UNIONE EUROPEA

IL PARLAMENTO EUROPEO **IL CONSIGLIO**

Strasburgo, 24 novembre 2010
(OR. en)

2008/0246 (COD)
LEX 1147

PE-CONS 32/5/10
REV 5

MAR 62
TRANS 194
CODEC 698

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

REGOLAMENTO (UE) N. .../2010
DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

del 24 novembre 2010

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 sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 91, paragrafo 1, e l'articolo 100, paragrafo 2,

vista la proposta della Commissione europea,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo[1],

previa consultazione del Comitato delle Regioni,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria[2],

---

1 GU C 317 del 23.12.2009, pag. 89.

2 Posizione del Parlamento europeo del 23 aprile 2009 (GU C 184 E dell'8.7.2010, pag. 293), posizione del Consiglio in prima lettura dell'11 marzo 2010 (GU C 122 E dell'11.5.2010, pag. 19), posizione del Parlamento europeo del 6 luglio 2010 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio dell'11ottobre 2010.

considerando quanto segue:

(1) l’azione dell'Unione nel settore del trasporto marittimo e delle vie navigabili interne dovrebbe essere rivolta, fra l’altro, a garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, simile a quella offerta da altri modi di trasporto. Inoltre, andrebbero 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 garantire a tutti i detti passeggeri un livello minimo di protezione. Nulla dovrebbe impedire ai vettori di offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli di quelle fissate nel presente regolamento. Nel contempo, lo scopo del presente regolamento non è di interferire nelle relazioni commerciali tra imprese concernenti il trasporto di merci. In particolare, gli accordi tra un trasportatore e un vettore non dovrebbero configurarsi come contratti di trasporto ai sensi del presente regolamento e non dovrebbero quindi conferire al trasportatore o ai suoi dipendenti il diritto a una compensazione economica ai sensi del presente regolamento in caso di ritardi.

(3) 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 la definizione "vettore dell'Unione" dovrebbe essere interpretata nel senso più ampio possibile, senza tuttavia compromettere altri atti giuridici dell'Unione, 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[1] 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)[2].

(4) Il mercato interno 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 alle persone 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 a disposizione degli altri cittadini. Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini per quanto riguarda la libera circolazione, la libertà di scelta e la non discriminazione. Gli Stati membri dovrebbero promuovere l'uso dei trasporti pubblici e l'uso di biglietti integrati al fine di ottimizzare l'uso e l'interoperabilità dei diversi operatori e delle modalità di trasporto.

(5) Gli Stati membri dovrebbero promuovere l'uso dei trasporti pubblici e l'uso di biglietti integrati al fine di ottimizzare l'uso e l'interoperabilità dei diversi operatori e delle modalità di trasporto.

---

1 GU L 378 del 31.12.1986, pag. 4.
2 GU L 364 del 12.12.1992, pag. 7.

(6) Alla luce dell'articolo 9 della convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità e al fine di fornire alle persone con disabilità e alle persone 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, si dovrebbero stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Queste persone dovrebbero quindi avere accesso al trasporto e non esserne escluse, se non per giustificati motivi di sicurezza stabiliti dalle autorità competenti. Esse 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.

(7) Nella progettazione di porti e terminali nuovi, come pure in occasione di lavori di ristrutturazione profonda, gli organi responsabili dovrebbero tener conto delle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, in particolare per quanto concerne l'accessibilità, prestando particolare attenzione alle esigenze che discendono dal principio della "progettazione per tutti". I vettori dovrebbero tenere conto di tali esigenze in sede di progettazione e di ammodernamento delle navi da passeggeri, in conformità 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[1] e 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[2].

---

1 GU L 389 del 30.12.2006, pag. 1.
2 GU L 163 del 25.6.2009, pag. 1.

(8) L’assistenza fornita nei porti situati sul territorio di uno Stato membro dovrebbe, tra l’altro, permettere alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta di spostarsi da un determinato punto di arrivo in un porto a una nave da passeggeri e da una nave da passeggeri a un determinato punto di partenza in un porto, inclusi l’imbarco e lo sbarco.

