

Delibera n. 103/2026

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 143/2025, del 4 settembre 2025, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo 129/2015, per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1 e 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010.**

L’Autorità, nella sua riunione del 25 giugno 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” oppure “ART”);
- 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 (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 (UE) 1177/2010), ed in particolare l’articolo 16 (*“Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate”*) e l’articolo 17 (*“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”*);
- 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”*;
- VISTO** il regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;
- 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 passeggeri);

- VISTE** le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito: linee guida);
- VISTA** la delibera n. 143/2025, del 4 settembre 2025, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 73216/2025, con la quale è stato avviato, nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A. (di seguito anche: “GNV” o “Società”) un procedimento sanzionatorio ai sensi del decreto legislativo n. 129/2015, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne (di seguito: “Regolamento (UE) 1177/2010”), con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 94889/2024, del 3 ottobre 2024, relativamente al 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;
- RILEVATO** che a seguito della notifica della suddetta delibera n. 143/2025 la Società non ha effettuato, nei termini, il pagamento in misura ridotta delle sanzioni ai sensi dell’articolo 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689 e non si è avvalsa delle facoltà partecipative previste nel provvedimento medesimo, non avendo presentato memorie difensive, documenti, richiesta di audizione dinanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni né una proposta di impegni ai sensi dell’articolo 10, comma 2, del Regolamento sanzionatorio passeggeri;
- VISTA** la nota prot. n. 93294/2025, del 17 novembre 2025, con la quale è stato chiesto a GNV di trasmettere le seguenti informazioni/documentazione:
- “1) numero dei reclami in prima istanza pervenuti a codesta Società relativi al viaggio sulla M/N GNV Aries, in data 6 agosto 2024 da Palermo a Napoli, con partenza programmata ore 23:59 e arrivo previsto ore 12:00 del 7 agosto 2024; la suddetta M/N GNV Aries è, successivamente, “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” (cfr. nota GNV acquisita con prot. ART n. 21333/2025, del 3 marzo 2025);*
- 2) copia degli eventuali reclami in prima istanza di cui al punto 1);*
- 3) l’estratto del giornale nautico della M/N GNV Aries relativo ai giorni 6 e 7 agosto 2024 atteso che, con nota acquisita con prot. ART n. 55003/2025, del 13 giugno 2025 codesta Società comunicava che “**ad oggi**, non è stato possibile recuperare gli estratti del giornale nautico” [enfasi aggiunta];*
- VISTA** la nota acquisita con prot. ART n. 97692/2025, del 5 dicembre 2025, con la quale Società ha dato riscontro alla citata richiesta di informazioni prot. ART n. 93294/2025

ed ha affermato che:

*“I reclami ricevuti relativi al viaggio della M/N GNV Aries sulla tratta Palermo-Napoli del 06 agosto 2024, con partenza alle ore 23:59, sono stati complessivamente n. 52”;  
“Non è stato possibile procedere al reperimento degli estratti del giornale nautico della M/N GNV Aries relativi ai giorni 6 e 7 agosto 2024”;*

relativamente alla richiesta dell’Ufficio Vigilanza sanzioni di produrre *“copia degli eventuali reclami in prima istanza”* la Società ha allegato l’*“[...] estrazione delle n. 52 segnalazioni”*;

**VISTA**

la nota prot. ART n. 99665/2025, del 15 dicembre 2025, con la quale si è rappresentato alla Società di non aver correttamente riscontrato la richiesta di cui alla citata nota prot. ART n. 93294/2025 ed è stato assegnato alla stessa un nuovo termine per produrre le informazioni e la documentazione richiesta, con la precisazione che, qualora la Società non fosse stata in grado di produrre l’estratto del giornale nautico della M/N GNV Aries relativo ai giorni 6 e 7 agosto 2024, la stessa avrebbe dovuto darne adeguata motivazione;

**VISTA**

la nota acquisita con prot. ART n. 1174/2026, dell’8 gennaio 2026, ed i relativi allegati, con la quale la Società ha dato riscontro alla citata nota di sollecito prot. ART n. 99665/2025, ed ha affermato che:

- *“Trasmettiamo in allegato le n. 52 segnalazioni, precisando che il sistema di gestione dei reclami non dispone di strumenti informatici idonei a consentire un’ estrazione automatica e completa dei testi. Pertanto, al fine di ottemperare alla richiesta, abbiamo provveduto a selezionare manualmente ciascuna segnalazione, effettuando uno screenshot del testo del relativo reclamo.*

- *“Nei casi in cui non sia presente un testo, significa che il passeggero ha esclusivamente compilato il webform fornendo le proprie coordinate bancarie o selezionando l’opzione “buono viaggio”, senza aggiungere alcuna descrizione”;*

- *“Relativamente alla richiesta di produzione dell’estratto del giornale nautico della M/N GNV Aries per i giorni 6 e 7 agosto 2024, si rappresenta che la nave è stata disarmata e demolita. In ragione di tale circostanza, la documentazione di bordo originale, ivi incluso il giornale nautico, non risulta più nella disponibilità della Società”;*

**VISTA**

la nota prot. ART n. 1334/2026, dell’8 gennaio 2026, con la quale l’Ufficio Vigilanza e sanzioni, in considerazione di quanto affermato dalla Società circa la non disponibilità dell’estratto del giornale nautico della M/N GNV Aries per i giorni 6 e 7 agosto 2024, ha richiesto, tra l’altro, alla Capitaneria di Porto di Napoli, ai sensi dell’art. 3, comma 3, del decreto legislativo 129/2015 e dell’art. 11 del Regolamento sanzionatorio passeggeri, la copia dell’estratto del giornale nautico della M/N GNV Aries relativo ai suddetti giorni;

**VISTA**

la nota acquisita con prot. ART n. 4733/2026, del 21 gennaio 2026, con la quale la Capitaneria di Porto di Napoli ha dato riscontro alla citata richiesta di informazioni e

documentazione, trasmettendo copia dell'estratto del giornale nautico richiesto;

**VISTA** la nota prot. ART n. 5968/2026, del 27 gennaio 2026, con la quale è stata trasmessa a GNV, ai sensi dell'articolo 11, comma 4, del Regolamento sanzionatorio passeggeri, la documentazione ricevuta dalla Capitaneria di Napoli ed acquisita con la citata nota prot. ART 4733/2026; inoltre, con medesima nota GNV è stata convocazione in audizione, da remoto, per il 24 febbraio 2026 ore 11:00;

**VISTA** la nota del 23 febbraio 2026, acquisita al prot. ART n. 12186/2026, del 24 febbraio 2026, con la quale la Società ha comunicato l'impossibilità di partecipare all'audizione programmata con la citata nota prot. ART n. 5968/2026;

