

# CONOSCI I TUOI DIRITTI



Estratto del Regolamento UE N.1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010 che sancisce i Diritti dei Passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.  
La copia integrale del Regolamento UE N.1177/2010 è consultabile presso le biglietterie della società, sul sito ufficiale e a bordo delle unità veloci.

## **DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI ANNULLAMENTO O RITARDO PROLUNGATO DEL VIAGGIO – Regolamento (UE) N.1177/2010**



### **ANNULLAMENTO DEL VIAGGIO**

- Causato da condizioni meteo-marine avverse o da circostanza eccezionali:
  - Il passeggero sceglie la riprotezione = 1 riprotezione per il successivo viaggio disponibile – 2 informazione e assistenza (a)
  - Il passeggero sceglie il rimborso del biglietto= 1 rimborso del biglietto non utilizzato – 2 informazione e assistenza (a)
- Non causato da condizioni meteo-marine avverse o da circostanza eccezionali:
  - Il passeggero sceglie la riprotezione = 1 trasporto alternativo a condizioni simili – 2 informazione e assistenza (a) – 3 sistemazione adeguata e trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione (b)
  - Il passeggero rinuncia al viaggio= 1 rimborso del biglietto non utilizzato – 2 informazione e assistenza (a)



### **RITARDO PROLUNGATO**

- Ritardo alla partenza superiore a 90 min.
  - Il passeggero sceglie la riprotezione = 1 trasporto alternativo a condizioni simili – 2 informazione e assistenza (a) – 3 sistemazione adeguata e trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione (b)
  - Il passeggero rinuncia al viaggio= 1 rimborso del biglietto non utilizzato – 2 informazione e assistenza
- Ritardo all'arrivo superiore a un'ora in servizio regolare fino a 4 ore non causato da condizioni meteo-marine avverse o da circostanza eccezionali
  - Il passeggero ha diritto al livello minimo di compensazione economica (c)

a) Informazione e assistenza, Regolamento UE N.1177/2010 Art.16 p.1-2-3 e Art.17 p.1-3:

Il passeggero ha il diritto di essere informato dal vettore o dall'operatore del terminale quanto prima o comunque non oltre 30 min. dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile.

Il passeggero ha diritto a ricevere a titolo gratuito spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti.

b) Sistemazione adeguata e trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, Regolamento UE N.1177/2010 Art.17 p.2:

Il passeggero, in caso si renda necessario un soggiorno di una o più notti o di un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto, ha diritto gratuitamente, ove e allorché sia fisicamente possibile, a una sistemazione adeguata e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre agli spuntini, ai pasti o alle bevande. Per ciascun passeggero il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a terra a 80€ a notte per un massimo di 3 notti.

c) Livello minimo di compensazione economica, Regolamento UE N.1177/2010 Art.19:

Il passeggero, in caso di ritardo all'arrivo, ha diritto ad un livello minimo di compensazione economica pari al 25% del prezzo del Biglietto per un ritardo di almeno:

- un'ora in un servizio fino a 4 ore,
- 2 ore in un servizio regolare da 4 a 8 ore,
- 3 ore in un servizio regolare da 8 a 24 ore,
- 6 ore in un servizio superiore a 24 ore.

Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato sopra, la compensazione economica è pari al 50% del prezzo del biglietto.

La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della domanda e può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi o in denaro. La soglia minima, al di sotto della quale la compensazione economica non è prevista è pari a 6€.

## **DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITA' E DELLE PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA (PMR) – Regolamento (UE) N.1177/2010**

Per ricevere assistenza il Passeggero con disabilità o a mobilità ridotta (PMR) deve informare il vettore o l'operatore del terminale almeno 48 ore prima della partenza; inoltre deve notificare, al momento dell'acquisto o della prenotazione, le esigenze specifiche per i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici. Qualora non siano effettuate notifiche, i vettori e gli operatori dei terminali compiono comunque ogni sforzo ragionevole per garantire l'assistenza per imbarcarsi, sbarcare e viaggiare sulla nave.

