

Carta dei Diritti del Passeggero Marittimo

Vanna Cuccu
Maria Gabriella Pili

Studio realizzato
con il contributo
della Fondazione di
Sardegna



Università degli Studi di Cagliari - Dicembre 2016



INTRODUZIONE	4
1. GLOSSARIO	6
1.1 Classi di navi da passeggeri	7
1.2 Condizioni generali	8
1.3 Diritto speciale di prelievo	8
1.4 Operatore turistico	8
1.5 Pacchetto turistico	9
1.6 Polizza di carico	9
1.7 Risoluzione e recesso dal contratto	10
1.8 Terminal o stazione marittima	10
1.9 Vettore	11
1.10 Vettore contraente e vettore operativo	11
2. NORME APPLICABILI AL TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI	12
2.1 Responsabilità del vettore nei trasporti internazionali	13
2.2 Disciplina trasporti nazionali	13
3. IL TRASPORTO DI PERSONE	16
3.1 Il biglietto	18
3.2 Diritto di informazione	19
3.3 Modifica dell'orario, del luogo, della data di partenza o del nominativo del passeggero	20
3.4 Viaggio senza biglietto	21
3.5 Smarrimento e furto del biglietto. Mancata ricezione del biglietto acquistato on line	21
4. IMPEDIMENTI DEL PASSEGGERO	23
4.1 Impossibilità di partire	24
4.2 Ripensamento	25
4.3 Mancata comunicazione del recesso	25
4.4 Mancata partenza della nave, ritardo o cambiamento di itinerario	26
5. RESPONSABILITÀ DELLA COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE IN CASO DI LESIONI PERSONALI O MORTE DEL PASSEGGERO	30



5.1 Risarcimento in caso di lesioni	32
5.2 Come ottenere il risarcimento del danno da morte o lesioni personali	34
6. RESPONSABILITÀ PER IL BAGAGLIO, OGGETTI DI VALORE E AUTO AL SEGUITO	36
6.1 Tipologie di bagaglio	37
6.2 Ambito temporale della responsabilità del vettore	39
6.3 Onere della prova per il bagaglio	39
6.4 Oggetti di valore e responsabilità della compagnia di navigazione	40
6.5 Limite del risarcimento dovuto dal vettore	41
6.6 Onere della prova per il bagaglio nazionale	42
6.7 Oggetti di valore e responsabilità della compagnia di navigazione	43
6.8 Limiti del risarcimento dovuto dal vettore	43
6.9 Veicolo al seguito	44
7. ANIMALI A BORDO	47
8. PASSEGGERI CON DISABILITÀ E RIDOTTA MOBILITÀ	49
8.1 Diritto al trasporto senza discriminazioni	50
8.2 Eccezioni al diritto di accesso al trasporto	50
8.3 Diritti in caso di negato imbarco	51
8.4 Diritto all'informazione	52
8.5 Diritto all'assistenza speciale	52
8.6 Presupposti dell'assistenza	53
8.7 Responsabilità per perdita o danneggiamento di attrezzature	54
9. RECLAMI	55
9.1 Perdita/danneggiamento del bagaglio	56
9.2 Cancellazione partenza/ritardo partenza – diritti passeggeri a mobilità ridotta	57
9.3 Termini per la tutela legale	57
10. LA TUTELA LEGALE	59
10.1 La negoziazione assistita	60
10.2 La mediazione/conciliazione	60



10.3 La tutela giurisdizionale	62
FAQ	64
Come faccio a sapere quale normativa regola il mio contratto di trasporto?	65
Cosa devo sapere prima di acquistare un biglietto?	65
Posso cambiare il biglietto?	66
Cosa succede se non ho il biglietto?	66
Cosa succede se ho il biglietto e non posso o non voglio più viaggiare?	67
Il vettore può modificare il viaggio?	67
Cosa succede se mi faccio male a bordo?	69
Quali tipologie di danno sono risarcibili?	71
Cosa posso portare a bordo?	71
Cosa accade se il bagaglio viene perso o danneggiato?	72
Cosa devo fare se il bagaglio è stato perso o danneggiato in un trasporto internazionale, comunitario o nazionale non di cabotaggio?	75
Cosa devo fare se il bagaglio è stato perso o danneggiato in un trasporto nazionale?	76
È valido l'avviso scritto con cui il vettore dichiara di non assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti portati in cabina?	76
Cosa devo fare per avere un'assistenza speciale?	77
Il vettore può non accettare la prenotazione o rifiutarsi di fornire assistenza?	77
Posso portare con me il mio animale da compagnia?	78
Come posso tutelare i miei diritti?	78



INTRODUZIONE

Ogni viaggiatore ha necessità di una piena informazione sui suoi diritti di passeggero.

Di recente la sua posizione è diventata più forte nei confronti delle Compagnie di navigazione, grazie ad una serie di norme che hanno notevolmente ampliato le sue difese. Le disposizioni in materia, tuttavia, sono numerose e non sempre facili da interpretare.

Nasce così l'esigenza di uno strumento di sintesi, snello e facilmente consultabile, che utilizzi un linguaggio semplice, capace di affiancare il passeggero in occasione di ricorrenti inconvenienti, quali la cancellazione della partenza, il ritardo, l'interruzione del viaggio, il cambiamento dell'itinerario, oppure il mancato rispetto dei diritti delle persone con esigenze particolari, oppure in caso di perdita, danneggiamento o ritardo del bagaglio o dell'auto al seguito.

La Carta dei diritti del passeggero marittimo mira a soddisfare proprio quelle esigenze di immediata informazione occorrenti per rendere più sereno il viaggio via mare, davanti a piccoli o grandi inconvenienti.

Per questo motivo, la Carta si presenta di facile consultazione, grazie anche all'articolazione in tre parti:

- un Glossario, in cui viene spiegato il significato dei termini più tecnici del settore;
- la Carta, che espone in modo semplice e sistematico i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare;
- una sezione di FAQ, destinata a dare risposte dirette ed immediate a specifiche questioni prevalentemente pratiche.



Per un approfondimento si rinvia alla consultazione di:

<http://www.isdit.it>

<http://www.dirittodeitrasporti.it>

<http://www.ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime>

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/2010_117_7_national_enforcement_bodies.pdf

http://www.ec.europa.eu/eu-rights/enquiry-complaint-form/home?languageCode=it&origin=yec_travel

http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_it.htm

http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/it/FTU_5.6.2.pdf

<http://www.fog.it>

<http://www.dirmar.com>



1. GLOSSARIO



1. GLOSSARIO

1.1 Classi di navi da passeggeri ¹

Le navi da passeggeri sono suddivise nelle seguenti classi, a seconda dei tratti di mare in cui operano ai sensi dell'art. 4 della [dir. 98/18/CE](#):

Classe A: navi da passeggeri adibite a viaggi nazionali diversi dai viaggi effettuati dalle navi di classe B, C e D;

Classe B: navi da passeggeri adibite a viaggi nazionali nel corso dei quali navigano a una distanza massima di 20 miglia dalla linea di costa corrispondente all'altezza media della marea, ove i passeggeri possono prendere terra in caso di naufragio;

Classe C: navi da passeggeri adibite a viaggi nazionali in tratti di mare in cui la probabilità che l'onda significativa superi l'altezza di 2,5 mt è inferiore al 10% durante tutto l'anno in caso di attività di durata annua, o durante un periodo specifico dell'anno in caso di attività stagionale (ad esempio attività estiva), nel corso dei quali navigano a una distanza massima di 15 miglia da un luogo di rifugio e di 5 miglia dalla linea di costa corrispondente all'altezza media della marea, ove i passeggeri possono prendere terra in caso di naufragio;

Classe D: navi da passeggeri adibite a viaggi nazionali in tratti di mare in cui la probabilità che l'onda significativa superi l'altezza di 1,5 mt è inferiore al 10% durante tutto l'anno in caso di attività di durata annua, o durante un periodo specifico dell'anno in caso di attività stagionale (ad esempio attività estiva), nel corso dei quali navigano a una distanza massima di 6 miglia da un luogo di rifugio e di 3 miglia dalla linea di costa corrispondente all'altezza media della marea, ove i passeggeri possono prendere terra in caso di naufragio.

Secondo l'art. 7 del [reg. \(CE\) n. 392/2009](#) il vettore e il vettore operativo devono provvedere affinché i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui loro diritti.

¹ Sul tema si vedano gli Atti del Convegno su «*La responsabilità del vettore di persone: trasporto marittimo e aereo a confronto*», Lecce, 15-16 giugno 2012, pubblicato su *Diritto dei trasporti* 2012, pp. 617 ss.



1.2 Condizioni generali

Le condizioni generali sono clausole previste unilateralmente da una parte (ad esempio la compagnia di navigazione) e sono dirette a regolare, in modo uniforme e generalizzato, i suoi rapporti contrattuali con una serie indefinita di controparti (ad esempio i passeggeri).

Trovano disciplina nell'art. 1341 c.c., il quale dispone che esse hanno efficacia nei confronti della controparte se questa, nel momento della conclusione del contratto, le conosceva o avrebbe dovuto conoscerle usando la normale diligenza. Il presupposto della conoscenza o della conoscibilità impone un duplice onere: l'uno a carico della parte proponente, che deve predisporre mezzi idonei a far conoscere le clausole alla controparte aderente, l'altro a carico di quest'ultima, che deve adoperarsi per averne conoscenza, secondo la normale diligenza.

1.3 Diritto speciale di prelievo

Il Diritto Speciale di Prelievo (DSP o SDR in inglese) è una moneta convenzionale creata dal Fondo Monetario Internazionale (FMI).

Al 15 novembre 2016, 1 DSP = 1,27 Euro.

Per ulteriori informazioni visitare il sito <http://www.imf.org>.

1.4 Operatore turistico

L'operatore turistico (o *tour operator*) è un'impresa commerciale che assembla (*tour operator*), sviluppa o semplicemente vende (agenzia di viaggi), pacchetti turistici, generalmente inclusive di pernottamenti alberghieri e/o trasferimenti, polizze assicurative e altri servizi accessori.



1.5 Pacchetto turistico

I pacchetti turistici sono formule di vacanza tutto compreso, organizzate dai tour operator e poste in vendita al pubblico, per lo più tramite le agenzie di viaggio. Per potersi definire tale ed essere assoggettato alla normativa di riferimento (Codice del turismo, artt. da 32 a 51), il pacchetto turistico deve avere ad oggetto viaggi, vacanze, circuiti tutto compreso o crociere, risultanti dalla combinazione, da chiunque e in qualunque modo realizzata, di almeno due fra i seguenti elementi: a) trasporto; b) alloggio; c) servizi turistici non accessori al trasporto e all'alloggio che ne costituiscano parte significativa.

1.6 Polizza di carico

A fronte dell'imbarco del veicolo al seguito, potrebbe essere emessa una polizza di carico o *bill of lading*; per quanto ciò possa essere raro nella prassi, in questo caso il veicolo è considerato una merce ed il suo trasporto viene assoggettato alla relativa disciplina.

La polizza di carico marittima attesta quindi in tale ipotesi l'imbarco dell'auto su una determinata nave per il trasporto fino al porto di destinazione. La *bill of lading* (che solitamente viaggia separatamente dalla merce, ma nel caso di trasporto dell'auto al seguito viaggia con il passeggero e quindi anche con il veicolo trasportato), assolve alle seguenti funzioni:

- a) attesta la presa in carico delle merci da parte del vettore marittimo o di un suo agente;
- b) comprova l'esistenza e il contenuto del contratto di trasporto inerente alle merci in essa descritte;
- c) attribuisce al detentore del titolo originale il possesso delle merci e il potere dispositivo su di esse per il trasferimento a terzi.



1.7 Risoluzione e recesso dal contratto

La risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta fa riferimento a quelle ipotesi in cui si è in presenza di un contratto a prestazioni corrispettive (come nel caso del contratto di trasporto marittimo, in base al quale il vettore ha l'obbligo di eseguire la prestazione di trasferimento del passeggero e quest'ultimo deve adempiere all'obbligazione di pagare il prezzo del passaggio) e l'adempimento del contratto sia divenuto impossibile per una parte a seguito del verificarsi di un evento indipendente dalla sua volontà (morte del passeggero, calamità naturali, ecc..) e quindi non riconducibile neanche a una sua negligenza, imprudenza o imperizia .

In questi casi, nessuna delle parti è più tenuta ad eseguire la propria prestazione.

Il recesso dal contratto, invece, è un diritto che, se previsto dalla legge o dal contratto, consente alle parti di sciogliere il contratto prima della scadenza del termine naturale per qualsiasi motivo o per i motivi specificamente previsti.

Spesso, nelle condizioni generali di contratto, il diritto di recesso del passeggero viene indicato sotto le formule di “rinuncia al viaggio” o “disdetta”.

1.8 Terminal o stazione marittima

Il terminal è la struttura, situata nel porto (dotata di banchi di accettazione, biglietteria o sale di ritrovo), nella quale è possibile trovare il personale della Compagnia di navigazione addetto all'imbarco e allo sbarco dei passeggeri. L'operatore del terminal è, quindi, il soggetto che gestisce tale struttura che può essere, a seconda del caso, l'Autorità portuale, lo stesso vettore o altro gestore privato.

