

Caronte & Tourist spa
Viale della Libertà, 34
Messina

Spettabile
Autorità di Regolazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
Torino

Documento di consultazione concernente l'attuazione della disciplina sanzionatoria per le violazioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne.

Nel ringraziare anticipatamente codesta spettabile Autorità per l'iniziativa assunta, sottoponiamo le nostre osservazioni in ordine al documento di consultazione concernente l'attuazione della disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Reg. Ue 1177/2010, relativo ai Diritti dei Passeggeri che viaggiano per via mare e per vie navigabili interne

Premessa

(relativamente ad aspetti non inerenti al questionario sottoposto a consultazione)

In premessa, desideriamo sottoporre all'attenzione di codesta Autorità alcune osservazioni riguardanti i seguenti temi:

1. opportunità di alcuni chiarimenti interpretativi;
2. onere probatorio gravante sull'impresa.

1. Chiarimenti interpretativi

Si segnalano, a titolo esemplificativo, i seguenti due casi:

- alcune tipologie di trasporto prevedono l'emissione di un biglietto utilizzabile per una delle corse (a scelta del cliente) fra quelle in programma nel corso della data di partenza indicata nel biglietto stesso, il quale, pertanto, non specifica né il nome della nave, né l'orario di partenza. Sarebbe opportuno un chiarimento circa la considerabilità di tale biglietto come "aperto" e, quindi, rientrante nel campo di applicazione dell'art. 20, par. 1, del regolamento Ue.
- in presenza di un picco imprevedibile di traffico (commerciale ovvero di autovetture) che determini la necessità e l'urgenza di un tempestivo smaltimento per evitare la compromissione di interessi fondamentali, quali ad esempio la sicurezza stradale ovvero l'ordine pubblico, con conseguente rimodulazione degli orari schedulati (funzionale a tale smaltimento), si chiede di sapere se ricorrano in questo caso gli estremi della circostanza straordinaria, di cui all'art. 20, par. 4, del regolamento Ue.

2. Onere probatorio gravante sull'impresa

Un tema che evoca particolari problematiche attinenti all'esercizio efficace ed effettivo del diritto di difesa è quello concernente l'onere della prova in capo all'impresa. Infatti, vi sono casi in cui l'onere prefato è soddisfabile solo attraverso prove testimoniali o dichiarazioni di parte (a titolo di esempio, si considerino le informazioni fornite oralmente).

1. Presentazione del reclamo - Modalità

Per presentare il reclamo i passeggeri dovranno utilizzare il modulo di cui all'allegato B alla delibera dell'Autorità del 10 settembre 2015, n. 69. Il modulo potrà essere trasmesso all'Autorità in una delle seguenti modalità:

- a) attraverso il sistema telematico che sarà reso operativo sul sito internet dell'Autorità;
- b) mediante trasmissione all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Autorità;
- c) tramite l'indirizzo di posta elettronica dell'Autorità: art@autorita-trasporti.it.
- d) a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento;
- e) con consegna a mano presso il protocollo dell'Autorità;

Questione 1: Tenuto conto che l'Autorità intende attivare le modalità di presentazione del reclamo sopra richiamate, si chiedono osservazioni motivate in merito ai campi contenuti nel modulo di cui all'allegato B.

Il modulo per la presentazione del reclami, di cui all'allegato B della delibera dell'Autorità n.69 del 2015, rappresenta lo strumento attraverso il quale ogni passeggero può rivolgersi all'Autorità per presunte infrazioni al regolamento Ue, facendo pervenire le proprie istanze, ai fini dell'accertamento dell'infrazione. Allo scopo di fornire all'Autorità un'adeguata base informativa per eventuali approfondimenti istruttori, i campi contenuti nel modulo in oggetto, che orientano la compilazione da parte dell'istante, dovrebbero consentire un'esatta rappresentazione dei fatti. Pertanto, si ritiene che dovrebbe essere contrassegnato con asterisco e, quindi, da compilare obbligatoriamente, il campo relativo ai motivi del reclamo, a pena di inammissibilità dello stesso reclamo. Contestualmente, andrebbe modificata l'ultima voce "descrizione del problema" con la seguente:

Altro: descrivere il problema nello spazio sottostante.

