

Delibera n. 104/2026

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 144/2025, 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, 17, paragrafo 1, 18, paragrafo 1 e 24, paragrafo 2, 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”*), 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”;

- 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. 144/2025, del 4 settembre 2025, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 73218/2025, 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, 17, paragrafo 1, 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, 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. 102192/2024, del 17 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, (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;
- RILEVATO** che a seguito della notifica della suddetta delibera n. 144/2025, del 4 settembre 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. ART n. 93288/2025, del 17 novembre 2025, con la quale è stato chiesto a GNV di trasmettere le seguenti informazioni/documentazione:
- numero dei reclami in prima istanza pervenuti alla Società relativi al viaggio sulla M/N GNV Aries, in data 26 luglio 2024 da Napoli a Palermo, con partenza

programmata ore 18:30 e arrivo previsto ore 06:30 del 27 luglio 2024; la suddetta M/N GNV Aries è, successivamente, *“partita da Napoli il 26/07 alle ore 23,06 ed è arrivata a Palermo, al pilota, il 27/07 alle ore 11,24”* (cfr. nota GNV acquisita con prot. ART n. 13076/2025, del 6 febbraio 2025);

- copia degli eventuali reclami in prima istanza di cui sopra;
- estratto del giornale nautico della M/N GNV Aries relativo ai giorni 26 e 27 luglio 2024 atteso che, con nota acquisita con prot. ART n. 55003/2025, del 13 giugno 2025, la 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. 97693/2025, del 5 dicembre 2025, con la quale Società ha dato riscontro alla citata richiesta di informazioni prot. ART n. 93288/2025 ed ha affermato che:

- *“I reclami ricevuti relativi al viaggio della M/N GNV Aries sulla tratta Napoli–Palermo del 26 luglio 2024, con partenza alle ore 18:30, sono stati complessivamente n. 154”*;
- *“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. 154 segnalazioni”*;

VISTA

la nota prot. ART n. 99659/2025, del 15 dicembre 2025, con la quale si è rappresentato alla Società di non aver correttamente riscontrato la richiesta dell’Ufficio di cui alla citata nota prot. ART n. 93288/2025 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 26 e 27 luglio 2024, la stessa avrebbe dovuto darne adeguata motivazione;

VISTA

la nota acquisita con prot. ART n. 1184/2026, dell’8 gennaio 2026, ed i relativi allegati, con la quale la Società ha dato riscontro alla citata nota di sollecito prot. ART n. 99659/2025, ed ha affermato che:

- *“Trasmettiamo in allegato le n. 154 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 26 e 27 luglio 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 26 e 27 luglio 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. 5969/2026, 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 12:00;

VISTA la nota del 23 febbraio 2026, acquisita al prot. ART n. 12216/2026, 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. 5969/2026;

VISTA la nota prot. ART n. 12313/2026, 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 12:00;

VISTO il verbale dell’audizione tenutasi in data 2 marzo 2026, acquisito con prot. ART n. 13613/2026, del 3 marzo 2026, dal quale risulta che GNV ha riferito che:

- *“[...] la Società [...] ha sostituito parte della flotta con delle navi che renderanno sicuramente più agevole la permanenza a bordo dei passeggeri; inoltre, sono state ulteriormente adottate procedure interne volte a migliorare la prontezza e l’efficacia delle azioni in assistenza dei passeggeri”;*
- *Il Comandante della M/N GNV Aries ha affermato che “[...] la nave si trovava ferma, da diversi mesi, a Napoli, in una banchina (27/A – non commerciale) non operativa. Il 26 luglio 2024 era programmata una visita ispettiva (D.L. 37 per avvio di linea regolare marittima di cabotaggio) da parte della Capitaneria di porto di Napoli e solo al termine della stessa, che si è protratta dal mattino sino alle ore*

17:00, la nave si è trasferita alla banchina n. 12, per effettuare le operazioni di imbarco. La nave è partita da Napoli alle ore 23:06 anziché alle ore 18:30. Nel corso della navigazione, alle ore 00:15 il motore MP6 di dritta ha avuto un'avaria. 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, allegata 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”.

Inoltre, relativamente alla possibilità di presentare, ai sensi del citato articolo 11, comma 4, eventuali osservazioni e controdeduzioni in ordine a quanto rappresentato nel suddetto estratto del giornale nautico, e di presentare eventuali argomentazioni difensive con riferimento alle violazioni dell’articolo 18, paragrafo 1, e, dell’articolo 24, paragrafo 2, del citato Regolamento (UE) 1177/2010, anch’esse contestate con la suddetta delibera n. 144/2025, GNV ha riferito 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 avaria”** del 27 luglio 2024 indirizzata alla Capitaneria di porto di Napoli e copia dell’**“ESTRATTO DEL GIORNALE NAUTICO PARTE SECONDA”** riportante le annotazioni relative all’evento occorso il 27 luglio 2024 alla nave M/N GNV Aries in navigazione da Napoli a Palermo [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. 144/2025, con la suddetta memoria GNV ha affermato, con riferimento al presente procedimento, che:

