

20 ottobre 2015 11:09

## Viaggi via MARE e normative europee: dal reclamo del passeggero alla sanzione dell'Autorità garante

di [Rita Sabelli](#)



Lo scorso Settembre sono entrate in vigore le norme che fissano le sanzioni a carico dei gestori dei servizi di trasporto passeggeri via mare in caso di mancato rispetto delle regole fissate dal Regolamento UE 1177/2010 in vigore dal Dicembre 2012 (1).

La nuova Autorità garante in ambito trasporto, l' "Autorità di regolazione dei trasporti" (ART), ha conseguentemente emanato un regolamento che disciplina il procedimento sanzionatorio precisando che esso possa prender vita d'ufficio o a seguito dei reclami dei passeggeri (2).

I reclami devono essere redatti compilando una modulistica specifica ed inviati all'Autorità per raccomandata a/r o pec (o anche telematicamente) dopo che siano decorsi almeno 60 giorni dall'invio del reclamo al vettore (impresa, società) che gestisce il servizio di trasporto.

QUI il sito dell'Autorità (ART) con informazioni e modulistica.

<http://www.autorita-trasporti.it/trasporto-via-mare-e-per-vie-navigabili-interne/>

Oltre a comminare le sanzioni a carico delle imprese che gestiscono il servizio di trasporto, l'Autorità garante potrà anche decidere se intervenire in urgenza per far cessare le condotte in contrasto con le norme dettate dal Regolamento UE 1177/2010.

Da precisare che le tutele valgono sia per servizi passeggeri via mare o fiume (traghetti, etc.) sia per le crociere (con pernottamento superiore a 2 giorni e servizi aggiuntivi).

### Ma vediamo quali sono i principali obblighi a carico dei gestori di servizi di trasporto via mare per i quali il passeggero può fare segnalazione.

Obbligo	Sanzione minima in euro	Sanzione massima in euro
Biglietti e contratto di viaggio: Mancata erogazione del biglietto di viaggio	150	1.500
Offerta di tariffe e/o condizioni contrattuali discriminatorie in base alla cittadinanza del passeggero o alla sede del vettore o del venditore di biglietti nell'UE.	1.000	30.000
Mancato avviso di cancellazione alla partenza o ritardo (avviso da dare quanto prima ai passeggeri in partenza, NON oltre 30 minuti dopo l'ora di partenza prevista) o della comunicazione della nuova ora di partenza.	500 per cancellazione o ritardo	5.000 per cancellazione o ritardo
Mancata offerta al passeggero di scegliere, in caso di mancata partenza dal porto (o ritardo di oltre 90 minuti), tra - trasporto alternativo a condizioni simili; - rimborso del prezzo del biglietto (entro 7 giorni) con ritorno, se necessario, al punto di partenza.	1.500 ad evento	15.000 ad evento
Mancata assistenza in caso di cancellazione o ritardo della partenza (a seconda del caso spuntini, pasti, bevande, sistemazione in albergo o altro alloggio).	100 a passeggero	600 a passeggero
Passeggeri disabili o con mobilità ridotta: - mancata erogazione del biglietto per motivi di disabilità o mobilità ridotta	500 150	5.000 1.500

- in caso di mancata erogazione del biglietto, mancato sforzo per proporre un'alternativa di trasporto o mancata comunicazione entro 5 giorni dei motivi del rifiuto - emissione biglietto a prezzo maggiorato	150	1.500
Passeggeri disabili o con mobilità ridotta: - mancata fissazione di condizioni d'accesso non discriminatorie in collaborazione con organizzazioni che rappresentano persone disabili o a mobilità ridotta - mancata informazione sulle condizioni d'accesso presso le stazioni o su internet - mancata consegna, su richiesta del passeggero, delle informazioni sulle condizioni d'accesso su formati adeguati ed accessibili (conferme di assistenza anche via mail o sms)	1.500 500 150	15.000 5.000 1.500
Passeggeri disabili o con mobilità ridotta: - mancata assistenza gratuita (salite, discese, accessi, bagagli, esigenze particolari comunicate, etc., vedi art.11 Regolamento) - mancate misure per agevolare le notifiche di richiesta di assistenza o mancato sforzo per dare comunque assistenza anche in mancanza di notifica di richiesta	300 150	1.200 900
Mancata informazione - sul viaggio durante lo stesso - sui diritti sanciti dal Regolamento UE 1177/2010 (nei porti, sulle navi, nei terminali portuali)	150 a viaggio 150 a passeggero	900 a viaggio 900 a passeggero
Gestione reclami: - mancata organizzazione di un sistema di gestione reclami - mancato riscontro al reclamo entro un mese (con accoglimento, rigetto o comunicazione che e' ancora in esame) oppure mancata risposta definitiva entro due mesi	2.500 300	25.000 1.500

Le sanzioni pagate andranno ad alimentare un fondo che, almeno sulla carta, dovrebbe essere utilizzato per finanziare progetti a vantaggio dei consumatori dei settori dei trasporti.

Per ogni dettaglio sui diritti dei passeggeri nell'ambito del trasporto in bus si veda la scheda **VIAGGI VIA MARE: I DIRITTI EUROPEI PER I PASSEGGERI**  
[http://sosonline.aduc.it/scheda/viaggi+via+mare+diritti+europei+passeggeri\\_21194.php](http://sosonline.aduc.it/scheda/viaggi+via+mare+diritti+europei+passeggeri_21194.php))

(1) D.lgs.129/2015 in vigore dal 3/9/2015

(2) Regolamento Autorità di regolazione dei trasporti del 15/10/2015