La mancata obbligatorietà di allegare la documentazione potrebbe incentivare reclami non adeguatamente motivati, con un aggravio dell'attività a carico dell'Autorità. Si riterrebbe, pertanto, opportuno inserire un'avvertenza volta a sottolineare l'importanza di allegare le evidenze documentali in possesso del passeggero, al fine di una più rapida e circostanziata valutazione del reclamo.

2. Presentazione del reclamo – Soggetti legittimati

Si ritiene di consentire che il reclamo possa essere proposto dal passeggero direttamente o tramite le associazioni rappresentative degli interessi dei passeggeri ove legittimate e a ciò delegate.

Questione 2: Si chiedono osservazioni motivate in ordine alla possibilità che il passeggero presenti reclamo anche avvalendosi di associazioni rappresentative ove legittimate e a ciò espressamente delegate.

Con riguardo alla possibilità che il passeggero possa presentare reclamo anche avvalendosi di un'associazione di categoria, il riconoscimento di tale possibilità dovrebbe tener conto dei seguenti elementi:

- l'art.3, comma 5, del d.lgs. n. 129 del 2015, fa espresso riferimento a "ogni passeggero", in linea con quanto previsto dal regolamento Ue n.1177/2010 (art. 24,par.2), e non legittima quindi l'intervento delle associazioni di categoria;
- In base alla normativa attualmente vigente in Italia, e per consolidato orientamento giurisprudenziale, le associazioni dei consumatori sono legittimate ad agire ai fini della tutela di interessi collettivi e non del singolo consumatore o utente.

3. Presentazione del reclamo – Termini e condizioni

Decorsi infruttuosamente sessanta giorni dalla presentazione del reclamo al vettore o all'operatore del terminale oppure qualora questo non sia stato definito nei termini e con le modalità previsti dal sistema per il trattamento dei reclami istituito e disposto dallo stesso vettore o dall'operatore del terminale, il passeggero può presentare reclamo all'Autorità, in seconda istanza, al fine di accertare l'eventuale sussistenza e di sanzionare la violazione degli obblighi posti dal Regolamento.

Questione 3: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle condizioni e ai termini di presentazione del reclamo.

Innanzitutto, è auspicabile definire un termine finale entro il quale il passeggero possa presentare il reclamo all'Autorità. Si ritiene, in tal senso, ragionevole un termine non superiore a 180 giorni decorrenti dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, per evitare la dispersione di elementi informativi che è direttamente correlabile a eventi risalenti nel tempo.

Inoltre, si consiglia di prevedere che il reclamo (e tutta la documentazione a corredo) inoltrato all'Autorità venga contestualmente inoltrato per conoscenza all'impresa. La previsione garantirebbe la soddisfazione dell'interesse a essere informati da parte dell'impresa destinataria del reclamo.

Infine, la pendenza, anche sopravvenuta, di un procedimento giurisdizionale dovrebbe essere causa di inammissibilità/improcedibilità del reclamo, al fine di evitare duplicazioni di attività e in considerazione del possibile discredito reputazionale per l'impresa, derivante dall'irrogazione della sanzione amministrativa, non facilmente ristorabile nel caso in cui l'Autorità giurisdizionale emetta una successiva sentenza favorevole alla stessa impresa.

4. Presentazione del reclamo – Servizi regolari di competenza regionale e locale

L'art. 3, comma 6 del d. lgs. n. 129/2015 prevede che, per i servizi regolari di competenza regionale e locale, i reclami **“possono** essere inoltrati **anche** alle competenti strutture regionali che provvedono a trasmetterli, unitamente ad ogni elemento utile [...], all'Autorità con periodicità mensile. Con decreto del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti, sono individuate le predette strutture regionali sulla base delle indicazioni fornite dalle singole regioni”.

La norma pone questioni interpretative. Al riguardo, si ritiene che, coerentemente con quanto previsto all'art. 3, comma 5 del d. lgs. n. 129/2015, l'avverbio “anche”, utilizzato al comma 6, non alteri la struttura del procedimento per la presentazione del reclamo bensì estenda – nel caso dei servizi regionali e locali – la possibilità per i passeggeri di avanzare contestazioni, non solo al vettore o all'operatore del terminale, ma anche alle strutture regionali che saranno individuate con decreto del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti, senza che ciò modifichi o elimini la fase procedimentale innanzi al vettore o all'operatore del terminale. Questo, al fine di rafforzare gli strumenti di accesso alla tutela dei diritti dei passeggeri.

