



**CONSIGLIO  
DELL'UNIONE EUROPEA**

**Bruxelles, 5 ottobre 2009 (06.10)  
(OR. en)**

**13874/09**

---

**Fascicolo interistituzionale:  
2008/0246 (COD)**

---

**MAR 132  
TRANS 360  
CODEC 1145**

**RELAZIONE**

---

|      |           |
|------|-----------|
| del: | COREPER   |
| al:  | Consiglio |

---

|                |                                     |
|----------------|-------------------------------------|
| n. prop. Com:  | 11990/08 MAR 109 ENV 466 CODEC 995  |
| n. doc. prec.: | 13586/09 MAR 125 ENV 351 CODEC 1112 |

---

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oggetto : | Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori |
|           | - <i>Accordo politico</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

---

**INTRODUZIONE**

Il 4 dicembre 2008 la Commissione ha trasmesso al Consiglio e al Parlamento europeo la proposta in oggetto.

## ***Contenuto della proposta***

Il regolamento proposto intende rafforzare i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne stabilendo, da un lato, norme di non discriminazione, accessibilità e assistenza per le persone con disabilità e a mobilità ridotta e, dall'altro, prevedendo assistenza, informazioni ed eventuale risarcimento a tutti i passeggeri in caso di ritardo o cancellazione. Il regolamento proposto contiene inoltre disposizioni sulla gestione dei reclami e sull'attuazione, in particolare l'obbligo degli Stati membri di designare un organismo nazionale di attuazione.

## ***Lavori svolti nell'ambito degli organi del Consiglio***

Gli organi preparatori del Consiglio hanno iniziato l'esame della proposta sotto la presidenza ceca il 13 gennaio 2009 (con il gruppo "Trasporti marittimi" presieduto dalla Svezia), continuandolo sotto la presidenza svedese. Nella prima riunione il gruppo "Trasporti marittimi" ha esaminato la valutazione d'impatto.

L'ambito di applicazione della proposta è stato oggetto di una relazione sullo stato dei lavori e delle discussioni nella sessione del Consiglio "Trasporti, telecomunicazioni e energia" del 30 marzo 2009.

Il gruppo "Trasporti marittimi" ha esaminato in due occasioni gli emendamenti del Parlamento europeo, una serie dei quali è stata integrata nel testo.

Il 2 ottobre 2009 il Coreper ha esaminato il testo della proposta di compromesso della presidenza. Una maggioranza ampia di delegazioni si è detta favorevole al testo di compromesso presentato dalla presidenza. Il Coreper ha effettuato alcuni cambiamenti redazionali di lieve entità per tenere conto delle preoccupazioni delle delegazioni.

Alcune di esse mantengono comunque riserve sul testo riportate di seguito sotto "Questioni in sospenso".

Il 23 aprile 2009 il Parlamento europeo (relatore Teychenné (PSE-FR)) ha votato la proposta in prima lettura. Il PE ha proposto 75 emendamenti. Nel settembre del 2009 è stato nominato un nuovo relatore (Ayala Sender, S-D-ES).

## **QUESTIONI IN SOSPESO**

### **Introduzione**

Come detto, il regolamento proposto intende rafforzare i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne. Nella sessione del Consiglio TTE del marzo 2009 tutti gli Stati membri hanno accolto favorevolmente la proposta e lo sforzo di proteggere i passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

Nei lavori del gruppo "Trasporti marittimi" vari Stati membri hanno constatato che il regolamento proposto dovrebbe consentire un livello elevato di protezione dei passeggeri. Le delegazioni in questione hanno sottolineato che il regolamento proposto dovrebbe avere un ampio ambito di applicazione e che, in caso di cancellazioni e partenze ritardate, i passeggeri dovrebbero ricevere assistenza, ossia informazioni e se necessario pasti, bevande e sistemazione, indipendentemente dal motivo di cancellazione o ritardo. Si è evidenziato che ciò è in linea con il principio generale sancito dai regolamenti in materia di diritti dei passeggeri già adottati per il trasporto aereo e quello ferroviario, in cui la deroga per circostanze eccezionali si applica soltanto alla responsabilità di risarcimento.

Tuttavia un numero significativo di altri Stati membri ha rilevato che ogni regolamento deve essere adattato alle caratteristiche specifiche del modo di trasporto in questione. Riguardo al regolamento proposto questi Stati membri hanno sottolineato che molti vettori marittimi e delle vie navigabili interne sono società medio-piccole, il prezzo del biglietto è sovente basso, il numero dei passeggeri a bordo può essere assai elevato rispetto ad altri modi di trasporto e il trasporto via mare avviene spesso in condizioni meteorologiche avverse. L'ambito di applicazione e gli obblighi del vettore devono pertanto tenere conto di questi elementi se si vuole che il regolamento rappresenti una soluzione praticabile.

La questione cruciale è trovare un giusto equilibrio tra questi due interessi. Secondo la presidenza è stato trovato un giusto equilibrio tra l'interesse di proteggere i passeggeri e l'interesse di mettere a punto una soluzione praticabile per i vettori. Tuttavia, dopo le discussioni in sede di Coreper, rimangono alcuni elementi connessi all'ambito di applicazione del regolamento proposto e all'obbligo di fornire assistenza, in particolare una sistemazione, sui quali non è ancora stato raggiunto un consenso. Di seguito figura dunque una proposta di pacchetto di compromesso nella prospettiva di giungere a un consenso nella sessione del Consiglio TTE del 9 ottobre 2009.

#### **Elementi essenziali del pacchetto di compromesso**

**a) Ambito di applicazione del regolamento proposto riguardo a navi di una determinata dimensione o con un determinato numero di membri dell'equipaggio (articolo 2, paragrafo 1bis)**

Per non imporre oneri eccessivi sui vettori medio-piccoli, ad esempio l'obbligo di provvedere alla sistemazione di un numero ingente di passeggeri in caso di cancellazione o ritardo, le delegazioni hanno convenuto che le piccole navi e i servizi passeggeri a corto raggio, ad esempio brevi attraversamenti fluviali, dovrebbero essere esclusi dall'ambito di applicazione. La questione essenziale che si pone ora è quale dovrebbe essere la dimensione massima delle navi in questione e quali metodi si dovrebbero impiegare per definire le navi stesse.

Secondo una delegazione dovrebbero essere escluse le navi di stazza inferiore a 500 tonnellate lorde. In sede di Coreper altre due delegazioni hanno indicato di poter sostenere questa soluzione. Tuttavia una maggioranza di delegazioni e la Commissione si sono dette fortemente contrarie poiché ciò significherebbe escludere dall'ambito di applicazione navi grandi con varie centinaia di passeggeri a bordo. Si è altresì rilevato che la dimensione delle navi marittime da passeggeri e le navi della navigazione interna non è di solito misurata in tonnellate di stazza lorda.

