



COMMISSIONE DELLE COMUNITÀ EUROPEE

Bruxelles, 4.12.2008
COM(2008) 816 definitivo

2008/0246 (COD)

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**

{SEC(2008) 2950}

{SEC(2008) 2951}

RELAZIONE

1. CONTESTO DELLA PROPOSTA

1.1. Motivazioni e obiettivi

Il processo di apertura del mercato del trasporto di passeggeri via mare è stato avviato nel 1986 e consolidato nel 1992 con l'apertura dei mercati di trasporto marittimo fra gli Stati membri. L'apertura di un mercato può tuttavia considerarsi completa solo quando i consumatori, e non solo le imprese, ne possono trarre i massimi benefici. È essenziale che i consumatori godano di diritti concreti per garantire che la liberalizzazione offra alternative reali e permetta ai consumatori di cambiare modo di trasporto con piena fiducia, se lo desiderano.

Nel Libro bianco intitolato "La politica europea dei trasporti fino al 2010: il momento delle scelte"¹, la Commissione europea ha previsto che vengano stabiliti i diritti dei passeggeri in tutti i modi di trasporto e pone così gli utilizzatori al centro della politica dei trasporti. L'esigenza di agire in questo contesto è stata ulteriormente messa in luce nella comunicazione della Commissione del 16 febbraio 2005 "Rafforzare i diritti dei passeggeri nell'Unione europea"² in cui essa ha presentato una strategia per estendere le misure di protezione dei passeggeri a tutti i modi di trasporto. In tale comunicazione la Commissione ha già individuato i diritti che l'azione comunitaria dovrebbe consolidare, indipendentemente dal mezzo di trasporto.

Per essere più consapevoli dei propri diritti in caso di disagi o inconvenienti nel corso del viaggio, indipendentemente dalla forma del trasporto, i passeggeri devono disporre di un complesso di principi comuni che si applichino a tutti i modi di trasporto.

Per quanto riguarda il trasporto marittimo, la Commissione europea ha individuato i seguenti diritti che richiedono un rafforzamento: 1) misure specifiche a favore delle persone a mobilità ridotta; 2) soluzioni automatiche e immediate in caso di interruzione del viaggio (ritardi prolungati, cancellazioni o rifiuto del trasporto); 3) obblighi di informazione dei passeggeri; e 4) trattamento di reclami e ricorsi.

Esiste già una proposta di regolamento della Commissione relativa alla responsabilità dei vettori che trasportano passeggeri via mare e per vie navigabili interne in caso di incidente³.

1.2. Trasporto marittimo

Ventidue Stati membri dell'Unione europea su ventisette sono paesi costieri. Quattro di essi (Regno Unito, Irlanda, Malta e Cipro) sono isole e altri otto (Portogallo, Spagna, Francia, Italia, Grecia, Danimarca, Svezia e Finlandia) comprendono arcipelaghi o grandi isole intensamente popolati. Negli arcipelaghi e nelle regioni periferiche e ultraperiferiche dell'Unione europea, in cui un intenso traffico marittimo di passeggeri è essenziale per l'integrazione nel tessuto sociale ed economico dell'Unione, spesso non esistono modi di trasporti alternativi.

¹ COM(2001) 370 del 12.9.2001.

² COM(2005) 46.

³ La Commissione ha già presentato una proposta di regolamento relativa alla responsabilità in caso di morte o lesioni fisiche nel 2005, che è attualmente all'esame del Consiglio e del Parlamento europeo: Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alla responsabilità dei vettori che trasportano passeggeri via mare e per vie navigabili interne in caso di incidente (COM(2005) 592).

Negli ultimi trent'anni la mobilità in Europa ha registrato un'impennata. Per milioni di cittadini, viaggiare è diventato una realtà e la mobilità una necessità. Questo fenomeno è dovuto a una serie di fattori, ma in primo luogo alla crescita economica, al completamento del mercato interno, al calo dei costi di viaggio e ai progressi verso la creazione di uno "spazio senza frontiere interne"⁴. Conseguenza diretta di tale evoluzione è stata il passaggio di 398 milioni di persone dai porti dell'Unione europea nel 2006⁵.

L'importanza del trasporto marittimo di passeggeri è dimostrata anche dal numero di operatori coinvolti. Il mercato europeo di traghetti e RoRo (roll-on/roll-off) conta quasi 300 operatori per circa 800 porti passeggeri. Il trasporto marittimo di passeggeri è distribuito uniformemente su tutta l'Europa, le cui tre zone costiere (Mar Baltico, Mare del Nord e Mare Mediterraneo) presentano un numero di rotte analogo e oltre un milione di passeggeri all'anno ciascuna.

1.3. Problemi trattati

Obiettivo della presente proposta è definire i diritti dei passeggeri marittimi nazionali e internazionali, comprese le persone con disabilità o a mobilità ridotta, al fine di rendere più interessante e affidabile il trasporto marittimo e realizzare condizioni di concorrenza paritarie fra i vettori dei vari Stati membri e rispetto ad altri modi di trasporto. Sostanzialmente, la proposta fissa disposizioni sui seguenti aspetti:

- accessibilità, non discriminazione e assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- obblighi dei vettori in caso di interruzione del viaggio per cancellazione o ritardo;
- obbligo di informare dei loro diritti i passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne;
- trattamento dei reclami;
- regole generali ai fini dell'applicazione del regolamento.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente proposta riguarda i servizi passeggeri commerciali via mare e per vie navigabili interne a livello nazionale e internazionale. L'obiettivo è definire norme minime in materia di informazione di tutti i passeggeri marittimi prima e durante il viaggio regolando le questioni connesse all'interruzione del viaggio, le norme da osservare in caso di ritardi, il trattamento di reclami e l'assistenza alle persone a mobilità ridotta. Per quanto riguarda la risoluzione delle controversie, la presente proposta di regolamento prevede l'istituzione di organismi indipendenti.

La normativa vigente che disciplina il settore del trasporto marittimo si articola nelle seguenti categorie: convenzioni internazionali, normativa europea (e successiva attuazione nel diritto nazionale), legislazione nazionale e accordi volontari.

In termini generali, la normativa internazionale ed europea in vigore si concentra principalmente sulle questioni di sicurezza.

⁴ Articolo 2 del trattato sull'Unione europea..

⁵ Fonte: Eurostat. Tenuto conto di conteggi doppi, tale cifra rappresenta circa 199 milioni di passeggeri marittimi.

Il principale riferimento a situazioni critiche si trova nella direttiva sui viaggi organizzati tutto compreso⁶, la quale però non presenta un'impostazione pienamente armonizzata, per cui il trattamento diseguale di passeggeri diversi coinvolti nello stesso tipo di situazioni può comportare una protezione diversa.

La direttiva 2003/24, che modifica la direttiva 98/18/CE del Consiglio relativa alle disposizioni e norme di sicurezza per le navi da passeggeri nei viaggi nazionali⁷, prevede disposizioni specifiche per le persone a mobilità ridotta, in particolare per quanto riguarda l'accesso alle navi, le segnalazioni, i sistemi per la diffusione di messaggi, gli allarmi e requisiti aggiuntivi destinati a garantire la mobilità a bordo delle navi. La questione dell'accessibilità alle nuove navi adibite a servizi internazionali è stata disciplinata dalla raccomandazione dell'Organizzazione marittima internazionale sulla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e dei disabili⁸.

Per quanto riguarda la legislazione nazionale, in alcuni Stati membri UE esistono anche normative specifiche relative ai diritti delle persone a mobilità ridotta nel settore dei trasporti e in particolare in quello marittimo. Tali norme sono amministrate principalmente da un'autorità pubblica e, in una certa misura, riguardano l'accesso delle persone a mobilità ridotte al trasporto marittimo. Non è chiaro in che misura tali normative riconoscano in pratica alle persone a mobilità ridotta il diritto di esigere l'accesso al trasporto marittimo e, se necessario, l'assistenza.