Questione 4: Con riferimento al disposto di cui all'art. 3, comma 6, del d. lgs. n. 129/2015, si chiedono osservazioni motivate in merito al coordinamento tra le azioni attese dal vettore o dall'operatore del terminale che, in ogni caso, sono i destinatari del reclamo in prima istanza e l'avvio, in seconda istanza, dell'accertamento della infrazione da parte dell'Autorità.

La norma dianzi richiamata pone dubbi ermeneutici e va interpretata in combinazione con il comma 5 che la precede: pertanto, si ritiene necessario precisare che la facoltà di presentazione del reclamo presso la competente struttura regionale sussista esclusivamente in relazione al reclamo avanzato all'Autorità in seconda istanza. La precisazione farebbe, altresì, salva l'interpretazione dei termini e delle condizioni generali fissate dal medesimo decreto legislativo.

A nostro avviso, la possibilità di inoltrare il reclamo anche alle strutture regionali dovrebbe precludere la possibilità per il passeggero di rivolgersi direttamente all'Autorità. Ciò non limiterebbe, infatti, gli strumenti di accesso alla tutela dei diritti del passeggero, ma eviterebbe possibili duplicazioni dei reclami nell'ottica dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa.

Inoltre, si consiglia di prevedere che, anteriormente alla notificazione del reclamo all'Autorità da parte della struttura medesima, questa verifichi l'avvenuta ricezione del reclamo in prima istanza da parte dell'impresa

e che, contestualmente alla trasmissione ufficiale all'Autorità, la struttura regionale ne dia notizia all'impresa destinataria.

5. Le fasi del procedimento: archiviazione o avvio del procedimento e trattazione unitaria di più casi congiunti.

L'Autorità avvia il procedimento sanzionatorio mediante la predisposizione del relativo atto di contestazione nei casi in cui non ritenga di disporre, con motivazione sintetica l'archiviazione immediata della segnalazione o del reclamo.

L'avvio del procedimento può riguardare un singolo caso o più casi suscettibili di essere verificati congiuntamente allo scopo di farne una trattazione unitaria.

Questione 5: Si chiedono osservazioni motivate in merito ai casi che possono motivare l'archiviazione immediata.

Questione 5bis: Si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità che l'Autorità tratti congiuntamente più casi ai fini di una trattazione unitaria.

In riferimento alle ipotesi di archiviazione, si suggerisce di prevedere all'interno dell'emanando regolamento un'elencazione esemplificativa, ma non esaustiva, di ipotesi di inammissibilità/improcedibilità (ad esempio, per manifesta infondatezza) del reclamo.

In riferimento alle stesse ipotesi di archiviazione, si ritiene rispondente ai principi di trasparenza e certezza del diritto che l'Autorità informi i soggetti passivi di accertamento per presunte violazioni oggetto del reclamo, dei provvedimenti di archiviazione e delle relative motivazioni, dalla stessa assunti nei loro confronti e, in generale, per la casistica periodicamente prodottasi su casi specifici. Al pari dell'interesse a essere informati sull'avvio del procedimento, sussiste il rilevante interesse a conoscerne i termini e le ragioni dell'archiviazione.

Circa la trattazione unitaria, la stessa presenta indubbi vantaggi, ma si ritiene che debba ispirarsi al principio dell'uniformità (sia oggettiva che del soggetto passivo) delle fattispecie trattate: diversamente, nel caso di valutazione congiunta di casi con marginali aspetti di connessione, sarebbe svilita e non adeguatamente ponderata la peculiarità del singolo caso oggetto di contestazione e, conseguentemente, leso l'esercizio efficace del diritto di difesa.

Si auspica, inoltre, che gli elementi informativi forniti dal soggetto passivo nell'ambito di un procedimento risultino acquisiti all'Autorità, in funzione della trattazione di fattispecie posteriori che si basino sui medesimi elementi.

