

Delibera n. 144/2025

**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"*), l'articolo 18 (*"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*), paragrafo 1 e l'articolo 24 (*"Reclami"*), paragrafo 2;
- VISTO** il decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento, ed in particolare:
- l'articolo 12 (*"Obbligo di trasporto alternativo o rimborso"*), ai sensi del quale *"[i]l vettore che viola l'obbligo previsto dall'articolo 18, paragrafi 1, 2 e 3 del regolamento è soggetto, per ogni singolo evento, ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 1.500 a euro 15.000"*;
  - 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"*;
  - all'articolo 16 (*"Reclami"*), comma 2, ai sensi del quale *"[i]l vettore e l'operatore del terminale che non notificano al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame, ovvero che non forniscono una risposta definitiva, ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 2, del regolamento, sono*

*soggetti ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 300 a euro 1.500”;*

**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);

**VISTO** il reclamo presentato all’Autorità dalla signora [...] (di seguito: il reclamante), nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito: GNV o Compagnia), in data 17 ottobre 2024, prot. ART 102192/2024, per un viaggio da Napoli a Palermo del 26 luglio 2024, con orario di partenza programmato alle ore 18:30 e arrivo programmato alle ore 06:30 del giorno successivo - relativo all’*“inosservanza dell’obbligo di trasporto alternativo o rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate”*, all’*“inosservanza degli obblighi di informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”*, alla *“mancata assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”* e alla *“mancata comunicazione dell’esito definitivo del reclamo”*, rappresentando che: *“[i]l 26 luglio ci siamo presentati al porto di Napoli alle ore 16.30 così come richiesto da GNV. La nave non era presente e non ci sono state date informazioni riguardo l’arrivo della nave e l’orario di partenza. Siamo rimasti sotto al sole con quasi 40 gradi con 2 bambini di 3 e 6 anni. Non ci è stata fornita né acqua né altro. La nave ha portato un ritardo totale di 6 ore. (...). Chiedo il rimborso per il ritardo e per il trattamento subito che viola i diritti dei passeggeri”*;

**VISTE** la nota prot. ART 6332/2025 del 17 gennaio 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 aggiornamento 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, nonchè 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 13076/2025 del 6 febbraio 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 di riscontro di GNV, prot. ART 37111/2025 del 14 aprile 2025, nella quale la Compagnia richiedeva una proroga di 60 giorni, con scadenza dei termini di invio il 13 giugno 2025 e la nota prot. ART 47674/2025 del 16 maggio 2025 con la quale veniva confermata la concessione della 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;
- 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 Civitavecchia-Palermo del 26 luglio 2024, originariamente prevista alle ore 19:00, con arrivo previsto il 27 luglio alle ore 07:45, ha subito una riprogrammazione in data 23 luglio, che ha provocato un cambio operativo alla partenza con anticipo previsto alle ore 13:00; a fronte di tale modifica, la passeggera ha scelto la riprotezione sulla tratta Napoli/Palermo del 26 luglio alle ore 18:30 con arrivo previsto a Palermo il 27 luglio alle ore 6:30; il giorno del viaggio, GNV ha dichiarato che la nave “è partita da Napoli il 26/07 alle ore 23,06 ed è arrivata a Palermo, al pilota, il 27/07 alle ore 11,24. Lo sbarco è iniziato alle ore 12,05”;
  - in relazione alle cause del ritardo alla partenza da Napoli, GNV ha riferito “A causa dell'ispezione della Capitaneria, la M/N GNV Aries ha subito un ritardo nello spostamento dalla banchina lavori alla banchina operativa, avvenuto

*alle ore 17:46. Una volta terminate le operazioni di messa in sicurezza e rassetto dell'unità, l'imbarco è iniziato alle ore 19:00 e si è concluso alle ore 23:00. L'evento ha richiesto un aggiornamento operativo, come da comunicazione del 26/07/24 alle ore 18:27, che alleghiamo, insieme all'incident report" e, con riferimento alle informazioni fornite ai passeggeri circa il ritardo, ha riferito "Non è stato purtroppo possibile risalire all'informazione richiesta, in quanto la M/N GNV Aries non è più in esercizio";*

- in relazione all'assistenza fornita ai passeggeri, GNV ha affermato "*Non è stato purtroppo possibile risalire all'informazione richiesta, in quanto la M/N GNV Aries non è più in esercizio*";
- in relazione all'offerta della scelta tra trasporto alternativo verso la destinazione finale e rimborso del prezzo del biglietto, GNV ha riferito che "*[a] fronte del ritardo alla partenza, sono state inviate comunicazioni via SMS e e-mail, invitando i passeggeri a contattare il Contact Center per ulteriori informazioni. Qualora i passeggeri avessero desiderato modificare la partenza o procedere con l'annullamento del biglietto, il Contact Center avrebbe provveduto a soddisfare le loro richieste*" ed ha inoltrato il seguente testo "*[g]entile cliente, GNV Le comunica che si stanno ultimando i riassetti dei servizi a bordo a valle dei controlli preparatori alla partenza, pertanto il suo viaggio di questa sera NAPOLI-PALERMO subirà ritardo. Ci scusiamo per l'inconveniente. Grazie per la comprensione. Per maggiori informazioni siamo a Sua disposizione al no. 010 2094599*";
- con riferimento alla compensazione economica a seguito del ritardo, GNV ha affermato che "*[l]a compensazione economica relativa al ritardo è stata erogata il 14/11/2024. Alleghiamo comprovante di bonifico*";
- in relazione alla risposta al reclamo, GNV ha confermato che "*[l]a risposta al reclamo di prima istanza è stata inviata (...) il 10/10/2024. Ne alleghiamo copia. A seguito della verifica della pratica, abbiamo riscontrato che, a causa del ritardo nella risposta, è previsto un rimborso del 10% sul titolo di viaggio. Pertanto, abbiamo provveduto ad integrare il rimborso con l'importo di € 45,78. Il bonifico è stato effettuato in data 24/01/2025. Alleghiamo comprovante di bonifico*";
- GNV ha dichiarato "*[i] passeggeri a bordo della M/N GNV Aries erano n. 616*";