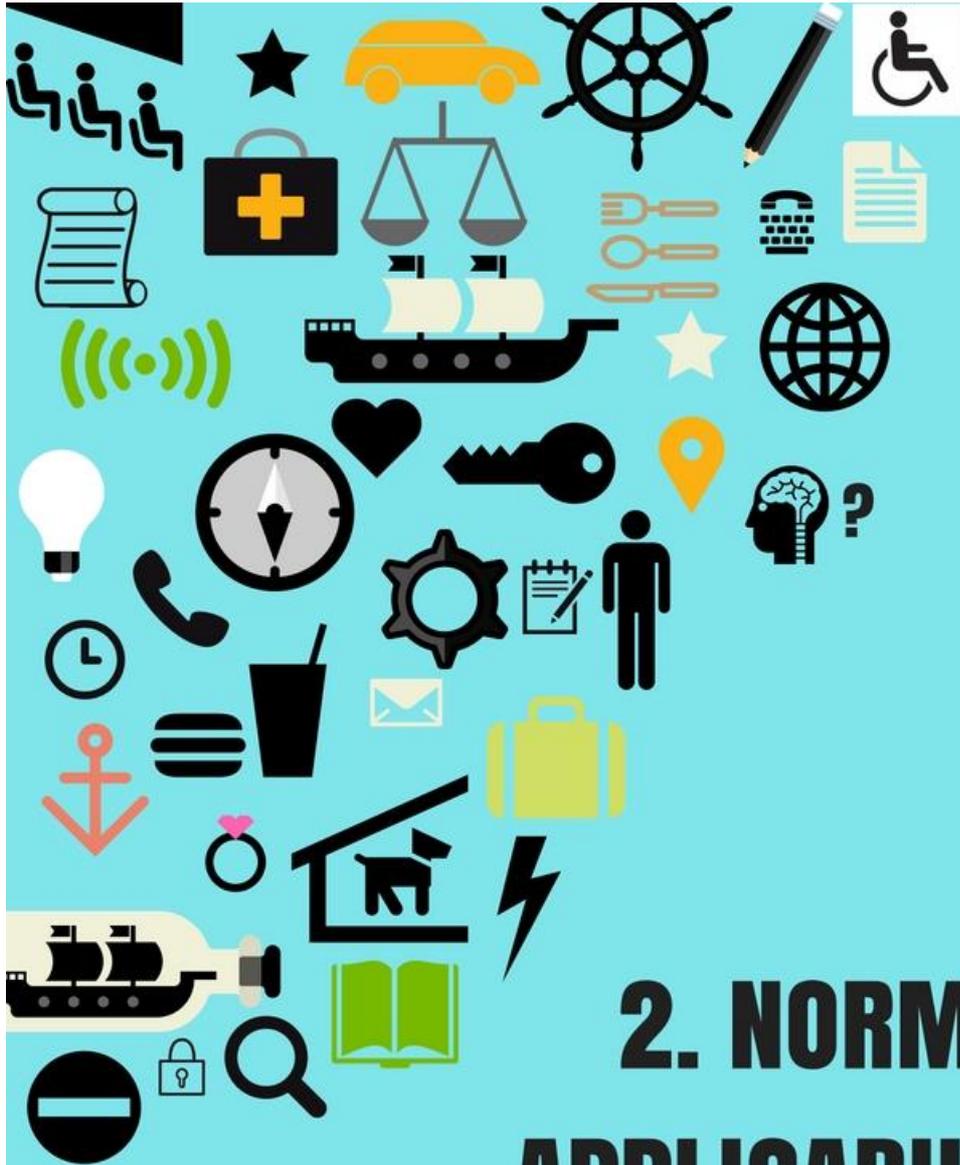


1.9 Vettore

È denominato vettore (o Compagnia di navigazione), chi si impegna ad eseguire un trasporto (di persone o di cose), qualunque sia la modalità, utilizzando mezzi di sua proprietà o comunque nella sua disponibilità.

1.10 Vettore contraente e vettore operativo

Il vettore contraente è colui il quale predispone le condizioni generali di trasporto e si impegna quindi, in base al contratto, a trasportare da un luogo ad un altro i passeggeri, i loro bagagli e veicoli al seguito. Non è essenziale che il vettore contraente provveda personalmente o tramite la propria organizzazione all'esecuzione della prestazione di trasporto, ben potendo questa essere eseguita da un altro. Ciò accade allorquando il vettore contraente è soggetto diverso da colui che materialmente effettua il trasporto, detto vettore operativo. In questo caso, la responsabilità grava comunque sul vettore contraente.



2. NORME APPLICABILI AL TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI



2. NORME APPLICABILI AL TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI

Il trasporto per mare è regolato dal [codice della navigazione \(artt. 396 – 418\)](#) e, per le crociere che fanno parte di un pacchetto turistico, cioè di una vacanza tutto compreso organizzata da un Tour Operator o da una agenzia di viaggio, anche dal Codice del Turismo (artt. 36 e ss d.lg. 23 maggio 2011, n. 79).

Le più importanti disposizioni di origine internazionale in materia di tutela del passeggero marittimo sono contenute nella [Convenzione di Atene](#) del 13 dicembre 1974, modificata dal Protocollo di Londra del 2002, nel [reg. \(CE\) n. 392/2009](#) e nel [reg. \(CE\) n. 1177/2010](#).

2.1 Responsabilità del vettore nei trasporti *internazionali*

La [Convenzione di Atene](#), in vigore nella sua formulazione più recente dal 23 Aprile 2014, si occupa della protezione del passeggero marittimo nei trasporti internazionali, ossia in quelli con punti di partenza e arrivo in diversi Stati, fra quelli che hanno aderito alla Convenzione, oppure all'interno di un unico Stato quando sia previsto uno scalo all'estero.

Perché questa disciplina possa operare è necessario che (art. 2):

- a) la nave batte bandiera di uno stato membro o è registrata in un Stato membro;
- oppure
- b) il contratto di trasporto è stato concluso in uno Stato membro; o
 - c) il luogo di partenza o di destinazione, in base al contratto di trasporto, è situato in uno Stato membro.



Tra le norme comunitarie va segnalato il [reg. \(CE\) n. 392/2009](#) sulla responsabilità del vettore nei trasporti via mare, attualmente applicabile ai soli trasporti marittimi internazionali quando (art. 2):

- a) la nave batte bandiera di uno stato membro o è registrata in un Stato membro; o
- b) il contratto di trasporto è stato concluso in uno Stato membro; o
- c) il luogo di partenza o di destinazione, in base al contratto di trasporto, è situato in uno Stato membro.

2.2 Disciplina trasporti *nazionali*

Il [reg. \(CE\) n. 392/2009](#) prevede la sua applicazione anche ai viaggi tra porti di un unico Stato, quando effettuati con navi di classe A e B.

Il regolamento individua infatti quattro classi, identificate con le lettere dell'alfabeto, che, pur essendo tutte adibite ai trasporti nazionali, si distinguono in base alla distanza di navigazione dalla costa e alle condizioni meteo marine affrontabili.

Tuttavia lo Stato Italiano, con la circolare del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti dell'8 agosto 2013, riguardo alla navigazione di cabotaggio fra porti italiani, ha deciso di differire l'operatività del regolamento fino al 31 dicembre 2016, per i trasporti nazionali con navi di classe A, e al 31 dicembre 2018, per quelli con navi di classe B.

Per i trasporti marittimi con navi C e D, il Ministero ha escluso l'operatività del regolamento, rendendo applicabile il solo Codice della navigazione (art. da 396 a 418).

Non è comunque escluso che le Condizioni di trasporto adottate dalla Compagnia di navigazione richiamino le norme del regolamento, rendendolo così operativo nel caso concreto, a prescindere dalla sua formale entrata in vigore.

Fra le norme comunitarie particolare importanza assume anche il [reg. \(CE\) n. 1177/2010](#) sui



diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne, con una portata applicativa pressoché generalizzata per tutti i trasporti effettuati con navi che imbarcano più di 12 passeggeri, con partenza da porti comunitari, nonché per i viaggi ivi diretti, se effettuati da un vettore comunitario (art. 2).

Le disposizioni in esso contenute non possono essere derogate, se non a favore del passeggero (art. 6). Ciò significa che i diritti dei passeggeri enunciati dal regolamento possono solo essere ampliati dalle condizioni generali di contratto, ma è fatto espresso divieto di limitarne portata e contenuto.

Nessuno degli Stati membri si è avvalso della possibilità – espressamente prevista – di non applicare il regolamento, a condizione che i diritti dei passeggeri fossero adeguatamente garantiti dalla legislazione nazionale, alle navi della navigazione marittima di stazza inferiore a 300 tonnellate lorde, utilizzate nei trasporti interni.

La stessa possibilità è ad ogni modo disposta senza limiti di tempo per i servizi passeggeri onerati da obblighi di servizio pubblico o da contratti di servizio pubblico o dai servizi integrati. Al momento, nessuno Stato membro si è avvalso di tale possibilità.

L'organismo responsabile dell'applicazione del [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#) è l'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti).



3. IL TRASPORTO DI PERSONE



3. IL TRASPORTO DI PERSONE

Il vettore è la Compagnia di navigazione; essa trasferisce il passeggero, i bagagli e l'auto al seguito dal luogo di partenza al luogo di destinazione, così come indicato nel biglietto.

Il trasporto è operazione complessa. Per questo la Carta dei Diritti del passeggero marittimo intende sintetizzare gli strumenti posti a difesa del viaggiatore dal momento dell'imbarco al momento dello sbarco, compreso il periodo in cui il passeggero viene trasferito dalla banchina alla nave – e viceversa – via acqua. Non sono invece compresi i periodi in cui il passeggero si trova in una stazione marittima o sulla banchina o in altra infrastruttura portuale ([art. 409 c. nav.](#) e art. 1, n. 8), all. I del [reg. \(CE\) n. 392/2009](#))

Il passeggero ha il diritto di arrivare sano e salvo a destinazione, il vettore è pertanto tenuto a proteggere il passeggero, garantendogli un idoneo spazio a bordo e facendo il possibile perché non subisca lesioni (ad esempio predisponendo barriere, antiscivolo, protezioni, nonché avvisi, informazioni, vigilanza).

Dal canto suo il passeggero deve collaborare con il vettore, rispettando rigorosamente le istruzioni sul comportamento da tenere dall'inizio delle operazioni di imbarco fino al termine di quelle di sbarco.

Generalmente la Compagnia di navigazione assicura servizi ulteriori ed indipendenti dal trasporto, per esempio ristorazione, palestre, centri benessere ed altre attività di svago. Di eventuali lesioni avvenute in occasione di tali attività il vettore risponde comunque, anche se a titolo diverso, dunque non sulla base delle norme raccolte in questa Carta.

Il vettore, infine, deve custodire i bagagli e gli oggetti che gli vengono consegnati, ossia conservarli e fare in modo che non vengano danneggiati. Se il bagaglio a mano o altri oggetti sono stati consegnati al vettore, questi deve custodirli fino alla restituzione, anche quando il passeggero non si trova a bordo.

Spesso, quando si stipula il contratto di trasporto lo si fa con una Compagnia di navigazione diversa da quella che in realtà effettuerà il trasporto; in questi casi si parla di vettore contraente per



la compagnia che ha stipulato il contratto, e di vettore operativo per quella che, di fatto, porterà il passeggero a destinazione.

Tuttavia, il vettore contraente rimane comunque responsabile della corretta esecuzione dell'intero trasporto. Infatti, il passeggero può sempre rivolgersi al vettore contraente per il risarcimento del danno in caso di pregiudizio subito in occasione del trasporto ed a prescindere dal vettore (contraente o operativo), a cui sia effettivamente riconducibile il danno o il trasferimento (art. 4, [reg. \(CE\) n. 392/2009](#)).

3.1 Il biglietto

Il biglietto di passaggio, che può avere una forma elettronica o cartacea, è il documento che prova l'avvenuta stipulazione del contratto di trasporto ([artt. 396 e 397 c. nav.](#)).

Conseguentemente, sebbene non in modo tassativo, esso deve indicare:

- il luogo e la data dell'emissione;
- il luogo di partenza e quello di destinazione;
- la classe di viaggio;
- il prezzo;
- il nome e il domicilio della compagnia di navigazione;
- eventualmente, il nome del passeggero.

Il biglietto di passaggio può essere acquistato nelle agenzie di viaggio, negli uffici delle compagnie di navigazione, oppure direttamente *online* e deve essere venduto senza alcuna discriminazione dovuta alla nazionalità dell'acquirente finale o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione (art. 4, [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).



Contestualmente all'acquisto del biglietto il passeggero accetta tutte le condizioni contrattuali dettate dalla compagnia di navigazione prescelta. Pertanto, è onere del passeggero leggere accuratamente tali condizioni prima dell'acquisto.

Se il passeggero necessita di una particolare assistenza prima, durante o dopo il viaggio, deve comunicarlo al momento dell'acquisto (art. 11, par. 2, [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).

Nel corrispettivo per il trasporto possono essere compresi anche il vitto e le spese di imbarco e sbarco. In ogni caso, la compagnia di navigazione è tenuta a pubblicizzare un prezzo unitario finale in cui devono essere ricomprese tutte le voci che lo compongono.

