

Delibera n. 143/2025

Avvio di procedimento ai sensi del d.lgs. 129/2015, recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

L'Autorità, nella sua riunione del 4 settembre 2025

- VISTO** l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità);
- VISTO** il regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento), ed in particolare l'articolo 16 (*"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"*), l'articolo 17 (*"Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"*) e l'articolo 19 (*"Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo"*);
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:
- l'articolo 13 (*"Informazione su cancellazioni e ritardi"*), ai sensi del quale “[i]l vettore o l'operatore del terminale che violano uno degli obblighi di informazione e comunicazione previsti dall'articolo 16 del regolamento, sono soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 500 a euro 5.000 per ogni cancellazione o ritardo”;
 - l'articolo 14 (*"Assistenza in caso di cancellazione o ritardo alla partenza"*), ai sensi del quale “[i]l vettore che viola gli obblighi di assistenza previsti dall'articolo 17 del regolamento, è soggetto ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100 a euro 600 per ciascun passeggero”;
- VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il Capo I, sezioni I e II;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, adottato con delibera n. 15/2014 del 27 febbraio 2014;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità relativi ai diritti dei passeggeri, approvato con delibera n. 146/2023

del 28 settembre 2023 (di seguito: regolamento sanzionatorio) e in particolare l'articolo 2, comma 3;

VISTO il reclamo presentato all'Autorità dal signor [...] (di seguito: il reclamante), nei confronti di Grandi Navi Veloce S.p.A. (di seguito: GNV o Compagnia), in data 3 ottobre 2024, prot. ART 94889/2024, per un viaggio da Palermo a Napoli del 6 agosto 2024, con orario di partenza programmato alle ore 23:59 e arrivo programmato alle ore 12:00 del giorno successivo – relativo all'*"inosservanza degli obblighi di informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"* e alla *"mancata assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate"*, rappresentando che: *"[I]l'orario della partenza slittato più volte, solo il primo slittamento alle 02.15am comunicato per tempo. Il secondo comunicato in fila al porto con prevista partenza alle 3: 30am, alla fine però un ulteriore slittamento fino a circa le 5:00am, non comunicato. La fila in porto non ha visto assistenza, sono mancati sanitari e viveri. Il ritardo è stato superiore alle 7 ore, la nave arrivata dopo le ore 19:30 del 07 agosto 24 (orario previsto 12:00 del 07 ago). GNV ha offerto un buono e non un risarcimento monetario con bonifico come richiesto"*;

VISTE la nota prot. ART 16115/2025 del 14 febbraio 2025, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a GNV di fornire alcune informazioni e chiarimenti, corredati della relativa documentazione, in relazione a quanto lamentato dal reclamante, in particolare:

- se, con quale tempistica e modalità i passeggeri della nave sono stati informati “quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, degli aggiornamenti sull'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti”, come previsto dall'articolo 16 del regolamento (UE) n. 1177/2010 (allegare registrazioni, copia degli sms o e-mail inviate o annotazioni sul giornale nautico);
- se e con quali modalità, a fronte della cancellazione del servizio, sono stati offerti pasti, bevande gratuite ai passeggeri in attesa della partenza, come previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (UE) n. 1177/2010, fornendo adeguata documentazione di riscontro, e, in caso negativo, specificare per quali ragioni non si è provveduto in tal senso, dando evidenza delle valutazioni effettuate con particolare riguardo alla prevedibilità del ritardo, nonché alla disponibilità e ragionevole possibilità di fornire generi di conforto o un soggiorno supplementare. Si invita inoltre a precisare come i passeggeri siano stati informati della possibilità di fruire dell'assistenza;

VISTE la nota di riscontro di GNV, prot. ART 21333/2025 del 3 marzo 2025 ed i relativi allegati;