Tuttavia, altri servizi di trasporto marittimo nazionali e internazionali sono regolamentati a livello nazionale solo per una serie di aspetti quali la non discriminazione, l'assistenza, l'informazione e l'accessibilità dei porti. Le leggi degli Stati membri offrono ai passeggeri soluzioni diverse con un livello di tutela variabile. L'assistenza fornita alle persone con disabilità varia notevolmente da uno Stato membro all'altro.

La presente proposta mette l'accento sui diritti dei consumatori promuovendo la trasparenza dei prezzi e la non discriminazione in materia di tariffe dovuta alla loro nazionalità o residenza. Definisce inoltre il principio generale secondo cui è proibito rifiutare il trasporto di persone a mobilità ridotta. Spesso, infatti, questa categoria di passeggeri non può viaggiare per nave a causa della mancanza di accessibilità a tali servizi e del fatto che le società di navigazione non offrono l'assistenza necessaria. Infine, vieta qualsiasi discriminazione per motivi di disabilità o mobilità ridotta al momento della prenotazione di un viaggio o dell'imbarco su una nave.

3. COERENZA CON ALTRI OBIETTIVI E POLITICHE DELLA UE

La proposta di regolamento contribuirà al conseguimento degli obiettivi del trattato garantendo un maggiore livello di protezione dei consumatori, combattendo la discriminazione e l'esclusione sociale delle persone con disabilità e consentendo ai cittadini europei di beneficiare a pieno delle occasioni create dal mercato interno.

Il fatto di definire e rafforzare i diritti dei passeggeri mette in luce l'elevata priorità attribuita dal trattato di Amsterdam alla protezione dei consumatori. Nella sua comunicazione "Strategia per la politica dei consumatori dell'UE 2007-2013 - Maggiori poteri per i

⁶ Direttiva 90/314/CEE: Regolamentazione di viaggi, vacanze e circuiti 'tutto compreso' (GU L 158 del 23.6.1990, pag. 59).

⁷ Direttiva 2003/24/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 14 aprile 2003, che modifica la direttiva 98/18/CE del Consiglio relativa alle disposizioni e norme di sicurezza per le navi da passeggeri (GU L 123 del 17.5.2003, pag. 18).

⁸ IMO MSC/Circ.735.

consumatori, più benessere e tutela più efficace”⁹, la Commissione afferma che una delle priorità è collocare i consumatori al centro delle altre politiche UE. Si osserva che sono stati compiuti progressi nell’integrazione degli interessi dei consumatori, fra l’altro, nel settore dei trasporti aerei. Sulla base dei risultati fin qui conseguiti, l’obiettivo futuro consiste nel rendere più sistematica l’integrazione degli interessi dei consumatori nelle altre politiche. La Commissione estende pertanto i diritti dei passeggeri elaborati nel settore dell’aviazione, soprattutto per i passeggeri a mobilità ridotta.

La proposta relativa ai diritti dei passeggeri nel campo dei servizi di trasporto marittimo è coerente con gli obiettivi di lotta contro l’esclusione sociale in quanto sancisce il principio della non discriminazione e dell’assistenza alle persone con disabilità. Essa è inoltre coerente con l’articolo 21 della Carta dei diritti fondamentali che vieta, come principio generale, qualsiasi forma di discriminazione fondata, in particolare, sul sesso, la razza, il colore della pelle o l’origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, l’appartenenza a una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, gli handicap, l’età o le tendenze sessuali. È in sintonia anche con l’articolo 13 del trattato CE, che consente alla Comunità di combattere la discriminazione nei settori di sua competenza. Infine, è coerente con la Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, firmata da tutti gli Stati membri e dalla Comunità europea.

L’articolo 12 del trattato CE vieta ogni discriminazione basata sulla nazionalità. Anche nel settore marittimo, pertanto, e fatti salvi gli obblighi di servizi pubblico in base a cui le tariffe sociali, le condizioni contrattuali e le tariffe applicate dai vettori e altri venditori di biglietti devono essere offerte al pubblico senza alcuna discriminazione basata sulla nazionalità o sul luogo di residenza dell’acquirente finale o al luogo di stabilimento dei venditori di biglietti nella Comunità.

La politica dei consumatori della UE si trova al centro della prossima fase del mercato interno, come indicato nella comunicazione della Commissione al Consiglio europeo di primavera sul riesame del mercato unico¹⁰. Il mercato unico porta vantaggi ai consumatori in quanto amplia la gamma delle scelte, riduce i prezzi e fornisce una protezione adeguata.

A questo proposito, la definizione dei diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne completerà i progressi realizzati nel settore dei trasporti nel quadro del mercato unico europeo. La presente proposta garantisce che i passeggeri marittimi potranno godere di una maggiore protezione e beneficiare quindi a pieno del mercato unico con piena fiducia.

4. CONSULTAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE

4.1. La consultazione pubblica

Nel 2006 la Commissione europea ha avviato una consultazione pubblica sui diritti dei passeggeri marittimi, che si concentrava in parte sulla protezione dei diritti delle persone a mobilità ridotta in caso di viaggi via mare e per vie navigabili interne. I risultati di tale consultazione sono stati pubblicati sul sito web della DG TREN il 6 dicembre 2006 e completati dalle conclusioni della riunione tenutasi il 18 gennaio 2007 fra gli interessati e i servizi della DG TREN.

⁹ COM(2007) 99.

¹⁰ Il mercato unico per i cittadini - Relazione intermedia per il Consiglio europeo della primavera 2007, Bruxelles COM(2007) 60, 21.2.2007.

Praticamente tutti coloro che hanno risposto erano d'accordo sul fatto che dovrebbe esistere un livello comune minimo di protezione dei diritti dei passeggeri in tutta la UE, indipendentemente dal modo di trasporto o dal fatto che il viaggio si svolga all'interno di un unico Stato membro o attraverso una frontiera esterna o interna. È stato messo in rilievo che i passeggeri marittimi sono spesso fra i membri più vulnerabili della società, che non sono abituati o non hanno i mezzi per presentare reclami o difendere i propri diritti.

I contributi ricevuti hanno messo in luce una chiara distinzione fra gli operatori marittimi e le loro associazioni e federazioni, da un lato, e le associazioni dei consumatori, dall'altro, anche se tutti sono d'accordo sull'esigenza di creare, almeno a un livello minimo, condizioni paritarie. In linea generale, gli operatori vedono solo l'esigenza di una regolamentazione limitata a livello comunitario, mentre le associazioni dei consumatori sollecitano ampi diritti per i passeggeri, in particolare quando si tratta di passeggeri a mobilità ridotta. La maggior parte delle risposte inviate dai governi degli Stati membri caldeggia un rafforzamento della tutela nel settore mediante un intervento comunitario.

Per quanto riguarda le persone a mobilità ridotta, la maggior parte di coloro che hanno risposto, compresi tutti gli Stati membri e le autorità locali che hanno partecipato alla consultazione, ritiene che i diritti di tale categoria dovrebbero essere disciplinati dagli stessi quattro principi (non discriminazione, accesso, assistenza e informazione corretta) indipendentemente dal modo di trasporto utilizzato ma fatte salve le caratteristiche specifiche di ciascuno di essi.

Tutti i partecipanti alla consultazione convengono anche sul fatto che i costi supplementari connessi alle misure volte a migliorare l'accessibilità e l'assistenza per le persone a mobilità ridotta non dovrebbero ricadere esclusivamente su queste ultime.

Nella riunione fra gli interessati e i servizi della DG TREN tenutasi il 18 gennaio 2007, nessuno dei presenti, direttamente interrogato, ha negato l'esigenza di una regolamentazione e armonizzazione giuridica a livello UE.

Tuttavia, le percezioni divergono quanto alle dimensioni del problema in relazione a taluni aspetti come l'informazione, l'accessibilità e l'esecuzione.

4.2. Ricorso al parere di esperti

Nell'ottobre 2006 la Commissione ha ricevuto un parere del Forum europeo dell'energia e dei trasporti che incoraggia l'azione comunitaria nel settore dei diritti dei passeggeri marittimi.