In alternativa al riferimento a 500 tonnellate lorde si è proposto di esentare le navi delle classi C e D, in conformità delle definizioni di cui alla direttiva 2009/45/CE relativa alle disposizioni e norme di sicurezza per le navi da passeggeri<sup>1</sup>. Si è tuttavia rilevato che queste definizioni risulterebbero di difficile uso nel contesto del regolamento proposto. Queste definizioni altamente tecniche, sono state sviluppate a fini di sicurezza delle navi e non si riferiscono alla dimensione dei natanti, bensì alla zona e alle condizioni meteorologiche in cui operano le navi. Se vi si facesse riferimento i passeggeri riscontrerebbero difficoltà nello stabilire se il regolamento proposto è d'applicazione e se godono dei diritti ai sensi dello stesso.

Riguardo al numero dei passeggeri e viste la diversità di opinioni espresse dalle delegazioni durante l'esame del COREPER, la presidenza propone un limite di 36 passeggeri, limite che riflette alcune disposizioni relative ai traghetti ro-ro della convenzione per la salvaguardia della vita umana in mare (SOLAS). Tutte le delegazioni e la Commissione sostengono o possono accettare, in uno spirito di compromesso, questa proposta e un'ampia maggioranza preferisce che non si aggiunga il riferimento a 500 tonnellate lorde.

---

<sup>1</sup> All'articolo 4 della direttiva le navi di classe C sono così definite: "navi da passeggeri adibite a viaggi nazionali in tratti di mare in cui la probabilità che l'onda significativa superi l'altezza di 2,5 metri è inferiore al 10 % durante tutto l'anno in caso di attività di durata annua, o durante un periodo specifico dell'anno in caso di attività stagionale (ad esempio attività estiva), nel corso dei quali navigano a una distanza massima di 15 miglia da un luogo di rifugio e di 5 miglia dalla linea di costa corrispondente all'altezza media della marea, ove i passeggeri possono prender terra in caso di naufragio.".

All'articolo 4 della direttiva le navi di classe D sono così definite: "navi da passeggeri adibite a viaggi nazionali in tratti di mare in cui la probabilità che l'onda significativa superi l'altezza di 1,5 metri è inferiore al 10 % durante tutto l'anno in caso di attività di durata annua, o durante un periodo specifico dell'anno in caso di attività stagionale (ad esempio attività estiva), nel corso dei quali navigano a una distanza massima di 6 miglia da un luogo di rifugio e di 3 miglia dalla linea di costa corrispondente all'altezza media della marea, ove i passeggeri possono prender terra in caso di naufragio.".

**b) Obblighi di fornire assistenza, soprattutto sistemazione, in caso di cancellazioni e partenze ritardate (articolo 18, paragrafo 2 e articolo 20bis, paragrafo 3)**

Un numero significativo di delegazioni ha chiesto l'esenzione per condizioni meteorologiche e "circostanze eccezionali", sollevando il vettore dall'obbligo di fornire assistenza in caso di partenza cancellata o ritardata. Tuttavia molte delegazioni e la Commissione hanno rilevato che un elemento fondamentale dei corrispondenti regolamenti sui diritti dei passeggeri nel trasporto aereo e in quello ferroviario è l'assistenza ai passeggeri a cui è tenuto il vettore indipendentemente dai motivi di cancellazione o ritardo. Queste delegazioni e la Commissione hanno proposto, a titolo di protezione, che ai vettori sia riconosciuto il diritto di limitare i costi della sistemazione a 150 EUR/passeggero.

Le delegazioni a favore di un'esenzione per condizioni meteorologiche e "circostanze eccezionali" hanno rilevato che pur con questa limitazione i vettori correrebbero comunque il grave rischio di dover pagare somme ingenti per la sistemazione. Il numero dei passeggeri a bordo di una nave potrebbe essere molto più elevato rispetto ad altri modi di trasporto (i passeggeri a bordo di navi di piccole dimensioni possono essere alcune centinaia e quelli a bordo di grandi traghetti raggiungere i 7000). Nello scenario peggiore un vettore potrebbe sentirsi costretto a intraprendere il viaggio in mare anche con condizioni meteorologiche decisamente avverse, a detrimento della sicurezza dei passeggeri. Queste delegazioni propongono pertanto un'esenzione generale (articolo 20bis, paragrafi 2 e 3) dall'obbligo di assistenza (articolo 18) nel caso in cui il passeggero sia informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto e dall'obbligo di offrire spuntini, pasti, bevande e sistemazione nel caso di condizioni meteorologiche avverse o circostanze eccezionali. Due delegazioni e la Commissione si sono vigorosamente opposte a queste proposte.

**c) Proposta di compromesso della presidenza**

L'esclusione di navi di una certa dimensione nell'articolo 2, paragrafo 1bis è in qualche modo connessa all'obbligo di fornire la sistemazione di cui all'articolo 18, paragrafo 2. Da un punto di vista economico l'obbligo di provvedere alla sistemazione ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 2 è presumibilmente il più oneroso per i vettori, soprattutto per quelli medio-piccoli.

Riguardo alla cancellazione o ai ritardi causati da condizioni meteorologiche avverse o circostanze eccezionali, la restrizione dell'obbligo di fornire assistenza concerne solo la sistemazione, poiché non si prevede che i costi per altri tipi di assistenza, ad esempio spuntini, pasti, o bevande, possano rappresentare oneri irragionevoli per i vettori. In altre parole il principio generale secondo cui l'assistenza deve essere fornita indipendentemente dalla causa della cancellazione o del ritardo sarebbe in questo caso interessato solo in misura limitata.

Tuttavia quando al passeggero sia noto la cancellazione o il ritardo prima dell'acquisto del biglietto o la cancellazione o il ritardo sia causato dal passeggero stesso, questi non dovrebbe aver diritto ad alcun tipo di assistenza o risarcimento.

Pertanto come pacchetto di compromesso la presidenza propone quanto segue:

- fissare il limite dell'articolo 2, paragrafo 1bis, a 36 passeggeri;
- aggiungere un riferimento all'articolo 18 nell'articolo 20bis, paragrafo 2;
- aggiungere, come esenzione ulteriore nell'articolo 20bis, paragrafo 2, il riferimento all'errore del passeggero.
- mantenere un riferimento nell'articolo 20bis, paragrafo 3 all'articolo 18, paragrafo 2, assoggettando in tal modo l'obbligo di sistemazione all'esenzione per condizioni meteorologiche e circostanze eccezionali; e
- aggiungere un'ulteriore precisazione, ossia "conflitti e altre forme di ostilità", all'elenco di esempi di circostanze eccezionali di cui al considerando 11ter.

**d) Altri punti in sospeso**

In questa fase tutte le delegazioni hanno mantenuto riserve generali. MT e UK mantengono anche riserve d'esame parlamentare.