6. L'atto di contestazione

L'atto di avvio del procedimento per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni è notificato all'impresa destinataria. L'atto di avvio del procedimento è inoltre comunicato al segnalante/reclamante. In caso di numero elevato di soggetti segnalanti/reclamanti l'avvio del procedimento è reso noto mediante pubblicazione sul sito dell'Autorità. L'atto deve contenere: una sommaria esposizione dei fatti; l'indicazione della/e violazione/i contestata/e; il nominativo del Responsabile del procedimento, l'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nonché l'indicazione del termine entro il quale e dell'Ufficio competente ove è possibile presentare memorie difensive ed esperire l'accesso agli atti; l'indicazione – conformemente all'articolo 4, comma 6, del d.lgs. n. 129/2015 - che il vettore, agente di viaggio, operatore turistico od operatore del terminale che ha affidato a un vettore di fatto, venditore di biglietti o altra persona l'adempimento di uno degli obblighi previsti dal Regolamento sono obbligati in solido con l'autore della violazione al pagamento della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento; l'indicazione del termine entro cui gli interessati possono esercitare la facoltà del pagamento in misura ridotta; l'indicazione del termine di conclusione del procedimento sanzionatorio, decorrenti dalla notifica del medesimo atto. Qualora la violazione accertata sia ancora in corso, l'atto di contestazione reca anche l'intimazione a porre fine all'infrazione entro il termine massimo di un mese. In tal caso i termini per l'adozione del provvedimento finale sono prorogati di quaranta giorni.

Questione 6: Si chiedono osservazioni motivate in merito ad eventuali ulteriori contenuti dell'atto di avvio del procedimento che potrebbero essere inseriti con la finalità di salvaguardare le garanzie procedurali ed il contraddittorio.

Si ritiene opportuno che all'atto di contestazione venga allegato il modulo di reclamo (unitamente alla documentazione acclusa allo stesso) trasmessa dal passeggero a codesta Autorità, così da porre subito l'impresa nelle condizioni di disporre di tutti gli elementi agli atti, ai fini di un contraddittorio più ampio possibile fin dall'inizio, con il conseguente snellimento della procedura.

In caso contrario, l'impresa sarebbe tenuta ad avanzare formale richiesta di accesso agli atti con un impatto (i) sui tempi del procedimento - laddove questa richiesta comporti una sospensione dei termini dello stesso - oppure (ii) sul termine concesso alla stessa impresa per la stesura delle deduzioni scritte.

Si consiglia di contemplare che l'atto di avvio del procedimento per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni sia notificato anche agli altri soggetti eventualmente coinvolti e passibili di una responsabilità solidale nella violazione.

Con riferimento all'eventuale intimazione contenuta nell'atto di contestazione, si segnala che il termine massimo di un mese potrebbe non essere congruo rispetto a tutte le fattispecie di violazione contestabili, soprattutto laddove ciò richieda la cooperazione di altri soggetti (pubblici o privati), o interventi di natura strutturale. Pertanto, si ritiene opportuno prevedere la possibilità di estendere il predetto termine, laddove l'impresa dia debita evidenza dell'impossibilità di porre fine all'infrazione entro un mese.

7. Garanzie procedurali e adozione del provvedimento finale

L'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento ha l'onere di inviare le proprie deduzioni scritte e i documenti entro 30 giorni dalla data di notifica dell'avvio del procedimento. L'impresa destinataria può presentare, con apposita istanza, richiesta di accesso agli atti del procedimento sanzionatorio. L'impresa può anche richiedere, con apposita istanza, l'audizione personale presso l'Ufficio competente. Dell'audizione viene redatto apposito verbale. Potranno presentare istanza di audizione anche i terzi portatori di interessi giuridicamente rilevanti al procedimento (es. i reclamanti, i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati, ecc.), cui può derivare un pregiudizio dalle infrazioni oggetto dell'istruttoria. A conclusione dell'istruttoria, il Responsabile dell'Ufficio trasmette al Consiglio una proposta di provvedimento sanzionatorio e una relazione di accompagnamento. Il Consiglio, esaminata la documentazione ricevuta, adotta il provvedimento sanzionatorio o dispone l'archiviazione del procedimento. Il Consiglio, qualora ritenga opportuni ulteriori approfondimenti istruttori, delibera l'adozione di nuovi accertamenti da parte dell'Ufficio competente. Il provvedimento sanzionatorio deve essere adeguatamente motivato e deve contenere l'espressa indicazione del termine per proporre ricorso dinanzi all'autorità giurisdizionale competente.

Questione 7: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle modalità di partecipazione al procedimento sanzionatorio dell'impresa destinataria della contestazione.

Questione 7bis: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle modalità di partecipazione al procedimento sanzionatorio di terzi portatori di interessi giuridicamente rilevanti.