- **“5. Il ritardo nell’imbarco dei passeggeri presso il porto di Napoli è relativo ad un viaggio con partenza programmata per le ore 18:30 del giorno venerdì 26 luglio 2024. Il viaggio si colloca quindi in orario serale, e all’inizio delle vacanze estive, e precisamente in quello che, per moltissimi lavoratori, coincide con il primo fine settimana di ferie; e il contesto, quindi, è quello di massimo affollamento del sedime portuale e delle banchine di imbarco da parte dei passeggeri in salita e discesa dalle navi. Tra l’altro, siccome gli orari della stagione estiva tendono ad accavallare le partenze nelle medesime fasce orarie, la logistica portuale è ulteriormente complicata dalla presenza di più navi in partenza alla medesima ora; a maggior ragione in un porto come quello di Napoli, tra i più importanti in Italia, che registra numerosissime rotte servite, sia per il traffico passeggeri sia per**

- quello merci” [enfasi presente nell’originale];*
- *“6. In tali periodi, le banchine destinate al traffico passeggeri risultano normalmente sature, con più unità in ingresso e in uscita che si avvicendano 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 presenti 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**” [enfasi e sottolineature 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)” [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 sottolineatura 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];
- *“13. [...] nel merito delle [...] singole contestazioni [di cui alla delibera n. 144/2025]”* [enfasi presenti nell'originale];
 - *“14. La **prima** accusa mossa a GNV riguarda la violazione dell'art. 16 del Reg. 1177, a causa dell'asserita mancanza di una informazione tempestiva in ordine al ritardo nella partenza della nave da Napoli”* [enfasi e sottolineature presenti nell'originale];
 - *“15. Come noto, la disposizione richiamata (art. 16) prevede che “In 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”* [enfasi presente nell'originale];
 - *“16. Si ritiene che, nel caso di specie, GNV abbia puntualmente **rispettato** la disposizione in esame”* [enfasi e sottolineature presenti nell'originale];
 - *“17. Diversamente da quanto si prospetta nella delibera 144, infatti, i passeggeri hanno ricevuto una comunicazione, recapitata via mail e/o tramite SMS, dal seguente tenore: “Gentile cliente, GNV Le comunica che si stanno ultimando i riasseti 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 n. 010/2094599**”; [n]on solo i passeggeri venivano avvisati del ritardo nella partenza ma – proprio perché era in quel momento impossibile determinarne precisamente l'entità – veniva messo a loro disposizione il Servizio Clienti, in modo che potesse essere loro comunicato anche l'eventuale protrarsi della situazione ostativa alla partenza e, una volta conosciuto, il momento previsto per l'avvio delle operazioni di imbarco e la partenza. Il numero fornito corrisponde al call center centrale di GNV, che consente la gestione delle chiamate in entrata con un sistema informatizzato che elimina, o comunque riduce al minimo, i tempi di attesa. Gli operatori del call center, ovviamente, hanno tutti gli elementi informativi per gestire ogni richiesta ed un team dedicato al caring dei Passeggeri/utenti è sempre pronto ad intervenire per casi straordinari/particolari.”* [enfasi e sottolineature presenti nell'originale];
 - *“18. Il messaggio qui sopra, lo si precisa, è stato inviato **pochi minuti dopo le ore 18 del 26 luglio**, e quindi nel rispetto dei termini indicati dall'art. 16 del Reg. 1177 (“non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza previsto”[])”* [enfasi e sottolineature presenti nell'originale];
 - *“19. A riprova di quanto sopra, si trasmette, sub **doc. 2**, l'SMS o l'e-mail inviata ai passeggeri”* [enfasi presenti nell'originale];