Inoltre alcune delegazioni mantengono le seguenti riserve: DE: considerando 15, Articolo 2, paragrafo 2) e articolo 6; EE: articolo 6 e articolo 27; FR: articolo 12, paragrafo 1, lettera b); UK: articolo 8.

La Commissione ha espresso riserve su vari elementi della proposta di compromesso della presidenza.

**CONCLUSIONE**

Si invita il Consiglio a risolvere le questioni in sospeso e ad approvare il testo figurante in allegato.

---

Proposta di

**REGOLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO**

**relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che**

**modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004**

**(Testo rilevante ai fini del SEE)**

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato che istituisce la Comunità europea, in particolare l'articolo 71, paragrafo 1, e  
l'articolo 80, paragrafo 2,

vista la proposta della Commissione<sup>2</sup>,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo<sup>3</sup>,

visto il parere del Comitato delle regioni<sup>4</sup>,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato<sup>5</sup>,

considerando quanto segue:

---

<sup>2</sup> GU C [...] del [...], pag. [...].

<sup>3</sup> GU C [...] del [...], pag. [...].

<sup>4</sup> GU C [...] del [...], pag. [...].

<sup>5</sup> GU C [...] del [...], pag. [...].

- (1) L'azione comunitaria nel settore del trasporto marittimo dovrebbe essere rivolta, fra l'altro, a garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, simile a quella offerta da altri modi di trasporto. Andrebbero inoltre tenute in debita considerazione le esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale.
- (2) Poiché il passeggero che viaggia via mare e per vie navigabili interne è la parte più debole nel contratto di trasporto, è opportuno garantirgli un livello minimo di protezione. Nulla dovrebbe impedire ai vettori di offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli di quelle fissate nel presente regolamento.
- (2bis) La protezione dei passeggeri dovrebbe contemplare non solo i servizi passeggeri tra porti situati nel territorio degli Stati membri, ma anche quelli tra tali porti e porti situati fuori dal territorio degli Stati membri, tenendo conto del rischio di distorsioni di concorrenza sul mercato dei trasporti di passeggeri. Pertanto, ai fini del presente regolamento i termini "vettore comunitario" dovrebbero essere quanto più comprensivi possibile, senza tuttavia compromettere i termini corrispondenti in altre disposizioni della normativa comunitaria, come il regolamento (CEE) n. 4056/86 del Consiglio, del 22 dicembre 1986, che determina le modalità di applicazione degli articoli 85 e 86 del trattato ai trasporti marittimi<sup>6</sup> e il regolamento (CEE) n. 3577/92 del Consiglio, del 7 dicembre 1992, concernente l'applicazione del principio della libera prestazione dei servizi ai trasporti marittimi fra Stati membri (cabotaggio marittimo)<sup>7</sup>.
- (3) Il mercato unico dei servizi passeggeri via mare e per vie navigabili interne dovrebbe andare a vantaggio dei cittadini in generale. È pertanto opportuno garantire alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età o altri motivi, la possibilità di fruire dei servizi passeggeri e delle crociere a condizioni simili a quelle degli altri cittadini. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto come tutti gli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.

---

<sup>6</sup> GU L 378 del 31.12.1986, pag. 4.

<sup>7</sup> GU L 364 del 12.12.1992, pag. 7.

- (4) Alla luce dell'articolo 9 della convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità e al fine di fornire alle persone con disabilità e a mobilità ridotta la possibilità di viaggiare via mare e per vie navigabili interne a condizioni simili a quelle di cui godono gli altri cittadini, occorre stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Queste persone dovrebbero quindi avere accesso al trasporto e non essere escluse a causa della disabilità o mancanza di mobilità, se non per motivi giustificati di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti. Dovrebbero godere del diritto di assistenza nei porti e a bordo delle navi da passeggeri. Per favorire l'inclusione sociale, l'assistenza in questione dovrebbe essere fornita alle persone interessate gratuitamente. I vettori dovrebbero fissare condizioni d'accesso, di preferenza sulla base del sistema europeo di normalizzazione.
- (5) Nella progettazione di eventuali porti e terminali nuovi, come pure in occasione di lavori di ristrutturazione profonda, gli organi responsabili dovrebbero, ove necessario, tener conto delle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta. Analogamente, i vettori dovrebbero, se necessario, tenere conto di tali esigenze in sede di progettazione e di ammodernamento delle navi da passeggeri, in conformità della direttiva 2009/45/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 maggio 2009, relativa alle disposizioni e norme di sicurezza per le navi da passeggeri<sup>8</sup> e della direttiva 2006/87/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, che fissa i requisiti tecnici per le navi della navigazione interna e che abroga la direttiva 82/714/CEE del Consiglio<sup>9</sup>.
- (6) L'assistenza fornita nei porti situati sul territorio di uno Stato membro dovrebbe, tra l'altro, permettere alle persone con disabilità e a mobilità ridotta di spostarsi da un determinato punto di arrivo in un porto a una nave da passeggeri e dalla nave da passeggeri a un determinato punto di partenza dal porto, inclusi l'imbarco e lo sbarco.
- (7) [...]

---

<sup>8</sup> GU L 163 del 25.6.2009, pag. 1.

<sup>9</sup> GU L 389 del 30.12.2006, pag. 1.

- (8) Nell'organizzare l'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, nonché la formazione del proprio personale, i vettori dovrebbero collaborare con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità e a mobilità ridotta. Dovrebbero altresì tener conto delle pertinenti disposizioni della convenzione internazionale e del codice sulle norme per l'addestramento, l'abilitazione e il servizio di guardia nonché della raccomandazione dell'Organizzazione marittima internazionale sulla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e delle persone con disabilità<sup>10</sup>.
- (9) I passeggeri dovrebbero essere adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio passeggeri o di una crociera. Tali informazioni dovrebbero aiutare i passeggeri a prendere le misure del caso e, se necessario, a ottenere informazioni circa collegamenti alternativi.
- (10) Occorre ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri a causa della cancellazione del viaggio o di lunghi ritardi. A tale scopo i passeggeri dovrebbero ricevere la necessaria assistenza e avere la possibilità di cancellare il viaggio e ottenere il rimborso del biglietto o il riavviamento a condizioni soddisfacenti.
- (11) I vettori dovrebbero prevedere un risarcimento dei passeggeri in caso di ritardo o cancellazione di un servizio, in percentuale del prezzo del biglietto, tranne quando il ritardo o la cancellazione sono dovuti a condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave o a circostanze eccezionali che non avrebbero potuto essere evitate neppure prendendo tutte le misure del caso.
- (11bis) Le condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave dovrebbero comprendere, tra l'altro, forti venti, mare grosso, forti correnti, presenza pericolosa di ghiaccio e livelli dell'acqua estremamente bassi o alti.

---

<sup>10</sup> IMO - Comitato per la sicurezza marittima, circ. 735, 24 giugno 1996, al momento dell'adozione del presente regolamento.