(9) Nell’organizzare l’assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, nonché la formazione del proprio personale, i vettori dovrebbero collaborare con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta. Nel fare ciò, essi dovrebbero altresì tener conto delle pertinenti disposizioni della convenzione internazionale e del codice sugli standard di addestramento, certificazione e tenuta della guardia per i marittimi, nonché della raccomandazione dell’Organizzazione marittima internazionale (IMO) sulla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e delle persone con disabilità.

(10) Le disposizioni relative all'imbarco di persone con disabilità o di persone a mobilità ridotta non dovrebbero pregiudicare le vigenti norme generali in materia di imbarco di passeggeri stabilite a livello internazionale, dell'Unione o nazionale.

(11) Gli atti giuridici dell'Unione sui diritti dei passeggeri dovrebbe tenere conto delle esigenze dei passeggeri, in particolare delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, di utilizzare modalità di trasporto diverse e di passare agevolmente da una modalità all'altra, fatti salvi i regolamenti applicabili in materia di sicurezza per il funzionamento delle navi.

(12) 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.

(13) Si dovrebbero 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 trasporto alternativo a condizioni soddisfacenti. Una sistemazione adeguata per i passeggeri non deve necessariamente comprendere stanze d'albergo, ma può anche comprendere qualsiasi altra sistemazione disponibile, a seconda in particolare delle circostanze relative a ogni situazione specifica, ai veicoli dei passeggeri e alle caratteristiche della nave. A tal proposito e in casi debitamente giustificati e in circostanze straordinarie e urgenti, i vettori dovrebbero poter beneficiare appieno delle strutture pertinenti disponibili, in cooperazione con le autorità civili.

(14) I vettori dovrebbero prevedere una compensazione economica per i passeggeri in caso di cancellazione o ritardo di un servizio, in percentuale del prezzo del biglietto, tranne quando la cancellazione o il ritardo 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 ragionevoli.

(15) Ai vettori dovrebbe incombere l'onere, in conformità dei principi generalmente riconosciuti, di provare che la cancellazione o il ritardo sono dovuti a tali condizioni meteorologiche o circostanze eccezionali.

(16) Le condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave dovrebbero comprendere, in via non esclusiva, forti venti, mare agitato, forti correnti, presenza pericolosa di ghiaccio e livelli dell'acqua estremamente alti o bassi, uragani, tornado e inondazioni.

(17) Le circostanze eccezionali dovrebbero comprendere, in via non esclusiva, le calamità naturali come incendi e terremoti, gli attentati terroristici, le guerre e i conflitti armati militari o civili, le insurrezioni, la confisca militare o illegale, i conflitti tra le parti sociali, lo sbarco di persone ammalate, ferite o decedute, le operazioni di ricerca 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.

(18) Con la partecipazione degli operatori interessati, delle organizzazioni professionali e delle associazioni dei consumatori, dei passeggeri, delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta, 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. Gli organismi nazionali preposti all'esecuzione dovrebbero essere informati su tali disposizioni.

(19) La Corte di giustizia dell'Unione europea ha già stabilito che i problemi all'origine di cancellazioni o ritardi possono essere considerati come circostanze eccezionali solamente se derivano da eventi che non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore in questione e sfuggono al suo effettivo controllo. Occorre sottolineare che le condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave vanno naturalmente al di là del controllo effettivo del vettore.

(20) Il presente regolamento non dovrebbe incidere sui diritti dei passeggeri definiti dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio, del 13 giugno 1990, concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti "tutto compreso"[1]. Il presente regolamento non dovrebbe applicarsi nei casi di cancellazione di un viaggio "tutto compreso" per motivi diversi dalla cancellazione del servizio passeggeri o della crociera.

