



Trasporto Marittimo



I DIRITTI DELL'UTENTE
TRA SERVIZI E DISSERVIZI



La presente **Guida sul Trasporto Marittimo** è una delle 4 Guide dedicate agli utenti del trasporto pubblico locale, che l'**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Comitato di Roma e del Lazio** (capofila), insieme all'**A.DI.PROD.IT.** ha realizzato nell'ambito del Progetto "**Trasporto Pubblico nel Lazio: Informazione e diritti dell'utente tra servizi e disservizi**".

Oltre ad una panoramica generale sui principali diritti degli utenti, derivanti dalla normativa vigente sul trasporto di persone per mare (Codice della navigazione, Codice del Consumo, Regolamenti comunitari), dal contratto di trasporto con le compagnie di navigazione, la Guida contiene una serie di informazioni sulle modalità di reclamo per attivare, in caso di "disservizi" o "diritti negati", la tutela dei diritti, anche mediante le procedure di conciliazione, con l'assistenza delle associazioni dei consumatori.

La Guida fornisce inoltre, attraverso le F.A.Q. (Frequently Asked Question), risposte pratiche ed immediate ai quesiti più comuni dei tantissimi utenti che si servono di navi e traghetti per spostarsi o viaggiare per motivi personali o familiari, di lavoro, di studio, di vacanza e tempo libero, ecc..

Nella parte finale della Guida, è riportata una sintesi della principale normativa di riferimento degli argomenti trattati oltre ad un elenco di indirizzi web dove gli utenti possono trovare la modulistica utile per la presentazione, anche on line, di segnalazioni, reclami, istanze di rimborso, richieste di risarcimento danni in caso di disservizi o richieste di altro genere nel settore del trasporto pubblico. La mobilità, in tutte le sue forme, è un diritto fondamentale di ogni cittadino, che passa attraverso tanti altri diritti, come il diritto alla sicurezza dei viaggi, il diritto ad una maggiore fruibilità del trasporto marittimo per le persone diversamente abili e socialmente svantaggiate, il diritto a servizi di trasporto efficienti e di qualità, a tariffe eque e trasparenti, ad un'informazione adeguata e una pubblicità corretta, al rispetto degli obblighi assunti dalle aziende che gestiscono il trasporto pubblico, a rimborsi e risarcimenti rapidi, a tempi di spostamento meno lunghi e condizioni di vita meno stressanti, ad una mobilità sostenibile che elimini il traffico e riduca l'inquinamento. La mobilità è un diritto dai molteplici aspetti che ogni utente deve conoscere, per districarsi, al meglio, tra servizi e disservizi, anche attraverso l'uso delle informazioni e delle indicazioni che la presente Guida, per questo, intende offrirgli.

Le 4 Guide di informazione sul trasporto pubblico - Trasporto urbano ed extraurbano, Trasporto ferroviario, Trasporto aereo e Trasporto marittimo - sono state realizzate con i fondi attribuiti alla Regione Lazio dal Ministero dello Sviluppo Economico per la realizzazione del programma "La Regione Lazio per il Cittadino Consumatore II".

LE NORME GENERALI DEL TRASPORTO PER MARE	Pag. 6
Contratto, Biglietto, Partenza	
Il trasporto dei bagagli	
Il trasporto dell'auto al seguito	
La responsabilità del vettore	
LA TUTELA DEI PASSEGGERI	Pag. 13
Il risarcimento in caso di naufragio	
La prescrizione dei diritti	
LA CROCIERA	Pag. 14
Il pacchetto turistico	
Il risarcimento del "danno da vacanza rovinata"	
Il Fondo Nazionale di Garanzia	
LA RISTORAZIONE SULLE NAVI	Pag. 24
I PORTI DEL LAZIO	Pag. 25
FAQ	Pag. 27
NORMATIVA DI RIFERIMENTO	Pag. 33
MODULISTICA	Pag. 34

Responsabile del Progetto

Riccardo Libbi
Segretario Unione Nazionale Consumatori del Lazio

Autori dei testi

Avv. Francesca Forgione
Unione Nazionale Consumatori del Lazio
Avv. Rosina De Marco
Dott. Pietro Ferrari
Tecnologo alimentare (La ristorazione sulle navi)

Coordinamento testi

Dott. Patrizia Troiano
Unione Nazionale Consumatori del Lazio

Elaborazione grafica e Impaginazione

Giusi Nuzzi
Renshi Creative Studio

Immagini

Fotolia e Stock.XCHNG

Stampa

Poker Print Color s.r.l.
00166 Roma
Via Cosimo Tornabuoni, 29
Tel. 06 6140209 - 06 61522800 r.a.
Fax 06 6246236
info@pokerprintcolor.it
www.pokerprintcolor.com

Finito di stampare Giugno 2010



LE NORME GENERALI DEL TRASPORTO PER MARE

Contratto, Biglietto, Partenza

Il trasporto di persone per mare è disciplinato dal Codice della navigazione (artt. 396-418) e, per le **crociere** che rientrano nell'ambito di un "pacchetto turistico" dal Codice del Consumo (artt. da 82 a 100).

Il **contratto di trasporto di persone**, che contiene le condizioni generali del servizio di trasporto di passeggeri, bagagli ed eventuale automezzo al seguito, deve essere scritto e si perfeziona con l'emissione del **biglietto di passaggio** che viene rilasciato dal vettore (compagnia di navigazione che effettua il trasporto).

Il biglietto deve indicare luogo e data di emissione, luogo di partenza e di destinazione, classe e prezzo del passaggio, nome e domicilio del vettore.

Chi si imbarca senza biglietto deve avvisare immediatamente il comandante o il commissario di bordo. In caso contrario, è tenuto a pagare il doppio del prezzo di passaggio fino al porto verso cui è diretto o in cui è sbarcato, salvo in ogni caso il risarcimento dei danni.



Una volta acquistato il biglietto, se il consumatore non vuole o non può più partire, se la nave o il traghetto sono impossibilitati ad effettuare il viaggio previsto, se la corsa viene ritardata o interrotta, è previsto il **rimborso del prezzo del biglietto, ma a determinate condizioni e in relazione alle diverse ipotesi della mancata o ritardata partenza**, perché altrimenti si dovrà versare il prezzo intero.

IMPEDIMENTI del PASSEGGERO

- Se il passeggero, una volta acquistato il biglietto, si trova nell'impossibilità di partire per morte o per altra causa a lui non imputabile deve darne immediata comunicazione alla compagnia di navigazione la quale ha diritto al pagamento del 25% del prezzo del biglietto, a titolo di penale.
In mancanza di comunicazione, il consumatore dovrà versare il prezzo intero.
- Se il passeggero non si presenta a bordo della nave o del traghetto entro il tempo stabilito, deve pagare comunque il prezzo del biglietto al netto del vitto.