**VISTA** la nota prot. ART n. 12300/2026, del 24 febbraio 2026, con la quale l'Ufficio Vigilanza e sanzioni ha comunicato a GNV l'accoglimento della richiesta di differimento della data dell'audizione, riprogrammando la stessa per il giorno 2 marzo 2026 alle ore 11:00;

**VISTO** il verbale dell'audizione tenutasi in data 2 marzo 2026, acquisito con prot. ART n. 13612/2026, del 3 marzo 2026, dal quale risulta che GNV ha riferito che:

- Il Comandante della M/N GNV Aries ha affermato che *"[...] la nave è partita da Napoli il 6 agosto alle ore 11:12 anziché alle ore 9:00 per rilascio certificato tecnico sanitaria, la cui lavorazione si è protratta oltre l'abituale tempo previsto; ha poi subito una deviazione di 7 miglia per ricerca di una zattera su richiesta della Capitaneria di porto di Napoli dalle ore 17:20 sino all[e] ore 19:15 ed è arrivata a Palermo alle ore 00:42 con sbarco e imbarco completato alle ore 5:57, anche per attesa di passeggeri della M/N Splendid, provenienti da Termini Imerese. La partenza da Palermo è avvenuta alle ore 6:14, successivamente durante il viaggio alle ore 9:45 si è registrata un'avaria al motore MP6 di dritta, che ha determinato un accumulo di ulteriore ritardo con arrivo a Napoli alle ore 18:24. Viene inoltre data lettura integrale del libro giornale dalla pagina 62 alla pagina 65.*
- *I fatti e le circostanze come sopra riportate saranno oggetto di integrazione mediante trasmissione del giornale nautico, comprensivo della dichiarazione dell'evento straordinario, ai sensi della Convenzione internazionale SOLAS, e delle notificazioni alle rispettive Capitanerie di porto di Napoli e Palermo, allegate al presente verbale quali parti integranti*
- *[...] di tale documentazione la Società è venuta in possesso solo nei giorni scorsi, immediatamente dopo il contatto telefonico avuto con l'Autorità per la riprogrammazione dell'audizione";*
- Il procuratore della Società ha affermato che *"intende produrre una memoria unitamente alla trascrizione autenticata del libro giornale nelle parti trasmesse dall'ART alla Società e chiede termine per trasmettere la suddetta documentazione";*
- GNV ha allegato al suddetto verbale copia della **"Dichiarazione di evento straordinario"** del 7 agosto 2024 indirizzata alla Capitaneria di porto di Palermo-

Napoli e copia dell'“**ESTRATTO DEL GIORNALE NAUTICO PARTE SECONDA**” riportate le annotazioni relative all'evento occorso il 7 agosto 2024 alla nave M/N GNV Aries in navigazione da Palermo a Napoli [enfasi presenti nell'originale].

## VISTA

la memoria acquista agli atti con prot. ART n. 16802/2026, del 17 marzo 2026, ed i relativi allegati, con la quale GNV ha dato seguito a quanto espresso nel corso della menzionata audizione del 2 marzo 2026, fornendo elementi di chiarimento relativamente alle contestazioni di cui alla delibera n. 143/2025 e, precisamente, nel richiamare impropriamente i punti 5 e 10 riferiti espressamente ad altro viaggio, oggetto di contestazione con delibera n. 144/2025 e non riconducibili anche al procedimento di che trattasi, GNV ha esposto, con riguardo al presente procedimento, alcune considerazioni preliminari ritenendo che la *“corretta valutazione della vicenda in esame richiede di formulare alcune precisazioni in merito alle cause che hanno impedito la puntuale partenza della nave, e, prima ancora, di rappresentare il contesto di fatto nel quale il servizio è stato offerto”* e che di seguito si riportano:

*“6. In tali periodi, le banchine destinate al traffico passeggeri risultano normalmente sature, con più unità in ingresso e in uscita che si avvicinano sugli stessi punti di attracco, con inevitabili tempi di attesa per lo spostamento e l'ormeggio delle navi. Nel porto di Napoli, tra l'altro, partono regolarmente navi sia per la Sicilia che per le Isole minori (Ischia, Capri, Procida). Inoltre, sono presenti navi da crociera, oltre alle navi da carico. Normalmente le navi GNV approdano nelle banchine prospicienti l'area terminal in concessione a GNV, che è Calata Piliero”* [enfasi presente nell'originale];

*“7. I disagi eventualmente occorsi, ed è la prima considerazione rilevante, si collocano allora in una situazione di chiaro **congestionamento dell'infrastruttura**, che ovviamente non dipende da GNV, sia per l'elevatissimo numero di persone (con auto al seguito) presenti nei piazzali, sia per la logistica delle banchine e dei punti di attracco, tutti interamente occupati (e con navi in coda per l'accesso)”* [sottolineature ed enfasi presenti nell'originale];

*“8. Ora, è circostanza nota quella per cui l'imbarco in orario serale o notturno può comportare una serie di disagi e limitazioni che, di norma, non si verificano di giorno (e che comunque in orario diurno sono più facilmente risolvibili); ed è parimenti noto che le partenze **nel periodo dell'esodo estivo** – come quella di cui qui si parla – sono molto diverse da quelle che avvengono in un giorno lavorativo invernale o in un momento di bassa stagione. E, parallelamente, le conseguenze di un imprevisto o un ritardo da gestire di giorno e in una data 'qualsiasi' dell'anno sono molto diverse da quelle connesse ad un ritardo in periodo serale/notturno e in coincidenza con il boom delle vacanze estive. È chiaro, infatti, che non è interesse di nessuno (anche per le inevitabili ricadute sul business che ciò comporta) trascurare o 'abbandonare' i suoi clienti, e qualsiasi operatore gestisce quindi eventuali disagi con tutti i mezzi a sua disposizione; ma è altrettanto evidente che qualsiasi iniziativa adottata per rimediare*

a un'emergenza va inevitabilmente 'calata' nel contesto di riferimento, e ha un grado di efficacia che, anche **a parità di soluzioni** introdotte e di impegno profuso, è **diverso da caso a caso**" [sottolineature ed enfasi presenti nell'originale];