(21) I passeggeri dovrebbero essere correttamente informati dei diritti derivanti loro dal presente regolamento, in un formato accessibile a tutti, 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 passeggeri o alla crociera prima e durante il viaggio. Tutte le informazioni essenziali fornite ai passeggeri dovrebbero essere fornite in formati accessibili alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, che consentano ai passeggeri di avere accesso alle stesse informazioni utilizzando, ad esempio, formati di testo, Braille, audio, video e/o elettronici.

---

[1] GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59.

(22) I passeggeri dovrebbero essere in grado di esercitare i propri diritti mediante procedure di reclamo appropriate e accessibili applicate dai vettori e dagli operatori dei terminali entro le rispettive aree di competenza o, se del caso, mediante la trasmissione di reclami all'organismo o agli organismi designati a questo fine dallo Stato membro interessato. I vettori e gli operatori dei terminali dovrebbero rispondere ai reclami dei passeggeri entro un termine stabilito, tenendo presente che la mancata risposta ad un reclamo potrebbe essere fatta valere contro di loro.

(23) 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'esecuzione 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.

(24) Gli Stati membri dovrebbero assicurare il rispetto del presente regolamento nonché designare un organismo ovvero organismi competenti, incaricati di compiti di verifica e di esecuzione. Ciò non incide sui diritti dei passeggeri di avvalersi dei mezzi di ricorso giudiziari previsti dalla legislazione nazionale.

(25) L'organismo o gli organismi designati per l'esecuzione del presente regolamento dovrebbero essere indipendenti da interessi commerciali. Ogni Stato membro dovrebbe nominare almeno un organismo che, ove appropriato, dovrebbe avere l'autorità e la capacità di esaminare singoli reclami e di facilitare la risoluzione delle controversie. I passeggeri dovrebbero poter ricevere una risposta motivata dall'organismo designato entro un periodo di tempo ragionevole. Data l'importanza di statistiche affidabili ai fini dell'applicazione del presente regolamento, in particolare per garantire un'applicazione coerente a livello di Unione, le relazioni predisposte da tali organismi dovrebbero se possibile includere statistiche sui reclami e sul loro esito.

(26) Gli Stati membri dovrebbero istituire un sistema di sanzioni in caso di violazione del presente regolamento e assicurarne l'applicazione. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.

(27) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, vale a dire 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 operare in condizioni armonizzate nel mercato interno, non possono essere conseguiti in misura sufficiente dagli Stati membri e possono dunque, a motivo della portata e degli effetti dell'azione in questione, essere conseguiti meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. Il presente regolamento si limita a quanto è necessario per conseguire tali obiettivi in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

(28) L'esecuzione 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")[1]. È pertanto opportuno modificare di conseguenza tale regolamento.

(29) 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[2] dovrebbe essere rigorosamente rispettata e applicata al fine di garantire il rispetto della vita privata delle persone fisiche e giuridiche, nonché di garantire che le informazioni e le relazioni richieste servano unicamente a ottemperare agli obblighi fissati dal presente regolamento e non siano utilizzate a danno delle suddette persone.

(30) Il presente regolamento rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti, segnatamente, nella Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, di cui all'articolo 6 del trattato sull'Unione europea,

HANNO ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

---

1 GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.
2 GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

Capo I
Disposizioni generali

Articolo 1

Oggetto

Il presente regolamento stabilisce regole per il trasporto via mare e per vie navigabili interne che disciplinano:

a) la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori;

b) la non discriminazione e l'assistenza nei confronti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta;

c) i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o di ritardo;

d) le informazioni minime da fornire ai passeggeri;

e) il trattamento dei reclami;

f) le regole generali in materia di esecuzione.

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 dell'Unione come definito all'articolo 3, lettera e);

   c) in una crociera il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro. Tuttavia, l'articolo 16, paragrafo 2, gli articoli 18 e 19 e l'articolo 20, paragrafi 1 e 4 non si applicano a tali passeggeri.

