



# **CARTA DELLA MOBILITÀ**

**Ed. 2021**

La Carta della Mobilità, carta dei servizi per il settore trasporti, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana che recita al comma 1: "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale" e al comma 2: "Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi". Tale disposizione trova riscontro a livello comunitario nell'art. 8 del Trattato di Maastricht, il quale espressamente prevede che: "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

La Carta della Mobilità è lo strumento di comunicazione e informazione attraverso cui Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. si impegna a garantire il rispetto di standard qualitativi per il servizio offerto.

Nelle pagine che seguono sono esplicitati alcuni dei valori cui si ispira Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. nello svolgimento delle sue attività, nonché gli indicatori e gli obiettivi di qualità, i canali di comunicazione con la Società e una serie di utili informazioni sui servizi offerti.

La Carta è disponibile presso gli Uffici di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., presso tutte le biglietterie degli scali operati dalla Società, sul sito internet ufficiale [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it) e a bordo delle unità navali.

## **Schema della Carta:**

### **Sezione I:**

I Principi fondamentali della Carta

Presentazione di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.

### **Sezione II:**

La Qualità del servizio offerto

Monitoraggio degli Standard di qualità

Riservatezza e tutela dei dati

### **Sezione III:**

Mappa delle rotte

Porti

Acquisto dei titoli di viaggio

Trasporto Bagagli

Trasporto Animali e specie protette

### **Sezione IV:**

La relazione con il passeggero

Copertura Assicurativa per infortuni al passeggero

Persone a Mobilità Ridotta (PMR)

### **Sezione V:**

Servizio di informazione

Penali di variazione

Ritardi

Annullamento totale del biglietto e rimborsi

Reclami e Suggerimenti

## SEZIONE I:

### 1. I Principi fondamentali della Carta

La Carta della mobilità è una occasione di incontro con il passeggero che permette a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. di illustrare sinteticamente il proprio ruolo di vettore teso a garantire e migliorare le esigenze di spostamento dalle isole e verso le isole servite.

Nella redazione della Carta, Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. ha seguito le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 riguardante i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e del successivo D.P.C.M. 30.12.1998 relativamente alla mobilità dei passeggeri, oltre al Reg. UE 1177/2010 per la tutela dei diritti dei passeggeri, anche a mobilità ridotta.

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. considera la Carta della Mobilità uno stimolo a perseverare nei propri programmi di miglioramento della qualità del servizio offerto al passeggero rispettando i sotto indicati **principi fondamentali**:

#### 1.1 Eguaglianza e Imparzialità

- L'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, escludendo ogni discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e nazionalità. Il principio di pari trattamento è compatibile con forme di tariffe differenziate (ordinarie e residenti) che siano praticabili in base a criteri obiettivi e noti.
- La Società adotta iniziative finalizzate al continuo miglioramento dell'accessibilità ai servizi per talune fasce d'utenti (portatori di handicap, anziani, donne incinte).
- Il comportamento della Società, più in generale, è ispirato nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### 1.2 Continuità

- L'erogazione del servizio viene garantita con continuità, regolarità e senza interruzioni, fatta eccezione per circostanze indipendenti dalla volontà della Società.
- In caso di sciopero, verranno divulgate tempestivamente le notizie circa i servizi minimi garantiti; questo adempimento rimane tuttavia condizionato dal comportamento di terzi rispetto alla Società. Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili alla Società, la stessa adotta misure di informazione dei passeggeri al fine di arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

#### 1.3 Partecipazione

- Il passeggero ha accesso alle informazioni attraverso il sito internet, le biglietterie e gli uffici della Società, in cui vengono pubblicati informazioni e variazioni in merito ai servizi offerti.
- Attraverso il Call Center il passeggero può avere una relazione diretta con la Società. Il Call Center supporta il cliente nella scelta del proprio itinerario, offre informazioni logistiche, agevola il processo di prenotazione e raccoglie i suggerimenti degli utenti in merito ai servizi offerti.
- La Società si impegna a rafforzare questa relazione con i suoi passeggeri acquisendo periodicamente valutazioni e suggerimenti in merito al servizio reso, secondo le modalità esplicitate alla Sezione II di questa Carta.

#### 1.4 Efficienza ed Efficacia

- L'intero processo organizzativo della Società è volto a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto; a tal scopo la Società adotta gli indicatori di qualità di cui alla Sezione II di questa Carta.