"9. Ad esempio, è comprensibile che, in pieno periodo estivo e con il conseguente congestionamento delle banchine, il fatto che un attracco sia momentaneamente occupato da un'altra nave possa produrre un disagio ed un ritardo enormemente superiore, e ben più difficilmente risolvibile, rispetto a quello che accadrebbe d'inverno o in bassa stagione; o il fatto che eventuali controlli della Capitaneria di Porto, in un momento della stagione in cui la domanda di servizi di trasporto è massima, possano produrre ritardi più gravi, e più difficilmente gestibili, di quelli che occorrono in altri periodi dell'anno; o infine che anche le operazioni di sbarco/imbarco, nel periodo dell'esodo estivo e con i piazzali completamente affollati, richieda molto più tempo che in qualsiasi altro momento dell'anno. E, per inciso, è anche comprensibile che, quando ci si trovi in situazioni del genere, il personale di bordo possa essere più attento – in un'ottica di tutela dei clienti, e non certo per creare loro un disagio ulteriore – a garantire il pronto ripristino delle operazioni di sbarco/imbarco piuttosto che a tener traccia degli snack e bibite offerte ai passeggeri in attesa" [enfasi presente nell'originale];

"10. Se questo è il contesto in cui si sono verificate le circostanze cui la delibera 144 si riferisce, è poi appena il caso di segnalare che, proprio la mattina del 26 luglio (ossia, il giorno della partenza), la Capitaneria di Porto ha svolto una **ispezione della m/n GNV Aries**, che - come già rappresentato a codesta Autorità (cfr. l'estratto del giornale nautico, **doc. 1**) – si è protratta per un periodo straordinariamente lungo, dal mattino sino alle ore 17. Il trasferimento della nave alla banchina di imbarco è stato possibile solo al termine di tale operazione. E, a quel punto, è conseguentemente slittato anche l'avvio delle operazioni di imbarco, cui si è dato inizio solo alle ore 19 (e che, proprio a causa dell'inusuale affollamento dei piazzali, ha richiesto di per sé una tempistica di molto superiore a quella ordinaria) [sottolineatura ed enfasi presente nell'originale];

"11. Non si sta con questo invocando una inesistente 'scriminante' rispetto a possibili disservizi dei quali GNV possa, pur senza volerlo, essersi resa responsabile; né si vuole insistere troppo sugli eventi che hanno causato il ritardo nella partenza (circostanza che, peraltro, non assume autonomo rilievo ai sensi del Reg. 1177, né viene oggi di per sé contestata da codesta Autorità). **Cionondimeno**, si ritiene che le circostanze qui sopra non possano essere del tutto trascurate – e, anzi, meritino di essere attentamente considerate – ai fini delle valutazioni che codesta Autorità è chiamata a compiere sulle condotte di GNV e nell'accertamento di sue eventuali responsabilità; come, del resto, **anche la giurisprudenza amministrativa richiede**, segnalando la necessità di "**valorizzare maggiormente le circostanze di contesto** che hanno contrassegnato il disservizio occorso (...), onde apprezzare in modo più scrupoloso la carica di disvalore espressa dalla violazione" (cfr., ad es., sentenza Tar Piemonte del

30.11.2020, n. 788/2020)”[enfasi e sottolineature presenti nell’originale];

*“12. A questo proposito, è appena il caso di evidenziare come, in situazioni di emergenza o di forte criticità – specie in orario serale o notturno e in presenza di un numero elevato di viaggiatori – la priorità assoluta del personale di bordo e di terra è, fisiologicamente, sempre quella di gestire in sicurezza i flussi, assistere concretamente i passeggeri e ripristinare, per quanto possibile, la normale operatività del servizio. In tali frangenti, l’attenzione degli operatori è orientata innanzitutto a ‘fare’ (informare, distribuire generi di conforto, garantire ordine e sicurezza), più che a documentare puntualmente ogni singolo intervento ai fini di una futura utilizzazione in eventuali procedimenti amministrativi. Ciò non significa, evidentemente, che gli adempimenti di tracciamento e rendicontazione non siano rilevanti o non vengano considerati da GNV; ma, certamente, nelle fasi più acute della gestione dell’emergenza l’esigenza di prestare un’assistenza effettiva e tempestiva ai passeggeri tende, in concreto, a prevalere sulla parallela esigenza di raccogliere prove documentali dettagliate. In questo senso, la mancanza di un riscontro scritto non può automaticamente essere letta come indice di una mancata assistenza, specie quando – come nel caso di GNV – esistono procedure interne che prevedono la distribuzione di acqua e snack e il potenziamento dei canali informativi in occasione di ritardi significativi”* [enfasi presente nell’originale];

*“[...]39. Tutte le considerazioni formulate sui fatti oggetto della delibera 144 (cfr. paras. (sic!) 4-12 qui sopra) si ritiene siano pienamente validi, mutatis mutandis, anche per il viaggio sulla tratta Palermo/Napoli del 6 agosto, di cui alla delibera 143 qui in esame. Anche in questo caso, infatti, il servizio si colloca **nel pieno della stagione estiva**, e quindi in altissima stagione e in una situazione di eccezionale affollamento dei piazzali. Anche in questo caso, il porto di partenza è uno dei principali porti italiani (Palermo), che risente fortemente della stagionalità, e nel quale vengono operati al tempo stesso servizi di trasporto persone e trasporto merci, con navi in coda per attraccare e avviare le operazioni di sbarco/imbarco. La situazione di congestionamento dei piazzali e delle banchine, insomma, si pone in termini del tutto simili a quanto sopra rappresentato, e comporta conseguenze identiche”* [sottolineatura ed enfasi presente nell’originale];

*“40. A ciò si aggiunga che, nel caso qui considerato, **una serie di eventi ulteriori** ha prodotto un inatteso protrarsi del ritardo, rendendo se possibile ancor più complessa la gestione dei clienti in attesa della partenza. Basti pensare che:*

*(a) già nella tratta precedente (Napoli/Palermo) a quella relativa al viaggio qui considerato, il 5 agosto 2024, durante la navigazione verso Palermo la m/n GNV Aries è stata costretta ad una **deviazione** rispetto alla rotta prevista, a fronte di una richiesta, rivolta alla Capitaneria di Porto di Napoli, di partecipare all’operazione di recupero di una **zattera alla deriva** (come dimostrato dalle pagine del giornale nautico, allegate sub **doc. 6**). E si tratta, evidentemente, di circostanza imprevista e*

*imprevedibile, al di fuori di qualsiasi controllo di GNV, e che ha però fatto sì che la nave arrivasse a Palermo soltanto intorno alla mezzanotte del 6 agosto (momento in cui era invece prevista la nuova partenza per Napoli);*

*(b) anche dopo l'arrivo (tardivo) a Palermo e lo sbarco dei passeggeri provenienti da Napoli, il completamento delle procedure di imbarco ha imposto di **attendere l'arrivo di 84 passeggeri che avevano prenotato un collegamento sulla tratta Termini Imerese/Napoli**, e che, a seguito dell'annullamento di quel servizio, sono stati riprotetti sulla tratta Palermo/Napoli effettuata dalla GNV Aries (oltre, lo si segnala per scrupolo, ad essere stati debitamente rimborsati per l'annullamento del viaggio originariamente previsto)" [ sottolineatura ed enfasi presente nell'originale];*