La Commissione ha tenuto conto anche di uno studio indipendente commissionato dalla DG TREN nel 2005-2006 sull'analisi e la valutazione del livello di protezione dei diritti dei passeggeri nel settore del trasporto marittimo UE, che esaminava, oltre ai diritti dei passeggeri che subiscono inconvenienti, anche la protezione dei diritti delle persone a mobilità ridotta.

Secondo le conclusioni generali dello studio, la protezione dei passeggeri non risulta del tutto soddisfacente a causa, fra l'altro, delle disomogeneità riguardo all'estensione e al grado della protezione dei loro diritti; della mancanza di un quadro di soluzioni immediate e predefinite in caso di cancellazioni e di ritardi; e dell'assenza di informazione dei passeggeri quanto ai loro diritti in caso di situazioni critiche.

Inoltre, per quanto riguarda le persone a mobilità ridotta, si è concluso che esistono differenze di rilievo fra gli Stati membri in termini di protezione di tale categoria e che la loro situazione può ancora essere migliorata, in particolare in materia accessibilità dei porti e delle navi, non discriminazione e assistenza.

4.3. Valutazione dell'impatto

La valutazione dell'impatto, effettuata in conformità degli orientamenti fissati, riguardava essenzialmente i principi del risarcimento e dell'assistenza in caso di cancellazioni e ritardi, le norme sull'accessibilità, la non discriminazione e l'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, le norme di qualità e gli obblighi di informazione, le regole per il trattamento dei reclami e il controllo della conformità.

Sono state valutate quattro opzioni strategiche:

- statu quo: nessuna azione comunitaria e mantenimento della normativa nazionale esistente;
- accordi volontari (scambio di migliori pratiche) elaborati e adottati dagli operatori di navi per migliorare la situazione delle persone che viaggiano via mare e per vie navigabili interne;
- coordinamento UE e scambio di migliori pratiche da sviluppare per migliorare le legislazioni nazionali;
- intervento legislativo comunitario (ad esempio, mediante regolamento) che migliori i diritti delle persone che viaggiano per nave.

Sintesi dei risultati della valutazione dell'impatto:

Per quanto riguarda il principio della non discriminazione e dell'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, si è scelta come la più adeguata l'opzione 4: "azione legislativa comunitaria per migliorare i diritti delle persone che viaggiano per nave".

L'opzione consistente nell'istituzione di un sistema pienamente articolato appare la più efficace per quanto riguarda gli obblighi di assistenza e informazione in caso di interruzione del viaggio. Una maggiore protezione dei passeggeri comporterà un miglioramento dei servizi offerti.

Il presente progetto di regolamento è accompagnato dalla relazione sulla valutazione dell'impatto e dai suoi allegati.

5. ASPETTI GIURIDICI

5.1. Base giuridica

La base giuridica della proposta è definita agli articoli 71 e 80 del trattato che istituisce la Comunità europea, a cui si applica la procedura di codecisione.

5.2. Scelta dello strumento

L'obiettivo principale della proposta è garantire un livello adeguato di protezione dei passeggeri marittimi in generale e dei passeggeri a mobilità ridotta in particolare. Le norme definite dalla presente proposta dovrebbero essere applicate in modo uniforme ed efficace in tutta l'Unione europea per garantire un livello adeguato di protezione ai passeggeri marittimi e condizioni di concorrenza paritarie ai vettori. Come convenuto dai legislatori europei, la coregolamentazione e l'autoregolamentazione "non si applicano se sono in gioco i diritti fondamentali o scelte politiche importanti, oppure nelle situazioni in cui le regole devono essere applicate uniformemente in tutti gli Stati membri"¹¹. Il regolamento, in quanto direttamente applicabile, appare lo strumento migliore per garantire un'applicazione coerente

¹¹ Accordo interistituzionale "Legiferare meglio" tra il Parlamento europeo, il Consiglio e la Commissione (2003/C 321/01), punto 17.

delle norme in tutti gli Stati membri. La Comunità ha già scelto il regolamento come lo strumento giuridico più appropriato per proteggere i diritti dei passeggeri aerei e ferroviari e intende così ottenere diritti applicabili ed equivalenti per i passeggeri marittimi.

5.3. Principio di sussidiarietà

La protezione dei passeggeri è un problema di dimensione europea che richiede una soluzione a livello comunitario. La liberalizzazione di un mercato e la presa in considerazione degli interessi dei consumatori, in particolare delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, sono due aspetti complementari del mercato interno. Obiettivo della proposta è sostanzialmente garantire che i passeggeri marittimi godano degli stessi diritti e dello stesso livello di protezione in tutta l'Unione europea. Tenuto conto della dimensione internazionale di questo modo di trasporto, è impossibile per un solo Stato membro o un gruppo di Stati membri risolvere in modo soddisfacente le questioni connesse ai servizi di trasporto di passeggeri: per questo è necessaria un'azione comunitaria.

5.4. Principio di proporzionalità

La Commissione è consapevole del rischio di un'eccessiva regolamentazione e si attiene all'impostazione del Consiglio europeo di Lisbona che pone l'accento sulla semplificazione del contesto normativo.

La Commissione ha limitato la sua proposta a settori in cui sono necessarie norme comunitarie specifiche, evitando di disciplinare aspetti che è preferibile lasciare a misure di autoregolamentazione. La proposta si limita a settori in cui è evidente e largamente accettata l'esigenza di un intervento comunitario. Le disposizioni del regolamento sono pertanto proporzionate rispetto all'obiettivo perseguito e adeguate alle circostanze. Senza armonizzazione i passeggeri, nel migliore dei casi, non godrebbero dappertutto degli stessi diritti e, nel peggiore, non avrebbero alcuna tutela giuridica. Inoltre, in qualsiasi viaggio in Europa avrebbero difficoltà a conoscere i propri diritti ed esigerne il rispetto.

5.5. Applicazione

I passeggeri marittimi in generale e quelli con disabilità o a mobilità ridotta in particolare si trovano in una posizione debole se gli operatori marittimi non rispettano i loro obblighi. La Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità dispone che coloro che si dichiarano vittime di una violazione da parte di uno Stato parte della convenzione, abbiano la possibilità di presentare una comunicazione. La definizione di nuove norme comunitarie fornirà quindi una tutela giuridica più efficace e uniforme in tutta la UE.

La regolamentazione proposta dovrà essere applicata rigorosamente. La proposta della Commissione include pertanto un articolo che fa obbligo agli Stati membri di sanzionare l'inosservanza del regolamento e di designare gli organismi incaricati di controllarne l'applicazione, nonché di trattare i reclami dei passeggeri. Queste disposizioni si basano sull'approccio seguito anche nelle norme legislative elencate qui di seguito: il regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato, il regolamento relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo, e il regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

5.6. Spazio economico europeo e Svizzera

Il regolamento proposto presenta interesse per lo Spazio economico europeo e deve quindi essere esteso a quest'ultimo. La proposta presenta interesse anche per la Svizzera.

6. LE DISPOSIZIONI DELLA PROPOSTA

Capo I Disposizioni generali

L'articolo 1 definisce l'oggetto del regolamento.

L'articolo 2 definisce il campo di applicazione del regolamento.

L'articolo 3 fornisce le definizioni da applicare ai fini del presente regolamento.

L'articolo 4 riguarda la conclusione di un contratto di trasporto che dà origine ai diritti di cui alla presente proposta e definisce condizioni contrattuali non discriminatorie.

L'articolo 5 riguarda l'inammissibilità di deroghe ai diritti previsti dal presente regolamento.

Capo II Diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta

L'articolo 6 sancisce il principio generale del divieto di rifiutare il trasporto, a tutela delle persone a mobilità ridotta.

L'articolo 7 stabilisce che tale norma non pregiudica determinate eccezioni e deroghe, in particolare per motivi di sicurezza giustificati, riconosciuti dalla legge.

L'articolo 8 definisce norme generali in materia di accessibilità per le persone con disabilità e a mobilità ridotta.

