

<https://www.handylex.org/viaggiare-in-aereo-treno-e-nave-i-diritti-dei-passeggeri-a-mobilita-ridotta/>

VIAGGIARE IN NAVE

Accessibilità delle navi

Per avere informazioni sulle condizioni di accesso alle navi per i PMR (Persone a Ridotta Mobilità), essendoci diverse compagnie di navigazione, bisogna consultare il sito web della compagnia di navigazione con la quale si intende viaggiare, oppure chiedere dettagli allo sportello o all'agenzia di viaggi dove si acquistano i biglietti.

Anche se oramai tutte offrono condizioni di accessibilità.

Molte compagnie di navigazione prevedono sconti, anche significativi, a chi usufruisce della L.104. Pertanto segnalate sempre al momento dell'acquisto del biglietto se vi trovate in questa situazione.

Servizio di assistenza per i PRM

I PRM hanno diritto a ricevere **assistenza gratuita nei porti, durante le operazioni di imbarco/sbarco e a bordo delle navi.**

E' necessario richiedere l'assistenza almeno 48 ore prima del viaggio.

La richiesta può essere fatta alla compagnia di navigazione al momento dell'acquisto del biglietto o alla società di gestione del porto.

Verranno comunicati al PRM il punto di ritrovo presso il porto e l'orario di incontro con gli addetti all'assistenza.

Nel caso in cui il PRM non abbia inoltrato la richiesta o lo abbia fatto in ritardo, le compagnie di navigazione e i gestori dei porti sono tenuti a compiere ogni sforzo ragionevole per garantire comunque la necessaria assistenza.

Negato imbarco

In via eccezionale la compagnia di navigazione può negare la prenotazione di un biglietto o l'imbarco di un PRM quando:

- ciò si rende necessario per rispettare gli obblighi di sicurezza stabiliti dalla legislazione internazionale, europea o nazionale
- la progettazione della nave o dell'infrastruttura e dell'attrezzatura del porto, compresi i terminali portuali, rende impossibile l'imbarco, lo sbarco o il trasporto della persona in questione in condizioni di sicurezza o concretamente realizzabili.

In caso di negato imbarco, il PRM in possesso di regolare prenotazione che ha notificato le sue esigenze di assistenza ha diritto a scegliere tra:

- il diritto al rimborso del costo del biglietto entro sette giorni;
- un trasporto alternativo, quest'ultimo subordinato al rispetto degli obblighi in materia di sicurezza.

Accompagnatore

Nel caso in cui il PRM sia stato obbligato dalla compagnia di navigazione a farsi accompagnare da terzi (ad esempio per fornire l'assistenza necessaria o per garantire le condizioni di sicurezza), l'accompagnatore che assiste viaggia gratuitamente.

La compagnia dovrà compiere ogni sforzo ragionevole per assicurare che l'accompagnatore viaggi vicino alla persona assistita.

Trasporto degli ausili per la mobilità

Il PRM può trasportare **gratuitamente** sulla nave gli apparecchi medici e **le attrezzature di mobilità di cui necessita, comprese le carrozzine elettriche.**

Se i dispositivi per la mobilità vengono persi o danneggiati per cause imputabili al personale della compagnia o del porto, il PRM ha diritto al risarcimento del danno e ad una attrezzatura temporanea sostitutiva adeguata.

Sporgere reclamo

Il passeggero che intende presentare reclamo **deve rivolgersi innanzitutto all'impresa di trasporto** che effettua il servizio.

Per presentare reclamo online alle compagnie di navigazione è possibile consultare la sezione "Reclami" raggiungibile dalla homepage dei siti web delle singole compagnie di trasporto.

Solo dopo aver presentato reclamo alla compagnia di navigazione, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo a ART – Autorità di Regolazione dei trasporti, se

- ritiene che la risposta ricevuta dalla compagnia di navigazione non sia soddisfacente;
- oppure se la compagnia di navigazione non fornisce risposta entro 60 giorni dalla data di ricevimento del reclamo del passeggero.

Per informazioni sulla procedura vai su [Trasporto via mare e per vie navigabili interne - Autorità di Regolazione dei Trasporti \(autorita-trasporti.it\)](http://autorita-trasporti.it).