- **“20. La seconda contestazione riguarda l’ipotetica violazione dell’art. 17 del Reg. 1177, secondo cui “quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all’orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell’attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti”** [enfasi e sottolineatura presente nell’originale];
- **“21. Sul punto, la conclusione tratta dalla delibera 144 è netta: “GNV non risulta aver fornito acqua o altri generi di prima necessità ai passeggeri in attesa di imbarcarsi”, e “la compagnia ha genericamente affermato che non è stato possibile risalire all’informazione richiesta”;**
- **“22. La società rispettosamente dissente rispetto a tali conclusioni”** [enfasi presente nell’originale];
- **“23. Ciò detto, non vi è nulla che, nel caso di specie, consenta di presumere che l’assistenza materiale prevista dall’art. 17 del Reg. 1177 non sia stata fornita; quando, tra l’altro, l’obbligo di fornire questo tipo di assistenza corrisponde a una prassi della società, disciplinata dalla procedura operativa ‘dedicata’ predisposta da GNV, e qui allegata sub doc. 3. Non si crede, quindi, che l’equipaggio possa aver omesso – discostandosi da ciò che normalmente accade e in violazione delle norme interne – di fornire spuntini e bottigliette d’acqua, secondo disponibilità, ai passeggeri in attesa sul piazzale”** [enfasi e sottolineature presenti nell’originale];
- **“24. Che ciò sia nel caso di specie effettivamente avvenuto è peraltro **confermato dall’indagine interna svolta da GNV**, posto che i responsabili dell’equipaggio in esercizio sulla m/n GNV Aires – a partire dal comandante, dott. [...], e dal responsabile del terminal, dott. [...] – confermano che, nell’occasione, l’equipaggio ha fornito tutta l’assistenza ai passeggeri presenti in banchina, intervenendo personalmente sul piazzale; e **ci si riserva di far pervenire a codesta Autorità, nei termini più brevi, documentazione a riprova della circostanza**. Ad ogni buon conto, e considerato poi che, come si è visto, alle 18:30 la nave è arrivata alla banchina di imbarco, man mano che salivano a bordo, i passeggeri sono stati direttamente assistiti dall’equipaggio, comunque in un ambiente climatizzato e confortevole”** [enfasi e sottolineature presenti nell’originale];
- **“25. Ad ogni buon conto, è qui opportuno precisare che – ed è questo il senso di quanto GNV ha affermato nel corso dell’istruttoria – in situazioni del genere è del tutto ragionevole che il personale di bordo si adoperi prioritariamente per risolvere eventuali disagi tecnici e garantire la sicurezza dei passeggeri in attesa sul piazzale, piuttosto che tracciare quanti e quali snack e merendine siano state effettivamente offerti; tanto più in una situazione caratterizzata, come quella del viaggio del 26 luglio, da grande confusione logistica e massima congestione dei piazzali”** [enfasi e sottolineature presenti nell’originale];
- **“26. La terza accusa riguarda la presunta violazione dell’art. 18 del Reg. 1177, secondo cui “Quando 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” [enfasi e sottolineature presenti nell’originale];
- “**27.** La contestazione, in questo caso, è che GNV non avrebbe offerto ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso del costo del viaggio. **28.** Anche qui, rispettosamente si crede non sia così” [enfasi presenti nell’originale];
 - “**29.** Intanto, l’invito a contattare il Servizio Clienti (che, nel dato contesto, era la modalità migliore per raggiungere ed informare capillarmente la clientela), aveva non soltanto lo scopo di informare i passeggeri sull’entità del ritardo; ma anche quello di rappresentare loro l’insieme dei diritti e facoltà ad essi spettanti, ivi inclusa la possibilità di scegliere tra una forma di trasporto alternativa (ove esistente) ed il rimborso del prezzo del biglietto, secondo quanto previsto dall’art. 18 del Reg. 1177. Sotto il profilo ‘informativo’, quindi, non si ritiene vi siano state omissioni o carenze rispetto a quanto richiesto dalla disposizione richiamata” [enfasi e sottolineature presenti nell’originale];
 - “**30.** Se poi si guarda, nel merito, alle due opzioni che l’operatore è chiamato a garantire, è chiaro che, nel caso di specie: (a) quanto, in primo luogo, all’ipotesi di trasporto alternativo, **non** vi era né poteva esservi alcuna opzione più favorevole, sotto il profilo della tempistica di arrivo a Palermo, di quella offerta dalla m/n GNV Aires, pur con il ritardo accumulato. Nessun servizio alternativo, insomma, avrebbe potuto condurre i passeggeri a destinazione con un minore ritardo (ed è chiaro che l’offerta di un trasporto alternativo prevista dal legislatore UE non può tradursi in un obbligo impossibile o in una soluzione peggiorativa per l’utente); (b) quanto, poi, all’opzione del rimborso del prezzo del biglietto, si tratta di una questione interamente risolta e superata dal fatto che GNV, nell’occasione, ha erogato compensazioni a favore di tutti i clienti interessati che hanno presentato la relativa istanza, in linea con quanto stabilito dall’art. 19 del Reg. 1177. A riprova di ciò, si deposita un foglio di sintesi contenente il quadro delle compensazioni erogate dalla società nell’occasione (cfr. **doc. 4**)” [enfasi e sottolineature presenti nell’originale];
 - “**31.** La quarta e ultima contestazione mossa dalla delibera 144 riguarda la presunta violazione dell’art. 24 del Reg. 1177, secondo cui “Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore [...] 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 del reclamo” [enfasi e sottolineature presenti nell’originale];
 - “**32.** Nel caso di specie, i termini qui sopra non sarebbero stati rispettati, posto che la risposta definitiva (e positiva) di GNV al reclamo ricevuto il 30 luglio 2024 è stata inviata al reclamante solo il successivo 10 ottobre” [enfasi e sottolineature

- presenti nell'originale]";
- **"33.** *Al riguardo, si segnala che: - da un lato, il ritardo che viene qui contestato a GNV è pari a **solli 10 giorni**, posto che i due mesi concessi dal Reg. 1177 per la gestione del reclamo sarebbero spirati il 30 settembre; si invita perciò a considerare che il reclamo è stato gestito in un periodo di altissima stagione (mesi di agosto e settembre), nel quale tutte le funzioni aziendali sono costantemente sotto sforzo e spesso chiamate a far fronte ad urgenze e imprevisti; - dall'altro lato, si precisa che, anche in considerazione del (pur brevissimo) ritardo nell'evasione della pratica, GNV ha riconosciuto al reclamante un **ristoro aggiuntivo del 10% (doc. 5)**. Tale condotta, che integra e si 'salda' con le compensazioni riconosciute da GNV alla generalità degli altri passeggeri, è frutto di una iniziativa spontanea di GNV, assunta in una prospettiva di massima buona fede e di corretta gestione delle relazioni con la clientela" [enfasi e sottolineature presenti nell'originale];*
 - **"34.** *In questo quadro, si ritiene che il reclamo sia stato gestito nel rispetto di quanto richiesto dal Reg. 1177, e che il marginale ritardo nell'invio della risposta **non** abbia in alcun modo pregiudicato i diritti del cliente in questione, integralmente ristorati dalle iniziative assunte dalla società." [enfasi e sottolineature presenti nell'originale];*
 - **"35.** *In conclusione, pur in un contesto particolarmente complesso come quello descritto, GNV – in linea con le sue prassi operative – ha fatto **tutto quanto in suo potere** per ridurre al minimo i disagi per i suoi passeggeri: (i) GNV ha fornito tempestivamente informazioni ai passeggeri, avvisandoli, nel tardo pomeriggio del giorno della partenza (intorno alle 18), del fatto che erano in corso controlli sulla nave, che vi sarebbe stato un ritardo nella partenza, e che era possibile contattare il Servizio Clienti per conoscere, in tempo reale, l'effettiva entità del ritardo e ricevere ogni ulteriore indicazione; (ii) i passeggeri presenti sul piazzale, già avvisati del ritardo (e con l'ulteriore possibilità di contattare il call-center), sono stati fatti attendere sulla banchina, in condizioni di assoluta sicurezza nonostante l'affollamento del piazzale, in attesa che la nave giungesse in banchina e fosse pronta a procedere all'imbarco; (iii) non appena la nave, conclusa l'attività ispettiva della Capitaneria di Porto, ha ottenuto il permesso di attraccare in banchina, sono iniziate le operazioni di imbarco, con tutte le difficoltà a ciò connesse, stante la congestione del piazzale. Il personale di bordo, nell'occasione, si è doverosamente prodigato affinché il tutto avvenisse nei tempi più brevi e senza ulteriori disagi; (iv) GNV conferma di aver fornito acqua o snack ai passeggeri in attesa, nonché maggior assistenza ai passeggeri una volta entrati sulla nave; (v) in linea con le prassi operative della società, tutti i passeggeri interessati hanno ricevuto una **compensazione economica per il ritardo**, tramite corresponsione degli importi dovuti mediante bonifico o emissione di un buono per l'acquisto di un successivo servizio di trasporto" [enfasi e sottolineature presenti 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. 30182/2026, 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. 102192/2024, del 17 ottobre 2024, ed in particolare che:

1. preliminarmente si rileva che a seguito dell'avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla menzionata delibera n. 144/2025, 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, 17, paragrafo 1, 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, 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 3 – 12), circa il “*contesto di fatto nel quale il servizio è stato offerto*”, sono prive di pregio in quanto, le circostanze ivi indicate, oltre a non costituire esimente di giustificazione all’adempimento degli obblighi di cui al Regolamento (UE) 1177/2010, compresa l’ispezione della Capitaneria di Porto, sono ben note a qualunque vettore, come, d’altronde, pare esserne consapevole la stessa GNV ove afferma che “[...] 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” [enfasi presenti nell’originale]; pertanto, al fine di garantire i diritti dei passeggeri 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;
 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. riguardo alla suddetta fattispecie, emerge dalla documentazione agli atti che, come dichiarato dalla Società, a seguito della “[...] *riprotezione* [della Reclamante] *sulla tratta Napoli/Palermo del 26/07 ore 18,30, con arrivo previsto a Palermo il 27/07 alle ore 06,30. (...) La M/N GNV Aries 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” e “[l]a partenza Napoli/Palermo era prevista per le ore 18:30. 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”* (cfr. riscontro GNV alle richieste degli Uffici dell’Autorità, acquisito con prot. ART n. 13076/2025, del 6 febbraio 2025);

6. pertanto, la nave è partita alle ore 23:06 del 26 luglio 2024 anziché alle ore 18:30 del medesimo giorno, quindi con un ritardo maturato alla partenza da Napoli superiore ai 90 minuti rispetto all'orario riprogrammato. In considerazione di tale ritardo, la Reclamante aveva il diritto di ricevere dal vettore *“quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto”*, ossia proattivamente dalla Compagnia e senza la necessità che la stessa 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”*;
7. tra i motivi del citato reclamo in seconda istanza, la Reclamante ha segnalato l'inosservanza, da parte di GNV, degli obblighi di informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate e la Società non ha dato evidenza di aver adempiuto al suddetto obbligo. Con il riscontro alla richiesta degli Uffici dell'Autorità, acquisito con prot. ART n. 13076/2025, del 6 febbraio 2025, relativamente alle informazioni fornite ai passeggeri circa il ritardo, ai sensi del citato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, GNV ha affermato che *“Non è stato purtroppo possibile risalire all'informazione richiesta, in quanto la M/N GNV Aries non è più in esercizio”*;
8. non vale a superare la contestazione di cui trattasi neppure quanto rappresentato con la nota acquisita con prot. ART n. 16802/2026, del 17 marzo 2026 (cfr. punti 16-19), 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 si stanno ultimando i riasseti 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 n. 010/2094599”*;
9. sul punto, preliminarmente non può non osservarsi la contraddittorietà in cui è incorsa GNV nel dare riscontro alle richieste di informazioni degli Uffici dell'Autorità atteso che, con il citato riscontro acquisito con prot. ART n. 13076/2025, del 6 febbraio 2025, GNV ha riportato il contenuto del menzionato messaggio, al fine di dimostrare l'assolvimento dell'obbligo di cui all'articolo 18, paragrafo 1, e non dell'articolo 16, paragrafo 1, comunque errando, in quanto il contenuto del messaggio non è conforme a quanto richiesto dal suddetto articolo 18, paragrafo 1, come si dirà infra ai paragrafi 36-43; invece, relativamente alla richiesta degli Uffici dell'Autorità di comprovare l'adempimento all'obbligo di cui all'articolo 16, paragrafo 1, con il suddetto riscontro del 6 febbraio 2025 la Società ha solo affermato che *“[n]on è stato purtroppo possibile risalire all'informazione richiesta, in quanto la M/N GNV Aries non è più in esercizio”*;
10. ad ogni modo, pare evidente che il messaggio di cui trattasi non possa in alcun modo assolvere all'obbligo del menzionato articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto tale messaggio, peraltro trasmesso a