L'articolo 9 definisce il diritto all'assistenza nei porti per le persone con disabilità e a mobilità ridotta e designa l'organismo responsabile di fornire assistenza nei porti, nonché il modo in cui l'organismo in questione deve finanziare tale assistenza. La fornitura di assistenza alle persone a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi è un principio fondamentale.

L'articolo 10 prevede il diritto all'assistenza dove non esistono porti, con riferimento all'articolo 9.

L'articolo 11 stabilisce il principio fondamentale secondo cui l'assistenza fornita alle persone a mobilità ridotta a bordo delle navi deve essere gratuita.

L'articolo 12 stabilisce il principio dell'assistenza nei porti, incluso l'alloggio degli animali di assistenza e le norme sul transito. Al fine di fornire in ogni momento assistenza di qualità alle persone a mobilità ridotta, esso impone anche a tali persone obblighi in merito alla prenotazione anticipata di posti.

L'articolo 13 riguarda la trasmissione di informazioni a terzi. Al fine di fornire in ogni momento assistenza di qualità alle persone a mobilità ridotta, gli operatori (o le autorità portuali se gli operatori decidono di subappaltare loro l'assistenza) devono essere informati tempestivamente in merito alle loro esigenze speciali prima di un viaggio. L'articolo stabilisce le norme per tale trasmissione di informazioni e le scadenze da rispettare, creando in tal modo obblighi che gli operatori dovranno rispettare.

L'articolo 14 riguarda le norme di qualità per l'assistenza che devono definire i vettori.

L'articolo 15 fissa l'obbligo di garantire al personale una formazione adeguata in materia di disabilità.

L'articolo 16 stabilisce il diritto al risarcimento in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle e altre attrezzature per agevolare la mobilità quando vengono maneggiate nei porti o a bordo di navi.

Capo III Obblighi dei vettori in caso di interruzione del viaggio

L'articolo 17 stabilisce l'obbligo di fornire informazioni in caso di interruzione del viaggio.

L'articolo 18 fissa il diritto dei passeggeri all'assistenza in caso di ritardo o cancellazione del servizio. L'assistenza comprende pasti, alloggio e trasporto con particolare attenzione per le persone con disabilità e a mobilità ridotta.

L'articolo 19 fissa il diritto dei passeggeri al riavviamento o al rimborso in caso di ritardo superiore a un certo limite o in caso di cancellazione del servizio.

L'articolo 20 definisce il diritto al risarcimento in caso di interruzione del viaggio. Esso fissa inoltre il termine entro cui deve essere versato il risarcimento, nonché il metodo di pagamento.

L'articolo 21 apre la via alla richiesta di ulteriori risarcimenti.

L'articolo 22 incoraggia i vettori ad adottare disposizioni per migliorare i diritti dei passeggeri e la qualità del servizio.

Capo IV Informazione dei passeggeri e trattamento dei reclami

L'articolo 23 stabilisce il diritto generale di tutti i passeggeri di avere informazioni sul viaggio.

L'articolo 24 impone ai vettori, ai vettori di fatto e agli enti di gestione dei porti di fornire ai passeggeri informazioni sui loro diritti ai sensi del presente regolamento.

L'articolo 25 stabilisce norme per la procedura di trattamento dei reclami.

Capo V Controllo dell'applicazione e organismi nazionali ad essa preposti

L'articolo 26 stabilisce norme per assicurare l'applicazione del presente regolamento e in particolare impone agli Stati membri di designare a tal fine organismi nazionali a cui i passeggeri possono rivolgersi quando ritengono violati i loro diritti ai sensi della presente proposta di regolamento.

L'articolo 27 impone agli organismi responsabili dell'applicazione del regolamento di pubblicare una relazione annuale sulla loro attività.

L'articolo 28 stabilisce il principio della cooperazione fra i predetti organismi nazionali.

L'articolo 29 impone agli Stati membri di adottare sanzioni dissuasive in caso di mancato rispetto dei diritti dei passeggeri.

Capo VI Disposizioni finali

L'articolo 30 prevede che la Commissione riferisca al Consiglio e al Parlamento sull'applicazione del regolamento tre anni dopo la sua entrata in vigore.

L'articolo 31 riguarda la modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori.

L'articolo 32 stabilisce che il presente regolamento entri in vigore 20 giorni dopo la sua pubblicazione nella Gazzetta ufficiale della UE e che si applichi a decorrere da un anno dopo tale data.

L'allegato I stabilisce il diritto al rimborso o al riavviamento in caso di prenotazione anticipata da parte di una persona con disabilità o a mobilità ridotta a cui sia stato negato l'imbarco a causa della sua disabilità o mobilità ridotta.

L'allegato II stabilisce la portata dell'assistenza da offrire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta nei porti.

L'allegato III definisce la portata dell'assistenza da offrire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a bordo delle navi.

L'allegato IV riguarda il contenuto della formazione in materia di disabilità.

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

(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 Commissione¹²,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo¹³,

visto il parere del Comitato delle regioni¹⁴,

deliberando secondo la procedura di cui all'articolo 251 del trattato¹⁵,

considerando quanto segue:

- (1) L'azione comunitaria nel settore del trasporto marittimo deve essere rivolta, fra l'altro, a garantire un elevato livello di protezione dei passeggeri, simile a quella offerta da altri modi di trasporto. Inoltre, occorre tenere in debita considerazione le esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale.
- (2) Poiché il passeggero marittimo è la parte più debole del contratto di trasporto, è opportuno salvaguardare i diritti di tali passeggeri indipendentemente dalla loro nazionalità o dal loro luogo di residenza nella Comunità.
- (3) Il mercato unico dei servizi passeggeri via mare e per vie navigabili interne deve 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 utilizzare i servizi marittimi passeggeri commerciali a condizioni simili a quelle degli altri cittadini. Le persone con disabilità e a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione.
- (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, si devono stabilire norme in materia di non discriminazione e assistenza durante il viaggio. Queste persone devono quindi avere accesso al trasporto

¹² GU C [...] del [...], pag. [...].

¹³ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁴ GU C [...] del [...], pag. [...].

¹⁵ GU C [...] del [...], pag. [...].

e non essere escluse a causa della loro disabilità o mancanza di mobilità, se non per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge. Devono godere del diritto di assistenza nei porti, ai punti di imbarco/sbarco dove non esistono porti, nonché a bordo delle navi passeggeri. Per favorire l'inclusione sociale, l'assistenza in questione deve essere fornita alle persone interessate gratuitamente. I vettori devono fissare norme in materia di accessibilità, basandosi di preferenza sul sistema europeo di normalizzazione.

- (5) Nella progettazione di eventuali nuovi porti e terminal, come pure in occasione di lavori di ristrutturazione profonda, gli organi di gestione dei porti e i vettori che li gestiranno devono, ove possibile, tener conto delle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta. Analogamente, i vettori devono, se necessario, tenere conto di tali esigenze in sede di progettazione e di ammodernamento delle navi passeggeri, in conformità della direttiva 98/18/CE del Consiglio, del 17 marzo 1998, relativa alle disposizioni e norme di sicurezza per le navi da passeggeri¹⁶.
- (6) L'assistenza fornita nei porti situati sul territorio di uno Stato membro al quale si applica il trattato deve, 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 passeggeri e dalla nave passeggeri a un determinato punto di partenza dal porto, inclusi l'imbarco e lo sbarco.
- (7) L'assistenza deve essere finanziata in modo da ripartire i costi equamente fra tutti i passeggeri che utilizzano un determinato vettore ed evitare di scoraggiare il trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta. Si ritiene che la modalità di finanziamento più efficace sia un diritto, incluso nel prezzo di base del biglietto, applicato a ogni passeggero che utilizza un determinato vettore. I diritti dovrebbero essere decisi e applicati in modo pienamente trasparente.
- (8) Nell'organizzare l'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, nonché la formazione del proprio personale, i vettori devono tenere conto della raccomandazione dell'Organizzazione marittima internazionale sulla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e dei disabili¹⁷.
- (9) I passeggeri devono essere adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio. Tali informazioni dovrebbero aiutare i passeggeri a prendere le misure necessarie ed eventualmente ottenere informazioni circa collegamenti alternativi.
- (10) Si devono ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri a causa della cancellazione del loro viaggio o di lunghi ritardi. A tale scopo i passeggeri devono 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 devono prevedere un risarcimento dei passeggeri in caso di ritardo o cancellazione di un servizio, in percentuale del prezzo del biglietto, fatto salvo quando il ritardo o la cancellazione è dovuto a circostanze straordinarie, che non avrebbero potuto essere evitate neppure prendendo tutte le misure ragionevoli.
- (12) I vettori devono collaborare per adottare disposizioni a livello nazionale o europeo per migliorare l'assistenza offerta ai passeggeri ogniqualvolta il loro viaggio viene interrotto, in particolare in caso di ritardi prolungati.