IMPEDIMENTI della NAVE

- Se la partenza della nave o del traghetto non ha luogo per causa non imputabile alla compagnia, il contratto è risolto e il consumatore ha diritto alla restituzione del prezzo.
 - Se la compagnia di navigazione sopprime la partenza della nave e il viaggio non può essere effettuato con altra nave dello stesso vettore, il contratto di trasporto è risolto.
 - Se, invece, è possibile effettuare il viaggio con altre navi dello stesso vettore, sarà il passeggero a scegliere se compiere il viaggio su una di dette navi oppure risolvere il contratto.
- Il consumatore può chiedere la risoluzione del contratto anche nei casi in cui la compagnia di navigazione muta l'itinerario del viaggio. In tutti questi casi il passeggero ha diritto al risarcimento dei danni.
- Se, però, la soppressione o il mutamento ha luogo per un giustificato motivo, il risarcimento non può eccedere il doppio del prezzo netto di passaggio.



RITARDO della partenza

Se la partenza è ritardata, il passeggero ha diritto - durante il periodo del ritardo - all'alloggio e al vitto, quando questo sia stato compreso nel prezzo del biglietto. Per i viaggi che hanno una durata inferiore alle 24 ore, dopo 12 ore di ritardo il passeggero può chiedere la risoluzione del contratto.

Se, invece, i viaggi sono superiori alle 24 ore, il passeggero può chiedere la risoluzione del contratto:

- dopo 24 ore di ritardo nei viaggi tra porti del Mediterraneo;
- dopo 48 ore nei viaggi che abbiano inizio o termine fuori d'Europa o dei paesi bagnati dal Mediterraneo.

Se il passeggero non si avvale di tale facoltà, allo scadere dei termini suindicati, non ha diritto a ricevere l'alloggio e il vitto a spese del vettore.

Se il ritardo nella partenza è dovuto a causa imputabile al vettore il passeggero ha inoltre diritto al risarcimento dei danni.



INTERRUZIONE del viaggio DELLA NAVE

Se il viaggio della nave è interrotto per causa di forza maggiore il prezzo del biglietto è dovuto in proporzione del tratto percorso.

Il vettore ha diritto al prezzo intero se, in tempo ragionevole, procura a sue spese al passeggero la prosecuzione del viaggio su nave di analoghe caratteristiche, fornendo inoltre nell'intervallo l'alloggio e il vitto, se questo era compreso nel prezzo di passaggio.

INTERRUZIONE del viaggio DEL PASSEGGERO

Nel caso in cui, per causa a lui non imputabile, il passeggero sia costretto a interrompere il viaggio già iniziato, ha diritto alla restituzione del prezzo per la parte non goduta.

Se però il viaggio è interrotto per fatto del passeggero, deve comunque il prezzo di passaggio netto per la residua durata del viaggio.



IL TRASPORTO DEI BAGAGLI

■ **BAGAGLIO NON REGISTRATO:** nel prezzo del biglietto è compreso anche il corrispettivo per il trasporto del bagaglio che deve contenere solo oggetti personali del passeggero. Se il bagaglio contiene oggetti di altra natura, il passeggero deve il doppio del prezzo di tariffa per il trasporto degli stessi, oltre al risarcimento dei danni. I limiti di peso e di volume sono normalmente stabiliti dalla compagnia di navigazione.

■ **BAGAGLIO REGISTRATO:** per il bagaglio eccedente i limiti previsti per il bagaglio non registrato, il vettore, su richiesta del passeggero, deve compilare, in duplice copia, un bollettino con l'indicazione del luogo e della data di emissione, del luogo di partenza e di quello di destinazione, del proprio nome e domicilio, del numero e del peso dei colli, dell'eventuale valore dichiarato e del prezzo di trasporto. Una delle due copie del bollettino, firmata dal vettore, va consegnata al passeggero.



IL TRASPORTO DELL'AUTO AL SEGUITO

Può accadere, come spesso accade, che il consumatore, al termine di un viaggio su una nave traghetto con trasporto automezzi al seguito, scopra che la propria autovettura, moto, camper, ecc. ha riportato dei danni.

Di solito, per i danni alle cose, le compagnie di navigazione tendono a fare valere il limite di risarcibilità previsto dal Codice della navigazione per il trasporto di merci. Quando si verifica un danno all'auto al seguito, però, il danno è quasi sempre superiore ma, nonostante ciò, il vettore spesso pretende di avvalersi di questo limite.

In realtà, ultimamente i giudici si stanno orientando in senso più favorevole al consumatore e tendono a non applicare il limite di risarcimento in caso di danno all'auto trasportata.

Alcune compagnie di navigazione hanno recepito questo orientamento, prevedendo così la **possibilità per il passeggero di effettuare, al momento dell'imbarco, la registrazione della vettura con una "dichiarazione di maggior valore"** (analoga a quella prevista per il trasporto aereo) **che consente, in caso di danni all'auto, di ottenere il risarcimento integrale.**



LA RESPONSABILITA' DEL VETTORE

La compagnia di navigazione è responsabile dei danni provocati ai passeggeri e ne risponde nei loro confronti in caso di:

■ **MANCATA ESECUZIONE DEL TRASPORTO O PER RITARDO**, a meno che non provi che l'evento è derivato da causa a lei non imputabile;

■ **SINISTRI** che colpiscono il passeggero, derivanti da fatti verificatisi dall'inizio dell'imbarco sino allo sbarco, a meno che non provi che l'evento è derivato da causa a lei non imputabile;

■ **PERDITA E/O AVARIA DEL BAGAGLIO** che le è stato consegnato chiuso, a meno che non provi che la perdita o le avarie sono derivate da causa a lei non imputabile.

Il limite di tale responsabilità è di euro 6,19 per chilogrammo o della maggiore cifra risultante dalla dichiarazione di valore.

La perdita o le avarie devono essere fatte constatare, a pena di decadenza, al momento della riconsegna, se trattasi di perdita o di avarie apparenti, ovvero entro tre giorni, se trattasi di perdita o di avarie non apparenti. Per i bagagli e gli oggetti non consegnati al vettore, questi non è responsabile della perdita o delle avarie, se non quando il passeggero provi che le stesse sono state determinate da causa imputabile al vettore.

Nel **TRASPORTO AMICHEVOLE**, il vettore risponde dei danni a persone e bagagli solo quando il danneggiato provi che il danno dipende da dolo o colpa grave del vettore o dei suoi dipendenti e preposti.



LA TUTELA DEI PASSEGGERI

IL RISARCIMENTO in caso di NAUFRAGIO

Nel caso di un incidente marittimo, se un passeggero subisce lesioni personali o muore, il vettore, che ha effettuato per intero o in parte il trasporto durante il quale il sinistro marittimo è avvenuto, **deve anticipare al passeggero stesso o all'erede un pagamento sufficiente a coprire le necessità economiche immediate, proporzionalmente al danno subito, entro 15 giorni. In caso di morte, il pagamento non può essere inferiore a 21.000 euro.**

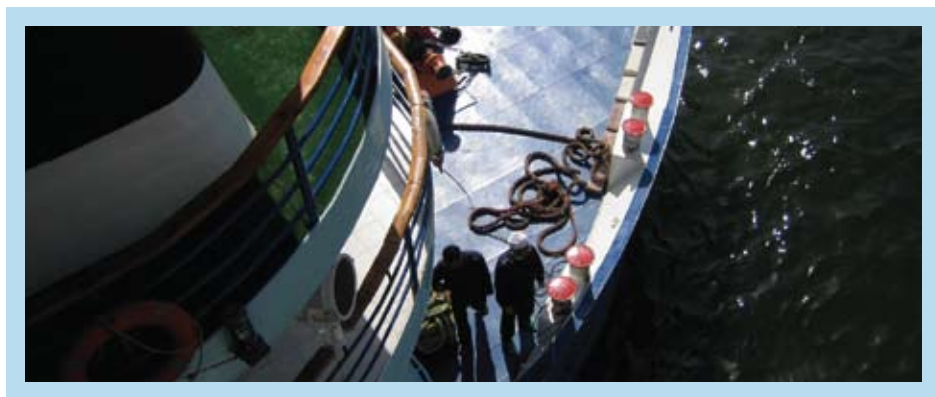
L'anticipo di pagamento, tuttavia, non costituisce riconoscimento di responsabilità e può essere detratto da qualsiasi ulteriore importo dovuto.