Il PMR si presenta personalmente al porto o nel luogo designato almeno 30 min. prima dell'orario di partenza.

Se un PMR è accompagnata da un cane da assistenza riconosciuto, quest'ultimo è sistemato insieme alla persona a condizione che sia fornita notifica al vettore, all'agente di viaggio o all'operatore turistico in conformità alle norme nazionali applicabili.

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

Il rifiuto alla prenotazione, all'emissione del biglietto o all'imbarco può avvenire solo per motivi di sicurezza o qualora la progettazione della nave o dell'infrastruttura e attrezzatura portuale renda impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona in condizioni di sicurezza. In questo caso, la Compagnia deve informare immediatamente il Passeggero sulle motivazioni del rifiuto e, su richiesta dello stesso, ha l'obbligo di formalizzarle per iscritto, entro 5 giorni lavorativi. Al PMR cui sia stato rifiutato l'imbarco e all'eventuale accompagnatore deve essere offerto il rimborso del biglietto o il trasporto alternativo.

Qualora il PMR non sia autonomo, in relazione agli obblighi di sicurezza, la Compagnia può esigere che sia accompagnato da una persona in grado di fornirgli l'assistenza adeguata, l'accompagnatore è trasportato gratuitamente.

I vettori e gli operatori forniscono gratuitamente alle persone con disabilità o alle PMR l'assistenza anche durante l'imbarco e lo sbarco, e a bordo delle navi.

Le condizioni d'accesso sono messe a disposizione del pubblico dai vettori e dagli operatori dei terminali fisicamente o su internet, in formati accessibili e nelle stesse lingue in cui è fornita a tutti i passeggeri.

I vettori e gli operatori dei terminali assicurano che il proprio personale che fornisce assistenza diretta alle PMR abbia una formazione o istruzioni al riguardo.

Il vettore o l'operatore del terminale sono responsabili del danno derivante dalla perdita o dal danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche se l'evento dannoso è imputabile a colpa o negligenza del vettore o operatore. Il risarcimento corrisponde al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o ai costi di riparazione e va inoltre compiuto ogni sforzo per fornire rapidamente un'attrezzatura temporanea sostitutiva.

## **COME FARE RECLAMO - Regolamento (UE) N.1177/2010**

Il Passeggero, ove rilevi carenza o irregolarità nel servizio reso dalla Società, può rivolgersi per iscritto alla Società: via mail a [relazionicientela@libertylines.it](mailto:relazionicientela@libertylines.it) o tramite posta ordinaria a Liberty Lines S.p.A. – Via G. S. Vulpitta, 5 – 91100 Trapani.

I reclami saranno gestiti secondo i tempi e le modalità previsti dall'art. 24 del Regolamento UE n. 1177/2011: entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo.

In base all'Art.3 del Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n.1177/2010 l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) procede all'accertamento delle violazioni e all'irrogazione delle sanzioni di sua competenza d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri mediante la compilazione del modulo di reclamo presente sul sito <http://www.autorita-trasporti.it> nel canale "Modulistica". Il reclamo all'ART deve essere presentato, a pena di irricevibilità, a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o via posta certificata (pec) all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), o via posta elettronica ordinaria all'indirizzo [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it), o consegnato a mano presso l'Ufficio Protocollo dell'Autorità. Il reclamo all'ART risulta improcedibile:

- qualora non sia già stato presentato un reclamo all'impresa o, se presentato, qualora non sia inutilmente decorso il termine di 60 gg. dalla presentazione;
- qualora il reclamo all'impresa sia stato presentato decorso 60 giorni dalla data in cui è stato prestato, o avrebbe dovuto essere prestato, il servizio.

### **LIBERTY lines S.p.A.**

Via Serraino Vulpitta, 5 – 91100 TRAPANI (TP) – Tel. +39 0923 541081 – Fax. +39 0923 829148 – info@libertylines.it  
Call Center: Tel. +39 0923873813 – Fax 0923593200 – callcenter@libertylines.it – www.libertylines.it  
P.IVA 01920660816 – C.F. 01683020810