¹⁶ GUL 144 del 15.5.1998, pag. 1.

¹⁷ IMO - Comitato per la sicurezza marittima, circ. 735, 24 giugno 1996, al momento dell'adozione del presente regolamento.

- (13) Il presente regolamento non deve incidere sui diritti dei passeggeri definiti dalla direttiva 90/314/CEE del Consiglio concernente i viaggi, le vacanze e i circuiti “tutto compreso”¹⁸. In caso di cancellazione di un viaggio con circuito tutto compreso per motivi diversi dalla cancellazione del servizio di trasporto marittimo il presente regolamento non si applica.
- (14) I passeggeri devono essere correttamente informati dei loro diritti ai sensi del presente regolamento, affinché possano esercitarli in modo efficace. Fra i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne deve rientrare l’ottenimento di informazioni relative al servizio prima e durante il viaggio. Tutte le informazioni devono essere fornite ai passeggeri anche in formati alternativi accessibili alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.
- (15) I passeggeri devono 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 interessato.
- (16) I reclami in materia di assistenza nei porti o ai punti di imbarco/sbarco devono essere indirizzate all’organismo o agli organismi designati per l’esecuzione del presente regolamento dallo Stato membro in cui è situato il porto. I reclami in materia di assistenza da parte di un vettore marittimo devono essere indirizzati all’organismo o agli organismi designati per l’esecuzione del presente regolamento dallo Stato membro che ha rilasciato la licenza di esercizio al vettore. L’organismo designato per l’esecuzione del presente regolamento deve avere il potere e la capacità di esaminare singoli reclami e di agevolare la risoluzione extragiudiziale delle controversie.
- (17) Gli Stati membri devono verificare e assicurare il rispetto del presente regolamento nonché nominare un apposito organismo incaricato di farlo eseguire. Tale supervisione non incide sui diritti dei passeggeri di ricorrere ai mezzi giudiziari di ricorso conformemente alla legislazione nazionale.
- (18) Gli Stati membri devono stabilire sanzioni per le infrazioni al presente regolamento e provvedere affinché vengano applicate. Le sanzioni, che possono prevedere il pagamento di un risarcimento all’interessato, devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive.
- (19) Poiché gli obiettivi del presente regolamento, segnatamente la garanzia di livelli elevati ed equivalenti 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’esecuzione del presente regolamento deve 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

¹⁸ GU L 158 del 23.06.1990, pag. 59.

tutela i consumatori (“regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori”)¹⁹. Occorre pertanto modificare di conseguenza il regolamento.

- (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 dati²⁰ deve essere applicata rigorosamente al fine di garantire il rispetto della vita privata dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, nonché di garantire che l’informazione richiesta serva unicamente a ottemperare agli obblighi di assistenza fissati dal presente regolamento e non sia utilizzata a danno dei passeggeri.
- (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:

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 obbligatoria nei confronti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- (3) gli obblighi dei vettori nei confronti dei passeggeri in caso di cancellazione o di ritardo;
- (4) le informazioni minime da fornire ai passeggeri;
- (5) il trattamento dei reclami;
- (6) l’esecuzione dei diritti dei passeggeri.

Articolo 2

Ambito d’applicazione

1. Il presente regolamento si applica ai servizi passeggeri commerciali via mare e per vie navigabili interne, comprese le crociere, fra o nei porti o in qualsiasi punto di imbarco/sbarco situato sul territorio di uno Stato membro a cui si applica il trattato.
2. Gli Stati membri possono esonerare servizi coperti dai contratti di servizio pubblico se tali contratti garantiscono ai passeggeri un livello di diritti simile a quello previsto dal presente regolamento.

¹⁹ GU L 364 del 09.12.2004, pag. 1.

²⁰ GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

Articolo 3

Definizioni

Ai fini del presente regolamento si 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 handicap 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;
- (b) “cancellazione”: la mancata effettuazione di un servizio originariamente previsto e per il quale sia stato prenotato almeno un posto;
- (c) “ritardo”: la differenza di tempo tra l’ora di partenza o di arrivo prevista del passeggero secondo l’orario pubblicato e l’ora della sua partenza o del suo arrivo effettivo o previsto;
- (d) “vettore”: una persona che ha concluso, o per conto della quale sia stato concluso un contratto di trasporto, o il vettore di fatto, indipendentemente dal fatto che il trasporto venga realizzato effettivamente da lui o da un vettore di fatto, eccettuati gli operatori turistici;
- (e) “servizio passeggeri marittimo commerciale”: un servizio di trasporto marittimo di passeggeri operato da un vettore su una rotta di linea o non di linea e offerto al pubblico a titolo oneroso, sia singolarmente sia come parte di un pacchetto;
- (f) “vettore di fatto”: la persona diversa dal vettore e dall’operatore turistico, che esegue effettivamente la totalità o parte del trasporto;
- (g) “porto”: una zona di terra e di mare appositamente predisposta e dotata di attrezzature che le consentono, in via principale, di accogliere naviglio, effettuare operazioni di carico, scarico, deposito di merci, presa in consegna e riconsegna di tali merci per trasporto interno e l’imbarco e lo sbarco delle navi passeggeri;
- (h) “punto di imbarco/sbarco”: una zona di terra e di mare diversa da un porto, dove avviene regolarmente l’imbarco/sbarco dei passeggeri;
- (i) “nave”: le imbarcazioni marittime o fluviali, ad esclusione dei veicoli a cuscino d’aria;
- (j) “contratto di trasporto”: un contratto di trasporto fra un vettore o il suo venditore di biglietti autorizzato e un passeggero per la fornitura di uno o più servizi di trasporto;
- (k) “biglietto”: un documento in corso di validità che dà diritto al trasporto o un titolo equivalente in forma non cartacea, compresa la forma elettronica, emesso o autorizzato dal vettore o dal suo venditore di biglietti autorizzato;
- (l) “venditore di biglietti”: qualsiasi rivenditore di servizi di trasporto marittimo che concluda contratti di trasporto e venda biglietti per conto del vettore o per conto proprio;

- (m) “operatore turistico”: l’organizzatore o il rivenditore, diverso dal vettore, ai sensi dell’articolo 2, paragrafi 2 e 3, della direttiva 90/314/CEE;
- (n) “prenotazione”: un’autorizzazione su carta o in forma elettronica che dà diritto al trasporto in base a piani personalizzati di trasporto precedentemente confermati;
- (o) “nave passeggeri”: qualsiasi nave che trasporti più di dodici passeggeri;
- (p) “nave passeggeri ro-ro”: un nave che trasporta più di dodici passeggeri avente spazi per il carico roll-on/roll-off o spazi delle categorie speciali quali definiti dalla regola II-2/A/2 della Convenzione per la salvaguardia della vita umana in mare del 1974 e successive modificazioni;
- (q) “autorità portuale” o “ente di gestione del porto”: l’organismo al quale la normativa nazionale affida, insieme ad altre attività o in via esclusiva, il compito di amministrare e gestire infrastrutture portuali e coordinare e controllare le attività degli operatori presenti in un porto o sistema portuale. Può comprendere più organismi distinti o essere responsabile di più porti;
- (r) “crociera”: un’attività di navigazione per passeggeri completata da alloggio e altri servizi, di durata superiore a un giorno (pernottamento), che non costituisce un servizio passeggeri regolare o di linea fra due o più porti, ma con passeggeri che di norma tornano nel porto di imbarco.