3.2 Diritto di informazione

Secondo i dettami degli artt. 7 del [reg. \(CE\) n. 392/2009](#) e 23 del [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#), il vettore e gli operatori dei terminali portuali sono tenuti a fornire ai passeggeri adeguate informazioni:

- a) sul viaggio, prima e durante lo stesso
- b) sui diritti di passeggeri
- c) sugli estremi degli organismi nazionali preposti all'esecuzione dei regolamenti europei
- d) sulle condizioni di accesso al trasporto per le persone con disabilità o con mobilità ridotta.

Le informazioni relative ai diritti del passeggero devono essere poste a disposizione del pubblico a bordo delle navi, nei porti, nei terminali portuali e possibilmente tradotte in diverse lingue (art. 7 del [reg. \(CE\) n. 392/2009](#) e 9 del [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).

La compagnia di navigazione ha obbligo di pubblicizzare adeguatamente le condizioni contrattuali al fine di renderle effettivamente conoscibili al passeggero, che le accetta con l'acquisto del biglietto.

Pertanto, è consigliabile leggerle attentamente.



Le condizioni generali di contratto devono contenere le informazioni relative alle modalità con le quali il passeggero può eseguire il *check-in*, l'orario minimo e massimo entro il quale è possibile effettuarlo, nonché le modalità per l'imbarco dei passeggeri a piedi e di quelli con auto al seguito.

Nel caso in cui l'acquisto del biglietto avvenga *online* le informazioni devono essere facilmente accessibili e l'acquirente deve accettarle espressamente.

Infine, ai sensi dell'[art. 22bis del d. lgs. n. 206 del 6 settembre 2005](#) (codice del consumo), la compagnia di navigazione è tenuta a pubblicizzare un unico prezzo del biglietto in cui devono essere ricomprese tutte le voci che lo compongono.

3.3 Modifica dell'orario, del luogo, della data di partenza o del nominativo del passeggero

Generalmente è ammessa la variazione del biglietto, dell'orario o della data di partenza. Tale modifica spesso è gratuita (talvolta a condizione che il cambiamento avvenga entro le 48 ore dalla data di partenza) o previo pagamento di un piccolo sovrapprezzo.

Se il biglietto è nominativo, come accade nella maggioranza dei casi, potrà essere ceduto ad altri solo previo consenso della compagnia di navigazione, che, laddove si applichi il codice della navigazione ([art. 401 c. nav.](#)), potrebbe chiedere una provvigione non superiore al 10%. Nei restanti casi, la disciplina è rimessa alle condizioni generali di trasporto.

La variazione della tratta, quindi del luogo di arrivo o di partenza, deve considerarsi annullamento del biglietto, con la conseguente applicazione delle penali previste dalle condizioni generali di contratto.



3.4 Viaggio senza biglietto

Il passeggero che si imbarca senza un biglietto valido deve darne immediato avviso ad un membro qualificato dell'equipaggio.

In caso di mancato avviso, laddove si applichi il codice della navigazione (art. 399 c. nav.), il passeggero dovrà pagare il doppio del prezzo di passaggio fino al porto di destinazione, oltre all'eventuale risarcimento del danno. Nei restanti casi, la disciplina è rimessa alle condizioni generali di trasporto.

A garanzia del pagamento dei crediti vantati nei confronti del passeggero, il vettore ha diritto di pegno legale sul bagaglio. In sostanza, può accadere che la compagnia di navigazione possa legittimamente detenere il bagaglio del passeggero fino al momento in cui il passeggero non effettua il pagamento dovuto.

3.5 Smarrimento e furto del biglietto. Mancata ricezione del biglietto acquistato *on line*

In caso di smarrimento o furto del biglietto, il passeggero potrà fare richiesta di un duplicato alla compagnia di navigazione, a condizione che il biglietto non sia già stato utilizzato (anche eventualmente da terzi).

Alcune compagnie, invece, prevedono il rimborso del prezzo, talvolta a fronte del riacquisto del biglietto.

Le condizioni generali di trasporto possono prevedere diversamente, pertanto se ne consiglia la consultazione.

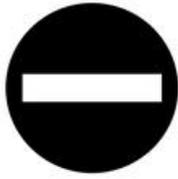


In ogni caso, la compagnia di navigazione, può chiedere il rimborso delle spese di gestione della pratica.

È consigliabile, comunque, presentare altresì denuncia alla competente Autorità di Polizia.



4. IMPEDIMENTI DEL PASSEGGERO



4. IMPEDIMENTI DEL PASSEGGERO

4.1 Impossibilità di partire

Può accadere che un passeggero o una delle persone che avrebbero dovuto viaggiare con lui non possano più partire per una causa che non dipende da loro (ad es. morte, lesioni o malattia).

Nel caso in cui si applichi il codice della navigazione ([art. 400 c. nav.](#)), le persone interessate possono chiedere senza costi aggiuntivi, a prescindere dal tipo di tariffazione, purché prima della partenza, lo scioglimento del contratto e potrebbero essere tenute a pagare al vettore il 25% del prezzo del biglietto (al netto delle spese di vitto se comprese). Affinché ciò sia possibile, l'impedimento deve essere dimostrato e il vettore deve esserne informato in forma scritta (diversamente sarà dovuto il prezzo intero), così come della decisione di non partire. Nei restanti casi, la disciplina è rimessa alle condizioni generali di trasporto.

È sempre consigliabile informare il vettore mediante raccomandata con avviso di ricevimento o qualsiasi altro mezzo che consenta di dimostrare l'avvenuta ricezione della comunicazione (ad es. posta elettronica certificata).

Se, invece, il passeggero non si presenta a bordo nel tempo stabilito e lascia quindi partire la nave senza imbarcarsi, non ha diritto a nessun rimborso.

Il passeggero può cedere il proprio biglietto solo con il consenso della Compagnia di navigazione. In tal caso, se si applica il codice della navigazione ([art. 401 c. nav.](#)), è dovuta alla Compagnia una provvigione non superiore al 10% del prezzo. Nei restanti casi, la disciplina è rimessa alle condizioni generali di trasporto.

Può, infine, accadere che il passeggero si trovi nelle condizioni di dover interrompere il viaggio. In tal caso, se l'interruzione non avviene per colpa o per scelta del passeggero ai sensi del codice della navigazione, il prezzo del biglietto deve essere pagato in base al percorso fatto. Ciò non accade se l'interruzione è dovuta a colpa o scelta del passeggero, casi in cui il vettore può



trattenere l'intero prezzo ([art. 406 c. nav.](#)). Nei restanti casi, la disciplina è rimessa alle condizioni generali di trasporto.

4.2 Ripensamento

Non è previsto un generale diritto di ripensamento a favore del passeggero marittimo.

Le condizioni generali di trasporto possono talvolta consentirgli di recedere dal contratto, attribuendo alla compagnia di navigazione il diritto di trattenere una percentuale del prezzo corrisposto, spesso di ammontare variabile in funzione dell'anticipo con cui la rinuncia del viaggio sia stata comunicata al vettore.

Si riportano qui di seguito e a titolo di esempio le trattenute in caso di recesso disposte dalla maggior parte delle compagnie di navigazione:

- 10% fino a 30 giorni prima della partenza;
- 20% da 29 giorni fino a 48 ore prima della partenza;
- 50% da 48 ore fino a 4 ore prima della partenza;

Talvolta, non è previsto alcun rimborso se la comunicazione avviene meno di 4 ore prima della partenza.

4.3 Mancata comunicazione del recesso

Se il passeggero non si presenta nel luogo e all'orario stabiliti per la partenza senza aver tempestivamente comunicato la propria volontà di non partire più oppure la sua impossibilità a farlo, la compagnia di navigazione avrà diritto a trattenere l'intero prezzo del biglietto.



4.4 Mancata partenza della nave, ritardo o cambiamento di itinerario

Se il vettore interrompe il viaggio per causa di forza maggiore, ossia per un fatto indipendente dalla sua volontà (ad es. severe condizioni meteorologiche, scioperi, etc.) nel caso in cui si applichi il codice della navigazione ([art. 405 c. nav.](#)), il passeggero deve pagare il prezzo del biglietto solo in proporzione al percorso fatto. La Compagnia di navigazione però può offrire al passeggero la prosecuzione del viaggio in tempi ragionevoli. Nell'attesa del viaggio, il vettore deve fornire vitto e alloggio, se compresi nel prezzo del biglietto.

Nei restanti casi, la disciplina è rimessa alle condizioni generali di trasporto.

Quando viene soppressa la partenza, cambiato l'itinerario e in caso di ritardo, i diritti del passeggero sono diversi a seconda del tipo di nave utilizzata.

In particolare, si applica la disciplina del codice della navigazione ([artt. 403 e 404 c. nav.](#)):

A) se il trasporto è effettuato

- su navi che trasportano meno di 12 passeggeri;
- su navi con equipaggio inferiore ai tre membri;
- per un servizio passeggeri con tratta inferiore 500 mt. sola andata;
- per escursioni o visite turistiche non facenti parte di una crociera;
- su navi senza mezzi di propulsione meccanica;
- su originali e singole riproduzioni di navi storiche progettate prima del 1965, autorizzate a trasportare fino a 36 passeggeri,

a) in caso di soppressione della partenza per causa di forza maggiore, il passeggero ha diritto alla risoluzione del contratto e al rimborso dell'intero prezzo;

b) quando invece è il vettore a scegliere di annullare la partenza, il passeggero ha diritto alla risoluzione del contratto e al rimborso dell'intero prezzo del biglietto, a meno che vi



siano partenze successive di altre navi della stessa Compagnia e il viaggiatore decida di servirsi di una di queste navi;

c) in caso di mutamento dell'itinerario, può essere chiesta la risoluzione del contratto e la restituzione del prezzo.

Nei casi b) e c) il passeggero può chiedere anche il risarcimento dei danni. Tuttavia, se la soppressione o il mutamento avvengono per un giustificato motivo (ad es. condizioni meteo particolarmente difficili, scioperi, etc.), il risarcimento del danno non potrà superare il doppio del prezzo pagato.

d) In caso di ritardo, il passeggero ha diritto al vitto e all'alloggio (se compresi nel prezzo del biglietto), e può rinunciare al viaggio, con restituzione del prezzo integrale del biglietto, purché ne faccia richiesta:

- dopo 12 ore di ritardo, nei viaggi di durata inferiore alle 24 ore:
- dopo 24 ore nei viaggi tra porti del Mediterraneo, 48 in quelli con inizio o termine fuori dall'Europa o dei Paesi bagnati dal Mediterraneo, per i viaggi che durano più di un giorno.

Decorsi tali termini, se il passeggero non chiede la risoluzione del contratto, perde anche il diritto al vitto e all'alloggio a spese del vettore. Se il ritardo è imputabile al vettore, il passeggero potrà chiedere il risarcimento dei danni.

Le condizioni generali di trasporto possono comunque prevedere diversamente.

B) Per i trasporti su tutte le altre navi, incluse quelle da crociera (art. 16 e ss. del [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)):

a) in caso di interruzione del viaggio, se il passeggero non possiede un biglietto *open* con orario di partenza non ancora specificato (fatta eccezione per gli abbonati), di cancellazione della



partenza o ritardo superiore a 90 minuti, la disciplina comunitaria assicura gratuitamente ai passeggeri in partenza spuntini, pasti e bevande in congrua relazione all'attesa, sempreché disponibili e possano comunque essere forniti.

In aggiunta, se la cancellazione o il ritardo alla partenza non sono causati da condizioni meteorologiche tali da mettere a rischio la sicurezza della nave, e qualora si renda necessario un soggiorno di una o più notti, se oggettivamente possibile il vettore deve offrire al passeggero in partenza dal terminal una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, nonché il trasferimento porto al luogo di sistemazione e viceversa.

Il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a terra (escluso il trasferimento tra il terminal e il luogo di sistemazione), a 80 euro a notte e a un massimo di tre notti. Non è consentito al vettore limitare il costo o la durata della sistemazione a bordo della nave (art. 17 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).

Nel caso di cancellazione della partenza o ritardo superiore a 90 minuti, non dovuti a condizioni meteorologiche tali da mettere a rischio la sicurezza della nave, quando non si tratti di servizi di crociera, il passeggero ha diritto di scegliere tra:

- trasporto alternativo verso la destinazione finale e a condizioni simili a quelle originarie appena possibile e senza alcun costo aggiuntivo

- risoluzione del contratto e rimborso del prezzo del biglietto per la parte del viaggio non ancora effettuata. Se il viaggio era già stato in parte effettuato, ma il passeggero non ha interesse a proseguire, il rimborso deve essere integrale. In ogni caso, la restituzione deve avvenire entro 7 giorni, in contanti, mediante bonifico bancario, versamento o assegno. In alternativa il passeggero può accettare buoni e/o altri benefici per un importo equivalente (art. 18 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).

In caso di cancellazione o di ritardo alla partenza, il passeggero ha diritto di essere informato dal vettore o dall'operatore del terminale non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto.

I nuovi orari di partenza e di arrivo devono essergli comunicati non appena tale informazione è disponibile (art. 16 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).



b) In caso di ritardo all'arrivo, il passeggero ha diritto ad una compensazione economica, ossia ad una somma di denaro che non può essere inferiore al 25% del prezzo del biglietto.