Inoltre, in caso di perdita o di danni ad ausili alla mobilità o ad altre apparecchiature specifiche utilizzate da un passeggero a mobilità ridotta, il risarcimento dovuto dalla compagnia corrisponde al valore di sostituzione dell'apparecchiatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.

LA PRESCRIZIONE DEI DIRITTI

I **diritti** derivanti dal contratto di trasporto di persone e di bagagli **si prescrivono:**

- **per i bagagli non registrati col decorso di 6 mesi dall'arrivo a destinazione** del passeggero o, in caso di mancato arrivo, dal giorno in cui il passeggero avrebbe dovuto arrivare;
- **per i bagagli registrati col decorso di 1 anno dalla riconsegna dei bagagli** o, in caso di perdita, dal giorno in cui questi avrebbero dovuto essere riconsegnati;
- **nei trasporti che hanno inizio o termine fuori Europa o dei paesi bagnati dal Mediterraneo, col decorso di 1 anno.**



LA CROCIERA

Il Pacchetto turistico

La crociera rientra nell'ambito di un “**pacchetto turistico**” e, pertanto, per tutti gli aspetti relativi al contratto e alla tutela del consumatore occorre fare riferimento al Codice del Consumo.

Il viaggio organizzato “tutto compreso” (o pacchetto turistico) – che comprende appunto la crociera – è la prefissata combinazione di un insieme di servizi ad un prezzo forfetario e con durata superiore a 24 ore (o comprendenti almeno una notte), formati da almeno due dei seguenti elementi:

- trasporto;
- alloggio;
- **altri servizi turistici**, non accessori al trasporto o all'alloggio, che rappresentano una parte significativa del pacchetto.

Devono sussistere, pertanto, almeno due servizi (es. il trasporto ed il soggiorno) perché si tratti di un pacchetto turistico e il consumatore si possa, di conseguenza, avvalere della particolare tutela giuridica prevista per questa tipologia di contratto.

I pacchetti turistici sono realizzati dal “tour operator”, che si definisce “organizzatore” e posti in vendita per lo più tramite l’agenzia di viaggio, che costituisce invece il “venditore”.

Sia l'organizzatore che il venditore devono essere muniti di specifica autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività. Per ogni problema relativo alla qualità dei servizi, ma anche per tutti i danni e gli inadempimenti causati dai fornitori scelti (compagnie di navigazione o aeree, albergatori, ecc.), è responsabile l'organizzatore.

L'**agenzia** è responsabile solo per il corretto adempimento delle formalità di vendita, prenotazione e informazione.



INFORMAZIONE DEL CONSUMATORE

Prima della conclusione del contratto, il venditore o l'organizzatore devono fornire per iscritto informazioni di carattere generale, concernenti le condizioni applicabili ai cittadini dello Stato membro dell'Unione europea in materia di passaporto e visto, con l'indicazione dei termini per il rilascio, nonché gli obblighi sanitari e le relative formalità per l'effettuazione del viaggio e del soggiorno. Prima dell'inizio del viaggio l'organizzatore ed il venditore comunicano al consumatore per iscritto:

- orari, località di sosta intermedia e coincidenze;
- generalità e recapito telefonico di eventuali rappresentanti locali dell'organizzatore o venditore ovvero di uffici locali contattabili dal viaggiatore in caso di difficoltà;
- recapito telefonico dell'organizzatore o venditore utilizzabile in caso di difficoltà in assenza di rappresentanti locali;
- per i viaggi ed i soggiorni di minorenni all'estero, recapiti telefonici per stabilire un contatto diretto con il responsabile locale del suo soggiorno;
- circa la sottoscrizione facoltativa di un contratto di assicurazione a copertura delle spese sostenute dal consumatore per l'annullamento del contratto o per il rimpatrio in caso di incidente o malattia.



IL CATALOGO, LA PRENOTAZIONE, IL CONTRATTO

Generalmente, la prenotazione di una crociera, un viaggio o una vacanza organizzata viene effettuata attraverso il catalogo o depliant fornito dall'agenzia di viaggio o dal tour operator, ossia il soggetto che materialmente confeziona ed organizza il viaggio e il soggiorno.

Il catalogo o depliant deve indicare in maniera chiara il prezzo del pacchetto e tutti i servizi proposti con le relative caratteristiche, come il tipo di sistemazione (es. classe della cabina o dell'hotel), il mezzo e il tipo di trasporto, i pasti forniti, l'itinerario, i servizi supplementari eventualmente compresi nel prezzo (es. escursione), l'importo o la percentuale del prezzo da versare come acconto e la scadenza per il pagamento del saldo ed ogni altra indicazione utile.

Tutte le informazioni riportate nel catalogo o depliant sono vincolanti per l'agenzia e il tour operator e, pertanto, ogni difformità riscontrata durante la crociera, il viaggio o il soggiorno rappresenta un vero e proprio inadempimento che dà diritto al consumatore ad ottenere un risarcimento.

Prima della **prenotazione**, che deve essere formalizzata su un apposito modulo, occorre leggere con estrema attenzione le condizioni generali del contratto di vendita del pacchetto turistico che, di norma, sono riportate nella parte finale del catalogo o depliant.

L'**acconto** da versare all'atto della prenotazione deve essere indicato nel catalogo, ma, in ogni caso, **non può essere superiore al 25% del prezzo**. Il **contratto deve essere redatto per iscritto**, in termini chiari e precisi. Copia del contratto, sottoscritto dal venditore/organizzatore, deve essere consegnata al consumatore.

Nel contratto devono essere indicati, per legge, una serie di elementi: oltre a quelli già contenuti nel catalogo, anche la descrizione precisa della destinazione, della durata, della data d'inizio e della conclusione, i dati relativi all'organizzatore o al venditore che sottoscrive il contratto, le condizioni di recesso dal contratto, gli estremi della copertura assicurativa, il termine entro il quale il consumatore deve essere informato dell'annullamento del viaggio per la mancata adesione del numero minimo di partecipanti, il termine per presentare reclamo per l'inesatta esecuzione del contratto.

RICORDATEVI DI FARVI CONSEGNARE UNA COPIA DEL CONTRATTO SOTTOSCRITTO O TIMBRATO DALL'ORGANIZZATORE O VENDITORE!