*"41. Le circostanze qui sopra, lo si ribadisce, non sono richiamate per invocare una scusante rispetto ad eventuali, e comunque non volute, omissioni di GNV nell'assistenza ai passeggeri in attesa di imbarcarsi. Esse, tuttavia, rappresentano il contesto nel quale le vicende qui in esame si sono svolte, e – nella misura in cui introducono elementi di criticità superiori a quelli esistenti in condizioni normali di operatività – si ritiene debbano essere adeguatamente considerate nell'ambito delle valutazioni che codesta Autorità sarà chiamata ad assumere" [enfasi presente nell'originale];*

*"(b) **Sulle singole contestazioni***

*42. Entrando nel merito delle contestazioni, la **prima** accusa formulata a GNV nella delibera 143 riguarda la violazione dell'art. 16 del Reg. 1177, ossia il fatto che la società "non risulta aver fornito ai passeggeri le informazioni di cui al citato art. 16 nei termini previsti" [sottolineature ed enfasi presente nell'originale];*

*43. In realtà, e come emerge dalla documentazione reperita dalla società, si ritiene che GNV abbia correttamente adempiuto agli obblighi su di essa incombenti." [enfasi presente nell'originale];*

*44. Intanto, i passeggeri hanno regolarmente ricevuto un primo SMS il 5 agosto, alle ore [...] (sic) (quindi, un giorno prima della partenza prevista). Con tale SMS si informavano i clienti del ritardo nella partenza della nave, e si indicava il nuovo orario stimato (non più le 23.59 del 6 agosto, ma le 2.15 del giorno successivo). La stessa delibera, del resto, dà atto della circostanza." [enfasi presente nell'originale];*

*45. GNV risulta poi aver inviato **un secondo SMS**, alle ore 19:23 del 6 agosto, con cui i clienti venivano informati di un ulteriore slittamento della partenza di circa un'ora (dalle 2.15 alle 3.30 del mattino) (cfr. **doc. 7**)." [sottolineatura ed enfasi presente nell'originale];*

*46. Entrambi i messaggi, per inciso, sono stati inviati nel rispetto delle tempistiche e dei termini previsti dall'art. 16. Il primo, infatti, è giunto ai clienti il giorno prima della partenza; il secondo è stato trasmesso non appena è stato possibile identificare il*

nuovo orario di partenza stimato.” [enfasi presente nell’originale];

“47. Inoltre, risulta che i passeggeri siano stati aggiornati dagli operatori di GNV anche mentre si trovavano in attesa sul piazzale di imbarco. È lo stesso segnalante, del resto, ad affermare di aver ricevuto informazioni mentre era “in fila al porto” (delibera 143, pag. 4); ed è chiaro, quindi, che il personale della compagnia, in linea con le sue prassi operative, ha informato i passeggeri in attesa (ovviamente nei limiti di quanto possibile, tenuto conto della condizione di sovraffollamento del piazzale).” [sottolineatura ed enfasi presente nell’originale];

“48. È infine ragionevole ritenere che ulteriori aggiornamenti sull’orario di partenza e sul ritardo effettivamente accumulato siano stati forniti tramite annunci a bordo, secondo quella che è la prassi costante della compagnia (e, a quanto si sa, di tutti gli operatori del settore). L’impossibilità di documentare questa ulteriore circostanza è legata all’avvenuta dismissione e demolizione della m/n Aries, che, avendo riguardato anche la strumentazione all’epoca utilizzata sulla nave, impedisce di accedere alle registrazioni degli annunci diffusi in quella circostanza.” [enfasi presente nell’originale];

49. La seconda contestazione riguarda l’ipotetica violazione dell’art. 17 del Reg. 1177, ossia il fatto che “GNV non risulta aver fornito acqua o altri generi di prima necessità ai passeggeri in attesa di imbarcarsi”. [sottolineatura ed enfasi presente nell’originale];

50. Come già illustrato, le prassi interne di GNV prevedono la distribuzione di bottigliette d’acqua e snack ai passeggeri in attesa, ogni volta che ciò sia necessario e nella misura in cui sia concretamente possibile, e sempre in condizioni di sicurezza per i viaggiatori. E, anche in questo caso, le verifiche svolte con i responsabili del personale di GNV – tra cui il comandante (...), il responsabile del terminal di Palermo, (...), e l’hotel manager di GNV, (...) – confermano che ai passeggeri in attesa sul piazzale è stata fornita tutta l’assistenza necessaria. GNV si riserva, anche in questo caso, di far pervenire a codesta Autorità a stretto giro la documentazione atta a [d]ar prova delle circostanze qui sopra.” [sottolineatura ed enfasi presente nell’originale];

51. Ad ogni buon conto, è chiaro che, nel contesto descritto (arrivo della nave in ritardo, banchine e piazzali saturi, sovrapposizione delle operazioni di sbarco e imbarco, gestione dei passeggeri provenienti da Termini Imerese e riprotetti sulla m/n Aries), la priorità del personale sia, comprensibilmente, quella di garantire sicurezza, ordine e avvio rapido dell’imbarco, così da recuperare per quanto possibile il ritardo accumulato, piuttosto che registrare in modo formale e notarile la distribuzione di beni di modico valore.” [enfasi presente nell’originale];

“52. Si aggiunga solo, per completezza di informazione, che anche in relazione al viaggio in esame GNV ha erogato tutte le compensazioni economiche ai passeggeri

*che ne abbiano fatto richiesta, ai sensi di quanto stabilito dall'art. 19 del Reg. 1177 (doc. 8).*" [sottolineatura ed enfasi presente nell'originale];

"[...] **58.** Rileva ad esempio in tal senso:

- *il contesto peculiare e comunque particolarmente problematico nel quale le ipotetiche omissioni si ritiene abbiano avuto luogo;*

- *l'esistenza e il concatenarsi di talune circostanze eccezionali, che, in relazione ad entrambe le vicende considerate, hanno aggravato i ritardi e reso oggettivamente più difficile gestire le emergenze del- la condotta in concreto assunta da GNV, e gli sforzi profusi dalla compagnia per far fronte, pur in uno scenario particolarmente complesso, alle esigenze e legittime aspettative dei passeggeri in attesa;*

- *l'avvenuta erogazione delle compensazioni per il ritardo a tutti i clienti interessati dai ritardi.*" [enfasi presente nell'originale];