Articolo 4

Contratto di trasporto e condizioni contrattuali non discriminatorie

1. I vettori forniscono ai passeggeri una prova della conclusione del contratto di trasporto mediante emissione di uno o più biglietti. Il biglietto fa fede, fino a prova contraria, della conclusione del contratto e garantisce così i diritti previsti dal presente regolamento.
2. Fatti salvi gli obblighi di servizi pubblico che prevedono tariffe sociali, le condizioni contrattuali e le tariffe applicate dai vettori e altri venditori di biglietti vengono offerte al pubblico senza alcuna discriminazione in base alla nazionalità o al luogo di residenza dell’acquirente finale o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nella Comunità.

Articolo 5

Inammissibilità di deroghe

1. Gli obblighi stabiliti dal presente regolamento non sono oggetto di restrizioni o rinuncia, in particolare per effetto di clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto.
2. I vettori possono offrire al passeggero condizioni contrattuali più favorevoli delle condizioni fissate nel presente regolamento.

Capo II

Diritti delle persone con disabilità e a mobilità ridotta

Articolo 6

Divieto di rifiutare il trasporto

1. I vettori, i venditori di biglietti e gli operatori turistici non rifiutano, per motivi di disabilità o mobilità ridotta:
 - (a) di accettare una prenotazione, o di emettere un biglietto, per un viaggio a cui si applica il presente regolamento;
 - (b) di imbarcare una persona con disabilità o a mobilità ridotta in un porto o punto di imbarco/sbarco, purché la persona interessata sia in possesso di un biglietto valido o di una prenotazione.
2. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.

Articolo 7

Deroghe e condizioni speciali

1. In deroga alle disposizioni dell'articolo 6, i vettori, i venditori di biglietti o gli operatori turistici possono rifiutare, per motivi di disabilità o mobilità ridotta, di accettare una prenotazione per una persona con disabilità o a mobilità ridotta, di emettere un biglietto a suo favore o di imbarcarla, unicamente:
 - (a) per rispettare gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dalla legge internazionale, comunitaria o nazionale ovvero gli obblighi in materia di sicurezza stabiliti dall'autorità che ha rilasciato il certificato di operatore al vettore in questione;
 - (b) se la struttura della nave passeggeri rende fisicamente impossibile l'imbarco o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta.

Qualora una prenotazione non sia accettata per i motivi indicati al primo comma, lettere a) o b), i vettori, i venditori di biglietti o gli operatori turistici compiono sforzi ragionevoli per proporre un'alternativa accettabile alla persona in questione.

In caso di prenotazione anticipata, alla persona con disabilità o a mobilità ridotta cui sia stato rifiutato l'imbarco a causa della sua disabilità o mobilità ridotta e all'eventuale accompagnatore in applicazione del paragrafo 2, viene offerto il diritto al rimborso o a riavviamento, come previsto dall'allegato I. Il diritto di scelta fra un viaggio di ritorno e il riavviamento è condizionato al rispetto di tutti gli obblighi in materia di sicurezza.

2. Alle stesse condizioni indicate al paragrafo 1, lettera a), un vettore, un venditore di biglietti o un operatore turistico può esigere che una persona con disabilità o a mobilità ridotta sia accompagnata da un'altra persona in grado di fornirle l'assistenza richiesta, se ciò è strettamente necessario.
3. Quando un vettore, un venditore di biglietti o un operatore turistico esercita una deroga a norma dei paragrafi 1 o 2, informa immediatamente la persona con

disabilità o a mobilità ridotta delle ragioni ivi sottese. Su richiesta, il vettore, il venditore di biglietti o l'operatore turistico comunica tali ragioni per iscritto alla persona con disabilità o a mobilità ridotta entro cinque giorni lavorativi dalla richiesta.

Articolo 8

Accessibilità e informazione

1. I vettori stabiliscono, con la partecipazione attiva dei rappresentanti delle organizzazioni delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e degli organismi responsabili dell'applicazione di cui all'articolo 26, norme di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta, nonché eventuali restrizioni al loro trasporto o a quello di attrezzature per la mobilità dovute alla struttura delle navi passeggeri, al fine di ottemperare ai pertinenti requisiti di sicurezza. Queste norme contengono tutte le condizioni di accesso al servizio marittimo in questione, compresa l'accessibilità delle navi gestite e dei servizi offerti a bordo.
2. Le norme di cui al paragrafo 1 vengono messe a disposizione del pubblico da parte dei vettori o dei venditori di biglietti almeno al momento della prenotazione, secondo modalità adeguate, e nelle stesse lingue in cui l'informazione viene normalmente fornita a tutti i passeggeri. Nel fornire le informazioni particolare attenzione viene prestata alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.
3. Su richiesta i vettori mettono a disposizione le norme internazionali, comunitarie o nazionali che stabiliscono i requisiti di sicurezza su cui si basano le norme di accesso non discriminatorio.
4. Gli operatori turistici mettono a disposizione le norme 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, i loro venditori di biglietti o operatori turistici garantiscono che tutte le informazioni pertinenti relative alle condizioni del trasporto, le informazioni sul viaggio e le informazioni sull'accessibilità dei servizi siano disponibili in forme adeguate e accessibili per le persone con disabilità e a mobilità ridotta, comprese prenotazioni e informazioni on-line.

Articolo 9

Diritto all'assistenza nei porti

1. In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o a mobilità ridotta in un porto, il vettore è responsabile di fornire gratuitamente all'interessato l'assistenza di cui all'allegato II per salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato un biglietto, senza pregiudizio delle norme di accesso di cui all'articolo 8, paragrafo 1.
2. Il vettore può fornire direttamente l'assistenza o concludere contratti di fornitura di detta assistenza con una o più altre parti. Il vettore può concludere tale contratto o contratti di propria iniziativa o su richiesta, anche di un'autorità portuale, e tenendo conto dei servizi esistenti presso il porto in questione.

Quando un vettore conclude un contratto con una o più altre parti per la fornitura di assistenza, resta responsabile di fornire tale assistenza e di garantire il rispetto delle norme di qualità di cui all'articolo 14, paragrafo 1.

3. Per finanziare l'assistenza nei porti, i vettori possono, su base non discriminatoria, applicare un diritto specifico a tutti i passeggeri. Il diritto specifico è ragionevole, proporzionato ai costi e trasparente.
4. I vettori separano i conti delle attività di assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta dai conti delle loro altre attività, conformemente alle normali prassi commerciali.
5. I vettori mettono a disposizione dell'organismo o degli organismi responsabili dell'esecuzione, designati a norma dell'articolo 26, paragrafo 1, un resoconto annuale verificato dei diritti riscossi e dei costi sostenuti per quanto riguarda l'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Articolo 10

Diritto all'assistenza nei punti di imbarco / sbarco

Dove non esistono porti per una destinazione o tratta particolare, l'assistenza viene organizzata dal vettore nel punto di imbarco/sbarco in conformità dell'articolo 9.

Articolo 11

Diritto all'assistenza a bordo delle navi

I vettori forniscono gratuitamente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta che partono da un porto a cui si applica il presente regolamento, vi arrivano o vi transitano per lo meno l'assistenza di cui all'allegato III.