LA COPERTURA ASSICURATIVA

L'organizzatore e il venditore devono essere coperti dall'assicurazione per la responsabilità civile verso il consumatore per i danni alla persona o alle cose. Spesso viene proposta al consumatore anche la stipula di una propria polizza assicurativa. Di solito, il pacchetto turistico prevede la copertura assicurativa per alcuni tipi di eventi (es. assistenza medica, furto bagagli, ecc.), mentre per altri eventi (es. contro le penali in caso di annullamento del viaggio) è necessario stipulare delle polizze di assicurazione integrative.

Queste informazioni sono riportate nel catalogo o depliant che, pertanto, va letto attentamente. In caso di dubbi, è bene chiedere ulteriori precisazioni all'operatore dell'agenzia.

Le assicurazioni che è consigliabile prendere in considerazione sono:

- **la polizza di assicurazione contro il rischio di annullamento del viaggio** che consente al consumatore di ottenere il rimborso quasi totale dei costi e delle ingenti penali previste nel caso di mancata partenza o annullamento del viaggio (es. malattia improvvisa, impegno di lavoro imprevedibile);
- **la polizza di assicurazione per spese mediche ed infortuni**, molto utile nel caso di viaggi in Paesi ove non è estesa la copertura sanitaria e le prestazioni sanitarie sono particolarmente costose;
- **l'assicurazione bagagli**, anche se la maggior parte dei rischi in questo caso sono già sotto la responsabilità dell'organizzatore e quindi non c'è l'esigenza di una copertura assicurativa da parte del viaggiatore.



LE MODIFICHE CONTRATTUALI E I DIRITTI DEL CONSUMATORE

Aumento del prezzo

Una volta sottoscritto il contratto, la variazione del prezzo convenuto per il pacchetto turistico è ammessa solo quando sia stata espressamente prevista nel contratto e solo in determinate ipotesi (costo del trasporto, del carburante, dei diritti e delle tasse di atterraggio, sbarco o imbarco nei porti o negli aeroporti, tasso di cambio applicato al pacchetto).

L'aumento non può comunque superare il 10% dell'importo originario.

Se viene chiesto un aumento superiore, il consumatore può recedere dal contratto con diritto all'immediata restituzione della quota già versata come acconto. Nessun aumento del prezzo è ammesso nei 20 giorni precedenti la partenza.



Modifiche al programma

Prima della partenza

Se prima della partenza il tour operator o l'agenzia di viaggi sono costretti a modificare in maniera significativa uno o più elementi del contratto (es. cambio dell'albergo, soppressione di un tour), il consumatore ha diritto ad esserne immediatamente informato per iscritto.

A questo punto, può scegliere tra tre diverse opzioni:

- usufruire di un altro pacchetto turistico di qualità equivalente o superiore senza versare alcun supplemento di prezzo;
- usufruire di un altro pacchetto turistico qualitativamente inferiore previo rimborso della differenza di prezzo;
- recedere dal contratto con restituzione, entro 7 giorni lavorativi dal momento dell'annullamento, della somma già pagata.

Qualunque scelta deve essere comunicata all'organizzatore o all'agenzia di viaggi entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione dell'avviso di modifica delle condizioni contrattuali. Il consumatore ha a disposizione le tre opzioni anche quando il pacchetto turistico viene cancellato prima della partenza per qualsiasi motivo, tranne che per colpa del consumatore.



Durante o dopo la partenza

Quando, durante o dopo la partenza, una parte essenziale dei servizi previsti dal contratto non può essere effettuata, l'organizzatore è tenuto a predisporre adeguate soluzioni alternative per la prosecuzione del viaggio programmato senza alcun onere a carico del consumatore il quale ha diritto ad essere rimborsato della differenza tra la prestazione originariamente pattuita e quella effettuata, salvo il risarcimento del danno.

Se, però, non è possibile alcuna soluzione alternativa oppure il consumatore ritiene di non accettarla, l'organizzatore è tenuto a mettergli a disposizione un mezzo di trasporto equivalente per il ritorno nel luogo di partenza (o in altro luogo pattuito), restituendogli la differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

Disdetta prima della partenza

Il tour operator, quando non raggiunge il numero minimo di partecipanti e sempre che questa condizione sia preventivamente indicata nel contratto, può annullare il viaggio: questo deve avvenire entro il termine indicato nel contratto e con la restituzione delle somme ricevute.

Qualche volta può accadere che il consumatore, dopo aver acquistato un pacchetto turistico, decida di non partire più per motivi personali. In questo caso, poichè si tratta di recesso "ingiustificato", il tour operator ha diritto a trattenersi una somma che comunque non può superare il 25% dell'intero prezzo del viaggio.

Il consumatore può, però, sostituire a sé un terzo che soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio. In questo caso, deve comunicarlo al venditore o all'organizzatore per iscritto entro e non oltre quattro giorni prima della partenza, indicando le generalità del cessionario. Il cedente e il cessionario sono solidamente obbligati al pagamento del prezzo e delle spese ulteriori derivanti dalla cessione. Se, però, il consumatore intende recedere dal contratto per un fatto a lui non imputabile (come nel caso di inadempimento dell'organizzatore), trattandosi di recesso "giustificato" non perderà nulla, ma anzi avrà diritto al rimborso dell'intera somma versata.



Acquisti on line

La disciplina della vendita di pacchetti turistici si applica anche per gli acquisti "on line".

Prima di acquistare tramite internet è importante scaricare e stampare le condizioni generali di contratto e verificare chi sia il soggetto da cui si acquista per evitare che si tratti di tour operator o agenzie improvvisate.

E' utile perciò controllare che sia indicata una sede fisica dell'organizzatore o venditore e gli estremi della propria autorizzazione amministrativa.

Tutto ciò è molto importante, non solo per evitare di incorrere in qualche truffa, ma anche per far valere, in caso di necessità, i propri diritti avendo una controparte virtuale.



Il risarcimento del “danno da vacanza rovinata”

Se durante il viaggio o una volta arrivato a destinazione il **consumatore** non trova quanto aveva sottoscritto con il tour operator o con l'agenzia di viaggi, **deve rivolgersi - ove possibile - ai rappresentanti dell'organizzatore sul posto e contestare immediatamente le difformità e i disservizi**, in modo da consentire all'organizzatore stesso di trovare delle soluzioni durante il soggiorno o la vacanza. **Al rientro, invece, il consumatore deve presentare reclamo scritto mediante raccomandata con avviso di ricevimento (A.R.) entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.**

Nella lettera di reclamo e richiesta di rimborso vanno descritti, in maniera dettagliata, **i disservizi e le difformità oggetto di contestazione nonché i danni eventualmente subiti**: per questo è consigliabile procurarsi, durante il soggiorno, tutta la documentazione (es. fotografie, ricevute/fatture delle spese extra, certificati medici, dichiarazioni sottoscritte da altri turisti o compagni di viaggio, ecc.) necessaria a provare le disavventure e i disagi sofferti, ai fini del risarcimento del danno. Per quanto riguarda **il risarcimento del danno, in caso di mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni assunte con la vendita del pacchetto turistico, l'organizzatore e il venditore sono tenuti al risarcimento del danno, secondo le rispettive responsabilità.** Ad esempio, in caso di difformità tra quanto indicato nel catalogo ed acquistato col pacchetto vacanze e le prestazioni effettivamente usufruite o non usufruite nel luogo di villeggiatura, il consumatore ha diritto al risarcimento del danno. Si tratta, in sostanza, del rimborso delle spese che il consumatore ha dovuto affrontare per i servizi acquistati e non goduti o per sopperire ai disservizi causati dalla negligenza dell'organizzatore (es. spese per pasti, trasporto verso località turistiche, ecc.).