- (11ter) Le circostanze eccezionali dovrebbero comprendere, tra l'altro, **i conflitti e altre forme di ostilità**, i conflitti tra le parti sociali, lo sbarco di persone ammalate, ferite o decedute, le operazioni di soccorso e salvataggio in mare o nelle acque interne, le misure necessarie a tutela dell'ambiente, le decisioni prese dagli organi di gestione del traffico o dalle autorità portuali o le decisioni adottate dalle autorità competenti in materia di ordine pubblico e sicurezza, nonché per rispondere a esigenze di trasporto **urgenti**.
- (12) Con la partecipazione degli operatori interessati, delle organizzazioni professionali e delle associazioni dei consumatori, dei passeggeri e delle persone con disabilità, i vettori dovrebbero collaborare per adottare disposizioni a livello nazionale o europeo volte a migliorare l'attenzione e l'assistenza prestata ai passeggeri ogni qualvolta il loro viaggio sia interrotto, in particolare in caso di lunghi ritardi o cancellazione del viaggio.
- (13) Il presente regolamento non dovrebbe incidere sui diritti dei passeggeri definiti dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso"<sup>11</sup>. In caso di cancellazione di un viaggio "tutto compreso" per motivi diversi dalla cancellazione del servizio passeggeri o della crociera, il presente regolamento non dovrebbe applicarsi.
- (14) I passeggeri dovrebbero essere correttamente informati dei loro diritti ai sensi del presente regolamento, affinché possano esercitarli in modo efficace. Fra i diritti di cui godono i passeggeri dovrebbe rientrare il diritto di ricevere informazioni in merito al servizio prima e durante il viaggio. Tutte le informazioni essenziali fornite ai passeggeri dovrebbero essere fornite in formati accessibili alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.
- (15) I passeggeri dovrebbero essere in grado di esercitare i propri diritti mediante procedure di reclamo appropriate applicate dai vettori o, se del caso, mediante trasmissione di reclami all'organismo o agli organismi designati a questo fine dallo Stato membro. I vettori dovrebbero rispondere ai reclami dei passeggeri entro un determinato termine, tenendo presente che la mancata risposta ad un reclamo potrebbe essere fatta valere contro di loro.

---

<sup>11</sup> GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

- (16) Tenendo conto delle procedure istituite dagli Stati membri per la trasmissione di reclami, i reclami riguardanti l'assistenza nei porti o a bordo di una nave dovrebbero essere indirizzati di preferenza all'organismo o agli organismi designati per l'attuazione del presente regolamento nello Stato membro in cui è situato il porto d'imbarco e, per quanto riguarda i servizi passeggeri da un paese terzo, in quello in cui è situato il porto di sbarco.
- (17) Gli Stati membri dovrebbero verificare e assicurare il rispetto del presente regolamento nonché designare un apposito organismo o appositi organismi incaricati dell'attuazione. Tale verifica non incide sui diritti dei passeggeri di avvalersi dei mezzi di ricorso giudiziari previsti dalla legislazione nazionale.
- (18) Gli Stati membri dovrebbero istituire un sistema di sanzioni in caso di violazione del presente regolamento e assicurarne l'applicazione. Le sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.
- (19) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, segnatamente la garanzia di un livello elevato di protezione e assistenza ai passeggeri in tutti gli Stati membri e la garanzia per gli operatori economici di condizioni armonizzate all'interno di un mercato unico, non possono essere realizzati in misura sufficiente dagli Stati membri e possono dunque, a causa delle dimensioni o degli effetti dell'azione in questione, essere realizzati meglio a livello comunitario, la Comunità può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali scopi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.
- (20) L'attuazione del presente regolamento dovrebbe basarsi sul regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori ("regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori")<sup>12</sup>. Occorre pertanto modificare di conseguenza il regolamento.

---

<sup>12</sup> GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

- (21) La direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati<sup>13</sup> deve essere rigorosamente rispettata e applicata al fine di garantire il rispetto della vita privata delle persone fisiche e giuridiche, nonché di garantire che l'informazione e le relazioni richieste servano unicamente a ottemperare agli obblighi fissati dal presente regolamento e non siano utilizzate a danno delle suddette persone.
- (22) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti, segnatamente, nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

---

<sup>13</sup> GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

**Capo I**  
**Disposizioni generali**

*Articolo 1*

*Oggetto*

Il presente regolamento stabilisce regole che disciplinano:

- 1) la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;
- 2) la non discriminazione e l'assistenza nei confronti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- 3) i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o di ritardo;
- 4) le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- 5) il trattamento dei reclami;
- 6) le regole generali in materia di attuazione.

## *Articolo 2*

### *Ambito di applicazione*

1. Il presente regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano:
  - a) con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro;
  - b) con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il porto di sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore comunitario;
  - c) in una crociera il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.  
Tuttavia, l'articolo 17, paragrafo 2, gli articoli 19 e 20 e l'articolo 20bis, paragrafi 1 e 3 non si applicano a tali passeggeri.

1 bis. Il presente regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano:

- a) su navi autorizzate a trasportare fino a 36 passeggeri;
  - b) su navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone o laddove la distanza complessiva del servizio passeggeri sia inferiore a 500 metri, sola andata; oppure
  - c) per escursioni e visite turistiche diverse dalle crociere.
2. Gli Stati membri possono esonerare dagli obblighi imposti dal presente regolamento i servizi passeggeri previsti dagli obblighi di servizio pubblico o da contratti di servizio pubblico o dai servizi integrati purché i diritti dei passeggeri a norma del presente regolamento siano adeguatamente garantiti dalla legislazione nazionale.
3. Nessuna disposizione del presente regolamento è intesa come prescrizione tecnica che impone obblighi a vettori, operatori dei terminali o altri enti volti a modificare o sostituire le navi o rispettivamente le infrastrutture e le attrezzature dei porti, compresi i terminali portuali.