La compagnia di navigazione può introdurre una soglia minima (che non può comunque essere superiore a 6 euro) al di sotto della quale la compensazione economica non è prevista.

La compensazione economica, inoltre, è dovuta solo se il ritardo supera una misura minima stabilita in base alla durata prevista del viaggio, ovvero:

- 1 ora in un viaggio di durata fino a 4 ore;
- 2 ore in un viaggio di durata tra le 4 e le 8 ore;
- 3 ore in un viaggio di durata tra le 8 e le 24 ore;
- 6 ore in un viaggio di durata superiore a 24 ore.

Inoltre, se il ritardo supera il doppio del tempo minimo, la compensazione economica ammonterà al 50% del prezzo del biglietto.

Nel caso di un biglietto andata e ritorno, se il ritardo riguarda solo l'andata **oppure** solamente il ritorno, è calcolata sulla metà del prezzo complessivo del biglietto.

La richiesta deve essere fatta alla Compagnia di navigazione in forma scritta ed in modalità idonea a dimostrare l'avvenuta ricezione della comunicazione (raccomandata con avviso di ricevimento, posta elettronica certificata, etc.).

Deve inoltre essere corrisposta per intero, senza detrazioni per costi e spese varie, essere pagata entro un mese dalla domanda e può consistere in buoni e/o altri servizi, mentre è corrisposta in denaro solo se il passeggero ne fa richiesta (art. 17 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).

Non è dovuta se il ritardo è causato da condizioni meteorologiche tali da mettere a rischio la sicurezza della nave o da circostanze straordinarie e inevitabili che ostacolano il trasporto. Allo stesso modo, se il passeggero ha causato il ritardo o se questo ne è stato informato prima dell'acquisto del biglietto (art. 20 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).



5. RESPONSABILITÀ DELLA COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE IN CASO DI LESIONI PERSONALI O MORTE DEL PASSEGGERO



5. RESPONSABILITÀ DELLA COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE IN CASO DI LESIONI PERSONALI O MORTE DEL PASSEGGERO

La Compagnia di navigazione deve fare in modo che il passeggero arrivi sano e salvo a destinazione. Per questo motivo, devono essere predisposte tutte le misure necessarie, materiali (barriere, antiscivolo, protezioni, etc.) e non (avvisi, informazioni, vigilanza, etc.), affinché la protezione del passeggero sia effettiva ed efficace.

Il passeggero, invece, deve collaborare con il vettore, osservando rigorosamente le istruzioni riguardanti il comportamento da tenere ai fini della sicurezza del viaggio.

È importante ricordare che il comportamento negligente del passeggero che non rispetta le istruzioni del vettore o causa un danno può limitare, o addirittura escludere, la responsabilità del vettore per morte e lesioni personali.

Spesso la Compagnia di navigazione predispone servizi ulteriori ed indipendenti dal trasporto, per esempio ristorazione, palestre, piscina, centri benessere ed altre attività di svago. Di eventuali lesioni avvenute in occasione di tali attività il vettore risponde comunque, anche se a titolo diverso, dunque non sulla base delle norme raccolte in questa Carta.

Il passeggero deve essere protetto da parte del vettore dal momento in cui iniziano le operazioni di imbarco a quello in cui le operazioni di sbarco finiscono, comprese, quindi, sia la fase di salita a bordo, sia la fase di discesa a terra, nonché naturalmente il periodo in cui il passeggero si trova a bordo della nave e quello nel quale il passeggero è trasportato dalla banchina alla nave e viceversa, ma solo se il costo di tale trasporto è compreso nel prezzo del biglietto o se l'imbarcazione destinata a tale trasporto accessorio è stata messa a disposizione dalla stessa Compagnia di navigazione (in caso contrario, sarà la Compagnia che gestisce il servizio di trasporto banchina-nave/nave-banchina, a dover proteggere il passeggero).

La protezione non si estende alla permanenza del passeggero in una stazione marittima o in un terminal marittimo o su una banchina o infrastruttura portuale.



5.1 Risarcimento in caso di lesioni

Il passeggero che subisca una lesione personale ha diritto al risarcimento del danno, anche se a condizioni differenti a seconda del tipo di trasporto.

Più precisamente:

- **nei trasporti nazionali in cabotaggio e su navi C e D** il vettore è responsabile, ma può dimostrare che la causa del danno non dipende da sé o dai suoi dipendenti. Le condizioni generali non possono prevedere diversamente, neppure con il consenso del passeggero (art. 409 c. nav.).

- **nei trasporti internazionali, comunitari e nazionali (per questi ultimi sono esclusi i trasporti in cabotaggio e su navi C e D)**, il vettore è responsabile della morte e delle lesioni del passeggero in base al [reg. \(CE\) n. 392/2009](#) e alla [Convenzione di Atene](#) del 1974 e relativo Protocollo di Londra del 2002 (art. 3 ss., all. I, [reg. \(CE\) n. 392/2009](#)).

In particolare:

1. se le lesioni derivano da un **incidente marittimo** (ossia naufragio, capovolgimento, collisione o incaglio della nave, esplosione o incendio a bordo o ogni guasto di qualsiasi parte della nave):

a. **fino a 250.000 Diritti Speciali di Prelievo²** - pari a circa 325.000 euro - di danno per passeggero e per singolo evento il vettore è ritenuto responsabile a meno che non dimostri che l'incidente:

i. è dovuto a un atto di guerra, ostilità, guerra civile, insurrezione o fenomeno naturale di carattere eccezionale, inevitabile e irresistibile;

ii. è stato intenzionalmente causato da un terzo;

² Il Diritto Special di Prelievo (DSP) è una moneta convenzionale creata dal Fondo Monetario Internazionale (FMI). Al 31 dicembre 2015, 1 DSP = 1,30 Euro. Per ulteriori informazioni visitare il sito www.imf.org.



b. **oltre 250.000 Diritti Speciali di Prelievo** di danno per passeggero e per singolo evento il vettore è responsabile, ma può dimostrare che l'evento dannoso non è dovuto a un suo comportamento imprudente o negligente.

Il vettore, inoltre, è tenuto a corrispondere al passeggero (o all'avente diritto al risarcimento), una somma di denaro come anticipo di pagamento. L'anticipo di pagamento deve essere:

- sufficiente a coprire le necessità economiche immediate (ad es. spese mediche)
- proporzionato al danno subito
- versato entro 15 giorni dal momento in cui si comunicano alla Compagnia di navigazione i dati del danneggiato (è raccomandabile effettuare la comunicazione tramite raccomandata con avviso di ricevimento o altra modalità idonea a dimostrare l'avvenuta ricezione della comunicazione, ad es. posta elettronica certificata)
- in caso di morte, non inferiore a 21.000 euro.

Il pagamento dell'anticipo non equivale comunque ad ammissione di responsabilità e può essere detratto da ogni ulteriore importo dovuto a titolo di risarcimento.

Le condizioni generali non possono prevedere diversamente, neppure con il consenso del passeggero.

2. Se morte o lesioni derivano da una causa diversa dall'incidente marittimo il vettore deve risarcire il danno solo se l'evento è derivato da sua colpa o negligenza.

Qualunque sia la nave su cui si viaggia, in caso di lesioni o morte la Compagnia di navigazione responsabile deve risarcire:

- il danno direttamente causato da morte o lesioni (fisiche, mentali, permanenti o momentanee)



- il danno per le perdite economiche (spese mediche, perdita del lavoro, perdita di un'occasione di guadagno, etc.);

- il danno per sofferenze e turbamenti.

Il passeggero, in ogni caso, non può chiedere il risarcimento di danni **a titolo punitivo o esemplare**, ossia al solo scopo di punire il comportamento del vettore.

5.2 Come ottenere il risarcimento del danno da morte o lesioni personali

Il passeggero deve sempre dimostrare:

- l'esistenza e la validità del contratto di trasporto;
- la lesione subita;
- che il danno si è verificato durante il periodo di responsabilità del vettore; nonché
- la tipologia e la misura del danno.

Anche con riguardo alla procedura per ottenere il risarcimento bisogna distinguere a seconda del tipo di trasporto.

Più precisamente:

- **nei trasporti nazionali in cabotaggio e su navi C e D** è sufficiente provare l'esistenza e la validità del contratto, che il danno si è verificato durante il periodo di responsabilità del vettore, la tipologia e la misura del danno.

- **nei trasporti internazionali, comunitari e nazionali (per questi ultimi sono esclusi i trasporti in cabotaggio e su navi C e D):**

1. se il passeggero **dimostra che la causa del danno è un incidente marittimo:**



a) se il danno **non supera i 250.000 Diritti Speciali di Prelievo**, il passeggero non deve provare altro e il vettore è tenuto a risarcire il danno a meno che dimostri che l'evento:

i. è dovuto a guerra, ostilità, guerra civile, insurrezione o fenomeno naturale di carattere eccezionale, inevitabile e irresistibile;

ii. è stato intenzionalmente e causato da un terzo.

b) **oltre i 250.000 Diritti Speciali di Prelievo** di danno il passeggero non deve dimostrare altro, ma il vettore può provare che l'evento dannoso non è dipeso da un comportamento imprudente o negligente suo o dei suoi dipendenti;

2. **se il danno non è dovuto a incidente marittimo** il passeggero deve dimostrare, oltre alla causa del danno, anche la imprudenza o negligenza del vettore.

In ogni caso, il risarcimento può essere ridotto o escluso se il passeggero ha contribuito alla causazione del danno. Il vettore non risponde per danni superiori ai 400.000 Diritti Speciali di Prelievo per passeggero e per singolo evento, qualunque sia la causa, salvo il caso in cui sia fornita la prova che il danno risulta da un atto o un'omissione commessi dal vettore stesso o dai suoi dipendenti con l'intenzione di provocare un danno o temerariamente e con la consapevolezza che ne sarebbe derivato probabilmente tale danno.



6. RESPONSABILITÀ PER IL BAGAGLIO, OGGETTI DI VALORE E AUTO AL SEGUITO



6. RESPONSABILITÀ PER IL BAGAGLIO, OGGETTI DI VALORE E AUTO AL SEGUITO

Il contratto include il trasporto del bagaglio con gli oggetti personali del passeggero, nei limiti di peso e di volume prestabiliti dalla compagnia di navigazione. Pertanto, la compagnia di navigazione risponde per smarrimento, ritardata consegna ed eventuale danneggiamento dello stesso.

Il bagaglio eccedente tali limiti, o quello non contenente oggetti personali, potrà comunque essere trasportato, ma la compagnia di navigazione avrà diritto di applicare un supplemento alla tariffa ordinaria del biglietto.

Può a tal proposito essere interessante notare come nella prassi sia frequente che le compagnie di navigazione propongano al passeggero un'assicurazione sul bagaglio, con il dichiarato intento di garantire una più ampia tutela in caso di perdita o danneggiamento. È tuttavia evidente, che spesso i vantaggi promessi sono solo apparenti, nel momento in cui clausole del contratto di assicurazione si limitino ad un mero riconoscimento di diritti già spettanti per legge, senza alcuna variazione inerente alla loro natura o entità.

6.1 Tipologie di bagaglio

A) Bagaglio non registrato

In tale tipologia, rientrano gli effetti personali del passeggero, nei limiti di peso e volume prestabiliti.



B) Bagaglio registrato

Tale categoria comprende il bagaglio non contenente effetti personali, o che ecceda i limiti di cui sopra; esso viene trasportato dietro pagamento di un prezzo supplementare, previa compilazione di un bollettino con i dati del passeggero e del collo, il suo peso e valore.

C) Bagaglio non consegnato

Si considera non consegnato il bagaglio che il passeggero trattiene con sé durante il viaggio e può essere registrato o non registrato. In esso è ricompreso il cosiddetto bagaglio a mano, i veicoli al seguito del passeggero e ciò che vi è stato lasciato all'interno.

D) Bagaglio consegnato

È tale il bagaglio affidato agli ausiliari della compagnia di navigazione. La compagnia di navigazione ha l'obbligo di custodirlo fino al momento dell'avvenuta riconsegna al termine del viaggio. Anche il bagaglio consegnato può essere registrato o non registrato. Nel trasporto marittimo di passeggeri, alcuni esempi sono rappresentati da eventuali oggetti di valore, ausili alla mobilità e altre apparecchiature specifiche.

Veicolo al seguito

Nei trasporti internazionali, comunitari e nazionali, esclusi quelli di cabotaggio o con navi C e D, il veicolo al seguito del passeggero è assimilato al bagaglio non consegnato.

Per quelli di cabotaggio nazionale e per quelli effettuati con navi C e D si applica invece la normativa nazionale italiana.



6.2 Ambito temporale della responsabilità del vettore

Il vettore risponde dei danni verificatisi durante il trasporto, compresi quelli causati da fatti avvenuti quando il passeggero si trova nel terminal, su una banchina o altra infrastruttura portuale, purché il bagaglio sia stato preso in consegna dal vettore o dai suoi dipendenti e non restituito al passeggero.

Per la perdita o il danneggiamento dei bagagli diversi da quello non consegnato, la responsabilità del vettore ha inizio con la presa in consegna del bagaglio e termina con la sua restituzione al passeggero (art. 1, all. I, n. 8), [reg. \(CE\) n. 392/2009](#)).