ridosso dell'orario di partenza originariamente programmato, riferisce genericamente di un ritardo, ma non fornisce le informazioni richieste dal legislatore eurounitario: invero, i passeggeri vengono informati in maniera del tutto sommaria e, dunque solo apparente, circa le ragioni del ritardo e non sono messi a conoscenza degli orari di partenza e di arrivo previsti, neppure con indicazioni di massima, sebbene, al momento dell'invio del citato messaggio, GNV, potesse almeno stimare il tempo necessario all'imbarco di 616 passeggeri (cfr. riscontro GNV prot. ART n. 13076/2025) con veicoli al seguito, successivamente iniziato alle ore 19:00 e prolungatosi sino alle ore 23:00. Nel corso delle operazioni d'imbarco, peraltro, GNV non ha fornito alcun aggiornamento ai passeggeri; tanto è confermato anche dalla lettura dell'estratto del giornale nautico prodotto dalla Società, ove nulla risulta a tal proposito. A margine, occorre inoltre osservare che il legislatore europeo richiede al vettore che l'informazione di cui all'articolo 16, paragrafo 1, sia veicolata ai passeggeri "*quanto prima*" e, nel caso di specie, l'intervallo di tempo intercorso tra l'orario di fine ispezione della Capitaneria di Porto, ossia le ore 17:00 (cfr. verbale audizione prot. ART n. 13613/2026) e l'orario di invio del citato messaggio, ossia "pochi minuti dopo le ore 18 del 26 luglio" [enfasi presente nell'originale] (cfr. riscontro GNV prot. ART n. 16802/2026) appare eccessivo e, pertanto, non risulta rispettata la citata disposizione;

11. occorre, inoltre, precisare che la mancata informazione ai passeggeri riguardo agli aggiornamenti sul ritardo non può ritenersi smentita dalla dichiarazione prodotta da GNV e resa dal Port Operations Manager Napoli, secondo la quale la Società avrebbe aggiornato i passeggeri presenti in banchina e in attesa della partenza "*sul ritardo e sull'orario di partenza stimato*", considerato che, oltre a essere del tutto generica e non supportata da alcuna evidenza documentale, tale dichiarazione è contraddetta dalle plurime segnalazioni di passeggeri, che hanno rappresentato forti criticità relativamente alle informazioni loro fornite dalla Società, come risulta, palesemente, dalle doglianze pervenute alla Società e riportate a pagg. 16-17 delle Risultanze istruttorie notificate alla stessa in data 28 aprile 2026 con prot. ART n. 30182/2026, di pari data;
12. inoltre, a nulla rileva che GNV abbia indicato nel citato messaggio che "*Per maggiori informazioni siamo a Sua disposizione al n. 010/2094599*", 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;
13. 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”;

14. 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”;
15. nel caso di specie sussiste la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010 per le motivazioni che seguono;
16. relativamente al ritardo alla partenza, con il reclamo all'Autorità la Reclamante ha dichiarato “[s]iamo 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”; inoltre, 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. 144/2025, la Società 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” (cfr. riscontro GNV alle richieste degli Uffici dell'Autorità acquisito con prot. ART n. 13076/2025, del 6 febbraio 2025). Non corrisponde dunque al vero l'affermazione della Società secondo la quale “non vi è nulla che, nel caso di specie, consenta di presumere che l'assistenza materiale prevista dall'art. 17 del Reg. 1177 non sia stata fornita”;
17. sono poi prive di pregio e apodittiche, le ulteriori 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 “prassi della società, disciplinata dalla procedura operativa ‘dedicata’ predisposta da GNV [...]” - da cui “[n]on si crede che l'equipaggio possa essersi” discostato - e sarebbe “**confermato dall'indagine interna svolta da GNV**”; l'inidoneità probatoria di siffatte affermazioni è, di fatto, riconosciuta a dalla stessa GNV, la quale si “**riserva di far pervenire [all']Autorità, nei termini più brevi, documentazione a riprova della circostanza**”[enfasi presenti nell'originale]; circostanza, quest'ultima, non avvenuta;
18. inoltre, non può essere accolta l'affermazione della Società secondo la quale

*“in situazioni del genere è del tutto ragionevole che il personale di bordo si adoperi **prioritariamente per risolvere eventuali disguidi tecnici** e garantire la sicurezza dei passeggeri in attesa sul piazzale, piuttosto che tracciare quanti e quali snack e merendine siano state effettivamente offerti”*; tale affermazione palesa come la Società ritenga, errando, che l’assistenza ai passeggeri debba essere subordinata alla risoluzione di eventuali problemi tecnici insorti prima della partenza, e trascuri che l’obbligo violato 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 **“disguidi tecnici”** che, in quanto tali, oltre a non essere certamente imputabili ai passeggeri medesimi, non costituiscono, comunque, esimente all’adempimento di cui trattasi [enfasi presenti nell’originale];