*Articolo 3*  
*Definizioni*

Ai fini del presente regolamento si applicano le seguenti definizioni:

- a) "persona con disabilità" o "persona a mobilità ridotta", persona la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;
- (-abis) "territorio di uno Stato membro", territorio cui si applica il trattato, con riferimento all'articolo 299 del trattato stesso, alle condizioni ivi contenute;
- (a bis) "condizioni d'accesso", norme, orientamenti e informazioni pertinenti sull'accessibilità dei terminali portuali e delle navi, comprese le strutture per persone con disabilità o a mobilità ridotta;
- b) [...]
- c) [...]
- d) "vettore", persona che offre servizi di trasporto passeggeri o crociere al pubblico;
- d bis) "vettore comunitario", vettore stabilito nel territorio di uno Stato membro o che offre servizi di trasporto passeggeri da o verso il territorio di uno Stato membro;
- e) "servizio passeggeri", servizio di trasporto commerciale di passeggeri via mare o per vie navigabili interne effettuato secondo un orario pubblicato;

e bis) "servizi integrati", servizi di trasporto interconnessi all'interno di una determinata area geografica, con servizio d'informazione, emissioni di biglietti ed orari unici;

f) "vettore di fatto", persona diversa dal vettore che esegue effettivamente la totalità o parte del trasporto;

f bis) "vie navigabili interne", corpo idrico interno navigabile, naturale o artificiale, o sistema di corpi idrici interconnessi sfruttati per il trasporto, come laghi, fiumi o canali o una combinazione di questi;

g) "porto", luogo o area geografica cui siano state apportate migliorie e aggiunte strutture tali da consentire l'attracco di navi, da cui i passeggeri si imbarcano o sbarcano regolarmente;

g bis) "terminale portuale", terminale, presidiato da un vettore o da un operatore di terminale, in un porto dotato di personale e strutture per l'imbarco o lo sbarco di passeggeri che viaggiano con servizi passeggeri o in crociera, quali la registrazione, la biglietteria, sale di ritrovo;

h) [...]

i) "nave", imbarcazione usata per la navigazione marittima o per vie navigabili interne;

j) "contratto di trasporto", contratto di trasporto fra un vettore e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi passeggeri o crociere;

k) "biglietto", documento in corso di validità o altro giustificativo di un contratto di trasporto;

l) "venditore di biglietti", rivenditore che conclude contratti di trasporto per conto del vettore;

- l bis) "agente di viaggio", rivenditore che agisce per conto del passeggero nella conclusione di contratti di trasporto;
- m) "operatore turistico", organizzatore, diverso dal vettore, ai sensi dell'articolo 2, paragrafi 2 e 3 della direttiva 90/314/CEE;
- n) "prenotazione", prenotazione per la partenza specifica di un servizio passeggeri o una crociera;
- o) [...]
- p) [...]
- q) "operatore del terminale", organismo pubblico o privato nel territorio di uno Stato membro responsabile dell'amministrazione e della gestione di un terminale portuale;
- r) "crociera", servizio di trasporto via mare o per vie navigabili interne effettuato esclusivamente a fini di svago o ricreazione, completata da alloggio e altri servizi, di durata superiore a due giorni con pernottamento a bordo;
- s) "sinistro marittimo", naufragio, capovolgimento, collisione o incaglio della nave, ovvero esplosione o incendio a bordo o difetto della nave.

#### *Articolo 4*

##### *Biglietti e condizioni contrattuali non discriminatorie*

1. I vettori emettono un biglietto ai passeggeri, a meno che la legislazione nazionale preveda altri documenti di trasporto. Il biglietto può essere emesso in formato elettronico.
2. Fatte salve le tariffe sociali, le condizioni contrattuali e le tariffe applicate dai vettori o dai venditori di biglietti sono offerte al pubblico senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla nazionalità dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nella Comunità.

#### *Articolo 4 bis*

##### *Altre parti di fatto*

1. Se l'adempimento degli obblighi ai sensi del presente regolamento è stato affidato a un vettore di fatto, venditore di biglietti o altra persona, il vettore, agente di viaggio, operatore turistico o operatore del terminale, che ha affidato tali obblighi, resta nondimeno responsabile degli atti e delle omissioni compiuti da tale persona, **nell'esercizio delle sue funzioni**.
2. Inoltre, la persona cui il vettore, agente di viaggio, operatore turistico o operatore del terminale ha affidato l'adempimento di un obbligo è soggetta alle disposizioni del presente regolamento, incluse le disposizioni in materia di responsabilità e esonero, per quanto riguarda l'obbligo in questione.

#### *Articolo 5*

##### *Irrinunciabilità*

1. Gli obblighi stabiliti dal presente regolamento non sono oggetto di alcuna limitazione, esclusione o rinuncia, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive nel contratto di trasporto.
2. [...]

## **Capo II**

### **Diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta**

#### *Articolo 6*

##### *Diritto al trasporto*

1. I vettori, gli agenti di viaggi e gli operatori turistici non rifiutano di accettare una prenotazione, emettere o fornire altrimenti un biglietto o imbarcare una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta in quanto tali.
  - a) [...]
  - b) [...]
2. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi.

#### *Articolo 7*

##### *Deroghe e condizioni speciali*

1. Nonostante le disposizioni dell'articolo 6, paragrafo 1 i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici possono rifiutare di accettare una prenotazione, emettere o fornire altrimenti un biglietto o imbarcare una persona per motivi di disabilità o mobilità ridotta:
  - a) in osservanza agli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalla legislazione internazionale, comunitaria o nazionale ovvero agli obblighi in materia di salute e sicurezza stabiliti dalle autorità competenti;

- b) qualora la progettazione della nave da passeggeri o dell'infrastruttura e dell'attrezzatura del porto, compresi i terminali portuali, renda impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta in condizioni di sicurezza e concretamente realizzabili.

1 bis. Qualora una prenotazione non sia accettata o un biglietto non sia emesso o altrimenti fornito per i motivi indicati al paragrafo 1, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici compiono sforzi ragionevoli per proporre alla persona in questione un'alternativa di trasporto accettabile con un servizio passeggeri o una crociera gestiti dal vettore.

1 ter. Qualora alla persona con disabilità o a mobilità ridotta, **che sia** in possesso di prenotazione o biglietto **e che abbia soddisfatto i requisiti di cui all'articolo 12, paragrafo 1 bis**, sia stato rifiutato l'imbarco a causa della disabilità o mobilità ridotta, la persona in questione, e l'eventuale accompagnatore in applicazione del paragrafo 2, possono scegliere tra il diritto al rimborso e il riavviamento, come previsto dall'allegato I. Il diritto di scelta fra un viaggio di ritorno e il riavviamento è subordinato al rispetto di tutti gli obblighi in materia di salute e sicurezza.

2. Alle stesse condizioni indicate al paragrafo 1 i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici possono esigere che una persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornire l'assistenza necessaria alla persona con disabilità o a mobilità ridotta. Per quanto riguarda i servizi passeggeri, l'accompagnatore in questione è trasportato gratuitamente.

3. Quando un vettore, un agente di viaggio o un operatore turistico esercitano una deroga contenuta nei paragrafi 1 o 2, ne comunica immediatamente i motivi alla persona con disabilità o a mobilità ridotta. I motivi sono notificati alla persona con disabilità o a mobilità ridotta non oltre cinque giorni dopo che è stata informata della deroga. In caso di rifiuto ai sensi del paragrafo 1, lettera a), è fatto riferimento agli obblighi in materia di salute e sicurezza applicabili.