"[...] GNV resta in ogni caso a completa disposizione della Direzione Istruttoria per ogni ulteriore chiarimento ritenuto necessario, anche nell'ambito di un incontro dedicato volto ad approfondire i profili emersi nel corso dell'istruttoria e a condividere possibili misure organizzative o procedurali idonee a migliorare ulteriormente i propri processi interni e i livelli di assistenza alla clientela. GNV chiede sin d'ora di poter valutare, congiuntamente agli Uffici, l'eventuale adozione di misure volontarie e, se del caso, anche la riapertura dei termini per la presentazione di impegni, nell'ottica di individuare soluzioni praticabili ("workable") che – se del caso anche con in coinvolgimento delle associazioni dei consumatori - assicurino, anche per il futuro, il più elevato grado possibile di conformità al Reg. (UE) n. 1177/2010 e alla relativa disciplina nazionale di attuazione. GNV crede fermamente nelle potenzialità di sviluppo del trasporto marittimo passeggeri nel nostro Paese e intende proporsi, anche per il futuro, come operatore di riferimento non solo per l'efficienza del servizio reso, ma soprattutto per la qualità dell'assistenza, della correttezza e dell'attenzione riservata ai propri passeggeri";

**VISTE**

le risultanze istruttorie relative al presente procedimento comunicate alla Società, con nota prot. ART n. 30181/2026, del 28 aprile 2026 (di seguito: "Risultanze istruttorie"), previa autorizzazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell'articolo 12, comma 1, lettera b), del Regolamento sanzionatorio passeggeri;

**RILEVATO**

che a seguito della notifica delle citate Risultanze istruttorie, la Società non si è avvalsa delle facoltà partecipative previste nel Regolamento sanzionatorio passeggeri, non avendo presentato memorie di replica né richiesto audizione dinanzi al Consiglio dell'Autorità ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del suddetto regolamento;

**VISTA**

la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**CONSIDERATO**

quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento ai fatti esposti nel reclamo acquisito con prot. ART n. 94889/2024, del 3 ottobre 2024, ed in particolare che:

1. preliminarmente si rileva che a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla menzionata delibera n. 143/2025, GNV non si è avvalsa della facoltà di difendersi nel merito di ogni singola contestazione nei termini; solo a seguito di puntuale richiesta dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni effettuata nel corso dell'audizione della Società tenutasi in data 2 marzo 2026 e programmata su iniziativa del medesimo Ufficio, GNV ha presentato argomentazioni difensive che, tuttavia, non colgono nel segno, per le motivazioni di seguito indicate; parimenti, si rileva che a seguito della notifica delle citate Risultanze istruttorie, la Società non si è avvalsa delle facoltà partecipative previste nel Regolamento sanzionatorio passeggeri, non avendo presentato memorie di replica né richiesto audizione dinanzi al Consiglio dell'Autorità ai sensi dell'articolo 10, comma 6, del suddetto regolamento;
2. sulla base della documentazione agli atti risulta la violazione da parte di GNV degli articoli 16, paragrafo 1, e 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010;
3. inizialmente si rappresenta che, le "**Considerazioni preliminari**" svolte dalla Società nel riscontro acquisito con prot. ART n. 16802/2026, del 17 marzo 2026 (cfr. punti 4 – 12), circa il "*contesto di fatto nel quale il servizio è stato offerto*", sono prive di pregio in quanto i richiamati punti 5 e 10 delle osservazioni pervenute con la nota summenzionata non afferiscono né risultano riconducibili (anche) al procedimento avviato con delibera n. 143/2025 e le restanti circostanze ivi indicate, consistenti nello stato di affollamento delle banchine e nel traffico marittimo durante la stagione estiva, non costituiscono esimenti o cause di giustificazione al mancato adempimento degli obblighi di cui al Regolamento (UE) 1177/2010 in quanto sono circostanze prevedibili, atteso che sono suscettibili di presentarsi periodicamente ogni anno nella stagione estiva. Invero le stesse son ben note a qualunque vettore, come, d'altronde, pare esserne consapevole la stessa GNV ove afferma che "*[...] il servizio si colloca **nel pieno della stagione estiva**, e quindi in altissima stagione e in una situazione di eccezionale affollamento dei piazzali. Anche in questo caso, il porto di partenza è uno dei principali porti italiani (Palermo), che risente fortemente della stagionalità, e nel quale vengono operati al tempo stesso servizi di trasporto persone e trasporto merci, con navi in coda per attraccare e avviare le operazioni di sbarco/imbarco. La situazione di congestionamento dei piazzali e delle banchine, insomma, si pone in termini del tutto simili a quanto sopra rappresentato, e comporta conseguenze identiche.*" [enfasi presente nell'originale]. Con riferimento alle circostanze riferite espressamente alla delibera n. 143/2025 (cfr. punti nn. 39 – 41 delle osservazioni presentate) consistenti nella (i) la deviazione di 7 miglia rispetto alla rotta prevista, a fronte di una richiesta, rivoltale della Capitaneria

di Porto di Napoli, di partecipare all'operazione di recupero di una zattera alla deriva, dalle ore 17:20 sino alla ore 19:15, e (ii) nell'attesa di 84 passeggeri della M/N Splendid, provenienti da Termini Imerese, le stesse costituiscono presupposti di fatto da cui - al fine di tutelare i passeggeri - sono scaturiti gli obblighi di informazione ed assistenza a cui la Società non ha provveduto: era onere della Società quello di approntare, in quel determinato periodo dell'anno e in quelle determinate fasce orarie, misure organizzative idonee ad ottemperare agli obblighi di cui al Regolamento (UE) 1177/2010. Inoltre, non risulta conferente il richiamo fatto dalla Società al fine di "**valorizzare maggiormente le circostanze di contesto** che hanno contrassegnato il disservizio occorso (...), onde apprezzare in modo più scrupoloso la carica di disvalore espressa dalla violazione" (cfr., ad es., sentenza Tar Piemonte del 30.11.2020, n. 788/2020) come cause di giustificazione della condotta atteso che nella citata pronuncia il TAR dà rilievo a tali circostanze ai soli fini della quantificazione della sanzione, e non riguardo all'antigiuridicità della condotta;