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

   a) su navi autorizzate a trasportare fino a dodici 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;

c) con escursioni e visite turistiche diverse dalle crociere; oppure

d) su navi senza mezzi di propulsione meccanica nonché su originali e singole riproduzioni di navi da passeggeri storiche, progettate prima del 1965, costruite principalmente con materiali originali, autorizzate a trasportare fino a trentasei passeggeri.

3. Gli Stati membri possono, per un periodo di due anni a decorrere dal …*, esonerare dall'applicazione del presente regolamento le navi della navigazione marittima di stazza inferiore a 300 tonnellate lorde, utilizzate nei trasporti interni, a condizione che i diritti dei passeggeri a norma del presente regolamento siano adeguatamente garantiti dalla legislazione nazionale.

4. Gli Stati membri possono esonerare dall'applicazione del 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 garantiti in modo comparabile dalla legislazione nazionale.

5. Fatte salve la direttiva 2006/87/CE e la direttiva 2009/45/CE, nessuna disposizione del presente regolamento è intesa come prescrizione tecnica che impone a vettori, operatori dei terminali o altri enti obblighi di modifica o sostituzione delle navi, delle infrastrutture, dei porti e dei terminali portuali.

---

* GU: si prega di inserire la data di applicazione del presente regolamento.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente regolamento, s'intende per:

a) "persona con disabilità" o "persona a mobilità ridotta", qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o di 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;

b) "territorio di uno Stato membro", territorio cui si applica il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, con riferimento all'articolo 355 dello stesso, alle condizioni ivi contenute;

c) "condizioni d'accesso", norme, orientamenti e informazioni pertinenti sull'accessibilità dei terminali portuali e delle navi, comprese le strutture per persone con disabilità o persone a mobilità ridotta;

d) "vettore", una persona fisica o giuridica, diversa da un operatore turistico, un agente di viaggio o un venditore di biglietti, che offre servizi di trasporto passeggeri o crociere al pubblico;

e) "vettore dell'Unione", un vettore stabilito nel territorio di uno Stato membro o che offre servizi di trasporto passeggeri da o verso il territorio di uno Stato membro;

f) "servizio passeggeri", un servizio di trasporto commerciale di passeggeri via mare o per vie navigabili interne effettuato secondo un orario pubblicato;

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

h) "vettore di fatto", un soggetto diverso dal vettore, che esegue effettivamente il trasporto, interamente o parzialmente;

i) "vie navigabili interne", un 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;

j) "porto", un luogo o un'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;

k) "terminale portuale", un terminale, che dispone di un vettore o di un operatore di terminale, in un porto dotato di strutture quali banchi di accettazione, biglietteria o sale di ritrovo e personale per l'imbarco o lo sbarco di passeggeri che viaggiano con servizi passeggeri o in crociera;

l) "nave", un'imbarcazione usata per la navigazione marittima o per vie navigabili interne;

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

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

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

p) "agente di viaggio", un rivenditore che agisce per conto del passeggero o dell'operatore turistico nella conclusione di contratti di trasporto;

q) "operatore turistico", un organizzatore o un rivenditore, diverso dal vettore, ai sensi dell'articolo 2, paragrafi 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;

r) "prenotazione", una prenotazione per la partenza specifica di un servizio passeggeri o una crociera;

s) "operatore del terminale", un organismo pubblico o privato nel territorio di uno Stato membro responsabile dell'amministrazione e della gestione di un terminale portuale;

t) "crociera", servizio di trasporto via mare o per vie navigabili interne effettuato esclusivamente a fini di svago o ricreazione, completato da alloggio e altri servizi, di durata superiore a due giorni con pernottamento a bordo;

u) "sinistro marittimo", il naufragio, il capovolgimento, la collisione o l'incaglio della nave, un'esplosione o un incendio a bordo o un 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 nell'Unione.

