rights and assistance for carriage of disabled passengers or others with reduced mobility. This guidance sets out the main points of Article 23 of the regulation.

Carriers cannot refuse to accept a booking exclusively for reasons of disability or reduced mobility, except where carrying person would conflict with safety requirements as established by the competent authorities, or where the design of the passenger ship or port infrastructure and terminals make it impossible to carry out the embarkation, disembarkation or carriage of the person in a safe or operationally feasible manner (Article 8).

Disabled people and others with reduced mobility must be charged no more than any other passenger would be charged for their ticket, and the conditions of travel must be the same.

If a booking is refused for the reasons set out above, the operator must make every reasonable effort to identify an alternative method of transport operated by the carrier that may be acceptable to the passenger.

Operators are obliged to provide assistance to disabled people or others with reduced mobility on condition that the passenger notifies them of their need at least 48 hours before the assistance is required, in addition to their specific needs regarding accommodation on board, the services required and the need to transport medical equipment (Article 11).

Where a disabled person or a person with reduced mobility has a booking or a ticket for a sailing and has provided the carrier with notification as described above, and is nonetheless refused embarkation for the reasons described above, they will be entitled to either a full refund or transport for themselves and an accompanying person by a different route (Article 8, paragraph III).

The operator shall be liable for loss suffered as a result of the loss or damage to mobility equipment, if the incident that caused the loss was due to the fault or neglect of the operator (Article 15), or to an accident at sea.

### CARRIER OBLIGATIONS IN THE EVENT OF INTERRUPTED JOURNEYS (CANCELLED OR DELAYED DEPARTURE)

EU Regulation no. 1177/2010, in Articles 16 to 24, sets out new rights and assistance for passengers already in possession of a ticket in the event of cancelled or delayed departures. This guidance sets out the main points of Article 23 of the regulation.

In case of cancellation or delay, passengers must be informed by the carrier as soon as possible, and in any event no later than 30 minutes after the scheduled time of departure, of the estimated departure time and estimated arrival time as soon as that information is available, in addition to suggested alternative travel solutions.

In case of cancellation or a delay of over 90 minutes beyond the scheduled departure time, the carrier must offer passengers, free of charge, services on board or in the terminal in reasonable relation to the waiting time, up to a value of €80 per person per day – for a maximum of 3 days – including accommodation, meals and transport, provided they are available and can reasonably be supplied.

The carrier must offer passengers an alternative travel solution to their final destination, without any extra costs, or the full reimbursement of the ticket price. Reimbursement may be offered, with the passenger's consent, in the form of a voucher and/or services for comparable amount to the ticket price.

Passengers may request compensation from the carrier in the case of delayed or cancelled departure, as follows: a) 25% of the ticket price (one way), in the case of departure delayed by at least one hour, for scheduled journeys of up to 4 hours; at least 2 hours for scheduled departures of more than 4 hours, but not exceeding 8 hours; at least 3 hours for scheduled journeys of more than 8 hours, but not exceeding 24 hours; or at least 6 hours in the case of scheduled journey exceeding 24 hours; b) 50% of the ticket price (one way) in the case a delay exceeding double the time set out above. The compensation shall be paid within 1 month after the submission of the request for compensation, and may be in the form of a voucher (Article 19). Where the transport is for a return journey, compensation for delay in arrival on either the outward or the return leg shall be calculated in relation to half of the price paid for the entire journey (Article 19, paragraph IV).

Under the terms of Article 20 ("exemptions") of the Regulation, the points above shall not apply if the passenger is informed of the cancellation or delay before the purchase of the ticket, or if the cancellation or delay is caused by the fault of the passenger. The point above shall also not apply where the carrier proves that the cancellation or delay is caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship or by extraordinary circumstances hindering the performance of the ferry service which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

Under the terms of Article 24 of the Regulation passengers may present a complaint within 2 months from the date on which the service was or was scheduled to be performed; within 1 month of receiving the complaint, the carrier shall give notice to the passenger that his complaint has been received, and a final reply shall be given within 2 months of its receipt.

The national body appointed to control the fulfillment of the regulation is:

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino - Telefono: +39 011 19212.500

E-mail: art@autorita-trasporti.it

pec@pec.autorita-trasporti.it

## TE DREJTAT E PASAGJEREVE QE UDHETOJNE NE RRUGE DETARE QARKORE NXJERRE NGA RREGULLORJA (BE) NR.1177/2010

### TE DREJTATA E PERSONAVE ME AFTESI TE KUFIZUARA DHE LEVIZSHMERI TE KUFIZUAR

Rregullorja BE Nr. 1177/2010, ne Nenet nga 7 ne 15 dhe shtojcat perkatese, njeh te drejta te reja dhe asistencen ne transport ne favor te personave me aftesi te kufizuara ose me levizshmeri te kufizuar, per te cilat me poshte paraqitet nje permbledhje sipas nenit 23 te rregullores se siperpermendur.

Nje transportues nuk mund te refuzoje te pranoje nje prenotim vetem per arsye te aftesise se kufizuar ose levizshmerise se kufizuar, pervec kur eshte e pamundur te vazhdohet ne perputhje me detyrimet per sigurine te vendosura nga autoritetet kompetente, ose nese projektimi i anijes ose i terminalave portuale, e ben te pamundur imbarkimin, zbarkimin dhe transportin e personit ne kushte sigurie ose te realizueshme konkretisht.(Neni 8).

Prenotimet dhe biletat i ofrohen personave me aftesi te kufizuara dhe levizshmeri te kufizuar pa kosto shtese me te njejtat kushte qe aplikohen per te gjitha pasagjeret e tjere.