Articolo 12

Condizioni alle quali è fornita l'assistenza

I vettori, gli enti di gestione dei porti, i venditori di biglietti e gli operatori turistici cooperano al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta a norma degli articoli 9, 10 e 11 come segue:

- (a) l'assistenza è fornita a condizione che il tipo di assistenza richiesta dalla persona a mobilità ridotta sia notificato con almeno 48 ore di anticipo al vettore, al venditore di biglietti o all'operatore turistico da cui 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;
- (b) i vettori, i venditori di biglietti e gli operatori turistici adottano tutte le misure necessarie per ricevere le notifiche relative all'assistenza richiesta da persone con disabilità o a mobilità ridotta. Questo obbligo si applica a tutti i loro punti vendita, comprese le vendite telefoniche o via internet;
- (c) se non vengono effettuate notifiche in conformità della lettera a), i vettori, i venditori di biglietti e gli operatori turistici fanno tutto il possibile per garantire

che l'assistenza venga fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa salire sul servizio in partenza, prendere il servizio in coincidenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato un biglietto;

- (d) fatti salvi i poteri delle altre entità per quanto riguarda zone ubicate al di fuori delle strutture portuali, l'ente di gestione del porto o un'altra persona autorizzata designa i punti di arrivo e di partenza entro i confini portuali, sia all'interno che all'esterno dei terminal a seconda dei casi, presso cui le persone con disabilità o a mobilità ridotta possono annunciare il proprio arrivo e l'assistenza richiesta; tali punti vengono chiaramente segnalati e offrono informazioni di base riguardo al porto e all'assistenza fornita in formati accessibili;
- (e) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenti nel punto designato:
 - a un'ora stabilita dal vettore a condizione che non preceda di più di 60 minuti l'orario di partenza pubblicato, o
 - qualora non sia stato stabilito un orario, almeno 30 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato;
- (f) se una persona con disabilità o a mobilità ridotta ha bisogno di un'animale da assistenza, tale animale viene sistemato a condizione che venga fornita notifica al vettore, al venditore di biglietti o all'operatore turistico in conformità delle norme nazionali applicabili in materia di trasporto di animali da assistenza riconosciuti a bordo di navi passeggeri, se tali norme esistono.

Articolo 13

Trasmissione delle informazioni a terzi

1. Quando la fornitura di assistenza è stata data in appalto, se il vettore, il venditore di biglietti o l'operatore turistico ricevono una notifica di richiesta di assistenza almeno 48 ore prima dell'orario di partenza pubblicato, trasmettono le informazioni in questione affinché l'appaltatore le riceva almeno 36 ore prima dell'orario di partenza pubblicato di tale viaggio.
2. Quando la fornitura di assistenza è stata data in appalto, se il vettore, il venditore di biglietti o l'operatore turistico non ricevono una notifica di richiesta di assistenza almeno 48 ore prima dell'orario di partenza pubblicato, trasmettono le informazioni all'appaltatore non appena possibile.

Articolo 14

Norme di qualità per l'assistenza

1. In collaborazione con le organizzazioni che rappresentano i passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta, i vettori fissano le norme di qualità per l'assistenza di cui agli allegati II e III e stabiliscono le risorse necessarie per rispettarle.
2. Nel fissare dette norme, 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 a mobilità ridotta, in particolare la raccomandazione

dell'Organizzazione marittima internazionale sulla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e dei disabili.

3. I vettori pubblicano le proprie norme di qualità.

Articolo 15

Formazione

I vettori:

- (a) assicurano che il proprio personale, compreso il personale alle dipendenze di un subappaltatore, che fornisce un'assistenza diretta alle persone disabili e a mobilità ridotta abbia le conoscenze per soddisfare le necessità di tali persone, a seconda della disabilità o della riduzione di mobilità;
- (b) forniscono una formazione incentrata sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità, come descritto all'allegato IV, a tutto il personale del porto che lavora a diretto contatto con i viaggiatori;
- (c) assicurano che tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia.

Articolo 16

Risarcimento per sedie a rotelle e attrezzature per la mobilità

1. Nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per la mobilità o parti di esse vengano perse o danneggiate durante la movimentazione nel porto o il trasporto a bordo delle navi, il passeggero cui appartengono è risarcito dal vettore o dall'ente di gestione del porto, a seconda di chi era responsabile dell'attrezzatura al momento della perdita o del danno.

Se necessario, si fa tutto il possibile per fornire rapidamente attrezzatura di sostituzione.

2. L'importo del risarcimento dovuto ai sensi del presente articolo non ha limiti.

Capo III

Obblighi dei vettori in caso di interruzione del viaggio

Articolo 17

Fornitura di informazioni

1. In caso di ritardo, il vettore, o se appropriato l'ente di gestione del porto, informa i passeggeri dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile, ma non oltre 30 minuti dopo la partenza prevista o un'ora prima dell'arrivo previsto.
2. Se i passeggeri perdono una coincidenza a causa di un ritardo, il vettore di fatto compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a coincidenze alternative.

Articolo 18

Diritto all'assistenza

1. Quando un vettore prevede ragionevolmente che un servizio marittimo passeggeri subisca un ritardo superiore a 60 minuti rispetto all'orario previsto di partenza, deve offrire gratuitamente ai passeggeri pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sulla nave o in porto o possono essere ragionevolmente forniti.
2. In caso di ritardo 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, i passeggeri ricevono gratuitamente la sistemazione in albergo o di altro tipo e il trasporto tra il porto e la sistemazione, oltre ai pasti e alle bevande di cui al paragrafo 1.
3. Se il servizio marittimo non può più essere proseguito, i vettori organizzano, ove possibile e quanto prima, servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.
4. Ai fini dell'applicazione dei paragrafi 1, 2 e 3, il vettore di fatto presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Articolo 19

Itinerari alternativi e rimborso

1. Quando un vettore prevede ragionevolmente che un servizio marittimo passeggeri subisca un ritardo superiore a 120 minuti rispetto all'orario previsto di partenza, il passeggero immediatamente:
 - (a) riceve l'offerta di servizi di trasporto alternativi a condizioni ragionevoli o, se ciò non è praticabile, viene informato in merito a servizi di trasporto alternativi offerti da altri operatori di trasporti;
 - (b) riceve il rimborso del prezzo del biglietto, qualora non accetti i servizi di trasporto alternativi di cui alla lettera a).

Il rimborso di cui alla lettera b) avviene a condizioni identiche a quelle previste per il risarcimento di cui all'articolo 20;
2. Il diritto al rimborso ai sensi del presente articolo non si applica ai passeggeri di una crociera salvo se tale diritto sussiste in conformità della direttiva 90/314/CEE.

Articolo 20

Risarcimento del prezzo del biglietto

1. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere al vettore un risarcimento in caso di ritardo all'arrivo dovuto a cancellazione o a ritardo alla partenza. I risarcimenti minimi sono fissati come segue:
 - (a) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
 - (b) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

- (c) Il 100% del prezzo del biglietto se il vettore non fornisce servizi alternativi o le informazioni di cui all'articolo 19, lettera a).
2. Il diritto al risarcimento ai sensi del presente articolo non si applica ai passeggeri di una crociera a meno che tali diritti sorgano in conformità della direttiva 90/314/CEE.
 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.
 4. Il presente articolo non si applica se il ritardo o la cancellazione è provocato da circostanze eccezionali che ostacolano l'esecuzione del servizio di trasporto, che non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli.

Articolo 21

Ulteriori richieste risarcitorie

Nessuna disposizione del presente regolamento impedisce ai passeggeri di rivolgersi ai tribunali nazionali per ottenere risarcimenti connessi a perdite dovute a cancellazione o ritardo dei servizi di trasporto.

Articolo 22

Misure aggiuntive a favore dei passeggeri

I vettori collaborano al fine di adottare disposizioni a livello nazionale ed europeo, con la partecipazione degli interessati, delle associazioni professionali e delle associazioni dei consumatori, dei passeggeri e delle persone con disabilità. Queste misure sono volte a migliorare l'assistenza ai passeggeri, in particolare in caso di ritardi prolungati, interruzione o cancellazione dei servizi.