Articolo 5

Altre parti di fatto

1. Se l'adempimento degli obblighi derivanti dal 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 in ogni caso responsabile degli atti e delle omissioni compiuti da tale persona nell'esercizio delle sue funzioni.

2. Oltre a quanto disposto al paragrafo 1, 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 6

Irrinunciabilità

I diritti e gli obblighi stabiliti dal presente regolamento non possono essere limitati né possono essere oggetto di rinuncia, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto.

Capo II
Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Articolo 7

Diritto al trasporto

1. Un vettore, un agente di viaggio e un operatore turistico non può rifiutarsi di accettare una prenotazione, emettere o fornire altrimenti un biglietto o imbarcare una persona unicamente per motivi di disabilità o di mobilità ridotta.

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

Articolo 8

Eccezioni e condizioni speciali

1. In deroga all’articolo 7, 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 con disabilità o una persona a mobilità ridotta:

   a) ai fini dell'osservanza di obblighi applicabili in materia di sicurezza stabiliti dalla legislazione internazionale, dell'Unione o nazionale ovvero ai fini dell'osservanza di obblighi in materia di 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 in questione in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili.

2. 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 tutti gli sforzi ragionevoli per proporre alla persona in questione un'alternativa di trasporto accettabile con un servizio passeggeri o una crociera gestiti dal vettore.

3. Qualora alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta, che sia in possesso di prenotazione o biglietto e che abbia soddisfatto i requisiti di cui all'articolo 11, paragrafo 2, venga comunque negato l'imbarco sulla base del presente regolamento, essa, e l'eventuale accompagnatore di cui al paragrafo 4, possono scegliere tra il diritto al rimborso e il trasporto alternativo, come previsto dall'allegato I. Il diritto di scelta fra un viaggio di ritorno e il trasporto alternativo è subordinato al rispetto di tutti gli obblighi in materia di sicurezza.

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

5. Quando un vettore, un agente di viaggio o un operatore turistico fanno ricorso ai paragrafi da 1 a 4, ne comunicano immediatamente i motivi specifici alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta. Su richiesta, tali motivi sono notificati per iscritto alla persona con disabilità o alla persona a mobilità ridotta non oltre cinque giorni dopo la richiesta. In caso di rifiuto ai sensi del paragrafo 1, lettera a), si fa riferimento agli obblighi in materia di sicurezza applicabili.

Articolo 9

Accessibilità e informazione

1. In collaborazione con le organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta, i vettori e gli operatori dei terminali, se opportuno attraverso le loro organizzazioni, stabiliscono o 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. Le condizioni di accesso sono comunicate su richiesta agli organismi nazionali preposti all'esecuzione.

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, in formati accessibili su richiesta e nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri. Particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta.

3. 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.

4. I vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici garantiscono che tutte le informazioni pertinenti, comprese prenotazioni e informazioni on-line, 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 le persone a mobilità ridotta. Le persone bisognose di assistenza ricevono conferma di tale assistenza attraverso gli altri mezzi disponibili, anche in forma elettronica o via Short Message Service (SMS).

Articolo 10

Diritto all'assistenza nei porti e a bordo delle navi

Fatte salve le condizioni d'accesso di cui all'articolo 9, paragrafo 1, i vettori e gli operatori turistici, nelle rispettive aree di competenza, forniscono gratuitamente alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta l'assistenza di cui agli allegati II e III nei porti, anche durante l'imbarco e lo sbarco, e a bordo delle navi. L'assistenza va adattata, se possibile, alle esigenze individuali della persona con disabilità o della persona a mobilità ridotta.