### *Articolo 8*

#### *Accessibilità e informazione*

1. In collaborazione con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o a mobilità ridotta, i vettori e gli operatori dei terminali, se opportuno attraverso le loro organizzazioni, stabiliscono o hanno in vigore condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.
2. Le condizioni d'accesso di cui al paragrafo 1 sono messe a disposizione del pubblico dai vettori e dagli operatori dei terminali fisicamente o su Internet, nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri.
3. [...]
4. Gli operatori turistici mettono a disposizione le condizioni d'accesso di cui al paragrafo 1 che si applicano alle tratte comprese nei viaggi, nelle vacanze e nei circuiti "tutto compreso" da essi organizzati, venduti o proposti.
5. I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici garantiscono che tutte le informazioni pertinenti relative alle condizioni del trasporto, le informazioni sul viaggio e le condizioni d'accesso siano disponibili in formati adeguati e accessibili per le persone con disabilità e a mobilità ridotta, comprese prenotazioni e informazioni on-line.

## *Articolo 9*

### *Diritto all'assistenza nei porti e a bordo delle navi*

Fatte salve le condizioni d'accesso di cui all'articolo 8, paragrafo 1, i vettori e gli operatori turistici, nelle rispettive aree di competenza, forniscono gratuitamente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta l'assistenza di cui agli allegati II e III nei porti, compreso l'imbarco e lo sbarco, e a bordo delle navi.

2. [...]

3. [...]

4. [...]

5. [...]

## *Articolo 10*

[...]

## *Articolo 11*

[...]

*Articolo 12*  
*Condizioni alle quali è fornita l'assistenza*

1. I vettori e gli operatori dei terminali, nelle rispettive aree di competenza, forniscono alle persone con disabilità o a mobilità ridotta l'assistenza di cui all'articolo 9 alle seguenti condizioni:
  - a) il vettore o l'operatore del terminale è informato della necessità di assistenza alla persona almeno due giorni lavorativi prima che l'assistenza stessa si renda necessaria, e
  - b) la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenta personalmente al porto o nel luogo convenuto come indicato nell'articolo 12bis, paragrafo 3:
    - a un'ora stabilita per iscritto dal vettore a condizione che non preceda di più di 60 minuti l'ora d'imbarco pubblicata, o
    - qualora non sia stata stabilita un'ora d'imbarco, almeno 60 minuti prima dell'ora di partenza pubblicata.
- 1 bis. Inoltre, le persone con disabilità o a mobilità ridotta notificano al vettore le esigenze specifiche per la sistemazione o il posto a sedere o la necessità di trasportare apparecchi medici al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, **purché tali esigenze o necessità siano note in tale occasione.**
2. La notifica di cui al paragrafo 1, lettera a) e al paragrafo 1bis può sempre essere trasmessa all'agente di viaggio o all'operatore turistico presso il quale è stato acquistato il biglietto. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi.

3. Se non sono effettuate notifiche di cui al paragrafo 1, lettera a) e al paragrafo 1bis, i vettori e gli operatori dei terminali fanno tutto il possibile per garantire che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa imbarcarsi, sbarcare e viaggiare con la nave.
4. Se una persona con disabilità o a mobilità ridotta è accompagnata da un cane da assistenza riconosciuto, quest'ultimo è sistemato insieme alla persona in questione, a condizione che sia fornita notifica al vettore, all'agente di viaggio o all'operatore turistico in conformità delle norme nazionali applicabili in materia di trasporto di cani da assistenza riconosciuti a bordo di navi da passeggeri, se tali norme esistono.

#### *Articolo 12 bis*

##### *Ricevimento delle notifiche e designazione dei punti d'incontro*

1. I vettori, gli operatori dei terminali, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici prendono tutte le misure necessarie per il ricevimento delle notifiche conformemente all'articolo 12, paragrafo 1, lettera a) e all'articolo 12, paragrafo 1bis. Questo obbligo si applica a tutti i loro punti vendita, comprese le vendite telefoniche o via Internet.
2. Se gli agenti di viaggio o gli operatori turistici ricevono la notifica, trasmettono senza indugio, nel normale orario di lavoro, l'informazione al vettore o all'operatore del terminale.
3. I vettori e gli operatori dei terminali designano un punto all'interno o all'esterno del terminale portuale presso cui le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono annunciare il proprio arrivo e chiedere assistenza. Tale punto è chiaramente segnalato e offre informazioni di base riguardo al terminale portuale e all'assistenza fornita in formati accessibili.

### *Articolo 13*

[...]

### *Articolo 14*

#### *Norme di qualità per l'assistenza*

1. Gli operatori dei terminali e i vettori che gestiscono terminali portuali o servizi passeggeri che contano complessivamente più di 100.000 movimenti passeggeri commerciali nell'anno d'esercizio precedente fissano, nelle rispettive aree di competenza, le norme di qualità per l'assistenza di cui agli allegati II e III e, se opportuno attraverso le loro organizzazioni, stabiliscono le risorse necessarie per rispettarle, in collaborazione con le organizzazioni che rappresentano i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.
2. [...]
3. Le norme di qualità di cui al paragrafo 1 sono messe a disposizione del pubblico dai vettori e dagli operatori dei terminali fisicamente o su Internet in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri.

*Articolo 15*  
*Formazione e istruzioni*

Fatti salvi la convenzione e il codice sulle norme relative alla formazione della gente di mare, al rilascio dei brevetti ed alla guardia e **la regolamentazione adottata in forza della convenzione riveduta per la navigazione del Reno e della convenzione relativa al regime della navigazione sul Danubio**, i vettori e, se del caso, gli operatori dei terminali stabiliscono procedure di formazione **sulla disabilità, comprese istruzioni**, e assicurano che:

- a) il proprio personale, compreso il personale alle dipendenze di altre parti di fatto, che fornisce assistenza diretta alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, abbia **una formazione** o istruzioni al riguardo, come descritto all'allegato IV, sezioni A e B; e
- b) il proprio personale altrimenti responsabile della prenotazione e vendita dei biglietti o dell'imbarco e sbarco, compreso il personale alle dipendenze di altre parti di fatto, abbia **una formazione** o istruzioni al riguardo, come descritto all'allegato IV A.

*Articolo 16*  
*Risarcimento per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche*

- 1. Il vettore e l'operatore del terminale sono responsabili del danno derivante dalla perdita o dal danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche, usate da persone con disabilità o a mobilità ridotta, se l'evento dannoso è imputabile a colpa o negligenza del vettore e dell'operatore del terminale. La colpa o la negligenza del vettore si presume quando i danni sono stati causati da un incidente marittimo.
- 1 bis. Il risarcimento di cui al paragrafo 1 corrisponde al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.

- 1ter. I paragrafi 1 e 1bis non si applicano laddove si applichi l'articolo 4 del regolamento (CE) n. 392/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009, relativo alla responsabilità dei vettori che trasportano passeggeri via mare in caso di incidente.<sup>14</sup>
2. Si prodiga ogni sforzo per fornire rapidamente un'attrezzatura temporanea sostitutiva.

---

<sup>14</sup> GU L 131 del 28.5.2009, pag. 24.