- VISTA** la nota prot. ART 30091/2025 del 28 marzo 2025, con la quale gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto a GNV di fornire ulteriori informazioni corredate della relativa documentazione;
- VISTE** la nota id est GNV, prot. ART 37111/2025 del 14 aprile 2025, nella quale la Compagnia richiedeva una proroga dei termini di riscontro, con la nota prot. ART 47674/2025 del 16 maggio 2025 con la quale veniva concessa la proroga richiesta da GNV;
- VISTA** la nota di riscontro di GNV, prot. ART 55003/2025 del 13 giugno 2025, nella quale la Compagnia affermava di non essere in grado di recuperare la documentazione richiesta;
- RILEVATO** che, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, “[*I*]’Autorità esercita il potere sanzionatorio anche d’ufficio”;
- ATTESO** che ai sensi del citato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento “[*I*]n caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il vettore o, se opportuno, l’operatore del terminale informa i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l’orario di partenza previsto, della situazione, dell’orario di partenza e dell’orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile”;
- CONSIDERATO** al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che:
- la partenza del viaggio Palermo-Napoli del 6 agosto 2024, originariamente prevista alle ore 23:59, con arrivo previsto il giorno successivo alle ore 12:00, è stata posticipata di oltre 6 ore; la nave Aries ha subito plurimi differimenti, risultando complessivamente posticipata di oltre sei ore; la medesima “è partita da Palermo il 07/08 alle ore 06,14 ed è arrivata a Napoli- al pilota il 07/08 alle ore 18,30. Lo sbarco è iniziato alle ore 19,20”;
 - in relazione alle cause del ritardo alla partenza da Palermo, GNV ha riferito che “[*I*]l ritardo alla partenza è stato originato dal protrarsi delle operazioni di imbarco e sbarco”;
 - con riferimento alle informazioni fornite ai passeggeri circa il ritardo, ha riferito che “[*A*] tutti i passeggeri prenotati sul viaggio sono stati inviati, in data 05/08 alle ore 15:06, SMS informativi riguardanti il posticipo dell’orario di partenza, che è stato spostato da ore 23:59 del 06/08 alle ore 02:15 del 07/08. Inoltre, in data 06/08 alle ore 19:23, sono stati inviati ulteriori SMS informativi per comunicare un ulteriore posticipo della partenza, da ore 02:15 a ore 03:30”; tuttavia, “non è stato possibile recuperare gli annunci a bordo, poiché la M/N Aries non è più in esercizio” e, pertanto, gli SMS informativi ai passeggeri, menzionati da GNV, non riportano avvisi circa il differimento della partenza oltre le 3:30;

- in relazione all'assistenza fornita ai passeggeri, GNV ha affermato "*non è stato possibile recuperare la documentazione di riscontro, in quanto la M/N GNV Aries non è più in esercizio*";
- con riferimento alla compensazione economica a seguito del ritardo, GNV ha affermato "*[l]a compensazione economica, pari al 50% del valore del biglietto, è stata erogata*" al reclamante "*in data 22/11/2024*" e allegava copia del relativo bonifico di € 129,50;
- GNV ha dichiarato "*[i] passeggeri presenti a bordo erano n. 270*";

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti:

- GNV non risulta aver fornito ai passeggeri le informazioni di cui al citato articolo 16 nei termini ivi previsti, in quanto, con riguardo al protrarsi del ritardo alla partenza da Palermo, rispetto all'orario riprogrammato delle ore 2:15 del 7 agosto, la nave è effettivamente partita alle ore 6:14 del 7 agosto;
- a fronte delle dichiarazioni del reclamante, che riferisce di essere stato avvisato "*per tempo*" unicamente del primo differimento della partenza (dalle 23:59 del 6 agosto 2024 alle 2.15 del 7 agosto 2025) e solo "*in fila al porto*" di aver avuto notizia del secondo (dalle 2.15 alle 3.30), soggiungendo di non aver ricevuto comunicazioni relative ad ulteriori posticipazioni, la Compagnia risulta aver inviato SMS informativi con esclusivo riguardo al protrarsi del ritardo sino alle ore 3:30 - l'ultimo dei quali trasmesso solo alle 19:23 del 6 agosto 2024 - affermando genericamente che "*[n]on non è stato possibile recuperare gli annunci a bordo, poiché la M/N Aries non è più in esercizio*";
- le informazioni non risultano essere state fornite in modo proattivo dalla Compagnia "*quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto*", fino all'orario effettivo di partenza;

ATTESO

che ai sensi del citato articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento, "*Quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti*";