4. l'articolo 16 (*"Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate"*), paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, prevede che "[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";
5. dalla documentazione agli atti la partenza della nave Aries da Palermo a Napoli del 6 agosto 2024, prevista alle ore 23:59, con arrivo previsto alle ore 12:00 del giorno successivo, è stata riprogrammata alle 2:15 del 7 agosto e differita ulteriormente alle 3:30, ma è avvenuta solo alle ore 06:14 del 7 agosto (prot. ART 21333/2025, del 3 marzo 2025);
6. tra i motivi del reclamo all'Autorità, il Reclamante ha lamentato che solo l'aggiornamento della partenza alle 2:15 gli era stato comunicato "*per tempo*", e solo mentre era "*in fila al porto*" aveva avuto notizia del differimento alle 3:30, soggiungendo di non aver ricevuto comunicazioni relative ad ulteriori posticipazioni. Sul punto la Società non ha comprovato di aver adempiuto al suddetto obbligo. Bensì - con il riscontro alla richiesta degli Uffici dell'Autorità, acquisito con prot. ART n. 21333/2025, del 3 marzo 2025, relativamente alle informazioni fornite ai passeggeri circa il ritardo, ai sensi del citato articolo 16, paragrafo 1 - GNV 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";
7. non vale a superare la contestazione di cui trattasi quanto rappresentato con la nota acquisita con prot. ART n. 16802/2026, del 17 marzo 2026 (cfr. punti 44 - 48): con la quale GNV afferma di aver adempiuto al suddetto obbligo mediante l'invio ai passeggeri del seguente messaggio: "*Gentile cliente, GNV*

*Le comunica che la partenza Palermo Napoli del 07/08/24 ore 2:15 è stata posticipata alle ore 3:30. PRESENTAZIONE AL CHECK – IN ENTRO LE ORE 00:30. L’arrivo a Napoli è previsto alle ore 15:25 del 07/08/24. Per informazioni contattarci al n. 09160726162. GNV si scusa per il disagio”. In considerazione del ritardo, il Reclamante aveva il diritto di ricevere dal vettore “quanto prima e non oltre trenta minuti dopo l’orario di partenza previsto”, ossia proattivamente dalla Compagnia e senza la necessità che lo stesso ne facesse richiesta, precise informazioni in ordine, quantomeno, i) alla “situazione” e ii) all’ “orario di partenza e all’orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile”;*

8. né tantomeno assume pregio l’affermazione della Società riportata nelle osservazioni presentate: *“Inoltre, risulta che i passeggeri siano stati aggiornati dagli operatori di GNV anche **mentre si trovavano in attesa sul piazzale di imbarco**. È lo stesso segnalante, del resto, ad affermare di aver ricevuto informazioni mentre era “in fila al porto” (delibera 143, pag. 4); ed è chiaro, quindi, che il personale della compagnia, in linea con le sue prassi operative, ha informato i passeggeri in attesa”, dal momento che dal reclamo del passeggero all’Autorità emerge che l’ultima informazione ricevuta riguarda il differimento della partenza alle 3.30 del 7 agosto 2024 e che nessun avviso risulta fornito riguardo a un’ulteriore posticipazione. Oltre che aggiornate, le informazioni devono essere anche rese in modo efficace, così da raggiungere tutti i passeggeri, di talché non è sufficiente averle fornite “nei limiti di quanto possibile, tenuto conto della condizione di sovraffollamento del piazzale”. Né GNV dimostra come una siffatta condizione rendesse inesigibile l’adempimento dell’obbligo informativo nei confronti di tutti i passeggeri. È poi del tutto generico, oltre che privo di riscontro, quanto riferito dalla Società riguardo agli annunci a bordo, in riferimento ai quali GNV si limita ad affermare che è “ragionevole ritenere che ulteriori aggiornamenti sull’orario di partenza e sul ritardo effettivamente accumulato siano stati forniti tramite annunci a bordo, secondo quella che è la prassi costante della compagnia (e, a quanto si sa, di tutti gli operatori del settore)” e giustifica l’impossibilità di documentare questa ulteriore circostanza con l’avvenuta dismissione e demolizione della m/n Aries, ossia con un fatto che di per sé, non avrebbe impedito di conservare le registrazioni degli eventuali annunci di cui GNV si limita a ipotizzare la diffusione. Pertanto, le affermazioni della Società assunte a propria difesa non colgono nel segno e confermano la violazione in cui è incorsa la medesima;*
9. ad ogni modo, pare evidente che il messaggio con cui GNV documenta la trasmissione dell’informazione sul differimento della partenza alle 3:30 del 7 agosto 2024 non basti ad assolvere all’obbligo del menzionato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto tale messaggio non riporta in modo completo le informazioni richieste dal legislatore eurounitario, in quanto; i passeggeri in attesa dell’imbarco per la tratta

Palermo Napoli non vengono informati delle cause che hanno determinato il ritardo e al suddetto messaggio non hanno fatto seguito aggiornamenti né sull'ulteriore protrarsi del ritardo né su nuovi orari di partenza e di arrivo. Nonostante i seguenti eventi: (i) già la partenza dal porto di Napoli alla volta di Palermo risulta avvenuta in ritardo di oltre 2 ore nella mattinata del 6 agosto (ore 11:12 anziché ore 09:00) per ispezione visita tecnico sanitaria; (ii) lo sbarco a Palermo inizia con notevole ritardo e precisamente alle ore 00:42 del 7 agosto 2024; (iii) a ciò si aggiunge l'attesa di 84 passeggeri della M/N Splendid, provenienti da Termini Imerese con il conseguente ritardo della fine delle operazioni di imbarco dei passeggeri per la tratta da Palermo a Napoli che terminano alle ore 05:55, GNV non ha fornito alcun aggiornamento ai passeggeri in attesa dell'imbarco per la tratta Palermo-Napoli; né al riguardo si evince alcunché dai fatti rappresentati nell'estratto del Giornale Nautico prodotto dalla Società;

10. la non conformità delle informazioni date ai passeggeri alle richiamate disposizioni normative, emerge anche dai contenuti dei plurimi reclami di prima istanza, richiesti a GNV e trasmessi nel corso dell'istruttoria, e dai quali emergono forti criticità relativamente alle informazioni fornite dalla Società ai passeggeri medesimi, come risulta, palesemente, dalle doglianze pervenute alla Società e riportate a pagg. 13-14 delle Risultanze istruttorie notificate alla stessa in data 28 aprile 2026 con prot. ART n. 30181/2026, di pari data;
11. inoltre, a nulla rileva che GNV abbia indicato nel messaggio trasmesso al Reclamante: *“Per informazioni contattarci al n. 09160726162”*, atteso che la normativa eurounitaria non prevede che il passeggero debba attivarsi per ricevere le informazioni di cui all'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, mentre è obbligo del vettore attivarsi per informare prontamente il passeggero e metterlo in condizione di effettuare le proprie valutazioni ed esercitare, con piena ed effettiva cognizione di causa, le proprie scelte in ordine al proprio programma di viaggio, nell'ambito dei diritti che il legislatore eurounitario gli ha attribuito;
12. pertanto, l'informazione veicolata ai passeggeri non può ritenersi adeguata a raggiungere lo scopo fissato dall'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, vale a dire fornire a tutti passeggeri un'informazione completa ed aggiornata della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti, come richiesto anche dal considerando (12) del Regolamento (UE) 1177/2010, secondo il quale *“[i] passeggeri dovrebbero essere adeguatamente informati in caso di cancellazione o ritardo di un servizio passeggeri o di una crociera. Tali informazioni dovrebbero aiutare i passeggeri a prendere le misure del caso e, se necessario, a ottenere informazioni circa collegamenti alternativi”*;
13. l'articolo 17, (*“Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate”*), paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010 prevede che *“[q]uando 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”;*