Oltre a questo danno patrimoniale, a favore del consumatore è stata riconosciuta, in passato dai giudici italiani e dal 2002 anche dalla Corte di Giustizia Europea, la risarcibilità dell'ulteriore danno non patrimoniale, il c.d. **“danno da vacanza rovinata” che consiste essenzialmente nel mancato godimento della serenità e delle aspettative di svago e di riposo che è lecito attendersi dalla vacanza. In altre parole, nel danno “da vacanza rovinata” vengono ricomprese tutte quelle situazioni di stress e sofferenze fisico-psichiche** (es. eccessivo ritardo nella partenza della nave, smarrimento bagagli, intossicazioni alimentari, mancanza di acqua/energia elettrica nell'alloggio, variazioni significative del programma) **derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione del viaggio organizzato, le quali hanno trasformato la vacanza o il soggiorno in un'esperienza negativa.**

Il **termine** per presentare la richiesta di risarcimento si **prescrive in**:

- **1 anno dal rientro per danni diversi da quelli alla persona;**
- **3 anni dal rientro per danni alla persona** (es. malattia, infortunio).

Il “Fondo Nazionale di Garanzia” a tutela dei consumatori

Può accadere, come ancora spesso accade, che il tour operator o l'agenzia di viaggi fallisca o non sia sufficientemente solvibile, con conseguenze spiacevoli e talvolta drammatiche per il consumatore che si ritrova senza soldi e senza vacanze.

Nei casi di insolvenza o fallimento degli operatori turistici e delle compagnie di trasporto, interviene a tutela dei consumatori il “**Fondo Nazionale di Garanzia**” del quale possono però usufruire solo coloro che hanno acquistato un pacchetto turistico in Italia presso un'agenzia di viaggi in possesso di regolare autorizzazione (per questo è importante fare attenzione alla scelta dell'agenzia!).

Il Fondo interviene per:

- assicurare al consumatore il rimborso del prezzo versato sia in caso di fallimento che di insolvenza dell'operatore turistico, tale da non consentirgli, in tutto o in parte, l'osservanza degli obblighi contrattuali assunti con il pacchetto vacanze;
- organizzare il rimpatrio del turista in viaggio all'estero in difficoltà a causa delle condizioni finanziarie dell'operatore;
- assicurare l'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da paesi extracomunitari in caso di emergenze, imputabili o meno al comportamento dell'organizzatore.

La domanda deve essere presentata entro tre mesi dalla conclusione del viaggio ed essere corredata dai seguenti allegati:

- contratto di viaggio in originale;
- copia della ricevuta del versamento della somma corrisposta all'agenzia di viaggio, ogni altro documento utile a comprovare la mancata fruizione dei servizi pattuiti.

La domanda, con i documenti allegati, va inviata a:

**MINISTERO DELLE ATTIVITÀ PRODUTTIVE
DIREZIONE GENERALE PER IL TURISMO
COMITATO DI GESTIONE DEL FONDO NAZIONALE DI GARANZIA
Via Molise 2, 00100 Roma.**



LA RISTORAZIONE SULLE NAVI

Per un viaggiatore la nave può rappresentare un momento di piacevole relax in cui la ristorazione fa una parte veramente importante. Tutte le navi, dai semplici traghetti ai transatlantici, infatti, sono organizzati per offrire un servizio di ristorazione completo ai passeggeri, ma c'è servizio e servizio.

Consumare un pasto a bordo di una **nave traghetti**, nel caso di un tragitto breve, può rappresentare una comodità in attesa della partenza o per evitare di cercare un ristorante una volta sbarcati.

In tal caso è meglio evitare pietanze particolarmente elaborate e sfiziose, cibi fritti, polpette o polpettoni e dolci a base di panna. E' consigliabile, invece, dare la preferenza a pasti preparati al momento con ingredienti semplici e che soprattutto siano ben cotti e caldi. Le insalate e le verdure crude potranno essere consumate se fresche e ben lavate, ma soprattutto non dimenticate una bella spruzzata di limone o di aceto. Le verdure cotte che siano ben calde e poco elaborate, aggiungete voi olio sale e aceto nel piatto.

La frutta va sempre sbucciata ed evitate le macedonie.

Sulle **navi da crociera**, invece, l'organizzazione delle compagnie di navigazione deve essere molto più controllata per il fatto che un'epidemia o una tossinfezione durante una lunga navigazione potrebbe causare problemi enormi. I criteri di sicurezza sulle navi sono estremamente rigorosi, pertanto l'organizzazione del servizio di ristorazione sarà molto più sicuro.

In tal caso valgono le regole che potremmo adottare normalmente quando andiamo al ristorante, ma tenendo in considerazione che se la navigazione dura più giorni non ci possiamo permettere di esagerare il primo giorno volendo assaggiare tutto, e trovarci così per il resto della crociera a dover chiedere una dieta in bianco. La sobrietà verrà quindi premiata, ed eventualmente potrete lasciare alla cena finale lo sfizio che vi aveva tanto ingolosito.

Un consiglio da marinai. Sappiamo che il pasto su una nave può essere pesantemente condizionato dalle condizioni del mare. Con mare piatto le navi assomigliano più a grandi alberghi in cui trovare ogni genere di confort. Ma i tratti di navigazione sono spesso lunghi e durante una stessa giornata si possono incontrare fasi diverse di condizioni meteo. Il rollio della nave provoca spesso un malessere ed il consiglio da marinaio è di bere poco e mangiare solo pane, almeno fin che dura il mare mosso.



I PORTI DEL LAZIO

CIVITAVECCHIA

Il Porto di Civitavecchia è il primo porto traghetti in Italia per il collegamento via mare con la Sardegna e per alcune navi da crociera.