- Il personale di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. indossa divise e tesserino per facilitare il processo di riconoscimento del personale da parte dei passeggeri sia a bordo che a terra.
- Nel preciso intento di consolidare il rapporto di fiducia tra passeggeri e Società, il comportamento del personale è cortese, professionale e disponibile, atto a soddisfare le esigenze dei passeggeri, sempre nel rispetto delle norme di sicurezza a bordo.

### 1.5 Libertà di scelta

- L'accessibilità alle informazioni viene potenziata e garantita attraverso moderni mezzi di comunicazione atti ad agevolare la scelta dei passeggeri.

## 2. Presentazione di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. si è aggiudicata nel mese di luglio 2011, la gara per la privatizzazione di Tirrenia di Navigazione S.p.A., storica società di navigazione dello Stato Italiano che, a partire dal 1936, anno della sua fondazione, è stata tra i protagonisti dello sviluppo economico del nostro paese. Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. con circa 1.300 dipendenti ed una flotta di 19 navi tra le più moderne del Mediterraneo è oggi uno dei principali operatori di shipping in Europa.

A seguito del perfezionamento della cessione del ramo di azienda con Tirrenia di Navigazione S.p.A. in Amministrazione Straordinaria, il 18 luglio 2012 Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. ha sottoscritto la Convenzione con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in base alla quale la Società è diventata titolare del servizio pubblico di collegamento con le isole maggiori (Sicilia e Sardegna) e le Isole Tremiti ai sensi dell'art.1 comma 998 della Legge 27 dicembre 2006 n. 296 e dell'art. 19-ter del D.L. 135/2009 convertito con modificazione della Legge 166/2009. Tale accordo è stato modificato con il Decreto Interministeriale del 7 agosto 2014.

La Convenzione con l'attuale Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili è definitivamente cessata alla data del 30 giugno 2021.

Le attuali rotte operate dalla Compagnia collegano nel Mar Tirreno la Sardegna (da e per i porti di Porto Torres e Olbia) con Genova, Livorno, Civitavecchia, Napoli e Palermo.

A tali collegamenti, si aggiunge la rotta da Napoli a Palermo e v.v.

La Compagnia opera in regime di disciplina in modo dettagliato gli obblighi della Compagnia in termini di numero di corse e linee da effettuare, tipologia del naviglio da impiegare, puntualità e qualità del servizio, oltre le tariffe massime applicabili ai passeggeri residenti ed ordinari, nonché il traffico merci su gomma.

### 2.1 La Flotta di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.\*



#### CLASSE BITHIA: 3 navi – BITHIA, JANAS e ATHARA

- **Lunghezza:** 214 metri
- **Stazza:** 35736 tonnellate
- **Velocità:** 26.5 nodi (tranne lo Janas 24 nodi)
- **Capacità di trasporto:** 2700 passeggeri e fino a 820 auto



**CLASSE NURAGHES: 2 navi – SHARDEN e NURAGHES**

- **Lunghezza:** 214 metri
- **Stazza:** 39798 tonnellate
- **Velocità:** 24 nodi
- **Capacità di trasporto:** 2908 passeggeri e fino a 850 auto



**CLASSE FLORIO: 2 navi – VINCENZO FLORIO e RAFFAELE RUBATTINO**

- **Lunghezza:** 180 metri
- **Stazza:** 31041 tonnellate
- **Velocità:** 22 nodi
- **Capacità di trasporto:** 1471 passeggeri e fino a 630 auto



**MOBY TOMMY**

- **Lunghezza:** 211.94 metri
- **Stazza:** 32302 tonnellate
- **Velocità:** 27 nodi
- **Capacità di trasporto:** 2230 passeggeri e fino a 680 auto



**BENIAMINO CARNEVALE, Lunghezza: 150 metri**

- **Stazza:** 14398
- **Velocità:** 17 nodi
- **Capacità di trasporto:** 130 passeggeri e 1650 ml.



**ISOLA DI CAPRAIA**

- **Lunghezza:** 71 metri
- **Stazza:** 1925 tonnellate
- **Velocità:** 27 nodi
- **Capacità di trasporto:** 522 passeggeri e fino a 57 auto

*\*Flotta esistente al momento della stesura del presente documento.*

## 2.2 L'impegno sociale

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. pone il massimo impegno nei campi della Sicurezza e della Protezione dell'Ambiente.

