

Delibera n. 132/2026

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 23 luglio 2026

- 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"*), paragrafo 1, l'articolo 18 (*"Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate"*), paragrafo 1;
- 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 (...) 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"*;
- 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), ed in particolare gli articoli 2, comma 3 e 6, comma 3;

VISTI

i reclami presentati nei confronti di Anek Lines Italia S.r.l. (di seguito: Anek Lines), in relazione al viaggio da Venezia a Igoumenitsa (Grecia) del 2 agosto 2025, con orario di partenza programmato alle ore 14:00 e arrivo programmato alle ore 19:30 del giorno successivo:

- (i) in data 4 agosto 2025, dal signor [...omissis...] (di seguito: primo reclamante), con il quale lo stesso ha lamentato, tra l'altro, la mancanza di informazioni per ritardo alla partenza e la mancata compensazione per ritardo all'arrivo a destinazione;
- (ii) in data 4 ottobre 2025, dal signor [...omissis...] (di seguito: secondo reclamante), con il quale lo stesso ha lamentato, tra l'altro, la mancata compensazione per il ritardo all'arrivo a destinazione;
- (iii) in data 19 agosto 2025, dal signor [...omissis...] (di seguito: terzo reclamante) con il quale lo stesso ha lamentato, tra l'altro, la mancata compensazione per il ritardo all'arrivo a destinazione;

VISTI

i reclami pervenuti, in seconda istanza, all'Autorità:

- dal primo reclamante (reclamo prot. ART 70436/2025 del 22 agosto 2025), il quale, nel ribadire le doglianze già formulate in prima istanza, ha altresì rappresentato, tra l'altro, la mancata offerta della scelta del rimborso del biglietto o del trasporto alternativo;
- dal secondo reclamante (reclamo prot. 81523/2025 del 5 ottobre 2025), il quale, nel ribadire le doglianze già formulate in prima istanza, ha altresì rappresentato, tra l'altro, la mancata informazione circa il ritardo alla partenza e la mancata offerta della scelta del rimborso del biglietto o del trasporto alternativo;
- dal terzo reclamante (reclamo prot. 87973/2025 del 28 ottobre 2025), il quale, nel ribadire le doglianze già formulate in prima istanza, ha altresì rappresentato, tra l'altro, la mancata informazione circa il ritardo alla partenza;

VISTE

le note prott. ART 2766/2026 del 14 gennaio 2026, 8883/2026 del 9 febbraio 2026 e 17549/2026 del 20 marzo 2026, in relazione a quanto lamentato dal primo reclamante, la nota prot. ART 17535/2026 del 20 marzo 2026, in relazione a quanto lamentato dal secondo reclamante, nonché la nota prot. ART 12533/2026 del 25 febbraio 2026, in relazione a quanto lamentato dal terzo reclamante, con le quali gli Uffici dell'Autorità hanno richiesto ad Anek Lines di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione;

- VISTE** le relative note di riscontro di Anek Lines, prot. ART 5704/2026 del 26 gennaio 2026, in relazione al primo reclamante, prot. ART 20514/2026 del 3 aprile 2026, in relazione al secondo reclamante, nonché prot. ART 19373/2026 del 30 marzo 2026, in relazione al terzo reclamante;
- VISTA** la nota prot. ART 29218/2026 del 23 aprile 2026, con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno richiesto alla Capitaneria di Porto di Venezia di fornire una serie di informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo tra l’altro alla ragione sociale del vettore e al ruolo svolto da Anek Lines, nonché la nota di riscontro prot. ART 32345/2026 dell’8 maggio 2026, con la quale la Capitaneria di Porto ha in particolare indicato, a tale ultimo riguardo, che la società noleggiatrice della nave AKKA è la Blue Star Ferries Single Member Maritime S.A. “(Attica Group)”, e che Anek Lines *“risulta svolgere funzioni di rappresentanza commerciale del vettore in Italia, senza rivestire il ruolo di armatore né quello di società di gestione della nave ai fini del Codice ISM”*;
- VISTA** la nota prot. ART 35115/2026 del 19 maggio 2026, con la quale gli Uffici dell’Autorità hanno conseguentemente inviato a Attica Holdings S.A. (di seguito Attica Holdings SA) apposita richiesta informazioni, corredate della relativa documentazione, con riguardo a quanto lamentato dai tre reclamanti;
- VISTA** la nota di riscontro prot. ART 38647/2026 del 4 giugno 2026, con la quale Attica Holdings SA, nel confermare che il vettore interessato è Blue Star Ferries Single Member Maritime S.A., ha fornito una serie di informazioni riguardanti, tra l’altro, gli orari programmati ed effettivi di partenza e di arrivo del viaggio e le cause del ritardo;
- RILEVATO** che, ai sensi dell’articolo 2, comma 3, del regolamento sanzionatorio, “[l]’Autorità esercita il potere sanzionatorio anche d’ufficio” e che, ai sensi dell’articolo 6, comma 3, del medesimo regolamento “[i]l dirigente dell’Ufficio può aggregare i reclami ricevuti, per procedere ad una valutazione d’insieme e all’individuazione delle condotte più rilevanti ai fini dell’avvio del procedimento sanzionatorio, anche in considerazione della (...) diffusione della condotta emergente dai singoli reclami”;
- 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