14. nel caso di specie sussiste la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010 per le motivazioni che seguono;
15. relativamente al ritardo alla partenza, con il reclamo all'Autorità il Reclamante ha dichiarato *“[l]a fila in porto non ha visto assistenza, sono mancati sanitari e viveri”*; a richiesta degli Uffici dell'Autorità di fornire informazioni circa l'assistenza prestata ai passeggeri ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, nel corso della preistruttoria che ha condotto all'avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera n. 143/2025, la Società ha affermato che *“[n]on è stato possibile recuperare la documentazione di riscontro, in quanto la M/N GNV Aries non è più in esercizio”* (cfr. riscontro GNV alle richieste degli Uffici dell'Autorità acquisito con prot. ART n. 37111/2025, del 4 aprile 2025);
16. sono prive di pregio e apodittiche, le affermazioni della Società secondo le quali, in sostanza, l'adempimento all'obbligo di assistenza previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010 dovrebbe desumersi dalla circostanza che *“[...] le prassi interne di GNV prevedono la distribuzione di bottigliette d'acqua e snack ai passeggeri in attesa [...]”*: l'adempimento non può desumersi dalla presenza di una prassi operativa la cui attuazione nel caso di specie non risulta in alcun modo comprovata. Ed invero non risulta provato quanto asserito dalla Società ovvero *“[...] anche in questo caso, le verifiche svolte con i responsabili del personale di GNV – tra cui il comandante (...), il responsabile del terminal di Palermo, (...), e l'hotel manager di GNV, (...) – confermano che ai passeggeri in attesa sul piazzale è stata fornita tutta l'assistenza necessaria.”* In primo luogo, perché non risulta pervenuta alcuna documentazione a riguardo e, in secondo luogo, non se ne fa alcuna menzione nell'estratto del Giornale Nautico;
17. inoltre, non può essere accolta l'affermazione della Società secondo la quale *“Ad ogni buon conto, è chiaro che, nel contesto descritto (arrivo della nave in ritardo, banchine e piazzali saturi, sovrapposizione delle operazioni di sbarco e imbarco, gestione dei passeggeri provenienti da Termini Imerese e riprotetti sulla m/n Aries), la priorità del personale sia, comprensibilmente, quella di garantire sicurezza, ordine e avvio rapido dell'imbarco, così da recuperare per quanto possibile il ritardo accumulato, piuttosto che registrare in modo formale e notarile la distribuzione di beni di modico valore.”*; tale affermazione palesa come la Società ritenga, errando, che l'assistenza materiale da fornire gratuitamente ai passeggeri debba essere subordinata alla risoluzione di eventuali problemi tecnici insorti prima della partenza, e trascuri che l'obbligo violato dalla stessa ha ad oggetto una condotta attiva finalizzata a ridurre gli

inconvenienti occorsi ai passeggeri, impattanti anche su un bene primario quale è la loro integrità psico-fisica, in conseguenza del lungo ritardo causato proprio da ritardi accumulati che, in quanto tali, oltre a non essere certamente imputabili ai passeggeri medesimi, non costituiscono, comunque, esimente all'adempimento di cui trattasi;

18. confermano, invece, la violazione da parte di GNV del citato obbligo di assistenza nei confronti dei passeggeri, in attesa dell'imbarco - cui, peraltro l'ultimo avviso sul posticipo della partenza documentato da GNV (i.e. quello sulla partenza alle 3:30 del 7 agosto) richiedeva di presentarsi al check-in "entro le 00.30" - i seguenti plurimi elementi acquisiti nel corso dell'accertamento:
  - a) quanto riferito dal Reclamante con il reclamo presentato all'Autorità, ossia che, a fronte dell'ulteriore protrarsi dell'attesa, "*[l]a fila in porto non ha visto assistenza, sono mancati sanitari e viveri.*";
  - b) il riscontro con il quale, a seguito di puntuale richiesta degli Uffici dell'Autorità, circa l'assistenza prestata ai passeggeri ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) n. 1177/2010, GNV 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*" (prot. ART n. 37111/2024 del 4 aprile 2025);
  - c) l'assenza sul giornale nautico della M/N GNV Aries di annotazioni circa l'assistenza materiale prestata ai passeggeri;
  - d) le plurime segnalazioni dei passeggeri pervenute alla Società che, oltre a quella del Reclamante, contraddicono palesemente le affermazioni di GNV: a tal fine si rimanda a quanto indicato a pag. 16 delle Risultanze istruttorie notificate a GNV con prot. ART n. 30181/2026;
19. inoltre, alla luce degli elementi sopra indicati ed in assenza di alcuna concreta prova fornita dalla Società che dimostri di aver fornito ai passeggeri assistenza, che, in ragione della rilevante entità del ritardo alla partenza (6 ore), avrebbero dovuto consistere, quantomeno, in spuntini e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, è corretto presumere che la violazione degli obblighi di assistenza in cui è incorsa GNV abbia coinvolto tutti i passeggeri della M/N GNV Aries;
20. pertanto, alla luce degli elementi acquisiti nel corso del procedimento e sopra rappresentati, rilevato che GNV non ha fatto pervenire all'Autorità documentazione idonea a dimostrare l'adempimento dell'obbligo di assistenza stabilito dall'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, si ritiene che la Società non abbia fornito l'assistenza adeguata con riferimento a n. 270 passeggeri della nave, relativamente al viaggio da Palermo a Napoli, del 6 agosto 2024, con partenza programmata alle ore 23:59 del 6 agosto 2024, ma effettivamente avvenuta solo alle 6:14 del giorno successivo, in ragione del protrarsi di precedenti attività e conseguenti accumuli di ritardo, già note a GNV, e dunque a fronte di un prevedibile ritardo