6.3 Onere della prova per il bagaglio

Il passeggero deve sempre dimostrare:

- a) il contratto di trasporto;
- b) la perdita o l'avaria del bagaglio
- c) la tipologia e la misura del danno subito;
- d) che il danno si è verificato durante il viaggio, ossia che il bagaglio è stato

imbarcato integro o comunque senza i danni successivamente rilevati.

Provato ciò, in caso di bagaglio diverso dal bagaglio a mano, la compagnia di navigazione è responsabile della perdita o del danneggiamento, a meno che dimostri che il danno non è causato da colpa o negligenza dei propri dipendenti (art. 3, par. 4, [reg. \(CE\) n. 392/2009](#)).

In caso di bagaglio a mano, quando il danno non è derivato da un incidente marittimo, il passeggero invece dovrà dimostrare anche la colpa o la negligenza del vettore (art. 3, par. 3, [reg. \(CE\) n. 392/2009](#)).

La perdita o il danneggiamento devono essere contestati alla compagnia di navigazione, possibilmente con denuncia scritta inviata con raccomandata con avviso di ricevimento o con altra



modalità che provi l'avvenuta ricezione della comunicazione (per esempio Posta elettronica certificata, oppure utilizzando l'apposito formulario del vettore.

In caso di danni visibili la denuncia va presentata al momento dello sbarco, se il bagaglio è a mano, oppure al momento della riconsegna se il bagaglio è stato consegnato.

In caso di danni non visibili, o in caso di perdita, la denuncia deve avvenire entro 15 giorni dallo sbarco, dalla riconsegna oppure dal momento in cui quest'ultima sarebbe dovuta avvenire.

Non occorre denuncia se il danno è stato constatato assieme al vettore al momento della ricezione. È bene però che il passeggero richieda al personale della Compagnia una dichiarazione scritta con menzione dei danni subiti dal bagaglio. Detta dichiarazione dovrà riportare il timbro della Compagnia e la firma leggibile del soggetto che ha controllato il bagaglio o del responsabile del controllo.

La mancanza della denuncia fa presumere che il passeggero abbia ricevuto il bagaglio in buono stato, salva prova contraria da parte dello stesso viaggiatore (art. 15, [reg. \(CE\) n. 392/2009](#)).

Un'ipotesi particolare è quella del bagaglio o veicolo non ritirato. In questo caso, la compagnia di navigazione può decidere di depositarlo in un luogo idoneo, dandone immediata comunicazione al passeggero ([art. 417 c. nav.](#)).

Per la tutela degli interessi della compagnia di navigazione viene riconosciuto pegno legale sul bagaglio nei casi di morosità ([art. 416 c. nav.](#)). Quindi se il biglietto dovesse rivelarsi irregolare, gli addetti potranno legittimamente trattenere il bagaglio fino a che il passeggero non dimostri di aver regolarizzato la propria posizione.

6.4 Oggetti di valore e responsabilità della compagnia di navigazione

Per eventuali oggetti di valore (denaro contante, titoli negoziabili, oro, argento, gioielli, preziosi, opere d'arte, o altri oggetti di valore) che il passeggero decida di portare con sé, la compagnia di navigazione non risponde della loro perdita o del loro danneggiamento.



Nel caso in cui il vettore accetti di custodirli in un luogo sicuro, essi saranno equiparati al normale bagaglio consegnato.

6.5 Limite del risarcimento dovuto dal vettore

Il risarcimento in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio o del veicolo al seguito è limitato ad una soglia massima.

In particolare:

- **2.250 DSP³** per passeggero e per ciascun viaggio per il bagaglio a mano;
- **3375 DSP** per passeggero e per ciascun viaggio in caso di bagaglio consegnato. Può essere prevista una franchigia non superiore a **149 DSP** ;
- **12.700 DSP** per viaggio per i veicoli e i bagagli trasportati sopra o all'interno di essi. Può essere prevista una franchigia non superiore a **330 DSP**.

Le condizioni generali possono prevedere soglie di risarcimento più favorevoli al passeggero.

Il limite del risarcimento non si applica se il passeggero:

- dimostra che il vettore ha provocato il danno intenzionalmente o con la consapevolezza del suo probabile verificarsi; oppure
- se ha effettuato una dichiarazione scritta dell'effettivo valore del bagaglio, del veicolo o degli oggetti di valore. La dichiarazione deve essere compilata e consegnata prima dell'imbarco al vettore, che non può rifiutarsi di riceverla.

³() Il Diritto Special di Prelievo (DSP) è una moneta convenzionale creata dal Fondo Monetario Internazionale (FMI). Al 15 novembre 2016, 1 DSP = 1,27 Euro. Per ulteriori informazioni visitare il sito <http://www.imf.org>.



6.6 Onere della prova per il bagaglio nazionale

Il passeggero deve sempre dimostrare:

- a) il contratto di trasporto;
- b) la perdita o l'avaria del bagaglio;
- c) la tipologia e la misura del danno subito;
- d) che il danno si è verificato durante il viaggio, ossia che il bagaglio è stato

imbarcato integro o comunque senza i danni successivamente rilevati.

In caso di bagaglio consegnato il vettore è responsabile, ma può dimostrare che la causa del danno non è dipesa da sé o dai suoi dipendenti.

In caso di danni visibili la denuncia va presentata al momento della riconsegna.

In caso di danni non visibili o in caso di perdita, la denuncia deve avvenire entro 3 giorni dalla riconsegna oppure dal momento in cui quest'ultima sarebbe dovuta avvenire.

La perdita o il danneggiamento devono essere contestati alla compagnia di navigazione, possibilmente con denuncia scritta inviata con raccomandata con avviso di ricevimento o con altra modalità che provi l'avvenuta ricezione della comunicazione (per esempio Posta elettronica certificata, oppure utilizzando l'apposito formulario del vettore

Non occorre denuncia se il danno è stato constatato assieme al vettore al momento della ricezione. È bene però che il passeggero richieda al personale della Compagnia una dichiarazione scritta con menzione dei danni subiti dal bagaglio. Detta dichiarazione dovrà riportare il timbro della Compagnia e la firma leggibile del soggetto che ha controllato il bagaglio o del responsabile del controllo.



La mancanza della denuncia fa presumere che il passeggero abbia ricevuto il bagaglio in buono stato, salva prova contraria da parte dello stesso viaggiatore.

Per il bagaglio a mano, la compagnia di navigazione è responsabile solo se il passeggero dimostra che il danno è causato da negligenza o imprudenza del vettore o dei suoi dipendenti.

In questo caso, non sono previsti termini per la denuncia.

6.7 Oggetti di valore e responsabilità della compagnia di navigazione

Per eventuali oggetti di valore (denaro contante, titoli negoziabili, oro, argento, gioielli, preziosi, opere d'arte, o altri oggetti di valore) che il passeggero decida di portare con sé, sono da considerarsi come bagaglio.

Nel caso in cui il vettore accetti di custodirli in un luogo sicuro la sua responsabilità sarà illimitata.

6.8 Limiti del risarcimento dovuto dal vettore

Il risarcimento in caso di perdita o danneggiamento del bagaglio o del veicolo al seguito è limitato ad una soglia massima di 6,19 euro per Kg.

Le condizioni generali possono prevedere soglie di risarcimento più favorevoli al passeggero.

Non è soggetto ad alcun limite il risarcimento per il bagaglio a mano.

Il passeggero ha diritto all'intero risarcimento se:

-



- dimostra che il vettore ha provocato il danno intenzionalmente o con la consapevolezza del suo probabile verificarsi; oppure

- se ha effettuato una dichiarazione di valore del bagaglio, del veicolo o degli oggetti di valore. La dichiarazione deve essere compilata e consegnata prima dell'imbarco al vettore, che non può rifiutarsi di riceverla.

6.9 Veicolo al seguito

L'attuale disciplina consente di considerare il veicolo tanto come bagaglio che come merce.

Di conseguenza:

A) Nel caso in cui venga considerato bagaglio consegnato il vettore è responsabile, ma può dimostrare che la causa del danno non è dipesa da sé o dai suoi dipendenti.

In caso di danni visibili la denuncia va presentata al momento della riconsegna.

In caso di danni non visibili o in caso di perdita, la denuncia deve avvenire entro 3 giorni dalla riconsegna oppure dal momento in cui quest'ultima sarebbe dovuta avvenire.

La perdita o il danneggiamento devono essere contestati alla compagnia di navigazione, possibilmente con denuncia scritta inviata con raccomandata con avviso di ricevimento o con altra modalità che provi l'avvenuta ricezione della comunicazione (per esempio Posta elettronica certificata, oppure utilizzando l'apposito formulario del vettore

Non occorre denuncia se il danno è stato constatato assieme al vettore al momento della ricezione.

La mancanza della denuncia fa presumere che il passeggero abbia ricevuto il bagaglio in buono stato, salva prova contraria da parte dello stesso viaggiatore



B) Nel caso in cui il veicolo venga considerato una merce la compagnia di navigazione è responsabile della perdita o dei danni dal momento della sua ricezione fino a quello della riconsegna, ma può dimostrare che la causa del danno sia una di quelle previste dalla legge (pericolo eccettuato tipico)⁽⁴⁾.

In questo caso il passeggero può ottenere un risarcimento massimo differente a seconda che le condizioni generali di contratto richiamino la disciplina contenuta nel codice della navigazione o nelle Regole dell'Aia Visby.

Secondo il codice della navigazione il limite risarcitorio ammonta a **103,29 euro** per ciascun veicolo.

Le Regole dell'Aia Visby, invece, stabiliscono due limiti risarcitori alternativi tra loro. Un primo pari a **666,67 DSP** per unità e un secondo di **2 DSP per kg** di merce perduta o danneggiata, se la somma ottenuta è più elevata di 667,67 DSP.

Le condizioni generali possono prevedere soglie di risarcimento più favorevoli al passeggero.

Il passeggero ha diritto all'intero risarcimento se:

- dimostra che il vettore ha provocato il danno intenzionalmente o con la consapevolezza del suo probabile verificarsi; oppure

⁴() Ossia nel caso in cui il danno è stato prodotto da vizio occulto, o da innavigabilità della nave non derivante da inadempimento agli obblighi di cui all'articolo precedente, da colpa nautica dei dipendenti o preposti del vettore, da fortuna o pericoli di mare, incendio non determinato da colpa del vettore, pirateria, fatti di guerra, sommosse e rivolgimenti civili, provvedimenti di autorità di diritto o di fatto, anche a scopo sanitario, sequestri giudiziari, scioperi o serrate, impedimenti al lavoro generali o parziali, atti o tentativi di assistenza o salvataggio ovvero deviazione del viaggio fatta a tale scopo, cattivo stivaggio, vizio proprio della merce, calo di volume o di peso, insufficienza degli imballaggi, insufficienza o imperfezione delle marche, atti od omissioni in genere del caricatore o dei suoi dipendenti o preposti ([art. 422, co. 2, c. nav.](#)).



- se ha effettuato una dichiarazione scritta dell'effettivo valore del veicolo. La dichiarazione deve essere compilata e consegnata prima dell'imbarco al vettore, che non può rifiutarsi di riceverla.

Il vettore non può dichiarare unilateralmente alcun esonero o limitazione di responsabilità in merito alla perdita o al danneggiamento relativi a bagagli a mano e oggetti di valore portati con sé dal passeggero, se non nei limiti ed alle condizioni stabiliti dalla legge in base al tipo di trasporto.



7. ANIMALI A BORDO



7. ANIMALI A BORDO

Non esistono leggi che regolino il viaggio degli animali da compagnia assieme ai loro proprietari. Spesso però, le condizioni contrattuali disciplinano il loro trasporto.

Per questo motivo, si riporta una sintesi delle regole che più frequentemente vigono a bordo.

Sono ammessi a bordo, previo pagamento del trasporto, esclusivamente gli animali autorizzati e i cani destinati alla guida dei non vedenti.

Quando un animale da compagnia sia ammesso a bordo, esso deve essere in regola con le vigenti prescrizioni sanitarie e amministrative (documenti in corso di validità, vaccinazioni, microchip etc.).

In tale eventualità, ad eccezione dei cani-guida, la circolazione degli animali può essere assoggettata a regole quali l'obbligatorietà di guinzaglio e museruola, il divieto di accedere alla cabina, alla sala poltrone e ad aree comuni, l'accessibilità alle aree comuni salva obiezione di altri passeggeri o alle sole aree all'aperto o a tal fine attrezzate (fino ad esaurimento della disponibilità), la permanenza, durante il viaggio, in aree a ciò destinate e all'interno di apposite gabbie, spesso fornite dallo stesso passeggero.

Spesso il vettore dispone che, in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali ed igieniche stabilite con riguardo al trasporto di animali da compagnia, il passeggero possa subire il sequestro dell'animale e lo sbarco dello stesso nel porto di scalo successivo a spese del passeggero disobbediente.

È normalmente vietato lasciare animali in auto, in considerazione dell'inaccessibilità del garage durante la traversata e delle condizioni di elevato rischio per la salute e l'incolumità per l'animale stesso.