che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare,

- secondo quanto dichiarato da Attica Holdings SA stessa, nonché dalla Capitaneria di Porto di Venezia, che:
 - (i) per il viaggio interessato, l'orario programmato di partenza da Venezia era alle 14:00 del 2 agosto 2025, mentre l'orario effettivo di partenza è stato alle ore 22:30 del giorno stesso, successivamente al rilascio, alle ore 20:00, del nulla osta della Polizia;
 - (ii) l'orario programmato di arrivo a Igoumenitsa era alle 19:30 del 3 agosto, mentre l'orario effettivo di arrivo è stato alle ore 02:33 del 4 agosto;
 - (iii) il ritardo alla partenza è stato causato da controlli obbligatori effettuati dalle autorità portuali italiane in relazione al viaggio precedente della nave interessata, a seguito della segnalazione relativa a un passeggero irreperibile a bordo;
- secondo quanto dichiarato da Attica Holdings SA, inoltre:
 - (i) l'ufficiale notizia della situazione interessata è pervenuta alla Compagnia alle ore 12:30 circa del 2 agosto;
 - (ii) la Compagnia non ha potuto determinare in anticipo con precisione l'entità del ritardo, così come l'orario di arrivo, non essendo note le tempistiche di completamento dell'ispezione della Polizia. Peraltro, la società - oltre a rilevare che la responsabilità di fornire aggiornamenti sul ritardo in caso di incidenti quali quello occorso spetterebbe principalmente alle autorità portuali - ha anche affermato, contestualmente, che le informazioni pertinenti erano disponibili per i passeggeri attraverso l'agente portuale locale della Compagnia, presso il terminale;
- secondo quanto rappresentato dai reclamanti nei reclami presentati all'Autorità nessuna informazione è stata fornita dalla Compagnia in merito all'entità del ritardo alla partenza della nave;

RILEVATO

che a fronte del ritardo della nave alla partenza, la Compagnia non risulta aver fornito proattivamente ai passeggeri le informazioni di cui al citato articolo 16 del Regolamento, neppure sulla situazione, della quale, peraltro, la Compagnia stessa ha affermato di essere stata a conoscenza, a seguito di comunicazione ufficiale, dalle 12:30 circa del giorno della partenza;

ATTESO

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

che dalla documentazione agli atti emerge, in particolare:

- che a fronte dell’orario di partenza programmato alle ore 14:00, la partenza effettiva del viaggio interessato è avvenuta solo alle ore 22:30 a causa di controlli obbligatori effettuati dalle autorità portuali italiane in relazione al viaggio precedente;
- che la notizia della situazione che ha causato il ritardo è pervenuta alla Compagnia in via ufficiale, secondo quanto affermato dalla stessa, alle ore 12:30 circa del giorno della partenza;
- secondo quanto del pari affermato dalla Compagnia, la stessa, per impossibilità di determinare in anticipo con precisione il ritardo conseguente a tali controlli, non ha potuto provvedere a prospettare ai passeggeri soluzioni alternative;

RILEVATO

pertanto che la Compagnia, seppure venuta a conoscenza già dalle 12:30 circa del 2 agosto della situazione e, dunque, del prevedibile ritardo alla partenza superiore ai novanta minuti - divenuto peraltro certo alle 15.30 - non risulta aver offerto ai passeggeri alcuna scelta fra il trasporto alternativo o il rimborso del biglietto, come prescritto dall’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento;

RITENUTO

che le ulteriori doglianze sollevate dai reclamanti non recano i presupposti per l’avvio di un procedimento, in quanto non rientrano nell’ambito delle competenze dell’Autorità profili di danno eventualmente sofferti in conseguenza dei fatti segnalati, rispetto ai quali resta impregiudicata la facoltà di adire i competenti organi giurisdizionali o di avvalersi di modalità extragiudiziali di risoluzione delle controversie;

RITENUTO

che, relativamente al diritto a ricevere, in caso di ritardo alla partenza, (i) informazioni nonché (ii) l’offerta immediata, quando il vettore prevede ragionevolmente un ritardo alla partenza superiore a novanta minuti, della scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto, sussistano, per le ragioni sopra illustrate, i presupposti per l’avvio d’ufficio di un procedimento, nei

confronti di Blue Star Ferries Single Member Maritime S.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi degli articoli 13 e 12 del d.lgs. 129/2015, per violazione, rispettivamente, degli obblighi di cui agli articoli 16, paragrafo 1, e 18, paragrafo 1, del Regolamento;

su proposta del Segretario generale

DELIBERA

1. l'avvio nei confronti di Blue Star Ferries Single Member Maritime S.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 18, 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 5.000,00 (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 1.500,00 (millecinquecento/00) ed euro 15.000,00 (quindicimila/00), ai sensi dell'articolo 12 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, 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 3.000,00 (tremila/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. 132/2026";

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 Blue Star Ferries Single Member Maritime S.A. nonché a Attica Holdings S.A. (Attica Group), in qualità di società controllante Blue Star Ferries Single Member Maritime S.A., e comunicata ai reclamanti sigg.ri [...omissis...], [...omissis...] ed [...omissis...].

Torino, 23 luglio 2026

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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