alla partenza superiore a novanta minuti; relativamente alla presunzione che l'omessa assistenza di GNV sia riferibile a tutti i passeggeri, preme rilevare che il suddetto percorso logico-giuridico di cui sopra è stato avvalorato dal Tribunale Amministrativo Regionale del Piemonte (di seguito "TAR del Piemonte") nel giudizio sul ricorso presentato dalla Società avverso la delibera n. 30/2019, con la quale l'Autorità ha adottato un provvedimento sanzionatorio nei confronti di GNV per la violazione della medesima fattispecie, ossia gli obblighi di assistenza di cui all'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010; invero, con sentenza n. 476/2021, del 12 maggio 2021, non appellata dalla Società, nel respingere il ricorso il TAR del Piemonte ha affermato, tra l'altro, che: *"A fronte dell'accertamento della violazione di obblighi che – a differenza degli obblighi individuali di assistenza di singoli passeggeri – gravano sul vettore nei confronti della generalità dei viaggiatori, ben può ammettersi il ricorso da parte dell'ART alla presunzione per cui tutti i passeggeri imbarcati siano stati coinvolti dal disservizio: presunzione che, comunque, può essere superata da elementi di prova forniti dal vettore che, in quanto relativi a fatti inerenti alla sua sfera soggettiva, sono nella sua piena disponibilità [...] Il vettore non ha fornito all'Autorità alcun elemento di prova che consentisse di delimitare la platea dei soggetti coinvolti dalla violazione rispetto al numero totale dei passeggeri presenti sulla nave"*;

#### **RITENUTO**

che, sussistano i presupposti per accertare, nei confronti di GNV, la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, e 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010 e, conseguentemente, per irrogare le sanzioni amministrative pecuniarie previste, rispettivamente, ai sensi degli articoli 13 e 14 con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 94889/2024, del 3 ottobre 2024, relativamente al 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;

#### **CONSIDERATO**

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni e in particolare che:

1. la determinazione delle sanzioni da irrogare a Grandi Navi Veloci S.p.A. per le violazioni accertate deve essere effettuata, ai sensi dell'articolo 4, comma 3, del d.lgs. 129/2015, nel *"rispetto dei principi di effettività e proporzionalità ed in funzione: a) della gravità della violazione; b) della reiterazione della violazione; c) dalle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; d) del rapporto percentuale dei passeggeri coinvolti dalla violazione rispetto a quelli trasportati"*, nonché delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017;
2. con riferimento alla violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010:

- i) per quanto attiene alla determinazione dell'importo base, è opportuno considerare la rilevanza, sia del bene giuridico protetto dalla norma violata, sia degli effetti pregiudizievoli verso i passeggeri, protrattisi per un lungo arco temporale, poiché - conformemente a quanto indicato nel citato considerando n. 12 del Regolamento (UE) 1177/2010 - il diritto dei passeggeri a ricevere, in caso di perturbazione del servizio, una informazione adeguata, tempestiva e aggiornata su tutti gli elementi indicati dalla norma, è funzionale non solo all'organizzazione delle fasi successive del viaggio ma anche all'esercizio degli ulteriori diritti previsti dal Regolamento (UE) 1177/2010; rileva, inoltre, l'impatto complessivo sui 270 passeggeri a bordo della nave M/N GNV Aries (cfr. riscontro GNV prot. ART n. 21333/2025, del 3 marzo 2025); tuttavia, allo scopo di correttamente quantificare la sanzione, si deve, altresì, tenere conto che la Società ha inviato ai passeggeri un messaggio relativo al ritardo, sebbene, per i motivi *ut supra* dettagliati, non sia possibile ritenere che il contenuto dello stesso sia idoneo ad escludere la sussistenza della violazione;
  - ii) sussiste la reiterazione, in presenza di due violazioni della stessa indole, di cui alle delibere nn. 56/2023 e 201/2023;
  - iii) quanto alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva che GNV abbia riconosciuto al reclamante una compensazione economica, pari al 50% del valore del biglietto in data 22/11/2024. (cfr. prot. ART n. 21333/2025);
  - iv) in relazione alle condizioni economiche della Compagnia, dal bilancio risulta che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2024, pari ad euro 691.134.901 ed una perdita di euro 256.538.519;
  - v) per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 1.200,00 (milleduecento/00); (ii) applicare sul predetto importo base una maggiorazione pari a euro 500,00 (cinquecento/00) per la reiterazione della violazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 240,00 (duecentoquaranta/00) in considerazione delle condizioni economiche e di ulteriori euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per le successive azioni poste in essere per attenuare le conseguenze della violazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 1.210,00 (milleduecentodieci/00);
3. con riferimento alla violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010:
- i) per quanto riguarda la determinazione dell'importo base, rileva che, nel caso di specie, la Società ha colpevolmente omesso di fornire ai passeggeri l'assistenza prevista dalla summenzionata disposizione, lasciando in tal modo gli stessi privi di assistenza materiale per un lungo lasso di tempo di

- almeno 6 ore;
- ii) non sussiste la reiterazione, in assenza di una violazione della stessa indole;
  - iii) in merito alle azioni specifiche adottate per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione non risultano elementi di rilievo;
  - iv) in relazione alle condizioni economiche della Compagnia, dal bilancio risulta che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2024, pari ad euro 691.134.901 ed una perdita di euro 256.538.519;
  - v) per le sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 200,00 (duecento/00) per passeggero, (ii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione pari a euro 40,00 (quaranta/00) per passeggero in considerazione delle condizioni economiche; (iii) determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 160,00 (centosessanta/00) per passeggero e così per un totale di euro 43.200,00 (quarantatremiladuecento/00);

**RITENUTO** pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di:

- 1) euro 1.210,00 (milleduecentodieci/00), ai sensi dall'articolo 13, del decreto legislativo n. 129/2015;
- 2) euro 43.200,00 (quarantatremiladuecento/00), ai sensi dall'articolo 14, del decreto legislativo n. 129/2015;

tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

- 1. di accertare, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la violazione, nei confronti di Grandi Navi Veloci, degli articoli 16, paragrafo 1, e 17, paragrafo 1, del regolamento (UE) 1177/2010, con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 94889/2024, del 3 ottobre 2024, relativamente al 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;
- 2. di irrogare nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., le sanzioni:
  - i) di euro 1.210,00 (milleduecentodieci/00), ai sensi dell'articolo 13 del 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010;
  - ii) di euro 43.200,00 (quarantatremiladuecento/00), ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010;
- 3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "Servizi on-line PagoPA" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa->

[online.it/](#)), indicando, nel campo 'Delibera n.': 103, nel campo 'Anno': 2026 e nel campo 'Descrizione causale': "sanzioni Delibera n. 103/2026";

4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo;
5. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Grandi Navi Veloci S.p.A., è comunicata al reclamante ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario.

Torino, 25 giugno 2026

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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