CONSIDERATO

al riguardo che, dalla documentazione agli atti emerge, che il viaggio da Palermo a Napoli, riprogrammato con partenza alle ore 2:15 del 7 agosto 2024, ha subito un ritardo di oltre 90 minuti; GNV, in relazione al riconoscimento dei diritti previsti in tali circostanze dal riportato articolo 17, paragrafo 1 del Regolamento, ha genericamente affermato che: "*[n]on è stato possibile recuperare la documentazione di riscontro, in quanto la M/N GNV Aries non è più in esercizio*";

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, a fronte di un prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, GNV non risulta

avere fornito acqua o altri generi di prima necessità ai passeggeri, in attesa di imbarcarsi;

ATTESO

che ai sensi dell'articolo 19 del Regolamento, tra l'altro, “[f]ermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. Il livello minimo di compensazione economica è pari al 25% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno:

(...)

c) tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore (...).

5. La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. La compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione. La compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero”;

CONSIDERATO

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- l'indicato viaggio - di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore - è avvenuto, secondo quanto riferito dalla Compagnia, con partenza effettiva alle ore 6:14 del 7 agosto, anziché alle ore 23:59 del 6 agosto 2024 (orario indicato sul biglietto), inizialmente riprogrammata alle ore 2:15 del 7 agosto, e con arrivo alle ore 19:20 del 7 agosto 2024 (orario di inizio dello sbarco a Napoli);
- a fronte della conseguente richiesta di compensazione economica avanzata da parte del reclamante in data 21 agosto 2024, GNV ha provveduto alla relativa erogazione solo in data 22 novembre 2024;

RILEVATO

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV non risulta aver erogato la compensazione economica per il ritardo all'arrivo prescritta dal citato articolo 19, paragrafo 5, del Regolamento, entro un mese dalla presentazione della relativa domanda;

OSSERVATO

tuttavia, che in relazione a tale condotta il quadro normativo vigente non consente l'avvio di un procedimento sanzionatorio, in assenza, nel d.lgs. 129/2015, della previsione di una sanzione nel caso di violazione dell'indicato articolo 19 del Regolamento;

RITENUTO

che, relativamente ai profili del diritto a ricevere: (i) informazioni in caso di ritardo alla partenza e (ii) assistenza in caso di prevedibile ritardo della partenza superiore a novanta minuti, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio d'ufficio di un procedimento, nei confronti di GNV, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 13 e 14 del

d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui all'articolo 16, paragrafo 1 e 17, paragrafo 1 del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Grandi Navi Veloce S.p.A. di un procedimento ai sensi del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, in relazione ai fatti descritti in motivazione, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio concernente la violazione delle seguenti disposizioni del regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004:
 - 1.a) articolo 16, paragrafo 1;
 - 1.b) articolo 17, paragrafo 1;
2. all'esito del procedimento potrebbero essere irrogate:
 - 2.a) per la violazione di cui al punto 1.a), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 500,00 (cinquecento/00) ed euro 5.000 (cinquemila/00), ai sensi dell'articolo 13 del d.lgs. 129/2015;
 - 2.b) per la violazione di cui al punto 1.b), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 100,00 (cento/00) ed euro 600,00 (seicento/00), ai sensi dell'articolo 14 del d.lgs. 129/2015 per ciascun passeggero;
3. è nominato responsabile del procedimento il dott. Ernesto Pizzichetta, quale dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): pec@pec.autorita-trasporti.it, tel. 011.19212.538;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 Torino;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, può presentare all'Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata in motivazione;
7. entro il termine di sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera è ammesso il pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell'articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, per un ammontare di euro 1.000,00 (mille/00), per la sanzione di cui al punto 2.a) e per un ammontare di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 270 passeggeri presenti a bordo - per un totale di euro 54.000,00 (cinquantaquattromila/00) - per la sanzione di cui al punto 2.b), tramite versamento da effettuarsi con l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-

line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 143/2025";

8. i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni, entro trenta giorni dalla comunicazione della presente delibera o, in mancanza di tale comunicazione, entro sessanta giorni dalla relativa pubblicazione sul sito web istituzionale; gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite sono tenuti a manifestare tale esigenza, a pena di decadenza, dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. la presente delibera è notificata a Grandi Navi Veloce S.p.A. a mezzo PEC e comunicata al reclamante signor [...omissis...].

Torino, 4 settembre 2025

Il Presidente
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente
ai sensi del d.lgs. 82/2005)