Studio Legale Garbarino Vergani
Studio Associato
garbamar@garbamar.it

Regolamento UE n. 1177/2010

La Commissione Europea richiama l'Italia sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per acque navigabili interne

26 settembre 2014

La Commissione Europea ha chiesto all'Italia di attuare pienamente il Regolamento (UE) n. 1177/2010 del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne ('Regolamento'), che usufruiscono di servizi, anche crocieristici, marittimi e su vie navigabili interne da e verso porti italiani.

L'Italia, infatti, non ha ancora istituito **un'Autorità Nazionale** preposta alla gestione dei reclami dei passeggeri e all'applicazione del Regolamento. Inoltre l'Italia non ha adottato norme relative alle **sanzioni** da applicare in caso di violazione del Regolamento.

Regulation EU No. 1177/2010

European Commission calls Italy to fully implement the rules for passengers travelling by sea and inland waterways

26 September 2014

European Commission has called Italy to fully implement the Regulation (EU) No. 1177/2010 of 24th November 2010 ('Regulation') concerning the rights of passengers for sea and inland waterways services/cruises to and from Italian ports.

Italy has not yet set up a **National Authority** to handle complaints from passengers and to enforce the Regulation. Furthermore, Italy has failed to lay down rules on **penalties** in case of breaches of the Regulation.

Il Regolamento stabilisce i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne nell'UE e si applica dal **18 dicembre 2012**, data entro la quale tutti gli Stati membri erano tenuti per legge a rispettare le suddette prescrizioni.

La richiesta è stata trasmessa sotto forma di parere motivato nel quadro delle procedure d'infrazione dell'UE. L'Italia ha **due mesi** di tempo per notificare alla Commissione le misure adottate per applicare correttamente il Regolamento. In caso contrario la Commissione potrà decidere di adire la Corte di giustizia dell'UE.

Il Regolamento fissa norme relative ai diritti dei passeggeri in viaggio su trasporto effettuato via mare e per vie navigabili interne. Tratta la non discriminazione fra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori, la non discriminazione e l'assistenza nei confronti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, i diritti dei passeggeri in caso di cancellazione o ritardo, le informazioni minime da fornire ai passeggeri, il trattamento dei reclami e le regole generali per garantire l'applicazione del Regolamento.

Ambito di applicazione

Il Regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano con servizi il cui porto d'imbarco o il porto di sbarco sia all'interno dell'Unione europea (UE), nonché in crociere il cui porto d'imbarco sia nell'UE.

The Regulation sets out the rights of passengers travelling by sea and inland waterways within the EU; it became applicable on **18 December 2012**, date by which all Member States were bound by law to fulfil the above mentioned requirements.

The request has been sent in the form of a 'reasoned opinion' under the EU infringement procedures. Italy has now **two months** to notify the Commission of the measures taken to apply the Regulation correctly, otherwise the Commission may decide to refer Italy the EU's Court of Justice.

The Regulation sets up rules for the rights of passengers when travelling by sea and inland waterway transport. It covers non-discrimination between passengers regarding transport conditions offered by carriers, non-discrimination and assistance for disabled persons and persons with reduced mobility, rights of passengers in case of cancellation or delay, minimum information to be provided to passengers, the handling of complaints and general rules on enforcement.

Scope

The Regulation applies to passengers travelling on passenger services either departing from or arriving in a port within the European Union (EU), and on cruises where the port of embarkation is in the EU.

Il Regolamento **non** si applica ai passeggeri che viaggiano:

- su navi autorizzate a trasportare fino a 12 passeggeri;
- su navi il cui equipaggio sia composto da meno di tre persone o laddove la distanza del servizio sia inferiore a 500 metri;
- su escursioni e visite turistiche;
- su navi senza mezzi di propulsione meccanica nonché su navi storiche, autorizzate a trasportare fino a 36 passeggeri.

The Regulation does **not** apply to passengers travelling:

- on ships certified to carry up to 12 passengers;
- on ships which have a crew of less than three persons or where the distance of the service is less than 500 metres;
- on excursion and sightseeing tours;
- on ships not propelled by mechanical means and historical ships, certified to carry up to 36 passengers.

Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Un vettore, un agente di viaggio e un operatore turistico non può rifiutarsi di accettare una prenotazione, emettere un biglietto o imbarcare una persona unicamente per motivi di disabilità o mobilità ridotta. Inoltre non può offrire il biglietto imponendo un supplemento.

È tuttavia possibile rifiutare prenotazioni e biglietti a persone con disabilità o a mobilità ridotta al fine di rispettare gli **obblighi** applicabili **in materia di sicurezza** e qualora la progettazione della nave da passeggeri o dell'infrastruttura del porto renda impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto delle persone con disabilità in condizioni di sicurezza. Nel suddetto caso di rifiuto, i vettori, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici devono compiere tutti gli sforzi ragionevoli per individuare un **mezzo di trasporto alternativo** per la persona interessata.

Rights of disabled persons and persons with reduced mobility

Carriers, travel agents and tour operators must not refuse to accept reservations, issue tickets or embark persons on the grounds of disability or of reduced mobility, and nor must tickets be offered at an additional cost.

Reservations and tickets may, however, be refused to disabled persons or persons with reduced mobility in order to meet applicable **safety requirements** and where the design of the passenger ship or port infrastructure and equipment makes the safe embarkation, disembarkation or carriage of disabled persons impossible. In the case of such a refusal, carriers, travel agents and tour operators must make all reasonable efforts to find an **alternative means of transport** for the person concerned.