Capo IV

Informazione dei passeggeri e trattamento dei reclami

Articolo 23

Il diritto all'informazione sul viaggio

Gli enti di gestione dei porti e i vettori forniscono ai passeggeri informazioni adeguate per tutto il viaggio nel formato più appropriato. Particolare attenzione viene prestata alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Articolo 24

Informazioni sui diritti dei passeggeri

1. I vettori provvedono affinché, al più tardi alla partenza, i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente regolamento. Se le informazioni sono state fornite dal vettore o dal vettore di fatto, l'altro non è obbligato a fornire le stesse informazioni. Le informazioni vengono

fornite nel formato più opportuno. Nel fornire le informazioni particolare attenzione viene prestata alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

2. I vettori e gli enti di gestione dei porti garantiscono che le informazioni sui diritti dei passeggeri previste dal presente regolamento siano a disposizione del pubblico sia a bordo delle navi che nei porti. Tali informazioni includono i dati necessari per contattare l'organismo o gli organismi designati dagli Stati membri a norma dell'articolo 26, paragrafo 1.

Articolo 25

Reclami

1. I vettori istituiscono un meccanismo per il trattamento dei reclami per i diritti e gli obblighi contemplati dal presente regolamento.
2. I passeggeri possono presentare un reclamo a un vettore entro un mese dal giorno in cui il servizio è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato. Entro 20 giorni lavorativi, il destinatario del reclamo fornisce una risposta motivata o, in casi giustificati, informa il passeggero della data entro la quale può aspettarsi una risposta. Il tempo necessario per rispondere non supera i due mesi dal ricevimento del reclamo.
3. Se non viene data una risposta entro i termini di cui al paragrafo 2, il reclamo si considera accettato.

Capo V

Controllo dell'applicazione e organismi nazionali ad essa preposti

Articolo 26

Organismi nazionali preposti al controllo dell'applicazione

1. Ogni Stato membro designa uno o più organismi incaricati dell'applicazione del presente regolamento. Ogni organismo adotta le misure necessarie per garantire la tutela dei diritti dei passeggeri, compresa l'osservanza delle norme in materia di accessibilità di cui all'articolo 8. Per quanto riguarda l'organizzazione, le decisioni di finanziamento, la struttura giuridica e il processo decisionale, ogni organismo è indipendente dai vettori.
2. Gli Stati membri informano la Commissione dell'organismo o degli organismi designati a norma del presente articolo e delle relative competenze.
3. Ogni passeggero può presentare un reclamo in merito a presunte infrazioni al presente regolamento all'organismo appropriato di cui al paragrafo 1 o a qualsiasi altro organismo appropriato designato da uno Stato membro.
4. Gli Stati membri che hanno scelto di esonerare taluni servizi ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 2, garantiscono la realizzazione di un meccanismo simile ai fini della tutela dei diritti dei passeggeri.

Articolo 27

Relazione sull'applicazione del presente regolamento

1. Il 1° giugno di ogni anno gli organismi designati ai sensi dell'articolo 26 pubblicano una relazione sull'attività dell'anno precedente, che contiene fra l'altro:
 - (a) una descrizione delle azioni adottate per applicare le disposizioni del presente regolamento,
 - (b) un riferimento alla procedura applicabile alla risoluzione di reclami individuali,
 - (c) una sintesi delle norme in materia di accessibilità per le persone con disabilità e a mobilità ridotta applicabili nello Stato membro di appartenenza;
 - (d) dati aggregati sui reclami;
 - (e) dati sulle sanzioni applicate;
 - (f) altre questioni rilevanti ai fini di una migliore applicazione del presente regolamento.
2. Per potere redigere tale relazione gli organismi di esecuzione tengono statistiche sui reclami individuali, per argomento e società interessata. Su richiesta, tali dati vengono messi a disposizione della Commissione o delle autorità investigative nazionali fino a tre anni dopo la data dell'evento.

Articolo 28

Cooperazione tra gli organismi preposti all'applicazione

Gli organismi nazionali di cui all'articolo 26, paragrafo 1, si scambiano informazioni sulle loro rispettive attività e sui principi e sulle pratiche decisionali adottate per assicurare ai passeggeri una protezione coerente in tutta la Comunità. La Commissione li assiste in questo compito.

Articolo 29

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono il regime sanzionatorio applicabile alle infrazioni delle disposizioni del presente regolamento e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere efficaci, proporzionate e dissuasive. Gli Stati membri notificano le relative disposizioni alla Commissione e provvedono a notificare immediatamente le eventuali successive modificazioni.

Capo VI

Disposizioni finali

Articolo 30

Relazione

Entro tre anni dall'entrata in vigore del presente regolamento, la Commissione trasmette al Parlamento europeo e al Consiglio una relazione sul suo funzionamento e i suoi effetti. Se del caso, la relazione è accompagnata da apposite 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 V 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 sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori”²¹.

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. Gli articoli 6, 7, 25, 26, e 29, si applicano a decorrere da [un anno] dopo la pubblicazione.

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

Fatto a Bruxelles, il [...]

Per il Parlamento europeo
Il Presidente
[...]

Per il Consiglio
Il Presidente
[...]

²¹ GU C [...] del [...], pag. [...].

ALLEGATO I

Diritto al rimborso o al riavviamento in caso di prenotazione anticipata per le persone con disabilità e a mobilità ridotta

1. Dove 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 trasferimento bancario elettronico, con versamenti o assegni bancari, o, previo accordo firmato dal passeggero, del costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuato, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero, più, se pertinente,

- un viaggio di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile; oppure

(b) il riavviamento verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile; oppure

(c) il riavviamento verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, ad una data successiva di suo gradimento, a seconda delle disponibilità di biglietti.

2. Il paragrafo 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/CEE²².

3. Qualora una città o regione sia servita da più porti e un vettore di fatto 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 di arrivo 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 di fatto.

²² GU L 158 del 23.06.1999, pag. 55.

ALLEGATO II

Assistenza nei porti

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

- comunicare l'arrivo in un porto 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, espletando i controlli per l'emigrazione, doganali e di 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), completando 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 in caso di necessità.

Quando una persona 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 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 per animali da assistenza riconosciuti, ove opportuno.

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

ALLEGATO III

Assistenza a bordo delle navi

Trasporto sulla nave degli animali da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale.

Oltre agli apparecchi medici, trasporto di al massimo due attrezzature per la mobilità per persona con disabilità o a mobilità ridotta, comprese sedie a rotelle elettriche.

Comunicazione delle informazioni essenziali sull'itinerario in formato accessibile.

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

Se necessario, assistenza alle persone affinché possano raggiungere i servizi igienici.

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

ALLEGATO IV

Formazione in materia di disabilità

Sensibilizzazione alla disabilità

La formazione del personale che lavora a diretto contatto con i viaggiatori riguarda i seguenti aspetti:

- 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 di individui con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta;
- barriere incontrate da persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche, organizzative;
- animali da assistenza riconosciuti, loro ruolo ed esigenze;
- capacità di far fronte a situazioni inattese;
- abilità interpersonali e metodi di comunicazione con non udenti e ipovedenti, ipovedenti, che soffrono di disturbi del linguaggio o persone con difficoltà di apprendimento;
- generale consapevolezza degli orientamenti dell'IMO riguardo alla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e dei disabili;
- capacità di maneggiare con cura sedie a rotelle e altri ausili alla mobilità al fine di evitare danni (per tutto il personale addetto alla movimentazione dei bagagli).

Formazione incentrata sull'assistenza alla disabilità

La formazione del personale che assiste direttamente persone a mobilità ridotta riguarda i seguenti aspetti:

- come aiutare gli utilizzatori di sedie a rotelle a sedersi sulla sedia a rotelle e ad alzarsi;
- capacità di fornire assistenza alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un animale da assistenza riconosciuto, compreso il ruolo e le esigenze di tali animali;
- tecniche per scortare passeggeri non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare animali da assistenza riconosciuti;
- conoscenza dei tipi di attrezzatura che possono assistere le persone a mobilità ridotta e del modo di utilizzare tali attrezzature;
- utilizzo 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 a mobilità ridotta;
- sufficiente comprensione dell'esigenza di assistenza affidabile e professionale, nonché consapevolezza della possibilità che alcuni passeggeri con disabilità provino sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza dall'assistenza fornita;
- conoscenza delle tecniche di pronto intervento.