Il porto di Civitavecchia è principalmente raggiungibile

in **AUTO** *attraverso*

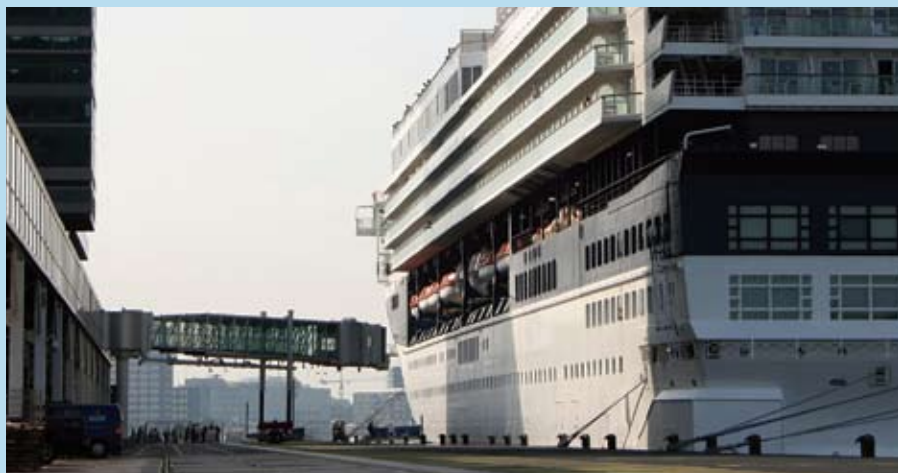
- la Strada Statale 1 Via Aurelia
- l'autostrada A12 Roma-Civitavecchia

in **PULLMAN** *attraverso*

i BUS COTRAL con partenza da Roma e da Viterbo

in **TRENO** *attraverso*

- i treni regionali FR5 di Trenitalia con partenza da Roma Termini ogni 30 minuti;
- altri treni a percorrenza nazionale ed europea (Torino-Genova-Pisa-Roma-Napoli-Reggio Calabria e Roma-Torino-Ventimiglia-Narbonne-La Coruna);
- il servizio ferroviario ROMA EXPRESS che collega il Porto di Civitavecchia alla Stazione ferroviaria di Roma-San Pietro. L'autorità portuale e Trenitalia hanno istituito un servizio di trasporto gratuito, gestito dalla Royal Bus, mediante bus navetta con partenza dal Forte Michelangelo e arrivo presso il terminal Autostrade del Mare.



FIUMICINO

Il Porto di Fiumicino rappresenta attualmente lo scalo per la partenza dei traghetti verso alcune delle isole Pontine e, d'estate, anche per alcune località della Sardegna.

Il porto di Fiumicino è raggiungibile da Roma

in **AUTO** *attraverso*

il Grande Raccordo Anulare (GRA) immettendosi poi sull'autostrada A91 Roma-Fiumicino

in **PULLMAN** *attraverso*

i BUS COTRAL con partenza dalla stazione di ROMA Tiburtina, dalla stazione Cornelia della Linea A della Metropolitana e dalla stazione Eur-Magliana della Linea B della Metropolitana

in **TRENO** *attraverso*

la linea metropolitana FR1, che ferma in alcune delle principali stazioni di Roma-Trastevere, Ostiense, Tuscolana, Tiburtina, con frequenza di 15 minuti nei giorni feriali e di 30 minuti in quelli festivi.

GAETA - FORMIA - ANZIO TERRACINA - SAN FELICE CIRCEO

Il porto di **Gaeta**, e in misura minore, i porti di **Anzio**, **Formia**, **Terracina** e **San Felice Circeo** consentono il collegamento, attraverso traghetti ed aliscafi, con l'arcipelago delle isole pontine: Ponza (l'isola più grande), Santo Stefano, Ventotene, Zannone e Palmarola. Da Roma, i porti sono raggiungibili con treni regionali locali e con i pullman COTRAL.



Le Risposte ai Quesiti piú Frequenti



E' possibile acquistare un biglietto marittimo on-line?

Dipende dalle Compagnie di navigazione. Laddove tale acquisto sia consentito (per verificare ciò basta collegarsi al sito della compagnia interessata), si tratta di un acquisto sicuro in quanto vengono adottati criteri di protezione tali da conferire sicurezza a questo tipo di transazioni. Il pagamento avviene con carta di credito, i cui dati viaggiano cifrati dal computer al sistema bancario e non sono intercettabili.

Si può acquistare il biglietto con una carta prepagata?

Sì, ma comunque prima di procedere all'acquisto è necessario assicurarsi che la carta sia abilitata a operazioni di acquisto in Internet.

Il biglietto acquistato on-line ha valore di fattura?

Sì, purchè vengano compilati gli appositi riquadri/spazi sul sito della compagnia di navigazione ovvero venga richiesto durante l'acquisto.

Se si vuole annullare il biglietto acquistato on line e chiedere il rimborso, cosa si deve fare?

Anche in questo caso, sarà necessario consultare le modalità indicate sui siti internet delle compagnie di navigazione. In ogni caso, sia l'annullamento sia la

richiesta di rimborso devono essere effettuati prima della partenza della nave. Il diritto al rimborso del biglietto è subordinato all'aver inoltrato la comunicazione di annullamento del biglietto prima della partenza.

L'ammontare della somma sarà rimborsato esclusivamente tramite accredito sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto, al netto dei diritti di prenotazione o di prevendita e di quanto non compreso nella tariffa (tasse e/o spese portuali, sovrapprezzo carburante, spese di emissione del biglietto on line, tasse security) con le trattenute stabilite dalla compagnia interessata.

Quando è prescritto e/o escluso il diritto al rimborso del biglietto?

Il diritto al rimborso si prescrive trascorsi 6 mesi dalla data di partenza indicata nel biglietto. Inoltre, i biglietti a tariffe speciali o promozionali non sono rimborsabili.

E' possibile prenotare il biglietto del viaggio al telefono?

Di solito è consentito. Per avere successivamente il biglietto, occorre fornire ad un'Agenzia di viaggi - o ad un ufficio della compagnia di navigazione - il numero della prenotazione, per la conversione in acquisto (biglietto).

Tale adempimento deve essere fatto entro la data di scadenza indicata dall'operatore, trascorsa la quale la prenotazione viene automaticamente annullata. In fase di conversione (acquisto), è opportuno richiedere la conferma degli orari e tariffe riportati sul tagliando di prenotazione, perché soggetti a variazioni in qualsiasi momento e senza preavviso.

Per il collegamento relativo allo Stretto di Messina, non esistono prenotazioni per la linea Messina - Villa San Giovanni perché ci sono navi in partenza 24 ore su 24.

E' possibile acquistare un biglietto al telefono?

Questa modalità di acquisto è prevista da alcune compagnie di navigazione. In questo caso, per avere il biglietto, arrivati in porto, occorre recarsi presso l'ufficio della compagnia e fornire il numero del biglietto che ha indicato l'operatore al telefono: verrà rilasciato il biglietto.

Nel caso in cui fosse stato indicato all'operatore l'indirizzo di posta elettronica, è possibile utilizzare la stampa dell'e-mail di conferma del buon esito dell'acquisto, che viene ricevuta in tempo reale. Il ritiro del biglietto, di solito, può avvenire anche prima del giorno della partenza, presso uno scalo anche diverso da quello di imbarco.

Se viene smarrito il biglietto acquistato al telefono, si può chiedere un duplicato?

Di solito, le compagnie di navigazione consentono il rilascio di un duplicato del biglietto smarrito, previo pagamento di una somma aggiuntiva. Il biglietto con-

fermerà le stesse sistemazioni, come previsto dall'art. 8 del Regolamento di trasporto. Trascorsi sei mesi dalla data di partenza indicata nel biglietto, previa verifica che il biglietto originario non sia mai stato utilizzato, verrà rimborsato integralmente l'importo del nuovo biglietto.