Articolo 11

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 alle persone a mobilità ridotta l'assistenza di cui all'articolo 10 a condizione che:

   a) il vettore o l'operatore del terminale è informato, con ogni mezzo disponibile, anche per via elettronica o via SMS, della necessità di assistenza della persona almeno quarantotto ore prima che l'assistenza stessa si renda necessaria, a meno che il passeggero e il vettore o l'operatore del terminale non concordino un periodo più breve, e

   b) la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta si presenta personalmente al porto o nel luogo convenuto come indicato nell'articolo 12, paragrafo 3:

      i) a un orario stabilito per iscritto dal vettore a condizione che non preceda di oltre sessanta minuti l'orario d'imbarco pubblicato, o

      ii) qualora non sia stato stabilito un orario d'imbarco, almeno sessanta minuti prima dell'orario di partenza pubblicato, a meno che il passeggero e il vettore o l'operatore del terminale non concordino un periodo più breve.

2. Oltre a quanto disposto dal paragrafo 1, le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta notificano 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 purché tali esigenze o necessità siano note in tale momento.

3. La notifica di cui al paragrafo 1, lettera a), e al paragrafo 2 può sempre essere trasmessa all'agente di viaggio o all'operatore turistico dal 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. Il passeggero riceve la conferma dell'avvenuta notifica della necessità di assistenza secondo quanto previsto in conformità del paragrafo 1, lettera a), e del paragrafo 2.

4. Qualora non siano effettuate notifiche ai sensi del paragrafo 1, lettera a), e del paragrafo 2, i vettori e gli operatori dei terminali compiono comunque ogni sforzo ragionevole per garantire che l'assistenza sia fornita in modo tale che la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta possa imbarcarsi, sbarcare e viaggiare sulla nave.

5. Se una persona con disabilità o una persona 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

Ricevimento delle notifiche e designazione dei punti d'incontro

1. I vettori, gli operatori dei terminali, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici adottano tutte le misure necessarie per agevolare la richiesta e il ricevimento delle notifiche conformemente all'articolo 11, paragrafo 1, lettera a) e paragrafo 2. Tale obbligo si applica a tutti i loro punti vendita, comprese le vendite telefoniche o su internet.

2. Se gli agenti di viaggio o gli operatori turistici ricevono la notifica di cui al paragrafo 1, 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 le persone 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

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 rispettare tali norme, in collaborazione con le organizzazioni che rappresentano i passeggeri con disabilità o i passeggeri a mobilità ridotta.

2. Nel fissare dette norme di qualità, si tiene pienamente conto delle politiche e dei codici di condotta riconosciuti a livello internazionale riguardanti l'agevolazione del trasporto di persone con disabilità o di persone a mobilità ridotta, in particolare la raccomandazione dell'IMO e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e dei disabili.

3. Le norme di qualità di cui al paragrafo 1 sono messe a disposizione del pubblico dagli operatori dei terminali e dai vettori fisicamente o su internet in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui l'informazione è normalmente fornita a tutti i passeggeri.

Articolo 14

Formazione e istruzioni

Fatti salvi la convenzione internazionale e il codice sugli standard di addestramento, certificazione e tenuta della guardia per i marittimi 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 alle persone a mobilità ridotta, abbia una formazione o istruzioni al riguardo, come descritto all'allegato IV, sezioni A e B;

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, sezione A; e

c) le categorie di personale di cui alle lettere a) e b) mantengano le proprie competenze ad esempio attraverso istruzioni o corsi di aggiornamento, ove opportuno.

Articolo 15

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 da persone a mobilità ridotta, se l'evento dannoso è imputabile a colpa o negligenza del vettore o dell'operatore del terminale. La colpa o la negligenza del vettore si presume quando i danni sono stati causati da un incidente marittimo.

2. Il risarcimento di cui al paragrafo 1 corrisponde al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.

3. I paragrafi 1 e 2 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[1].

4. Va inoltre compiuto ogni sforzo per fornire rapidamente un'attrezzatura temporanea sostitutiva, che rappresenta un'alternativa adeguata.

---

[1] GU L 131 del 28.5.2009, pag. 24.