19. confermano, invece, la violazione da parte di GNV del citato obbligo di assistenza nei confronti dei passeggeri, sia a bordo della M/N GNV Aries che presenti in banchina in attesa della partenza, i seguenti plurimi elementi acquisiti nel corso dell’accertamento:
 - a) quanto riferito dalla Reclamante con il reclamo presentato all’Autorità, ossia che *““[s]iamo 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”*;
 - 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) 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. 13076/2025, del 6 febbraio 2025);
 - c) l’assenza sul giornale nautico della M/N GNV Aries di annotazioni circa l’assistenza prestata ai passeggeri;
 - d) le plurime segnalazioni dei passeggeri pervenute alla Società che, oltre a quella della Reclamante, contraddicono palesemente, anche in questo caso, quanto dichiarato dal *Port Operations Manager* Napoli; a tal fine si rimanda a quanto indicato a pagg. 18-21 delle Risultanze istruttorie notificate a GNV con prot. ART n. 30182/2026;
20. tra l’altro, è lo stesso *Port Operations Manager* Napoli ad ammettere che l’assistenza richiesta dal legislatore eurounitario possa non essere stata fornita a tutti i passeggeri; infatti, il suddetto ha dichiarato che: *“GNV [...] ha fornito assistenza ai passeggeri presenti in banchina e in attesa della partenza [...] fornendo loro, **ove possibile**, generi di prima necessità (acqua, etc.), **compatibilmente con la situazione di grave affollamento del piazzale**”* [enfasi aggiunte]. Né integra un’esimente dall’obbligo di cui trattasi una siffatta situazione, che non può considerarsi anomala in piena stagione estiva, in un porto ad alto traffico come quello di Napoli - come riconosce la

stessa Società - e dunque non costituisce una circostanza straordinaria, tale da rendere non ragionevolmente praticabile la pronta fornitura ai passeggeri di un'assistenza materiale di base;

21. relativamente al testo della e-mail del 27 luglio 2024 ore 19:07 (inviata da aries(...)@gnv.it) - allegata, peraltro senza esserne esplicitamente richiamata, alle osservazioni acquisite con prot. ART n. 16802/2026, del 17 marzo 2026 - ove è riportato l' "**Arrival Report**" e, senza ulteriori dettagli circa i tempi e i modi della distribuzione, si indica che sarebbero state "*erogate n° 526 bottiglie acqua da 50cl gas e naturale per ritardo nave da Napoli totale passeggeri a bordo 669*" - va rilevato che tale annotazione non vale a superare la contestazione avanzata a GNV. Invero, il tipo di assistenza indicata nella suddetta e-mail non può ritenersi congrua, né rispetto al numero dei passeggeri imbarcati - essendo le bottiglie distribuite in numero inferiore - né rispetto alla durata dell'attesa, protrattasi quantomeno dalle 18:30, orario di partenza previsto, alle ore 23:06, orario effettivo di partenza, e non è dunque conforme a quanto prescrive l'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010. Inoltre, l'asserzione di GNV secondo cui "*man mano che salivano a bordo, i passeggeri sono stati direttamente assistiti dall'equipaggio, comunque in un ambiente climatizzato e confortevole*" è del tutto generica, nonché contraddetta da plurime segnalazioni che lamentavano gravi carenze nell'assistenza a bordo della nave;
22. 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 ai passeggeri della nave, pari a n. 616 (cfr. riscontro GNV prot. ART n. 13076/2025), relativamente al viaggio da Napoli a Palermo, la cui partenza, prevista alle ore 18:30 del 26 luglio 2024, è effettivamente avvenuta solo alle 23:06, in ragione del protrarsi di precedenti attività, 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";

23. *l'articolo 18 ("Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate") del Regolamento (UE) 1177/2010 stabilisce, al paragrafo 1, che "[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";*
24. nel caso di specie risulta che la Società non abbia offerto ai passeggeri la scelta tra trasporto alternativo e rimborso a fronte del ritardo maturato, in quanto la nave è partita da Napoli alle ore 23:06 del 26 luglio 2024 anziché alle 18:30;
25. alla richiesta degli Uffici dell'Autorità relativamente all'adempimento della Società all'obbligo di cui al menzionato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, con riscontro acquisito con prot. ART n. 13076/2025, del 6 febbraio 2025, la Società ha dichiarato 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"; GNV ha quindi riportato nel citato riscontro il messaggio inviato ai passeggeri prima dell'inizio delle operazioni d'imbarco: "Gentile cliente, GNV Le comunica che si stanno ultimando i riassetto 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 n. 010/2094599";
26. inoltre, con il riscontro acquisito con prot. ART n. 16802/2026, del 17 marzo 2026 (cfr. punti 26-30), in sostanza GNV ritiene che con "l'invito a contattare il Servizio Clienti" avrebbe assolto al proprio obbligo "informativo", e, pertanto, non "ritiene vi siano state omissioni o carenze rispetto a quanto richiesto dalla disposizione richiamata", ossia l'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento 1177/2010.