Nese nje prenotim nuk pranohet per arsytet e mesiperme, transportuesi duhet te kryeje te gjitha perpjekjet e arsyeshme per te propozuar nje alternative transporti te pranueshme me sherbime te menaxhuara nga vete ai.

Transportuesi ka detyrimin t'i ofroje asistencen personave me aftesi te kufizuara ose me levizshmeri te kufizuar me kusht qe te njoftohet nga keta te fundit, te pakten dyzet e tete ore para se asistencen te kerkohet, nevojat e tyre specifike ne lidhje me sistemimin ne bord, sherbimet e kerkuara dhe nevojat per transportin e pajisjeve mjekesore (Neni 11).

Nese personit me aftesi te kufizuara ose levizshmeri te kufizuar, qe posedon nje prenotim te rregullt dhe ka bere njoftim sipas pikes se mesiperme, i mohohet imbarkimi per arsytet e pershkruara ne kete rregullore, ky i fundit mund te zgjedhe ndermjet te drejtes per rimbursim dhe transportit alternativ, per vete dhe per shoqeruesin e mundshem. (Neni 8 paragrafi III).

Transportuesi eshte pergjegjes per demin qe vjen nga humbja ose demtimi i pajisjeve per levizje, nese ngjarja qe ka shkaktuar demin ka ardhur per fajin ose neglizhencen e transportuesit (Neni 15), ose nga nje incident detar.

### DETYRIMET E TRANSPORTUESIT NE RAST NDERPRERJEJE TE UDHETIMIT (ANULLIMI I NISJES OSE VONESE E ANIJES)

Rregullorja BE Nr.1177/2010, ne Nenet nga 16 ne 24, njeh te drejta te reja ne favor te pasagjereve qe posedojne nje bilete ne rast anullimi ose nisjeje me vonese, per te cilat me poshte paraqitet nje permbledhje sipas nenit 23 te rregullores se siperpermendur.

Transportuesi duhet te lajmeroje pasagjeret rreth anulimeve ose vonesave te mundshme sa me pare ose gjithsesi jo me vone se 30 minuta pas orarit te nisjes te parashikuar, duke i informuar sa me pare te jete e mundur per orarin e ri te nisjes dhe mberrijtes te logaritit dhe duke i dhene atyre sugjerime mbi zgjedhjen e udhetimeve alternative.

Ne rast anulimi te udhetimeve ose voneses me shume se 90 minuta ne lidhje me orarin e nisjes te parashikuar, transportuesi duhet t'i jape falas pasagjereve sherbime ne bord ose ne toke te vleresueshme sipas kohes se pritjes dhe gjithsesi jo me shume se nje vlerë prej 80,00 Euro per person ne dite - deri ne nje maksimum prej 3 ditësh - duke perfshire akomodimin, ushqimin dhe transferime te mundshme, per sa kohe qe jane te disponueshme dhe mund te ofrohen ne menyre te arsyeshme.

Transportuesi ka detyrimin t'i ofroje pasagjerit transport alternativ drejt destinacionit final, pa kosto shtese, ose rimbursimin e plotë te biletës dhe, me pelqimin e pasagjerit, mund te behet me bono dhe/ose sherbime te tjera per nje vlerë ekuivalente me tarifen e blerjes.

Ne rast voneses ne mberrijtes ne destinacionin final, per shkak te anulimit te udhetimeve ose voneses ne nisje, pasagjeri ka te drejten e nje kompensimi ekonomik sipas menyres se meposhtme: a) 25% te cmimit te biletës (nje rrugë) ne rast voneses prej nje ore per udhetime deri ne 4 ore, voneses prej 2 oresh per udhetime ndermjet 4 dhe 8 ore, voneses prej 3 oresh per udhetime ndermjet 8 dhe 24 ore, voneses prej 6 oresh per udhetime mbi 24 ore; b) 50% e cmimit te biletës (nje rrugë) ne rast dyfishimi te voneses ne lidhje me kohën e percaktuar ne piken e mesiperme. Kompensimi duhet te paguhet brenda nje muaji nga kerkesa dhe mund te marre formen e bonos (Neni 19). Ne rast udhetimeve vajtje-ardhje, kompensimi ekonomik per vonesen ne mberrijtes ne rruget e vajtjes ose ne ate te kthimit llogaritet mbi bazen e gjysmes se cmimit te te gjithë udhetimeve (Neni 19 paragrafi IV).

Sipas nenit 20 ("perjashtimet") te Rregullores se siperpermendur parashikimet e mesiperme nuk aplikohen nese pasagjeri eshte i informuar per anulimin ose vonesen para blerjes se biletës ose nese anulimi ose vonesa shkaktohen nga vete pasagjeri.

Nuk aplikohet gjithashtu nese transportuesi provon se anulimi ose vonesa provokohet nga kushte meteorologjike qe vene ne rrezik funksionimin e sigurte te anijes ose nga rrethana te jashtezakonshme qe pengojne kryerjen e sherbimit per pasagjeret, te cilat nuk mund te shmangeshin dhe duke marre te gjitha masat e arsyeshme.

Sipas nenit 24 te Rregullores se siperpermendur pasagjeri mund t'i paraqese nje ankese transportuesit brenda 2 muajsh nga data ne te cilen eshte dhene sherbimi ose duhet te ishte dhene; transportuesi duhet te komunikojte marrjen e ankesses me njoftim brenda 1 muaji dhe duhet te zgjidhe mosmarreshjen jo me vone se 2 muaj nga pranimi i ankesses.

Autoriteti kombetar pergjegjes per zbatimin e rregullores eshte:

Autoriteti Rregullator i Transporteve

Via Nizza 230, 10126 Torino - Telefono: +39 011 19212.500

E-mail: art@autorita-trasporti.it

pec@pec.autorita-trasporti.it