Capo III
Obblighi dei vettori e degli operatori dei terminali in caso di interruzione del viaggio

Articolo 16

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 o, se opportuno, l'operatore del terminale informano i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti 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 e, se opportuno, l'operatore del terminale compiono sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

3. Il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale assicurano che le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai paragrafi 1 e 2 in formati accessibili.

Articolo 17

Assistenza in caso di partenze cancellate o 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 novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'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. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a terra, escluso il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, a 80 EUR a notte, per un massimo di tre notti.

3. In applicazione dei paragrafi 1 e 2, il vettore presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Articolo 18

Trasporto alternativo e rimborso

in caso di partenze cancellate o ritardate

1. Quando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti il vettore offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

   a) il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento;

   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 novanta minuti, i passeggeri hanno diritto al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore.

3. Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b) e al paragrafo 2 del costo completo del biglietto al prezzo a cui era 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, versamento o assegno bancario. Con il consenso del passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione.

Articolo 19

Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo

1. Fermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. Il livello minimo di compensazione economica è pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno:

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

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

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

d) sei ore in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore.

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

2. 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 una compensazione economica adeguata secondo le modalità di indennizzo del vettore. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione del ritardo all'arrivo e il calcolo della compensazione.

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

4. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, la compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolata sulla base della metà del prezzo del trasporto tramite tale servizio passeggeri.

5. La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. La compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione. La compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero.

6. La compensazione economica connessa al prezzo del biglietto non è soggetta 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 la compensazione economica non è prevista. Detta soglia non può superare 6 EUR.

Articolo 20

Esenzioni

1. Gli articoli 17, 18 e 19 non si applicano ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.

2. Gli articoli 17 e 19 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.

3. L'articolo 17, paragrafo 2 non si applica se il vettore prova che la cancellazione o il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave.

4. L'articolo 19 non si applica 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.

Articolo 21

Ulteriori azioni risarcitorie

Le disposizioni del presente regolamento lasciano impregiudicato il diritto dei 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.

Capo IV

Norme generali su informazioni e reclami

Articolo 22

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 a tutti 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 delle persone a mobilità ridotta.

Articolo 23

Informazioni sui diritti dei passeggeri

1. I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali garantiscono, nei rispettivi settori di competenza, che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste dal presente regolamento siano a disposizione del pubblico a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali. Le informazioni sono fornite per quanto possibile in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui sono di solito messe a disposizione di tutti i passeggeri. Nel fornire tali informazioni particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta.

2. Al fine di rispettare l'obbligo di informazione di cui al paragrafo 1, i vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali possono utilizzare una sintesi delle disposizioni del presente regolamento preparata dalla Commissione in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione europea e messa a loro disposizione.

3. I vettori, gli operatori dei terminali e, se del caso, le autorità portuali informano adeguatamente i passeggeri a bordo delle navi, nei porti, se possibile, e nei terminali portuali degli estremi dell'organismo responsabile dell'attuazione designato dallo Stato membro interessato a norma dell'articolo 25, paragrafo 1.

Articolo 24

Reclami

1. I vettori e gli operatori dei terminali istituiscono o dispongono di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento.

2. Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, 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 o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo.

Capo V

Esecuzione e organismi nazionali preposti all'esecuzione

Articolo 25

Organismi nazionali preposti all'esecuzione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi, nuovi o esistenti, responsabili dell'esecuzione 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 da interessi commerciali.

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. Ogni organismo competente fornisce ai passeggeri una risposta motivata al loro reclamo entro un termine ragionevole.

Uno Stato membro può decidere:

a) che in un primo tempo il passeggero trasmetta il reclamo di cui al presente regolamento al vettore o all'operatore del terminale; e/o

b) che l'organismo nazionale preposto all'esecuzione o altro organismo competente designato dagli Stati membri funga da organo di appello per reclami irrisolti ai sensi dell'articolo 24.

4. Gli Stati membri che hanno scelto di esonerare taluni servizi ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 4, garantiscono che vi sia un meccanismo simile ai fini della tutela dei diritti dei passeggeri.