La Società stabilisce che tutte le operazioni effettuate dal proprio personale, devono perseguire i seguenti obiettivi aziendali:

- Evitare danni alle persone fisiche e perdite di vite umane;

- Proteggere l'ambiente, in particolare quello marino;
- Mantenere al massimo livello l'efficienza tecnica ed operativa delle navi;
- Proteggere le navi e gli equipaggi dalle conseguenze di pratiche illegali;
- Trasportare i passeggeri in maniera sicura ed efficiente.

### *2.3 La Sicurezza*

La sicurezza delle persone e dei beni trasportati, il benessere degli equipaggi e la salvaguardia dell'ambiente marino e costiero rappresentano la più grande responsabilità della Società. Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. s'impegna a migliorare continuamente il proprio Sistema di Sicurezza e di gestione ambientale in conformità agli standard previsti dalla legislazione nazionale e dalla normativa comunitaria.

In aderenza ai principi dettati dalla International Maritime Organization (I.M.O.), la politica della Società assicura il funzionamento delle proprie navi e delle strutture operative di terra attraverso un sistema della sicurezza, verificato e certificato dall'Amministrazione dello Stato, secondo le direttive del codice IMO/ISM integrato dalle procedure di difesa ambientale della Convenzione MARPOL, dagli standard richiesti della Convenzione STWC per la qualificazione ed addestramento del personale navigante e dalle norme della Convenzione ILO/MLC2006 per la tutela dei diritti e la salute dei lavoratori a bordo.

Uffici e navi ricevono annualmente un audit dell'Autorità Marittima e dell'Ente Tecnico di Sorveglianza (RINA) i cui risultati confermano le certificazioni di sicurezza rilasciate in conformità alla legislazione nazionale ed internazionale.

## SEZIONE II:

### *1. La Qualità del servizio offerto*

La Società pone al centro del suo operato il servizio offerto e le esigenze del passeggero. In quest'ottica di continuo miglioramento vengono posti nuovi e competitivi obiettivi qualitativi.

La Società ha individuato alcuni **indicatori di qualità** da adottarsi come base per la rappresentazione del livello qualitativo del servizio erogato e sulla base dei quali procedere alla relativa misurazione al fine di migliorare il servizio reso.

Gli indicatori individuati sono:

1. Sicurezza del viaggio;
2. Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero;
3. Regolarità del servizio e puntualità delle navi;
4. Pulizia e condizioni igieniche delle navi;
5. Confortevolezza del viaggio;
6. Servizi aggiuntivi a bordo, ove previsti;
7. Servizi per passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta;
8. Informazione alla clientela;
9. Aspetti relazionali e comunicazionali/comportamentali del personale a contatto con l'utenza;
10. Livello di servizio nelle operazioni di sportello e di imbarco/sbarco;
11. Integrazione modale;
12. Attenzione all'Ambiente.

Con riferimento a ciascun fattore/indicatore di qualità, Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. garantisce il rispetto di elevati standard di qualità, secondo quanto previsto nello schema che segue.

## 1.1 Sicurezza del Viaggio

La sicurezza, intesa sia come "safety" che come "security", è garantita oltre che dai livelli di addestramento e formazione degli equipaggi anche e soprattutto dalle molteplici certificazioni, che vengono rilasciate a seguito di visite periodiche da parte delle Capitanerie di porto e del RINA (Registro Italiano Navale). Le norme a cui navi ed equipaggi devono rispondere per ottenere i certificati che permettono l'esercizio nautico e commerciale discendono dall' IMO (International Maritime Organization - organo dell'ONU deputato a dettare disposizioni in tema di sicurezza marittima), dalla Comunità Europea, da leggi e regolamenti nazionali, dai regolamenti di classifica del Registro Italiano Navale.