8. PASSEGGERI CON DISABILITÀ E RIDOTTA MOBILITÀ



8. PASSEGGERI CON DISABILITÀ E RIDOTTA MOBILITÀ

I passeggeri disabili o con mobilità ridotta godono di una serie di diritti specifici, che le condizioni di trasporto possono eventualmente ampliare. La loro fruizione non richiede alcun sovrapprezzo, anche se presuppone il rispetto di alcune condizioni previste dalla legge.

8.1 Diritto al trasporto senza discriminazioni

Le persone disabili o con mobilità ridotta hanno diritto di accedere al trasporto in condizioni di parità con gli altri passeggeri.

Pertanto, il vettore, un agente di viaggio e un operatore turistico non possono rifiutarsi di accettare una prenotazione o di emettere un biglietto una persona per motivi di disabilità o di mobilità ridotta (artt. 4 e 7 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).

Inoltre, i vettori e gli operatori di terminali portuali dovranno predisporre condizioni di accesso non discriminatorie, sia per le persone disabili o con mobilità ridotta che per i loro accompagnatori, sempre che siano state rigorosamente rispettate le istruzioni fornite al momento della stipulazione (art. 9 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).

8.2 Eccezioni al diritto di accesso al trasporto

Il trasporto del passeggero disabile o a mobilità ridotta può essere legittimamente negato in uno dei casi tassativamente previsti (art. 8 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)):



a) **impossibilità di osservare gli obblighi di sicurezza** stabiliti dalla normativa europea, o dalle autorità competenti in materia di salute e di sicurezza disposti;

b) **impossibilità di accedere alla nave o di essere trasportati in sicurezza** per via della conformazione del mezzo, delle sue sistemazioni interne e dell'inadeguatezza delle infrastrutture portuali;

In tali casi il vettore, gli agenti di viaggio e gli operatori turistici devono comunque compiere tutti gli sforzi necessari per proporre alla persona in questione un'alternativa di trasporto accettabile.

La persona con disabilità o mobilità ridotta potrà chiedere di essere accompagnata da altra persona a sua scelta per assisterla. L'accompagnatore avrà diritto a viaggiare gratuitamente e, laddove possibile, con un posto vicino alla persona che sta assistendo.

La compagnia di navigazione, dal canto suo, può richiedere che la persona con disabilità o con mobilità ridotta sia accompagnata da un soggetto idoneo a fornire l'assistenza necessaria.

8.3 Diritti in caso di negato imbarco

In caso di negato imbarco la persona disabile o con mobilità ridotta deve essere immediatamente informata dei motivi specifici del rifiuto. Quando richiesto dal passeggero, tale comunicazione dovrà avvenire per iscritto entro 5 giorni lavorativi.

Se il viaggio non può essere in alcun modo effettuato e le proprie particolari esigenze sono state regolarmente rese note alla compagnia di navigazione, i passeggeri rifiutati potranno scegliere tra il rimborso del prezzo del biglietto o un trasporto alternativo indicato dal vettore.

Il rimborso dovrà avvenire entro 7 giorni dalla richiesta, attraverso denaro contante o bonifico.



In caso di necessità dovrà essere garantito al passeggero il ritorno al punto di partenza iniziale il prima possibile e gratuitamente.

In caso di scelta del trasporto alternativo, il proseguimento del viaggio deve avvenire il prima possibile, anche con servizi di trasporto alternativi se praticabili, e fino alla destinazione indicata dal biglietto.

Il passeggero avrà diritto a richiedere anche il proseguimento del viaggio come nel punto precedente, ma in una data successiva di proprio gradimento (art. 8 e all. I [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).

8.4 Diritto all'informazione

Alla persona disabile o con mobilità ridotta devono essere date informazioni sulle norme in materia di sicurezza, sulle condizioni di accesso al servizio di trasporto, sul viaggio e sulle condizioni contrattuali, in particolare quelle sulle specifiche formalità da seguire al momento della prenotazione (art. 9 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).

8.5 Diritto all'assistenza speciale

I vettori e gli operatori turistici forniscono gratuitamente assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta nei porti e a bordo delle navi, anche durante l'imbarco e lo sbarco, affinché esse possano accedere ai servizi di trasporto - e a quelli ad esso connessi - in condizioni di sostanziale parità con gli altri passeggeri. In questo senso, le indicazioni fornite dal [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#) (art. 10 e all. II e III), non possono intendersi come tassative, ma meramente indicative delle più essenziali esigenze collegate al trasporto marittimo.



L'**assistenza nei porti**, in sintesi, è resa al fine di consentire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta di:

- a) comunicare all'arrivo al porto le proprie particolari esigenze;
- b) spostarsi dall'ingresso della struttura fino al banco dell'accettazione o alla nave;
- c) sbrigare le pratiche di registrazione e procedere all'imbarco e allo sbarco;
- d) sistemarsi a bordo;
- e) ritirare i bagagli;
- f) usufruire dei servizi igienici all'interno del porto.

Per **assistenza a bordo della nave** si deve generalmente intendere:

- a) il trasporto sulla nave di cani da assistenza, di apparecchi e attrezzature mediche;
- b) l'accessibilità delle informazioni essenziali sull'itinerario;
- c) fare il possibile per attribuire una sistemazione a bordo del passeggero che tenga conto delle sue particolari esigenze;
- d) fornire l'assistenza necessaria per raggiungere i servizi igienici.

8.6 Presupposti dell'assistenza

Per poter usufruire dell'assistenza occorre che il passeggero (art. 11 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)):

- a) comunichi al gestore del servizio, o al terminale portuale, o all'agenzia di viaggio, le proprie particolari esigenze di assistenza, con un preavviso di almeno 48 ore, attraverso ogni mezzo possibile;
- b) si presenti al punto indicato presso il terminale portuale e all'ora stabilita per iscritto (ora che non deve precedere più di 60 minuti l'orario di partenza indicato).



Qualora non fosse prevista né concordata un'ora precisa, sarà necessario presentarsi almeno 60 minuti prima dell'orario di partenza.

All'atto della prenotazione o dell'acquisto del biglietto, il passeggero disabile o con mobilità ridotta può specificare le proprie particolari esigenze, riguardo al posto a sedere, al proprio accompagnamento, ai servizi indispensabili e alla necessità di portare con sé attrezzature mediche.

Quando per una qualsiasi ragione la comunicazione sia mancata, il gestore del porto, il vettore o l'operatore turistico devono comunque compiere tutti gli sforzi possibili per assicurare l'assistenza, al fine di far fruire regolarmente il viaggio.

Per questo, in ogni porto o terminale portuale, deve essere presente un ufficio presso il quale i passeggeri possono chiedere assistenza.

8.7 Responsabilità per perdita o danneggiamento di attrezzature

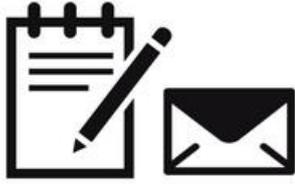
In caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità oppure di dispositivi di assistenza, il gestore del porto, il vettore o l'operatore turistico dovranno risarcire integralmente i danni dipendenti dalla propria colpa o negligenza.

Colpa e negligenza della compagnia di navigazione si presumono quando i danni siano stati causati da un incidente marittimo.

Se necessario, deve esser fatto ogni sforzo per fornire rapidamente attrezzature o dispositivi sostitutivi con caratteristiche tecniche e funzionali simili a quelle perdute o danneggiate (art. 15 [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#)).



9. RECLAMI



9. RECLAMI

Per accedere al risarcimento sarà necessario rivolgersi alla Compagnia di navigazione con denuncia scritta, inviata con raccomandata con avviso di ricevimento o con altra modalità che provi l'avvenuta ricezione (ad es. posta elettronica certificata).

Le modalità da seguire sono le seguenti:

9.1 Perdita/danneggiamento del bagaglio

A) Nei trasporti internazionali, comunitari e nazionali, esclusi quelli di cabotaggio oppure con navi C e D:

a) se si tratta di danni visibili:

- i. bagaglio a mano: prima dello sbarco o al momento dello sbarco;
- ii. altri bagagli: prima della riconsegna o al momento della stessa;

b) se si tratta di danni non visibili o di perdita del bagaglio: entro 15 gg. dallo sbarco o dal momento della riconsegna o dalla data in cui sarebbe dovuta avvenire la riconsegna.

B) Nei trasporti nazionali di cabotaggio o su navi C e D:

a) se si tratta di danni visibili:

- i. bagaglio a mano: immediatamente;
- ii. bagaglio consegnato: al momento della riconsegna;

b) se si tratta di danni non visibili o di perdita del bagaglio: entro 3 gg. dalla scoperta.

In caso di mancata osservanza di questi termini, si presume che il passeggero abbia ricevuto il bagaglio in buono stato. La denuncia scritta non occorre quando il bagaglio sia stato esaminato



assieme al vettore al momento della ricezione. Tuttavia, in quest'ultimo caso è bene che il passeggero richieda al personale della Compagnia il rilascio di una dichiarazione scritta in cui siano descritti i danni subiti dal bagaglio. Detta dichiarazione deve riportare il timbro della Compagnia e la firma leggibile del soggetto che ha effettuato il controllo oppure del soggetto responsabile.

9.2 Cancellazione partenza/ritardo partenza – diritti passeggeri a mobilità ridotta

I reclami in caso di cancellazione o ritardo della partenza possono essere indirizzati, oltre che alla Compagnia di navigazione, anche agli operatori dei terminali, entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

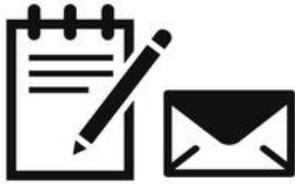
Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere alla richiesta del passeggero non deve comunque superare i due mesi dalla richiesta.

Ogni vettore elenca sul proprio sito internet, alla voce "Contatti", le modalità del reclamo: generalmente può essere effettuato chiamando il Servizio Clienti oppure inviando una raccomandata all'indirizzo specifico indicato sul sito o, in mancanza, alla sede legale del vettore.

È consigliabile presentare il reclamo mediante raccomandata con avviso di ricevimento o altra modalità idonea a dimostrare l'avvenuta ricezione della comunicazione (ad es. posta elettronica certificata, etc.).

9.3 Termini per la tutela legale

Il passeggero deve far valere i suoi diritti entro un certo limite di tempo.



A) Per i trasporti internazionali, comunitari e nazionali, esclusi quelli di cabotaggio oppure con navi C e D, l'azione per il risarcimento dei danni da morte, lesioni, perdita o danneggiamento del bagaglio si prescrive in 2 anni a partire:

- dalla data dello sbarco, per le lesioni personali;
- dalla data in cui il passeggero sarebbe dovuto sbarcare, in caso di morte durante il trasporto;
- dalla morte dopo lo sbarco, in caso di lesioni personali avvenute nel corso del trasporto che abbiano portato al successivo decesso. In questo caso il termine non può comunque superare i tre anni dallo sbarco;
- dalla data dello sbarco o, se posteriore, da quella in cui sarebbe dovuto avvenire., per la perdita o il danneggiamento del bagaglio.

Questi termini possono essere prorogati con accordo scritto tra passeggero e vettore, oppure con dichiarazione scritta di quest'ultimo, successivi all'evento dannoso.

B) Per i trasporti nazionali di cabotaggio o su navi C e D, tutti i diritti derivanti dal contratto di trasporto di persone e bagagli non registrati si prescrivono decorsi 6 mesi dall'arrivo a destinazione o, in caso di mancato arrivo, dal giorno in cui il passeggero sarebbe dovuto arrivare.

I diritti derivanti dal trasporto di bagagli registrati si prescrivono decorso 1 anno dalla riconsegna o, in caso di perdita, dal giorno in cui sarebbe dovuta avvenire. Nei trasporti che hanno inizio o termine fuori dall'Europa o dei paesi bagnati dal Mar Mediterraneo i diritti sopraelencati si prescrivono con il decorso di 1 anno.

I diritti relativi a cancellazione o ritardo della partenza e quelli inerenti ai disabili e alle persone con mobilità ridotta si prescrivono, a prescindere dal tipo di trasporto, nel termine di 6 mesi dall'arrivo a destinazione o, in caso di mancato arrivo, dal giorno in cui il passeggero sarebbe dovuto arrivare. Nei trasporti che hanno inizio o termine fuori dall'Europa o dei paesi bagnati dal Mar Mediterraneo i diritti sopraelencati si prescrivono decorso un anno.



10. LA TUTELA LEGALE

Se il passeggero non ottiene il risarcimento del danno dopo una semplice richiesta alla Compagnia di navigazione, può avviare la tutela legale che, in Italia, è così strutturata:

- negoziazione assistita, obbligatoria fino a 50.000 euro di danno, facoltativa oltre;
- mediazione e conciliazione, facoltativa;
- giudizio civile.

10.1 La negoziazione assistita

Per le richieste di danno fino a 50.000 euro il passeggero è obbligato a fare ricorso alla negoziazione assistita prima di potersi rivolgere all'autorità giudiziaria.

La negoziazione consiste in un'attività di confronto tra le parti, necessariamente assistite da uno o più avvocati, al fine di raggiungere un accordo scritto (convenzione di negoziazione), e risolvere così in via amichevole la controversia.