Diritti in caso di interruzione del viaggio

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri, il vettore deve informare i passeggeri della situazione quanto prima e comunque non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto. In tal caso, i vettori devono anche informare i passeggeri dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tale informazione sarà disponibile. Se la partenza subisce una cancellazione o un ritardo di oltre 90 minuti, ai passeggeri devono essere offerti gratuitamente spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa. Qualora sia necessario un **pernottamento**, il vettore deve, ove possibile, offrire gratuitamente la sistemazione per i passeggeri. Il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a 80 EUR a notte per passeggero, per un massimo di tre notti.

Se la partenza subisce una cancellazione o un ritardo di oltre 90 minuti, ai passeggeri deve essere offerta immediatamente la scelta tra il **trasporto alternativo** verso la destinazione finale non appena possibile e senza alcun supplemento, oppure il **rimborso** del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza.

I passeggeri possono anche chiedere al vettore una compensazione economica, in aggiunta al trasporto, in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale. Il livello minimo di **compensazione economica** è pari al **25 %** del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno:

- un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore;
- due ore in un servizio regolare di durata compresa tra quattro e otto ore;
- tre ore in un servizio regolare di durata compresa tra otto e ventiquattro ore;
- sei ore in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore.

Rights in the event of interrupted travel

In the event of a cancellation or a delayed departure of a passenger service, passengers must be informed by the carrier of the situation as soon as possible and no later than 30 minutes after the scheduled time of departure. In this case, carriers must also inform passengers of the estimated departure time and estimated arrival time as soon as such information is available. Where the departure is cancelled or delayed for more than 90 minutes, passengers must be offered free of charge snacks, meals or refreshments in reasonable relation to the waiting time. Where an **overnight stay** is necessary, the carrier must offer, where possible, free of charge accommodation for the passengers. The carrier may limit the total cost of accommodation to EUR 80 per night per passenger, for a maximum of three nights.

When a departure is cancelled or delayed for more than 90 minutes, passengers must immediately be offered the choice between **re-routing** to the final destination at the earliest opportunity and at no additional cost or **reimbursement** of the ticket price and, where appropriate, a return service free of charge to the first point of departure.

Passengers may also request **compensation**, in addition to the transport, from the carrier in the event of a delay in arrival at the final destination. The minimum level of compensation is **25 %** of the ticket price for a delay of at least:

- 1 hour in the case of a scheduled journey of up to 4 hours;
- 2 hours in the case of a scheduled journey of between 4 and 8 hours;
- 3 hours in the case of a scheduled journey of between 8 and 24 hours;
- 6 hours in the case of a scheduled journey of more than 24 hours.

Se il ritardo supera il doppio del tempo sopra indicato, la compensazione economica è pari al **50 %** del prezzo del biglietto. La compensazione economica sarà effettuata mediante buoni o in denaro su richiesta del passeggero, entro un mese dalla presentazione della relativa richiesta. Tale compensazione economica non può essere soggetta a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria, quali tasse, spese telefoniche o valori bollati.

I vettori non sono tenuti a fornire ai passeggeri il pernottamento e la compensazione economica se la cancellazione o il ritardo siano stati determinati da condizioni meteorologiche che mettono a rischio la sicura operatività della nave.

I vettori e gli operatori dei terminali devono istituire o disporre di un **meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami** in ordine ai diritti e agli obblighi previsti nel Regolamento. I passeggeri devono presentare il reclamo entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio di trasporto. Entro un mese dal ricevimento dal reclamo, il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. La risposta definitiva deve essere fornita entro due mesi dal ricevimento del reclamo.

Ogni paese UE deve costituire un **organismo nazionale indipendente** con il compito di applicare il regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni.

If the delay exceeds double the time set out above, the compensation will increase to **50 %** of the ticket price. The compensation will be paid, either in vouchers or in money at the request of the passenger, within 1 month of the request for compensation. This compensation must not be reduced by financial transaction costs such as fees, telephone costs or stamps.

Carriers are not required to provide passengers with an overnight stay and compensation where the cancellation or delay is caused by weather conditions endangering the safe operation of the ship.

Carriers and terminal operators must establish or have in place an accessible **complaint-handling mechanism** for the rights and obligations provided for in this regulation. A passenger must submit a complaint within 2 months from the date on which the transport service was undertaken or when the service should have been undertaken. Within 1 month of receiving the complaint, the carrier or terminal operator must notify the passenger that the complaint has been substantiated, rejected or is still being considered. The final response must be provided within 2 months of the receipt of the complaint.

Each EU country must establish an **independent national body** with the mandate to enforce the regulation and to impose penalties where appropriate.

Whilst every care has been taken to ensure the accuracy of this information at the time of publication, the information is intended as guidance only. It should not be considered as legal advice. For any further information, please contact Studio Legale Garbarino Vergani at the following contacts as reported hereunder.

STUDIO LEGALE GARBARINO VERGANI

STUDIO ASSOCIATO

GENOA (Head Office): Salita S. Caterina 4/11—16123 T: +39 010 5761161—F: +39 010 5958708

PALERMO: Via Emerico Amari 8—90139 T: +39 091 8486010—F: +39 091 8486010

TARANTO: Via Polesine 10/A—74100 T: +39 099 9908000—F: +39 099 9908000

E: garbamar@garbamar.it—W: www.garbamar.it