### **Capo III**

#### **Obblighi dei vettori in caso di interruzione del viaggio**

##### *Articolo 17*

##### *Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate*

1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il vettore e, se opportuno, l'operatore del terminale, informano i passeggeri in partenza dai terminali portuali, quanto prima e comunque non oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista, della situazione, dell'ora di partenza e dell'ora di arrivo previste non appena tale informazione è disponibile.
2. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.
3. Il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale assicura che le persone con disabilità o a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai paragrafi 1 e 2 in formati accessibili.

## *Articolo 18*

### *Assistenza in caso di cancellazioni e partenze ritardate*

1. Quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a 120 minuti rispetto all'ora prevista di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti.
2. 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 e allorché sia fisicamente possibile, il vettore offre gratuitamente, ai passeggeri in partenza dai terminali portuali, una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre **agli spuntini**, ai pasti o alle bevande di cui al paragrafo 1.
- 2 bis. [...]
3. [...]
4. Ai fini dell'applicazione dei paragrafi 1 e 2, il vettore presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

## *Articolo 19*

### *Riavviamento e rimborso in caso di cancellazioni e partenze ritardate*

1. Quando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a 120 minuti il vettore offre immediatamente al passeggero la scelta tra:
  - a) il riavviamento verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile;
  - b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.
2. Quando un servizio passeggeri subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dal porto superiore a 120 minuti, i passeggeri hanno diritto al riavviamento o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore.
3. Il rimborso di cui ai paragrafi 1, lettera b) e 2 del costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari.

## *Articolo 20*

### *Risarcimento del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo*

1. Fermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore un risarcimento in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. I livelli minimi di risarcimento sono pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo di:

a) almeno un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore; oppure

b) almeno due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore; oppure

bbis) almeno tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore; oppure

bter) almeno sei ore in un servizio regolare superiore a 24 ore.

Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a b ter) il risarcimento è pari al 50% del prezzo del biglietto.

1 bis. I passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento che subiscono ritardi ricorrenti all'arrivo durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere un risarcimento adeguato secondo le modalità di risarcimento del vettore. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione del ritardo all'arrivo e il calcolo del risarcimento.

1bisbis. Il risarcimento è calcolato in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio passeggeri in ritardo.

1ter. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, il risarcimento in caso di ritardo all'arrivo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolato rispetto alla metà del prezzo del trasporto tramite tale servizio passeggeri.

2. [...]
3. Il risarcimento è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. Il risarcimento può essere effettuato mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero.
- 3 bis. Il risarcimento del prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati. I vettori possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale non sono previsti risarcimenti. Detta soglia non può superare 10 EUR.
4. [...]

*Articolo 20 bis*

*Esenzioni*

1. Salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento, gli articoli 18, 19 e 20 non si applicano ai passeggeri con biglietti aperti finché l'ora di partenza non è specificata.
2. Gli articoli **18 e 20** 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 è causato dal passeggero stesso**.
3. L'articolo 18, paragrafo 2 e l'articolo 20 non si applicano se il ritardo o la cancellazione è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave o da circostanze eccezionali che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, che non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure del caso.

## *Articolo 21*

### *Ulteriori azioni risarcitorie*

Nessuna disposizione del presente regolamento impedisce ai passeggeri di rivolgersi ai tribunali nazionali, secondo la legislazione nazionale, per ottenere risarcimenti connessi a perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi di trasporto, anche a norma della direttiva 90/314/CEE.

## *Articolo 22*

[...]

## **Capo IV**

### **Norme generali su informazione e reclami**

#### *Articolo 23*

##### *Diritto all'informazione sul viaggio*

I vettori e gli operatori dei terminali, nei rispettivi settori di competenza, forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutto il viaggio in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

#### *Articolo 24*

##### *Informazioni sui diritti dei passeggeri*

1. I vettori e gli operatori dei terminali garantiscono, nei rispettivi settori di competenza, che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste dal presente regolamento siano a disposizione del pubblico sia a bordo delle navi che nei terminali portuali. Le informazioni sono fornite in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Nel fornire le informazioni particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.
- 1 bis. Al fine di rispettare tale obbligo di informazione i vettori e gli operatori dei terminali possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione nelle lingue ufficiali dell'Unione europea e messa a loro disposizione.
2. I vettori e gli operatori dei terminali informano adeguatamente i passeggeri a bordo delle navi e nei terminali portuali degli estremi dell'organismo responsabile dell'attuazione designato dallo Stato membro a norma dell'articolo 26, paragrafo 1.

## *Articolo 25*

### *Reclami*

1. I vettori istituiscono o dispongono di un meccanismo per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento.
2. Se un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desidera presentare un reclamo lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i tre mesi dal ricevimento di un reclamo.
3. [...]

**Capo V**  
**Attuazione e organismi nazionali ad essa preposti**

*Articolo 26*

*Organismi nazionali di attuazione*

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi responsabili dell'attuazione del presente regolamento per quanto riguarda i servizi passeggeri e le crociere da porti situati nel proprio territorio e i servizi passeggeri provenienti da un paese terzo verso tali porti. Ogni organismo adotta i provvedimenti necessari per garantire il rispetto del presente regolamento.

Per quanto riguarda l'organizzazione, le decisioni di finanziamento, la struttura giuridica e il processo decisionale, ogni organismo è indipendente dai vettori, dagli operatori turistici e dagli operatori dei terminali.

2. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente articolo.
3. Ogni passeggero può presentare un reclamo, conformemente alla legislazione nazionale, all'organismo competente designato a norma del paragrafo 1 o a qualsiasi altro organismo competente designato da uno Stato membro, in merito a presunte infrazioni al presente regolamento.

Gli Stati membri possono decidere:

- a) che in un primo tempo il passeggero trasmetta il reclamo di cui al presente regolamento al vettore e/o
  - b) che l'organismo nazionale di attuazione o altro organismo competente designato dagli Stati membri funga da organo di appello per reclami irrisolti ai sensi dell'articolo 25.
4. Gli Stati membri che hanno scelto di esonerare taluni servizi ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, provvedono a un meccanismo simile ai fini della tutela dei diritti dei passeggeri.

## *Articolo 27*

### *Relazione sull'attuazione del presente regolamento*

1. Il 1° giugno ogni due anni dalla data di applicazione del presente regolamento, gli organismi di attuazione designati ai sensi dell'articolo 26 pubblicano una relazione sull'attività dei due anni civili precedenti, che contiene fra l'altro una descrizione delle azioni adottate per applicare le disposizioni del presente regolamento, dati sulle sanzioni applicate e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni stesse.
2. [...]

## *Articolo 28*

### *Cooperazione tra gli organismi di attuazione*

Gli organismi nazionali di cui all'articolo 26, paragrafo 1 si scambiano, **se del caso**, informazioni sulle loro rispettive attività e sui principi e sulla pratica decisionali. La Commissione li assiste in questo compito.