Per i danni di misura superiore ai 50.000 euro, invece, la negoziazione assistita non è obbligatoria, ma il passeggero può decidere comunque di avvalersene per tentare di risolvere la lite in via amichevole.

10.2 La mediazione/conciliazione

Se la negoziazione assistita obbligatoria (fino a 50.000 euro di danno), non va a buon fine o se (in caso di danni superiori a 50.000 euro) il passeggero decide di non avvalersene, è possibile



avviare il cosiddetto tentativo di mediazione/conciliazione, prima o in sostituzione del giudizio in sede civile. Trattandosi di conciliazione facoltativa, non è obbligatoria l'assistenza di un avvocato.

In questo caso, il passeggero e la Compagnia di navigazione provano a risolvere la controversia davanti ad un soggetto terzo e imparziale (il mediatore/conciliatore); se il tentativo va a buon fine, si ha la conciliazione.

La mediazione è più veloce (il relativo procedimento non può avere una durata superiore a tre mesi) e più economica di un normale processo ed è favorita mediante un abbattimento delle spese legali.

Per avviare il procedimento di mediazione, le parti in conflitto devono rivolgersi ad uno degli organismi di Conciliazione iscritti nel relativo registro e presenti presso il territorio del giudice territorialmente competente per materia, avendo peraltro la facoltà, nella domanda di Mediazione Civile congiunta, di indicare il nominativo del Conciliatore individuato di comune accordo tra quelli presenti nell'elenco dei mediatori pubblicato dall'organismo prescelto.

Il mediatore non può percepire direttamente compensi dalle parti, né assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, alla controversia.

In caso di conciliazione, viene redatto un verbale a cui viene allegato il testo dell'accordo raggiunto; il tutto deve essere poi firmato dalle parti, dagli avvocati e dal conciliatore, il quale certifica la firma apposta da ciascuno di essi.

L'accordo così perfezionato ha valore di titolo per l'esecuzione forzata se tutte le parti sono assistite da un avvocato; in caso contrario, l'efficacia esecutiva si ottiene dopo che l'accordo sia stato omologato con decreto dal Presidente del tribunale del circondario in cui ha sede l'organismo di conciliazione davanti al quale l'accordo stesso è stato raggiunto.

In caso di mancata conciliazione, il mediatore può formulare una proposta di conciliazione di propria iniziativa o su richiesta delle parti e comunicarla alle stesse in forma scritta. Il silenzio delle parti è considerato rifiuto della proposta.



10.3 La tutela giurisdizionale

È possibile, al posto della conciliazione o a seguito del fallimento del tentativo conciliativo e dopo la negoziazione assistita obbligatoria, avvalersi della tutela giurisdizionale. L'organo competente è il tribunale, il particolare il Giudice monocratico, davanti al quale è necessario farsi assistere da un avvocato.

In caso di trasporto internazionale a cui si applichi la Convenzione di Atene, oppure tra Stati dell'UE e all'interno dello Stato italiano effettuato su grandi navi, il foro competente è, a scelta del passeggero, uno dei seguenti, purché sia situato in uno Stato appartenente all'UE o che sia parte della Convenzione di Atene:

- il tribunale della residenza abituale o dello stabilimento principale del vettore contrattuale o di fatto;
- il tribunale del luogo di partenza o di destinazione previsto nel contratto di trasporto;
- un tribunale dello Stato di domicilio o residenza del passeggero, se il vettore – contrattuale o di fatto - ha in tale Stato una propria sede;
- un tribunale dello Stato del luogo di conclusione del contratto se il vettore - contrattuale o di fatto - ha in tale Stato una sede.

Può essere pattuita tra vettore e passeggero la competenza di un foro diverso da uno di quelli sopra elencati, ma solo dopo che ha avuto luogo l'evento dannoso.

Le stesse regole valgono nel caso in cui il passeggero decida di esperire l'azione di risarcimento del danno nei confronti dell'assicuratore o del garante.

In caso di trasporto tra Stati dell'UE o all'interno dello Stato italiano effettuato su piccole navi, occorre fare distinzione tra il caso in cui il passeggero sia un consumatore e quello in cui si tratti di un professionista.

Nel caso in cui il passeggero sia un consumatore, allorquando la prestazione di trasporto sia combinata a quella di alloggio per un prezzo globale, il passeggero può scegliere di convenire il vettore presso:

-



- il foro generale del luogo in cui il vettore ha residenza, domicilio o rappresentanza ai fini processuali, oppure

- il foro del consumatore, ossia dello stesso passeggero.

In tal caso tuttavia, il vettore può convenire il passeggero solo davanti al foro del luogo residenza, domicilio o rappresentanza processuale del passeggero. Queste regole non possono essere derogate.

Nel caso in cui il passeggero sia un professionista, oppure un consumatore ma la prestazione di trasporto non sia combinata a quella di alloggio per un prezzo globale, il foro competente in via generale è quello del luogo in cui si trova la residenza o il domicilio del convenuto, ovvero del luogo in cui il medesimo ha un rappresentante autorizzato a stare in giudizio.

Tuttavia, il passeggero può scegliere di convenire il vettore presso il foro:

- del luogo in cui l'obbligazione deve essere o è stata eseguita, ossia del luogo contrattualmente stabilito per lo sbarco, anche se il viaggio si è interrotto in conseguenza del sinistro su cui si basa la pretesa risarcitoria.

- del luogo in cui è avvenuto l'evento dannoso.



FAQ



FAQ

Come faccio a sapere quale normativa regola il mio contratto di trasporto?

La regolamentazione del contratto di trasporto marittimo di passeggeri e dei bagagli e auto al seguito deriva da diverse fonti normative e non è possibile dire a priori quale di esse è applicabile al singolo contratto.

Tuttavia, il vettore deve informare il passeggero dei suoi diritti attraverso le condizioni generali di trasporto, nelle quali viene solitamente indicata la normativa applicabile tuttavia solo a livello indicativo

(Per un approfondimento si veda [2. Norme applicabili al trasporto marittimo di passeggeri](#))

Cosa devo sapere prima di acquistare un biglietto?

Il biglietto di passaggio può essere acquistato nelle agenzie di viaggio, negli uffici delle compagnie di navigazione, oppure direttamente *online* e deve essere venduto senza alcuna discriminazione.

Contestualmente all'acquisto del biglietto, il passeggero accetta tutte le condizioni contrattuali dettate dalla compagnia di navigazione prescelta. Pertanto, è consigliato leggere accuratamente tali condizioni prima dell'acquisto del biglietto.

Si noti che, ai sensi del vigente codice del consumo, la compagnia di navigazione è tenuta a pubblicizzare un unico prezzo del biglietto in cui devono essere ricomprese tutte le voci che lo compongono.



Se il passeggero necessita di una particolare assistenza prima, durante o dopo il viaggio, deve comunicarlo al momento dell'acquisto.

(Per un approfondimento si veda [3.1 Il biglietto](#))

Posso cambiare il biglietto?

Generalmente è ammessa la variazione del biglietto, dell'orario o della data di partenza.

Tale modifica spesso è gratuita (talvolta a condizione che il cambiamento avvenga entro le 48 ore dalla data di partenza) o previo pagamento di un piccolo sovrapprezzo.

La variazione della tratta deve considerarsi annullamento del biglietto, con la conseguente applicazione delle penali previste dalle condizioni generali di contratto.

Per conoscere le condizioni o i limiti inerenti alla variazione si consiglia di consultare le condizioni generali di trasporto.

(Per un approfondimento si veda [3.3 Modifica dell'orario, del luogo, della data di partenza](#))

Cosa succede se non ho il biglietto?

Il passeggero che si imbarca senza un biglietto valido, va incontro a provvedimenti sanzionatori, che possono essere evitati mediante tempestivo avviso ad un membro qualificato dell'equipaggio.

In caso di smarrimento o furto del biglietto il passeggero potrà fare richiesta di un duplicato alla compagnia di navigazione. (Per un approfondimento si veda [3.5 Smarrimento e furto del biglietto. Mancata ricezione del biglietto](#))



Le modalità di comunicazione e rilascio di copia, nonché le eventuali sanzioni sono contenute nelle condizioni generali di trasporto, di cui pertanto si consiglia la consultazione.

(Per un approfondimento si veda par. [3.4 Viaggio senza biglietto](#))

Cosa succede se ho il biglietto e non posso o non voglio più viaggiare?

In tal caso, per attivare le tutele eventualmente disposte dalle condizioni generali di trasporto (rimborso totale o parziale del prezzo del biglietto), è sempre consigliabile informare il vettore con largo anticipo rispetto alla partenza, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o qualsiasi altro mezzo che consenta di dimostrare l'avvenuta ricezione della comunicazione (ad es. posta elettronica certificata).

In caso di mancato avviso al passeggero non potrà essere riconosciuto il diritto ad alcun rimborso.

(Per un approfondimento si veda par. [4. Impedimenti del passeggero](#))

Il vettore può modificare il viaggio?

Può accadere che, per cause di forza maggiore oppure in virtù di una decisione del vettore, la nave non parta, cambi itinerario, interrompa il viaggio, oppure vi sia un ritardo nella partenza o all'arrivo.

In tutti i casi, il passeggero gode di una serie di diritti, che variano a seconda della disciplina che regola il contratto. Per conoscerla, si consiglia la consultazione delle condizioni generali di trasporto.

(Per un approfondimento si veda [4.4 Mancata partenza della nave, ritardo o cambiamento di itinerario](#))



	CODICE DELLA NAVIGAZIONE	REG. (CE) N. 1177/2010
Cancellazione della partenza	Rimborso del prezzo del biglietto	Pasti e bevande Sistemazione adeguata Trasporto alternativo o rimborso del prezzo del biglietto *
Interruzione del viaggio		Pasti e bevande Sistemazione adeguata
Cambiamento itinerario	Pasti e bevande Rimborso del prezzo del biglietto	
Ritardo alla partenza		Pasti e bevande Sistemazione adeguata Trasporto alternativo o rimborso del prezzo del biglietto *
Ritardo all'arrivo		Compensazione economica 25% del prezzo del biglietto min.

* Fanno eccezione le navi da crociera, per le quali il trasporto alternativo o il rimborso del prezzo del biglietto è escluso.



Cosa succede se mi faccio male a bordo?

È consigliabile informare immediatamente il personale di bordo per ogni eventuale lesione o infortunio subito durante il trasporto, al fine di ricevere prima assistenza.

Successivamente, il passeggero potrà fare richiesta di risarcimento del danno.

Le condizioni di ammissione al risarcimento variano a seconda della causa del danno e della disciplina applicabile al contratto.

In generale, il vettore deve risarcire il danno che derivi da causa a lui imputabile.

Tuttavia, quando il danno deriva da un incidente marittimo (naufragio, capovolgimento, collisione, incaglio, esplosione, incendio o difetto della nave), il diritto al risarcimento viene meno solo se la lesione è causata da eventi riconducibili a guerra, fenomeni naturali eccezionali e inevitabili o a comportamento intenzionale di terzi.



	CODICE DELLA NAVIGAZIONE	REG. (CE) N. 392/2009 CONVENZIONE DI ATENE	
		DANNI DA INCIDENTE MARITTIMO	DANNI DA CAUSE DIVERSE
Danni fino a 250.000 DSP	Il vettore deve risarcire il danno e si presume responsabile, salvo che dimostri che la causa non è imputabile a sé o ai suoi dipendenti e/o preposti	Il vettore deve risarcire il danno e si presume responsabile, salvo che dimostri che l'incidente: iii. è dovuto a un atto di guerra, ostilità, guerra civile, insurrezione o fenomeno naturale di carattere eccezionale, inevitabile e irresistibile; iv. è stato intenzionalmente causato da un terzo È possibile richiedere un anticipo di pagamento sul risarcimento per affrontare le spese immediate	Il vettore deve risarcire il danno solo se il passeggero dimostra che l'evento è derivato da colpa o negligenza del vettore stesso o dei suoi dipendenti e/o preposti
Danni oltre i 250.000 DSP		Il vettore deve risarcire il danno, salvo che dimostri che l'evento dannoso non è dovuto a un comportamento imprudente o negligente suo o dei suoi dipendenti e/o preposti	



È importante ricordare che **il passeggero che non rispetta le istruzioni del vettore può escludere o limitare la responsabilità del vettore per morte e lesioni personali.**

(Per un approfondimento si veda par. [5. Responsabilità della compagnia di navigazione in caso di lesioni personali o morte del passeggero](#))

Quali tipologie di danno sono risarcibili?

Possono essere risarciti danni quali: morte, lesioni fisiche e/o mentali (permanenti o momentanee), spese mediche, perdita del lavoro, perdita di un'occasione di guadagno, etc., sofferenze e turbamenti.

Il passeggero, in ogni caso, non può chiedere il risarcimento di danni **a titolo punitivo o esemplare**, ossia al solo scopo di punire il comportamento del vettore.

Cosa posso portare a bordo?

Il passeggero può generalmente portare a bordo qualsiasi oggetto, fatta eccezione per le esclusioni espressamente previste dalle condizioni di trasporto.

In ogni caso, è considerato bagaglio ciò che contiene oggetti personali del passeggero e, in certe condizioni, l'automobile al seguito.