Articolo 26

Relazione sull'esecuzione del presente regolamento

Entro il 1° giugno …* e ogni due anni successivi a tale data, gli organismi preposti all'esecuzione designati ai sensi dell'articolo 25 pubblicano una relazione sull'attività dei due anni civili precedenti, che contiene in particolare una descrizione delle azioni attuate per applicare le disposizioni del presente regolamento, dati sulle sanzioni applicate e statistiche relative ai reclami e alle sanzioni stesse.

* GU: si prega di inserire data: due anni dalla data di applicazione del presente regolamento.

Articolo 27

Cooperazione tra gli organismi preposti all'esecuzione

Gli organismi nazionali di cui all'articolo 25, paragrafo 1, si scambiano informazioni sulle loro rispettive attività e sui principi e sulle prassi decisionali nella misura necessaria per un'applicazione coerente del presente regolamento. La Commissione li assiste in tale compito.

Articolo 28

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 …* e notificano immediatamente qualsiasi successiva modifica.

* GU: si prega di inserire la data di applicazione del presente regolamento.

Capo VI
Disposizioni finali

Articolo 29

Relazioni

Entro …[*], la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sul funzionamento e gli effetti del presente regolamento. Se del caso, la relazione è corredata di proposte normative che attuano in modo più dettagliato le disposizioni del presente regolamento o lo modificano.

Articolo 30

Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004

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

"18. Regolamento (UE) n. …/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del ..., relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne[*].

---

[*] GU …."."[**].

---

[*] GU: si prega di inserire la data: tre anni dalla data di applicazione del presente regolamento.

[**] GU: si prega di inserire il numero, la data di adozione e gli estremi di pubblicazione del presente regolamento.

Articolo 31

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 dal ...*.

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

Fatto a Strasburgo,

Per il Parlamento europeo	*Per il Consiglio*
Il presidente	*Il presidente*

---

* GU: si prega di inserire la data: ventiquattro mesi dalla data di applicazione del presente regolamento.

ALLEGATO I

Diritto al rimborso o al trasporto alternativo per le persone
con disabilità o le persone a mobilità ridotta, di cui all'articolo 8

1. Laddove si fa riferimento al presente allegato, alle persone con disabilità e alle persone 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, oltre a, se pertinente,

– un servizio di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile; oppure

b) il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, senza alcun supplemento e non appena possibile; oppure

c) il trasporto alternativo 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.

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 diverso 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.

ALLEGATO II

Assistenza nei porti,
compresi l'imbarco e lo sbarco,
conformemente agli articoli 10 e 13

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

   – comunicare il oro arrivo in un terminale portuale o, se possibile, un porto e la loro 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, in caso di necessità, ai servizi igienici (se esistono).

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

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

4. Sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita come alternativa adeguata.

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

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

ALLEGATO III

Assistenza a bordo delle navi
conformemente agli articoli 10 e 13

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

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

3. Comunicazione delle informazioni essenziali sull'itinerario in formati accessibili.

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

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

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

ALLEGATO IV

Formazione sulla disabilità, comprese le istruzioni,
di cui all'articolo 14

A. Formazione sulla sensibilizzazione alla disabilità, comprese le 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 le persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche ed organizzative;

– cani da assistenza riconosciuti, loro ruolo ed esigenze;

– capacità di far fronte a situazioni inattese;

– capacità interpersonali e metodi di comunicazione con persone ipoudenti, ipovedenti o persone che soffrono di disturbi del linguaggio e persone con disabilità 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 le 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 alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un cane da assistenza riconosciuto, compresi 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 le persone 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 delle persone a mobilità ridotta;

– consapevolezza della necessità di un'assistenza affidabile e professionale, nonché dell'eventualità che alcuni passeggeri con disabilità o alcuni passeggeri a mobilità ridotta provino sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza dall'assistenza;

– conoscenza delle tecniche di pronto soccorso.