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV non risulta aver fornito ai passeggeri le informazioni di cui al citato articolo 16, né sul ritardo stesso, né sugli orari di partenza e di arrivo previsti, in quanto, pur avendo inizialmente riprotetto il reclamante sulla tratta Napoli/Palermo del 26 luglio, con riguardo al ritardo maturato alla partenza da Napoli, superiore ai 90 minuti rispetto all'orario riprogrammato (la nave è partita alle ore 23:06, anziché alle ore 18:30, come riprogrammato), questi ha riferito di non avere ricevuto alcuna informazione; la Compagnia, peraltro, ha affermato che "*[n]on è stato purtroppo*

*possibile risalire all'informazione richiesta, in quanto la M/N GNV Aries non è più in esercizio";*

**ATTESO**

che ai sensi del citato articolo 17, 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; a tale riguardo, la Compagnia ha genericamente affermato che “[n]on è stato purtroppo possibile risalire all'informazione richiesta, in quanto la M/N GNV Aries non è più in esercizio”;

**RILEVATO**

che ai sensi del citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento “[q]uando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti il vettore offre immediatamente al passeggero la scelta tra: a) il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento; b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile”;

**CONSIDERATO**

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

- il viaggio da Napoli a Palermo, riprogrammato con partenza alle ore 18:30 del 26 luglio 2024, ha subito un ritardo di oltre 90 minuti;
- GNV, in relazione al riconoscimento dei diritti previsti in tali circostanze dal riportato articolo 18 del Regolamento, ha affermato che *“A fronte del ritardo alla partenza, sono state inviate comunicazioni via SMS e e-mail, invitando i passeggeri a contattare il Contact Center per ulteriori informazioni. Qualora i passeggeri avessero desiderato modificare la partenza o procedere con l'annullamento del biglietto, il Contact Center avrebbe provveduto a soddisfare le loro richieste «Gentile cliente, GNV Le comunica che si stanno ultimando i riassetti dei servizi a bordo a valle dei controlli preparatori alla partenza, pertanto il suo viaggio di questa sera NAPOLI-PALERMO subirà ritardo. Ci scusiamo per l'inconveniente. Grazie per la comprensione. Per maggiori informazioni siamo a Sua disposizione al no. 010 2094599»”*;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV, non avendo fornito la documentazione relativa alle informazioni richieste, a fronte di un prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, non risulta aver offerto ai passeggeri la scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo biglietto, di cui all'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

**RILEVATO**

che ai sensi del citato articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento “[q]ualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare

*un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette 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 definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo”;*

**CONSIDERATO**

al riguardo che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare, che GNV ha risposto al reclamo di prima istanza trasmesso il 30 luglio 2024 dal reclamante, solo in data 10 ottobre 2024, riconoscendo il rimborso del 10% del titolo di viaggio, per il ritardo nella risposta;

**RILEVATO**

conseguentemente che, sulla base delle evidenze agli atti, GNV non risulta aver notificato al reclamante, entro un mese dal ricevimento, che il reclamo era accolto, respinto o ancora in esame e, comunque, in ogni caso, il relativo riscontro non è stato fornito al medesimo dalla Compagnia nei termini di cui al citato articolo 24 del Regolamento;

**RITENUTO**

che, relativamente ai profili del diritto a ricevere: (i) informazioni in caso di prevedibile ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, (ii) assistenza in caso di partenze cancellate o in ritardo, (iii) offerta, in caso di ritardo alla partenza superiore a 90 minuti, della scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto, (iv) riscontro al reclamo entro termini predeterminati, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l'avvio di un procedimento, nei confronti di GNV, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 13, 14, 12 e 16 del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1, 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, 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;
  - 1.c) articolo 18, paragrafo 1;
  - 1.d) articolo 24, paragrafo 2;
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;
  - 2.c) per la violazione di cui al punto 1.c), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12 del d.lgs. 129/2015;
  - 2.d) per la violazione di cui al punto 1.d), una sanzione amministrativa pecuniaria di importo compreso tra euro 300,00 (trecento/00) ed euro 1.500,00 (millecinquecento/00), ai sensi dell'articolo 16, paragrafo 2, del d.lgs. 129/2015;
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](mailto: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](mailto: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), per un ammontare di euro 200,00 (duecento/00) per ciascuno dei 616 passeggeri presenti a bordo - per un totale di euro 123.200,00 (centoventitremiladuecento/00) - per la sanzione di cui al punto 2.b), per un ammontare di euro 3.000,00 (tremila/00) per la sanzione di cui al punto 2.c) e per un ammontare di euro 500,00 (cinquecento/00) per la sanzione di cui al punto 2.d), tramite versamento da effettuarsi con l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi online PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 144/2025";
  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 signora [...]omissis...].

Torino, 4 settembre 2025

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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