Il bagaglio deve rispettare i limiti di peso e di volume stabiliti dalla compagnia di navigazione, oltre i quali la compagnia di navigazione avrà diritto di applicare un supplemento alla tariffa ordinaria del biglietto. (Per un approfondimento si veda [6.1 Tipologie di bagaglio](#))



Cosa accade se il bagaglio viene perso o danneggiato?

La compagnia di navigazione risponde per smarrimento, ritardata consegna ed eventuale danneggiamento del bagaglio secondo i massimali e le condizioni riportate nella tabella alla pagina seguente.



	CODICE DELLA NAVIGAZIONE (trasporti nazionali di cabotaggio)	REG. (CE) N. 392/2009 (trasporti internazionali, europei, nazionali non di cabotaggio)	
		DANNI DA INCIDENTE MARITTIMO	DANNI DIVERSI
Auto al seguito	Nel caso in cui il veicolo venga considerato una merce la compagnia di navigazione si presume responsabile della perdita o del danneggiamento dal momento della sua ricezione fino a quello della riconsegna, ma può dimostrare che la causa del danno sia una di quelle previste dalla legge (pericolo eccettuato tipico) Limite: 103,29 € per veicolo oppure 666,66 DSP per collo o unità o 3 DSP per Kg *	Il vettore deve risarcire il danno per perdita o danneggiamento e si presume responsabile, salvo dimostri che il danno non è causato da colpa o negligenza propria o dei propri dipendenti e/o preposti Limite: 12.700 DSP per veicolo (compresi i bagagli sopra o all'interno)	
Bagaglio a mano (compresi gli oggetti di valore non consegnati e gli ausili alla mobilità)	Il vettore deve risarcire il danno solo se il passeggero dimostra che l'evento è derivato da colpa o negligenza del vettore stesso o dei suoi dipendenti e/o preposti Nessun limite	Il vettore deve risarcire il danno per perdita o danneggiamento e si presume responsabile, salvo dimostri che il danno non è causato da colpa o negligenza propria o dei propri dipendenti e/o preposti Limite: 2.250 DSP per passeggero	Il vettore deve risarcire il danno solo se il passeggero dimostra che l'evento è derivato da colpa o negligenza del vettore stesso o dei suoi dipendenti e/o preposti Limite: 2.250 DSP per passeggero
Bagaglio consegnato	Il vettore deve risarcire il danno e si presume responsabile per perdita o danneggiamento salvo dimostri che la causa non è imputabile a sé o ai suoi dipendenti e/o preposti Limite: 6,19 € per Kg *	Il vettore deve risarcire il danno per perdita o danneggiamento e si presume responsabile, salvo dimostri che il danno non è causato da colpa o negligenza propria o dei propri dipendenti e/o preposti Limite: 3.375 DSP per passeggero	
Oggetti di valore di cui viene accettata la consegna	Il vettore deve risarcire il danno e si presume responsabile per perdita o danneggiamento salvo dimostri che la causa non è imputabile a sé o ai suoi dipendenti e/o preposti Limite: Nessuno	Il vettore deve risarcire il danno per perdita o danneggiamento e si presume responsabile, salvo dimostri che il danno non è causato da colpa o negligenza propria o dei propri dipendenti e/o preposti	



(Per un approfondimento si veda [6. Responsabilità per il bagaglio, oggetti di valore e auto al seguito](#))

*Per evitare di subire limitazioni al risarcimento del danno, qualora sia applicabile il codice della navigazione, il passeggero può effettuare una dichiarazione di valore del bagaglio, del veicolo o degli oggetti di valore. La dichiarazione deve essere compilata e consegnata prima dell'imbarco al vettore, che non può rifiutarsi di riceverla.



Cosa devo fare se il bagaglio è stato perso o danneggiato in un trasporto internazionale, comunitario o nazionale non di cabotaggio?

	DANNI VISIBILI	DANNI NON VISIBILI o PERDITA
Bagaglio a mano	la denuncia va presentata al momento dello sbarco	la denuncia deve avvenire entro 15 giorni dallo sbarco
Bagaglio consegnato	la denuncia va presentata al momento della riconsegna	la denuncia deve avvenire entro 15 giorni dalla riconsegna oppure dal momento in cui quest'ultima sarebbe dovuta avvenire

Si noti che eventuali oggetti di valore (denaro contante, titoli negoziabili, oro, argento, gioielli, preziosi, opere d'arte, o altri oggetti di valore) viaggiano sotto la custodia e la responsabilità del passeggero, a meno che il vettore accetti di custodirli in un luogo sicuro, nel qual caso essi sono equiparati al normale bagaglio consegnato.

(Per un approfondimento si veda [6.3 Onere della prova per il bagaglio](#) e [6.4 Oggetti di valore e responsabilità della compagnia di navigazione](#))



Cosa devo fare se il bagaglio è stato perso o danneggiato in un trasporto nazionale?

	DANNI VISIBILI	DANNI NON VISIBILI o PERDITA
Bagaglio a mano	Denuncia senza termine	Denuncia senza termine
Bagaglio consegnato	La denuncia va presentata al momento della riconsegna	La denuncia deve avvenire entro 3 giorni dalla riconsegna oppure dal momento in cui quest'ultima sarebbe dovuta avvenire

Si noti che eventuali oggetti di valore (denaro contante, titoli negoziabili, oro, argento, gioielli, preziosi, opere d'arte, o altri oggetti di valore) viaggiano sotto la custodia e la responsabilità del passeggero, a meno che il vettore accetti di custodirli in un luogo sicuro, nel qual caso essi sono equiparati al normale bagaglio consegnato.

(Per un approfondimento si vedano [6.6 Onere della prova per il bagaglio nazionale](#) e [6.7 Oggetti di valore e responsabilità della compagnia di navigazione](#))

È valido l'avviso scritto con cui il vettore dichiara di non assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti portati in cabina?

Il vettore non può dichiarare unilateralmente alcun esonero o limitazione di responsabilità in merito alla perdita o al danneggiamento relativi a bagagli a mano e oggetti di valore portati con sé dal passeggero, se non nei limiti ed alle condizioni stabiliti dalla legge in base al tipo di trasporto.



(Per un approfondimento si vedano [6.4 Oggetti di valore e responsabilità della compagnia di navigazione](#) e [6.7 Oggetti di valore e responsabilità della compagnia di navigazione](#))

Cosa devo fare per avere un'assistenza speciale?

I passeggeri disabili o a mobilità ridotta temporanea o permanente per qualsiasi motivo (età, salute), hanno diritto ad usufruire di un'assistenza dedicata affinché possano viaggiare a condizioni non discriminatorie, all'accompagnamento gratuito ed a ricevere tutte le informazioni necessarie in merito.

A tal fine, è consigliabile comunicare le proprie specifiche esigenze al vettore o all'operatore del terminale con una modalità tracciabile (fax, raccomandata, mail), al momento della prenotazione nonché almeno 48 h prima che l'assistenza si renda necessaria.

(Per un approfondimento si vedano [8. Passeggeri con disabilità e ridotta mobilità](#) e [8.5 Diritto all'assistenza speciale](#))

Il vettore può non accettare la prenotazione o rifiutarsi di fornire assistenza?

Sì. Il vettore può rifiutare la prenotazione o l'imbarco al passeggero disabile o a mobilità ridotta quando vi sia:

- **impossibilità di osservare gli obblighi di sicurezza** stabiliti dalla normativa europea, o dalle autorità competenti in materia di salute e di sicurezza disposti;
- **impossibilità di accedere alla nave o di essere trasportati in sicurezza** per ragioni strutturali inerenti alla nave o al porto.



In tali casi il vettore deve compiere tutti gli sforzi necessari per proporre alla persona in questione un'alternativa di trasporto accettabile, oppure rimborsare il prezzo del biglietto entro 7 giorni.

(Per un approfondimento si vedano [8.1 Diritto al trasporto senza discriminazioni](#) e [8.3 Diritti in caso di negato imbarco](#))

Posso portare con me il mio animale da compagnia?

Generalmente sono ammessi a bordo gli animali considerati da affezione alle condizioni stabilite dal vettore.

Poiché non esiste una normativa specifica, ogni prescrizione è imposta dalle condizioni generali di contratto, alle quali deve dunque farsi esclusivo riferimento.

(Per un maggiore approfondimento si veda [7. Animali a bordo](#).)

Come posso tutelare i miei diritti?

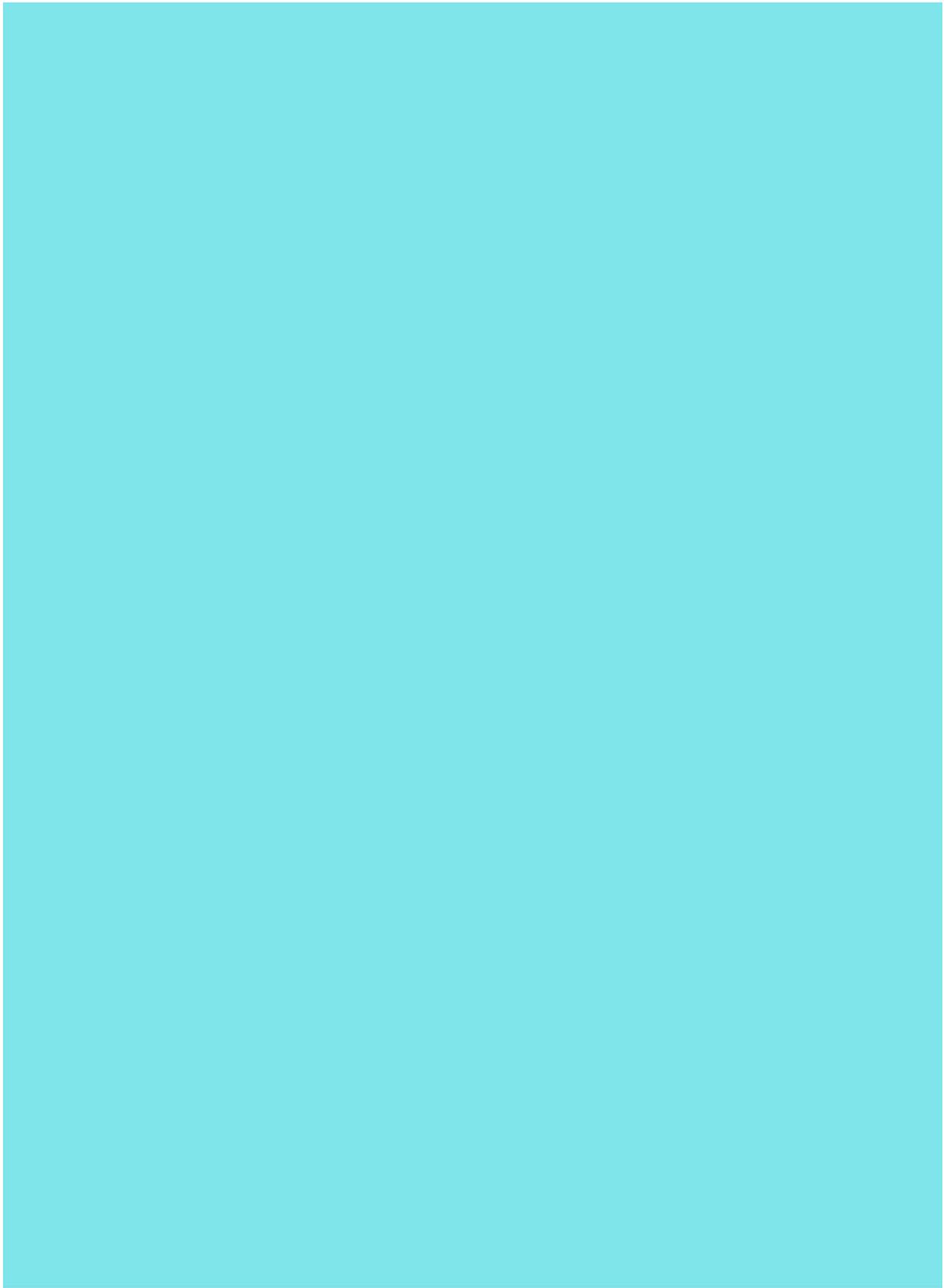
Per accedere al risarcimento dei danni subiti, è necessario rivolgersi **alla Compagnia di navigazione con denuncia scritta**, inviata con raccomandata con avviso di ricevimento o con altra modalità che provi l'avvenuta ricezione (ad es. posta elettronica certificata), nei termini stabiliti dalla legge.

Nel caso in cui non si ottenga alcuna risposta, il passeggero potrà sempre rivolgersi alle Autorità competenti per ottenere il soddisfacimento dei propri diritti, e, per quanto riguarda i diritti garantiti dal [reg. \(UE\) n. 1177/2010](#) (diritti dei disabili e delle persone a mobilità ridotta, partenza cancellata o ritardo), inviare reclamo all'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti), affinché vengano irrogate al vettore le sanzioni amministrative previste dalla legge.



L'autorità ha sede in via Nizza 230, 10126, Torino ed il modulo di reclamo è scaricabile all'indirizzo <http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/ReclamoMareV2.pdf>.

(Per un approfondimento si veda [9. Reclami](#))



I.S.D.I.T.

Istituto per lo Studio del Diritto dei Trasporti



Università di Cagliari
Dipartimento di Giurisprudenza

Fondazione di Sardegna