## *Articolo 29*

### *Sanzioni*

Gli Stati membri stabiliscono le norme sulle sanzioni applicabili alle infrazioni delle disposizioni del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'applicazione. Le sanzioni previste sono effettive, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano tali norme e misure alla Commissione entro [24 mesi dalla data di pubblicazione del presente regolamento] e notificano immediatamente qualsiasi successiva modifica.

## **Capo VI**

### **Disposizioni finali**

#### *Articolo 30*

##### *Relazioni*

Entro tre anni dall'entrata in vigore del presente regolamento, la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sul funzionamento e gli effetti del regolamento stesso. Se del caso, la relazione è accompagnata da proposte normative che attuano in modo più dettagliato le disposizioni del presente regolamento o lo modificano.

#### *Articolo 31*

##### *Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004*

Nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il seguente punto [19]:

"19. Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio, del [...], relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004<sup>15</sup>"

---

<sup>15</sup> GU C [...] del [...], pag. [...].

*Articolo 32*  
*Entrata in vigore*

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Esso si applica a decorrere da [due anni] dopo la pubblicazione.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles, addì [...]

*Per il Parlamento europeo*

*Il presidente*

[...]

*Per il Consiglio*

*Il presidente*

[...]

**Diritto al rimborso o al riavviamento in caso di prenotazione anticipata per le persone con  
disabilità o a mobilità ridotta, di cui all'articolo 7**

1. Laddove si fa riferimento al presente allegato, alle persone con disabilità e a mobilità ridotta viene offerta la scelta fra:
  - a) – rimborso entro sette giorni, pagato in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, del costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero, più, se pertinente,
    - un servizio di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile; oppure
  - b) il riavviamento verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile; oppure
  - c) il riavviamento verso la destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto, a condizioni simili, ad una data successiva di loro gradimento, a seconda delle disponibilità di biglietti.
2. Il punto 1, lettera a), si applica anche ai passeggeri i cui viaggi rientrano in un servizio "tutto compreso", ad esclusione del diritto al rimborso qualora tale diritto sussista a norma della direttiva 90/314/CEE<sup>16</sup>.
3. Qualora una città o regione sia servita da più porti e un vettore offra a un passeggero un viaggio per un porto di destinazione diverso da quello prenotato dal passeggero, le spese di trasferimento del passeggero dal porto in questione a quello per il quale era stata effettuata la prenotazione o a un'altra destinazione vicina, concordata con il passeggero, sono a carico del vettore.

---

<sup>16</sup> GU L 158 del 23.6.1990, pagg. 59-64.

**Assistenza nei porti, compreso l'imbarco e lo sbarco, conformemente agli articoli 9 e 14**

Assistenza e misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di:

- comunicare l'arrivo in un terminale portuale e la richiesta di assistenza,
- spostarsi dal punto di ingresso al banco dell'accettazione (se esiste) o alla nave,
- adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli, se necessario,
- procedere dal banco dell'accettazione (se esiste) alla nave, attraverso i controlli per l'emigrazione e la sicurezza,
- imbarcarsi sulla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria,
- procedere dal portellone della nave al posto a sedere o al settore,
- riporre e recuperare il bagaglio a bordo,
- procedere dal posto a sedere al portellone della nave,
- sbarcare dalla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria,
- ritirare i bagagli (se necessario) e procedere attraverso i controlli per l'immigrazione e doganali,
- procedere dalla sala ritiro bagagli o dal punto di sbarco a un punto di uscita designato,
- recarsi ai servizi igienici (se esistono) in caso di necessità.

Quando una persona con disabilità o a mobilità ridotta è assistita da un accompagnatore, questa persona deve, qualora ne sia richiesta, poter prestare la necessaria assistenza in porto nonché per l'imbarco e lo sbarco.

Gestione di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità comprese, ad esempio, le sedie a rotelle elettriche.

Sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con ausili comparabili potrebbe non essere fattibile.

Assistenza a terra di cani da assistenza riconosciuti, ove opportuno.

Comunicazione in formato accessibile di informazioni necessarie per le operazioni di imbarco e di sbarco.

**Assistenza a bordo delle navi conformemente agli articoli 9 e 14**

Trasporto sulla nave di cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale.

Trasporto di apparecchi medici e delle attrezzature per la mobilità necessari alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, comprese sedie a rotelle elettriche

Comunicazione delle informazioni essenziali sull'itinerario in formati accessibili.

Realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e secondo disponibilità.

Se necessario, assistenza alle persone affinché possano raggiungere i servizi igienici (se esistono).

Qualora una persona con disabilità o a mobilità ridotta sia assistita da una persona di accompagnamento, il vettore effettua ogni sforzo ragionevole per attribuire a tale persona un posto a sedere o una cabina vicino alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

**Formazione sulla disabilità, comprese istruzioni, di cui all'articolo 15**

**A. Formazione sulla sensibilizzazione alla disabilità, comprese istruzioni**

La formazione sulla sensibilizzazione alla disabilità, **comprese le** istruzioni, include ciò che segue:

- sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento e trattamento adeguato dei passeggeri che ne sono colpiti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità delle persone con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta;
- barriere cui devono far fronte le persone con disabilità o a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche, organizzative;
- cani da assistenza riconosciuti, loro ruolo ed esigenze;
- capacità di far fronte a situazioni inattese;
- capacità interpersonali e metodi di comunicazione con ipoudenti, ipovedenti, persone che soffrono di disturbi del linguaggio e persone con difficoltà di apprendimento;
- conoscenza generale degli orientamenti dell'IMO riguardo alla raccomandazione sulla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e delle persone con disabilità.

## **B. Formazione sull'assistenza alla disabilità, *comprese* istruzioni**

La formazione sull'assistenza alla disabilità, **comprese le** istruzioni, include ciò che segue:

- come aiutare gli utenti di sedie a rotelle a sedersi sulla sedia a rotelle e ad alzarsi;
  - capacità di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta che viaggiano con un cane da assistenza riconosciuto, compreso il ruolo e le esigenze dei cani;
  - tecniche per scortare passeggeri ipovedenti e per trattare e trasportare cani da assistenza riconosciuti;
  - conoscenza dei tipi di attrezzature che possono assistere le persone con disabilità o a mobilità ridotta e delle precauzioni da prendere nell'uso di tali attrezzature;
  - uso delle attrezzature di assistenza all'imbarco e allo sbarco e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza all'imbarco e allo sbarco che tutelano la sicurezza e la dignità delle persone con disabilità o a mobilità ridotta;
  - consapevolezza della necessità di un'assistenza affidabile e professionale, nonché consapevolezza dell'eventualità che alcuni passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta provino sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza dall'assistenza;
  - conoscenza delle tecniche di pronto soccorso.
-