Si ritiene che con l'avvio del procedimento debbano essere messi a disposizione dell'impresa destinataria tutti gli atti e non già che quest'ultima debba esperire apposito accesso agli atti, così da porre subito l'impresa nelle condizioni di disporre di tutti gli elementi agli atti, ai fini di un contraddittorio più ampio possibile fin dall'inizio, con il conseguente snellimento della procedura.

Diversamente, si chiede di precisare se la richiesta di accesso agli atti del procedimento sanzionatorio da parte dell'impresa destinataria interrompa il termine di trenta giorni per l'invio delle proprie deduzioni, ovvero comporti una sospensione dei termini dello stesso procedimento.

Non appare chiaro se l'emanando regolamento prevedrà la possibilità di partecipare alle audizioni anche alle associazioni di impresa portatrici di interessi rilevanti. A nostro parere, tale ipotesi andrebbe espressamente prevista.

8. Termini del procedimento

Al fine di assicurare la tempestiva tutela ai diritti dei passeggeri, l'Autorità ritiene congruo un termine massimo di 120 giorni per la conclusione dei procedimenti di cui al presente documento di consultazione, fatti salvi i casi di sospensione del procedimento. Tale termine decorre dalla notifica dell'atto di avvio del procedimento ed è più breve di quello (180 giorni) previsto per i procedimenti sanzionatori dell'Autorità non attinenti alla tutela dei diritti dei passeggeri. Dalla data di notifica di avvio del procedimento decorre, altresì, il termine di 90 giorni entro cui il Responsabile del procedimento deve concludere l'istruttoria e trasmettere la documentazione al Consiglio, che si esprimerà sull'eventuale irrogazione della sanzione.

Questione 8: Si chiedono osservazioni motivate sul termine ridotto per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori, al fine di assicurare una maggiore tempestività della tutela.

La fissazione di un termine massimo di 120 giorni per la definizione dei procedimenti è funzionale all'obiettivo di assicurare ai passeggeri una tempestiva tutela. Tuttavia, occorrerebbe prevedere la possibilità di estendere (d'ufficio o su istanza di parte) la durata complessiva del procedimento, laddove si configuri una comprovata necessità di proroga di alcuni termini endo-procedimentali (ad esempio, in presenza di fattispecie dotate di particolari profili di complessità e tali da far emergere particolari esigenze istruttorie). Questa previsione sarebbe, tra l'altro, conforme a quanto accade generalmente nei procedimenti amministrativi, e contempererebbe l'obbligo di completezza dell'istruttoria con l'esercizio pieno ed efficace del diritto di difesa. Tale esigenza risulta essere ancor più avvertita per l'ipotesi di trattazione congiunta di più reclami ovvero nel caso in cui codesta spettabile Autorità ritenga di non dare seguito alla proposta formulata al punto n.3, di fissazione di un termine massimo entro il quale presentare il reclamo all'Autorità, permettendo – quindi – richieste in relazione a fatti/eventi risalenti nel tempo.

9. Adozione di provvedimenti temporanei di natura cautelare

L'Autorità, qualora sussista il rischio di un danno grave e irreparabile agli interessi dei passeggeri può adottare provvedimenti temporanei di natura cautelare ai sensi dell'art. 37, comma 3, lettera f), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito con modificazioni dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e s.m.i. (di seguito, "decreto istitutivo"). Il destinatario del provvedimento può presentare istanza di riesame entro 15 giorni dalla notifica dello stesso.

Questione 9: Si chiedono osservazioni motivate in merito alle possibili circostanze suscettibili di integrare il danno grave e irreparabile agli interessi dei passeggeri, presupposti, questi, che condizionano l'adozione di misure cautelari. Considerata, inoltre, la specificità della materia regolata, si richiedono osservazioni in merito al possibile contenuto delle misure cautelari da adottare.

In merito a tale questione, che pone profili di incertezza ermeneutica di valenza indubbia, si ritiene che non siano configurabili circostanze tali da integrare ipotesi di danno grave e irreparabile, con conseguente necessità di adottare misure cautelari. Le violazioni sanzionate dal d.lgs. 129/2015 sono sostanzialmente produttive di danni patrimoniali, che per loro natura non sono irreparabili in quanto sempre risarcibili ex post.