Si possono modificare alcuni dati relativi al biglietto acquistato al telefono (es. targa, tipo di auto, ecc.)?

Le compagnie di navigazione prevedono modalità diverse, per la modifica dei dati. E' preferibile quindi contattare il relativo Call Center per avere informazioni dettagliate. Solitamente la modifica dei dati comporta un costo aggiuntivo, oltre le eventuali differenze tariffarie.

Solo il cambio targa, di solito, non comporta addebiti. In alternativa ci si può rivolgere presso un Ufficio della compagnia o un'Agenzia di Viaggio. Da tenere, infine, presente che molte tariffe "agevolate" (es. biglietti acquistati entro una certa data) non consentono alcuna modifica né rimborsi.

Se si vuole annullare il biglietto acquistato al telefono, cosa bisogna fare?

La via più semplice è chiamare il Call Center o l'Ufficio Prenotazioni della compagnia e seguirne le istruzioni. Una seconda modalità consiste nel richiedere l'annullamento tramite e-mail, sul sito della compagnia di navigazione. In ogni caso, l'annullamento deve essere effettuato prima della partenza della nave.

Si può ottenere il rimborso del biglietto acquistato al telefono?

Secondo le disposizioni generali, il diritto al rimborso del biglietto è subordinato all'aver inoltrato la comunicazione di annullamento del biglietto prima della partenza.

La richiesta di rimborso del biglietto annullato può essere avanzata consegnando il biglietto stesso originale ed integro presso un Ufficio della compagnia di navigazione, oppure inviandolo con raccomandata alla compagnia medesima. In ogni caso, l'ammontare sarà rimborsato, al netto dei diritti di prenotazione o di prevendita), tramite accredito sulla carta di credito utilizzata per l'acquisto, con le trattenute stabilite dalla compagnia.

Il diritto al rimborso si prescrive trascorsi 6 mesi dalla data di partenza indicata nel biglietto. In ogni caso, i biglietti a tariffe speciali o promozionali non sono rimborsabili.

È possibile portare con sé sulla nave o sul traghetto il cane o il gatto?

Sì, ma il cane/gatto deve essere sistemato in modo adeguato, ossia in apposite gabbie o utilizzando i canili di bordo, laddove esistenti.

Nelle navi a breve percorrenza, cani e gatti rimangono di solito nelle autovetture; non è possibile farli passeggiare sul ponte. In conformità alla normativa sanitaria, è altresì vietato tenere gli animali in cabina e nelle aree riservate ai passeggeri.

Si ricorda poi che l'attuale legge in materia prevede obbligatoriamente per i cani l'iscrizione alla anagrafe canina (tatuaggio prima e ora microchip) e inoltre per gli animali provenienti dall'estero il passaporto (in vigore dal 2004).

Nel caso in cui l'auto sia particolarmente alta, si paga una tariffa maggiore?

La tariffa per il trasporto delle auto al seguito è la stessa per tutte quelle che non superano 1,80 mt. complessivi in altezza. Quindi, solo se l'auto - che comprendendo eventuali oggetti sul tetto - supera questa misura in altezza, è dovuta la tariffa più alta, calcolata a metro lineare.

Questo significa anche che - per quanto riguarda l'altezza - vengono trasportati gratuitamente eventuali surf, canoe, piccole imbarcazioni, bagagli in genere sul tetto dell'auto al seguito, purchè, in totale, non facciano superare il metro ed ottanta centimetri.

Come si calcola l'ingombro del veicolo in lunghezza?

Nel caso in cui il passeggero non sappia se il proprio veicolo è più o meno lungo di 4 metri, occorre misurarlo "fuori tutto". Significa, ad esempio, che se sul tetto c'è un'imbarcazione più lunga dell'auto, la tariffa sarà in base alla maggiore lunghezza. È opportuno comunque consultare il sito delle compagnie di navigazione per maggiori informazioni.

Se l'auto è alimentata a gas, ci sono regole particolari da osservare?

Se l'auto è alimentata a GPL o metano, bisogna dichiararlo al momento dell'acquisto del biglietto. In caso di omissione, decade il diritto all'imbarco.

Al momento dell'acquisto un biglietto, è obbligatorio fornire i dati di tutte le persone comprese nel biglietto stesso?

Sì. Fornire i dati relativi a nome, cognome, sesso e fascia d'età di tutti i passeggeri è un obbligo di legge (D.M. 13.10.1999 di recepimento della Direttiva Comunitaria 98/41/CE).

Quali servizi sono disponibili sulle navi?

L'elenco dei servizi disponibili a bordo è visibile nella scheda tecnica delle navi, e può essere consultato anche sul sito Internet delle compagnie di navigazione.

Le cabine sono dotate di servizi?

Sì, nelle navi a lunga percorrenza tutte le cabine sono dotate di servizi; ci sono anche cabine per le persone con disabilità, come previsto dalla normativa vigente.

C'è un ristorante a bordo delle navi?

Ci sono punti di ristoro e self-service su tutte le navi, diversamente attrezzati a seconda delle compagnie di navigazione e della durata del viaggio (es.

pernottamento / viaggio diurno).

Nel caso di viaggio organizzato con un gruppo di persone, cosa si deve fare?

L'agenzia di viaggio rilascia una lista nominativa di tutti i componenti il gruppo, che deve essere portata per l'imbarco.

Difatti, tale lista deve essere consegnata allo sportello dell'Ufficio del porto d'imbarco. In caso di aumento o diminuzione nel numero dei componenti il gruppo prima della partenza, l'Agenzia alleggerà una nuova lista nominativa al nuovo biglietto.

Analogamente, in caso di variazioni nei nomi dei componenti, dovrà essere compilato un nuovo elenco aggiornato, da consegnare in ogni caso, all'Ufficio in porto.

Si può richiedere che venga accettato a bordo un bagaglio di una persona che non si imbarca?

Assolutamente no, per motivi di sicurezza.

Non è possibile che venga imbarcato un bagaglio o collo che non sia al seguito di un passeggero viaggiante. Ciò a seguito all'emanazione di norme nazionali e comunitarie relative alla "security".

Se si acquista una nuova autovettura dopo l'acquisto del biglietto, cosa si deve fare?

Bisogna effettuare le relative modifiche. In alternativa, ci si può rivolgere ad un'Agenzia di viaggio per le modifiche dei dati riguardanti l'auto. In ottemperanza alla normativa sulla sicurezza, le targhe indicate sui biglietti devono necessariamente corrispondere ai veicoli in partenza.

In caso contrario le autorità preposte ai controlli potranno rifiutare sia l'accesso ai varchi portuali sia l'imbarco. Se la modifica on line non comporta variazioni tariffarie l'operazione è gratuita.

Quando si sale a bordo, si deve bloccare l'auto in garage?

Saliti a bordo, si deve parcheggiare l'auto nel garage di bordo, utilizzare il freno a mano e lasciare una marcia innestata.

E' vero che è vietato ridiscendere a terra, una volta saliti a bordo?