27. inoltre, GNV sostiene, in sintesi, che, riguardo al trasporto alternativo, non vi era *“alcuna opzione più favorevole”* da offrire al passeggero sotto il profilo della tempistica di arrivo a Palermo, per cui *“l’offerta di un trasporto alternativo prevista dal legislatore UE non può tradursi in un obbligo impossibile o in una soluzione peggiorativa per l’utente”* e che, per quanto concerne *“l’opzione del rimborso del prezzo del biglietto, si tratta di una questione interamente risolta e superata dal fatto che GNV, nell’occasione, ha erogato compensazioni a favore di tutti i clienti interessati che hanno presentato la relativa istanza”*;
28. preliminarmente si osserva che la disposizione di cui all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, richiede che, in caso di cancellazioni o ritardi, il vettore marittimo si attivi prontamente, informando l’utente e mettendolo in condizione di esercitare il proprio diritto di effettuare la scelta tra trasporto alternativo o rimborso del prezzo del biglietto; solo così, del resto, è possibile, sia valorizzare appieno il dato letterale della norma che impone al vettore di offrire *“immediatamente”* tale facoltà, sia rispettare lo spirito della normativa e raggiungere pienamente l’effetto utile perseguito dal legislatore eurounitario, ossia garantire l’effettiva assistenza a favore disservizio del vettore, contraente forte del passeggero, contraente debole, che si trovi in una condizione di disagio e difficoltà determinati da un disservizio del vettore, contraente forte;
29. è palese come la condotta della Società non sia conforme a quanto richiesto dal citato articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010, in quanto GNV ha inviato alla Reclamante un messaggio privo dei contenuti richiesti del suddetta disposizione ed inoltre è priva di pregio l’affermazione della Società secondo la quale *“l’invito a contattare il Servizio Clienti”* avrebbe assolto al proprio obbligo *“informativo”* in quanto, come sopra rappresentato, è il vettore che deve attivarsi per informare prontamente l’utente e metterlo in condizione di esercitare, con piena ed effettiva cognizione di causa, il proprio diritto di scelta; d’altronde, non può ignorarsi che il passeggero potrebbe non conoscere approfonditamente i diritti che il Regolamento (UE) 1177/2010 gli attribuisce e rischierebbe di vederli disattesi, in assenza di una condotta proattiva del vettore, che certo non può ravvisarsi in un messaggio privo di qualunque contenuto relativo all’obbligo di cui all’articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010 e recante l’invito a contattare il *“Servizio clienti”*; a tal proposito, si osserva che, un passeggero ha segnalato alla Società che, dopo il ricevimento del messaggio relativo al ritardo *“[...] la gestione della problematica da parte GNV è stata davvero insufficiente, Il call center indicato nel messaggio da voi indicato non sapeva niente sostenendo addirittura fosse non di loro competenza, la biglietteria di Napoli non rispondeva nessuno”* (cfr. Segnalazione n. 2024/08/1694);

30. neppure valgono ad escludere la sussistenza della violazione le argomentazioni difensive della Società sull'assenza di soluzione di viaggio più favorevole da prospettare alla Reclamante, in quanto la valutazione sulla effettiva convenienza a tale riguardo rientra nell'esclusiva sfera di autodeterminazione dei singoli passeggeri che debbono, però, essere posti tempestivamente nella condizione di poter effettuare la scelta tra le alternative previste dall'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010; né l'erogazione *ex post* di compensazioni economiche fa venir meno la lesione dell'autonomia decisionale in discorso;
31. l'articolo 24 ("Reclami"), paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 dispone che: *"Qualora 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"*;
32. con riguardo a tale disposizione risulta che GNV non ha provveduto a rispondere al reclamo di prima istanza entro i termini previsti dal citato art 24, paragrafo 2, atteso che, dalla documentazione agli atti risulta che la Reclamante ha ricevuto riscontro al reclamo di prima istanza, presentato il 30 luglio 2024 soltanto in data 10 ottobre 2024; il ritardo nella risposta è confermato tra l'altro, dalla stessa GNV, la quale, con il riscontro alla richiesta informazioni degli Uffici dell'Autorità prot. ART n. 6332/2025, del 17 gennaio 2025, acquisito con prot. ART n. 13076/2025, del 6 febbraio 2025, ha affermato che *"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"*;
33. sul tema, la Società invoca a propria discolpa che *"il reclamo è stato gestito in un periodo di altissima stagione (mesi di agosto e settembre), nel quale tutte le funzioni aziendali sono costantemente sotto sforzo e spesso chiamate a far fronte ad urgenze e imprevisti"*; tuttavia, tali argomenti non possono determinare, in alcun modo, il venir meno della responsabilità di GNV, in quanto, anche in questo caso, afferiscono ad aspetti organizzativi e gestionali della Società che, al più, come sopra già rappresentato, possono aver comportato una maggiore difficoltà ad ottemperare alle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 1177/2010, senza però costituire una causa di giustificazione;
34. anche le ulteriori affermazioni di GNV secondo cui la stessa ha *"riconosciuto al reclamante un ristoro aggiuntivo del 10%"* e che il *"ritardo nell'invio della risposta non [ha] in alcun modo pregiudicato i diritti del cliente in questione,*

integralmente ristorati dalle iniziative assunte dalla società” (cfr. punti 31-34 prot. ART n. 16802/2026) non colgono nel segno, in quanto l’erogazione dell’indennizzo di cui alla Misura n. 5 della delibera ART n. 83/2019, non produce alcun effetto estintivo o esimente riguardo alla violazione dell’articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010, stante la diversa natura degli obblighi previsti - nonché i diversi interessi tutelati - dalle disposizioni richiamate; inoltre, il ritardo nel dare riscontro alla Reclamante, per quanto ritenuto esiguo dal vettore non esclude comunque la violazione del suddetto articolo 24, paragrafo 2, anche alla luce di quanto previsto dal considerando (22) del suddetto regolamento, ai sensi del quale, tra l’altro, “[i] vettori e gli operatori dei terminali dovrebbero rispondere ai reclami dei passeggeri entro un termine stabilito, tenendo presente che la mancata risposta ad un reclamo potrebbe essere fatta valere contro di loro”; peraltro, preme sottolineare che il ritardo con il quale GNV ha dato riscontro alla Reclamante è tutt’altro che esiguo; infatti, erra la Società quando afferma che il ritardo sarebbe di “soli 10 giorni” (cfr. punto 33 nota prot. ART n. 16802/2026) in quanto, non risulta che la Società abbia inoltrato alla reclamante una comunicazione con la quale la informava che il reclamo “è ancora in esame”, come, invece, richiesto dalla disposizione violata per avvalersi dei due mesi di tempo ivi indicati, con la conseguenza che GNV avrebbe dovuto dare riscontro alla Reclamante entro il 30 agosto 2024, ossia entro un mese dal ricevimento del reclamo avvenuto il 30 luglio 2024, mentre ha dato riscontro alla Reclamante il 10 ottobre 2024; pertanto, con un ritardo di ben oltre 10 giorni;