Qualora peraltro l'obiettivo perseguito fosse quello di porre fine a un'infrazione in corso sarebbe più conducente l'intimazione a porre fine alla stessa infrazione, prevedendola nello stesso atto di contestazione (vedi punto 6).

Il potere di adottare misure cautelari resterebbe quindi circoscritto a violazioni non più corso e conseguentemente risulterebbe evidente la contraddizione tra lo strumento utilizzato e l'obiettivo perseguito.

Da ultimo, si evidenzia comunque la residualità delle citate misure nel novero di quelle contemplate dall'art. 37, comma 3, lett. f), nonché il presupposto della straordinarietà per la loro attivazione.

In subordine, si osserva che non è chiaro se l'Autorità intenda esercitare il potere di adozione di misure cautelari inaudita altera parte: l'interlocuzione con il destinatario della misura si ritiene indispensabile, posto il possibile impatto di una misura cautelare sull'attività dell'impresa.

10. Pagamento in misura ridotta delle sanzioni pecuniarie

L'articolo 16 della legge 689/1981 consente il pagamento di una somma in misura ridotta pari alla terza parte del massimo della sanzione prevista per la violazione commessa o, se più favorevole, pari al doppio del minimo edittale (se previsto) oltre alle spese del procedimento. Il pagamento della sanzione in misura ridotta estingue il procedimento sanzionatorio. Il pagamento in misura ridotta presuppone l'esistenza di una singola violazione; si deve pertanto valutare se adottare tale misura nelle ipotesi di più violazioni da parte della stessa impresa.

Questione 10: Si chiedono osservazioni motivate in merito alla possibilità di applicare l'istituto del pagamento della sanzione ridotta previsto dall'art. 16 della legge 689/1981 anche alla materia della tutela del diritto dei passeggeri anche con riferimento alle violazioni plurime da parte di una stessa impresa.

L'art. 4, comma 1, del d.lgs. n. 129 del 2015, richiama le disposizioni di cui al capo I, sez. I e II, della legge n. 689 del 1981, e all'ultimo capoverso stabilisce quanto segue: "Il regolamento disciplina i casi in cui, con l'accordo dell'impresa destinataria dell'atto di avvio del procedimento sanzionatorio, possono essere adottate modalità procedurali semplificate di irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie". Premesso quanto sopra, si apprezza l'applicabilità dell'istituto del pagamento della sanzione in misura ridotta, anche con riferimento alle violazioni plurime da parte di una stessa impresa. Inoltre, si ritiene che tale applicazione comporterebbe l'estinzione del procedimento senza accertamento della violazione.

11. I provvedimenti dell'Autorità con cui si rendono obbligatori gli impegni assunti dalle imprese

Il Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di cui alla delibera n. 15/2014, disciplina gli impegni delle imprese diretti a rimuovere la condotta contestata. Come è noto, l'Autorità, ai sensi dell'art. 37, comma 3, lett. f), del decreto istitutivo, può adottare provvedimenti per mezzo dei quali si rendono obbligatori tali impegni, chiudendo così il procedimento senza accertare la relativa infrazione.

Questione 11: Si chiedono osservazioni motivate in merito all'applicazione della procedura di assunzione di impegni da parte dell'impresa nelle procedure concernenti la tutela dei diritti dei passeggeri.

Nessuna osservazione.

12. Indagini conoscitive e ispezioni

La disciplina contenuta nel d.lgs. n. 129/2015 prevede che l'Autorità vigili sulla corretta applicazione del Regolamento (UE) n. 1177/2010 e che a tal fine possa effettuare monitoraggi e indagini conoscitive sui servizi di cui al predetto Regolamento. A tal fine l'Autorità può acquisire dai vettori, dagli enti di gestione dei porti e dei terminali portuali o da qualsiasi altro soggetto interessato informazioni e documentazione idonea a consentire le attività di monitoraggio e le indagini conoscitive nonché può effettuare verifiche e ispezioni presso i vettori e gli enti di gestione dei porti e dei terminali portuali.

Questione 12: Si chiedono osservazioni motivate in merito alla sussistenza di eventuali altre misure per monitorare l'attuazione e l'osservanza delle disposizioni del Regolamento (UE) 1177/2010.

Questione 12bis: Si chiedono osservazioni motivate in ordine a ulteriori temi ritenuti pertinenti e di interesse inerenti la fattispecie in oggetto.

Nessuna osservazione.