E' vero, per motivi di sicurezza. Per gli stessi motivi, può accadere che il viaggiatore, con il bagaglio o l'auto, sia sottoposto a controllo da parte di personale di bordo. Ciò a seguito dell'emanazione di norme nazionali ed internazionali relative alla "security".

A chi bisogna rivolgersi a bordo per avere informazioni?

Ci si può rivolgere al personale, per essere messi in contatto con il Commissario di Bordo che è a disposizione per ogni esigenza ovvero per presentare eventuali reclami, osservazioni o segnalazioni.

Dove si possono lasciare gli oggetti di valore per non correre il rischio di furti?

Denaro ed altri oggetti di valore possono essere depositati gratuitamente presso l'Ufficio del Commissario, purchè non abbiano natura ingombrante.

Dove si può fumare a bordo di una nave?

Si può fumare esclusivamente sui ponti esterni o in zone scoperte della nave, quando non sia espressamente vietato per motivi di sicurezza della navigazione. Ciò esclude, ovviamente, le unità veloci, sulle quali è impossibile accedere ad aree scoperte. Non si può fumare in nessuno dei locali chiusi di bordo, in quanto questi ricadono negli obblighi dettati dalla legge 16 gennaio 2003, n. 3.

In caso di un malessere a chi ci si deve rivolgere?

A bordo delle navi passeggeri a lunga percorrenza deve esserci un medico a disposizione dei passeggeri per tutta la traversata.

In caso di bisogno, occorre rivolgersi al personale di bordo che provvederà a contattare immediatamente il medico di bordo o, comunque, provvederà affinché vengano effettuati i necessari interventi o i primi soccorsi.

Se dopo lo sbarco, ci si accorge di aver dimenticato qualcosa a bordo, cosa bisogna fare?

Nel caso in cui il passeggero si accorga, nell'arco della stessa giornata o prima della ripartenza della nave, di aver dimenticato o smarrito un oggetto a bordo, occorre rivolgersi direttamente all'ufficio del Commissario di Bordo.

Successivamente, si deve contattare l'ufficio della compagnia del porto di arrivo, dove gli oggetti ritrovati vengono trasferiti e restano a disposizione dei proprietari. Trascorso un certo periodo (che varia a seconda della compagnia), gli oggetti vengono inviati presso la Direzione Generale alla quale devono essere richiesti con una e-mail, a mezzo posta o attraverso una telefonata, specificando il nome, i dettagli del viaggio (data, linea, nave, numero cabina/poltrona) e fornendo una descrizione dettagliata di quanto dimenticato e/o smarrito.

Principale **NORMATIVA** di riferimento

Codice della Navigazione (artt. 396-418)

Codice del Consumo – Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (artt.82-100)

Regolamento (CE) N. 392/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 aprile 2009 relativo alla responsabilità dei vettori che trasportano passeggeri via mare in caso di incidente

D.M. 13.10.1999 “Recepimento della Direttiva 98/41/CE del Consiglio del 18 giugno 1998, relativa alla registrazione delle persone a bordo delle navi da passeggeri che effettuano viaggi da e verso i porti degli Stati membri della Comunità”

MODULISTICA on line

Reclami, Segnalazioni, Istanze



www.snav.it

Modulo Reclami & Suggerimenti

www.moby.it

Modulo Richiesta Oggetti smarriti

www.tirrenia.it

Modulo Reclami

Modulo Richiesta Oggetti smarriti

L'Unione Nazionale Consumatori, fondata da Vincenzo Dona nel 1955, è la più antica organizzazione di consumatori italiana.

L'Unione Nazionale Consumatori è un'associazione di utilità e promozione sociale senza fini di lucro, che rappresenta e tutela, sia individualmente che collettivamente, gli interessi di tutti indistintamente i cittadini, intesi come consumatori e utenti di servizi pubblici e privati.

Attualmente è presente in tutte le Regioni attraverso oltre 120 Comitati e Delegazioni locali.

Il Comitato di Roma e del Lazio, che rappresenta l'Unione Nazionale Consumatori in tutto il territorio della regione Lazio, è riconosciuto ai sensi della Legge Regionale Lazio n.44/1992 e fa parte del Comitato Regionale degli Utenti e dei Consumatori (CRUC).

Il Comitato di Roma e del Lazio ha propri rappresentanti in organismi pubblici e privati comunali, provinciali e regionali, realizza progetti ed iniziative a tutela dei consumatori della regione Lazio, pubblica brochure, opuscoli e monografie di informazione ai consumatori, partecipa ad iniziative a tutela dei cittadini organizzate da enti pubblici e agenzie regionali, partecipa con i Comuni della Regione Lazio alla gestione di Sportelli di tutela consumatori, collabora con enti di certificazione per il miglioramento della qualità e sicurezza dei prodotti, svolge attività di formazione sulle materie del consumerismo.

L'Ufficio Legale del Comitato, formato da avvocati e consulenti altamente specializzati, fornisce agli associati consulenza ed assistenza legale, sia giudiziale che stragiudiziale (Conciliazione presso Camere di Commercio, CO.RE.COM., Giudice di Pace...), per la risoluzione di problematiche relative a:

- Assicurazioni, Banche, Finanziarie;
- Contratti, Frodi commerciali, Prodotti difettosi;
- Condominio, Servizi Immobiliari;
- Telefonia, Poste, Tariffe, Multe stradali, Cartelle di pagamento;
- Sicurezza alimentare, Sanità, Responsabilità Medica;
- Viaggi, Turismo, Trasporti.

Il Comitato di Roma e del Lazio ha realizzato, fin dalla sua costituzione, numerosi progetti nell'ambito dei programmi della Regione Lazio a favore dei consumatori, tra i quali:

Educazione alimentare per gli alunni delle scuole medie inferiori della Regione Lazio

Cibi, mense, biotech: informazioni al consumatore

Dal campo al piatto: tracciabilità, sicurezza e qualità dei prodotti alimentari

Alimentazione, integratori, fitness e vacanze: come orientare consumatori e giovani al benessere

INFO.CASA Sicurezza, qualità' e risparmio: tre obiettivi a tutela dei consumatori

BABY CONSUMATORI - Centro di documentazione on line sulla sicurezza dei prodotti

TURISMO & CONSUMATORI - I diritti del turista.

Il Comitato di Roma e del Lazio ha inoltre pubblicato:

Sicurezza alimentare: i "pasticcini" sui cibi transgenici

Obiettivo sicurezza: la tracciabilità delle carni

Diete e integratori alimentari – Come scegliere il benessere a tavola e nello sport

Viaggi e vacanze – Andata e Ritorno senza problemi

Impresa & Consumatori – Qualità e Sicurezza dei prodotti destinati all'infanzia

I Servizi socio-educativi per l'infanzia

QUOTA ANNUALE DI ISCRIZIONE SOCIO ORDINARIO euro 35,00 da versare

• presso la sede del Comitato di Roma in Via Buccari n. 1 Tel 06.37513801 – Fax 06.37512319
info@consumatori.info

• mediante bonifico bancario sul c/c n. 78500/18 intestato a Unione Nazionale Consumatori Comitato di Roma e del Lazio - codice IBAN: IT 17 X 03002 03250 000007850018