RITENUTO

che, sussistano i presupposti per accertare, nei confronti di GNV, la violazione degli articoli 16, paragrafo 1, 17, paragrafo 1, 18, paragrafo 1 e 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010 e, conseguentemente, per irrogare le sanzioni amministrative pecuniarie previste, rispettivamente, ai sensi degli articoli 12, 13, 14 e 16, comma 2, con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 102192/2024, del 17 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, (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;

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 616 passeggeri a bordo della nave M/N GNV Aries (cfr. riscontro GNV prot. ART n. 13076/2025); 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, 201/2023;
 - iii) quanto alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva che GNV abbia riconosciuto alla reclamante una compensazione economica pari al 25% del costo del biglietto (cfr. prot. ART n. 13076/2025);
 - 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 1.800,00 (milleottocento/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 360,00 (trecentosessanta/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 1.690,00 (milleseicentonovanta/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 quattro 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 98.560,00 (novantottomilacinquecentosessanta/00) con riferimento a 616 passeggeri;
4. con riferimento alla violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010:
 - i) al fine di determinare l'importo base della sanzione, è opportuno considerare la rilevanza sia del bene giuridico protetto dalla norma violata sia delle conseguenze della violazione, poiché, conformemente a quanto indicato nel considerando n. 13 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, in caso di perturbazioni del servizio, il vettore dovrebbe attivarsi per ridurre gli inconvenienti subiti dai passeggeri, anche offrendo loro la possibilità di scegliere a loro esclusiva discrezione fra la rinuncia al viaggio dietro rimborso del biglietto e il trasporto alternativo a condizioni soddisfacenti e senza costi aggiuntivi; rileva, altresì, la circostanza che la violazione abbia coinvolto tutti i passeggeri che sarebbero dovuti partire;
 - ii) sussiste la reiterazione, in presenza di quattro violazioni della stessa indole; le prime due accertate con delibera n. 104/2022, la terza accertata con delibera n. 56/2023 e la quarta accertata con delibera n. 201/2023;
 - iii) quanto alle azioni poste in essere per la eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva che GNV abbia riconosciuto alla reclamante una compensazione economica pari al 25% del costo del biglietto (cfr. prot. ART n. 13076/2025);
 - 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 sopra indicate considerazioni e sulla base delle Linee guida, risulta congruo (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 7.000,00 (settemila/00), (ii) applicare sul predetto importo base una maggiorazione pari a euro 1.600,00 (milleseicento/00) per la reiterazione della violazione (iii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione pari a euro 1.400,00 (millequattrocento/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 7.200,00 (settemiladuecento/00);
5. con riferimento alla violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 1177/2010:
- i) al fine di determinare l'importo base della sanzione, rileva l'entità ragguardevole del ritardo nella trasmissione del riscontro, in quanto la Società ha dato riscontro al reclamante solo in data 10 ottobre 2024, a fronte del ricevimento del reclamo in data 30 luglio 2024;
- ii) sussiste la reiterazione, in presenza di una violazione della stessa indole, di cui alla delibera n. 104/2022, del 23 giugno 2022;
- 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 800,00 (ottocento/00), (ii) applicare sul predetto importo base una maggiorazione pari a euro 100,00 (cento/00) per la reiterazione della violazione (iii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione pari a euro 160,00 (centosessanta/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) determinare, conseguentemente, l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria in euro 740,00 (settecentoquaranta/00);

RITENUTO

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

- 1) euro 1.690,00 (milleseicentonovanta/00), ai sensi dall'articolo 13, del decreto legislativo 129/2015;
- 2) euro 98.560,00 (novantottomilacinquecentosessanta/00), ai sensi dall'articolo 14, del decreto legislativo 129/2015;
- 3) euro 7.200,00 (settemiladuecento/00), ai sensi dall'articolo 12, del decreto legislativo 129/2015;

- 4) euro 740,00 (settecentoquaranta/00), ai sensi dall'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo 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, 17, paragrafo 1, 18, paragrafo 1, e 24, paragrafo 2, del regolamento (UE) 1177/2010, con riferimento ai fatti esposti nel reclamo di seconda istanza acquisito agli atti con prot. ART n. 102192/2024, del 17 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, (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;
2. di irrogare nei confronti di Grandi Navi Veloci S.p.A., le sanzioni:
 - i) di euro 1.690,00 (milleseicentonovanta/00), ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 29 luglio 2015, per la violazione dell'articolo 16, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010;
 - ii) di euro 98.560,00 (novantottomilacinquecentosessanta/00), ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo 29 luglio 2015, per la violazione dell'articolo 17, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010;
 - iii) di euro 7.200,00 (settemiladuecento/00), ai sensi dell'articolo 12 del decreto legislativo 29 luglio 2015, per la violazione dell'articolo 18, paragrafo 1, del Regolamento (UE) 1177/2010;
 - iv) di euro 740,00 (settecentoquaranta/00), ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del decreto legislativo 29 luglio 2015, per la violazione dell'articolo 24, paragrafo 2, 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.': 104, nel campo 'Anno': 2026 e nel campo 'Descrizione causale': "sanzioni Delibera n. 104/2026";
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 alla 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)