Questi i principali certificati di cui ogni nave di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. è dotata:

1. Certificato di classe rilasciato dal Registro Italiano Navale ed attestante la bontà di scafo e macchina.
2. Certificato di sicurezza trasporto passeggeri rilasciato dalla Capitaneria di porto a seguito di visite congiunte eseguite insieme al Registro Italiano Navale.
3. Certificato ex Dlgs 28/01 - direttiva comunitaria 1999/35/GE rilasciato dalla Capitaneria di porto, a seguito di visite effettuate per ogni singola linea anche in navigazione e con passeggeri a bordo.
4. Certificato di security (certificazione afferente la protezione della nave contro atti illeciti) ex regolamento n. 725/04/CE - (rilasciato dalla Capitaneria di porto).
5. Certificato Safety Management Certificate (SMC), relativo alle procedure di sicurezza seguite dalle navi e rilasciato dalla Capitaneria di Porto a seguito di visite congiunte effettuate con il Registro Italiano Navale. Questo certificato attesta la rispondenza delle procedure stesse al sistema denominato International Safety Management - ISM Code - emanato dalla già citata International Maritime Organization e recepito dalla Comunità Europea per le navi passeggeri ed unità veloci Ro-Ro.
6. Certificato per i servizi di bordo rilasciato dalla Capitaneria di porto con validità annuale ed attestante la capacità dell'equipaggio e dei servizi di sicurezza di bordo nel fronteggiare qualsiasi tipo di emergenza.
7. La società stessa per poter gestire il tipo di naviglio di cui è proprietaria deve essere in possesso di un certificato di gestione sicurezza denominato DOC (Document of Compliance) che attesta il rispetto delle norme del già citato International Safety Management - ISM Code - dell'International Maritime Organization dal punto di vista della capacità degli uffici a terra di gestire la sicurezza. Tale certificato viene rilasciato alla società proprio a seguito di visita agli uffici operativi della direzione centrale da parte della Capitaneria di porto e del Registro Italiano Navale ed ha validità quinquennale, con obbligo di riconvalida annuale.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla sezione I paragrafo 2.3 della presente carta della mobilità.



Con riferimento alla "sicurezza del viaggio", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Incidentalità passeggeri a bordo	n. incidenti/tot. pass. trasportati	0,018%	Sistema informativo
Incidentalità auto al seguito	n. incidenti/tot. auto trasportate	0,029%	Sistema informativo
Applicazione Internaz. Safety Management	n. audit positivi/tot. audit RINA	100%	Certificazione
Livello di classificazione RINA	n. navi con classe max/tot. navi	100%	Certificazione
Percezione complessiva della sicurezza	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

### 1.2 Sicurezza personale e patrimoniale del passeggero

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. è impegnata ad attuare ogni possibile provvedimento finalizzato alla sicurezza personale e patrimoniale del passeggero:

- Ai passeggeri non è consentito l'accesso ai locali di bordo che non sono a loro destinati né il permanere in garage e/o l'accedervi durante la navigazione;
- La porta di accesso di ogni cabina passeggeri è munita di serratura;
- Il personale di bordo vigila sul corretto comportamento dei passeggeri che s'intrattengono nelle sale, saloni o altri spazi comuni a loro riservati;
- Le aree garage vengono monitorate con sistema di telecamere a circuito chiuso;
- E' attivo, a bordo delle navi dotate di cabine passeggeri, un servizio gratuito di "deposito valori" a mezzo cassette di sicurezza le cui modalità di utilizzo possono essere assunte presso l'Ufficio del Commissario di bordo;
- E' attivata una procedura automatizzata per la temporanea custodia di oggetti dimenticati e rinvenuti a bordo, finalizzata, alla restituzione, ove possibile, ai legittimi proprietari.

Con riferimento alla "sicurezza personale e patrimoniale del passeggero", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Entità furti in cabina	n. furti/tot. pass. in cabina	0,0006%	Sistema informativo

Entità furti in auto	n. furti/tot. auto trasportate	0,0020%	Sistema informativo
Disponibilità servizio deposito valori (viaggi m/l durata)	n. navi con servizio dep. valori/ tot. Navi	100%	Specifiche aziendali
Vigilanza aree garage di bordo	n. aree monitorate/totale aree	100%	Specifiche aziendali
Percezione complessiva della sicurezza personale e patrimoniale	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

### 1.3 Regolarità del servizio e Puntualità delle navi

I servizi di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. sono strutturati per garantire le esigenze di spostamento delle persone e delle merci e rispettano i piani quinquennali di assetto assentiti dall'amministrazione ai sensi delle leggi sui servizi convenzionati. I collegamenti vengono espletati dalle unità della Compagnia con continuità e regolarità per tutto l'anno.

Gli itinerari e le frequenze idonei ad agevolare lo spostamento dei passeggeri dalle isole e verso le isole rispecchiano le esigenze di mobilità delle popolazioni isolate - che lo Stato ha deciso di garantire attraverso Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. - non disgiunte da quelle dei flussi turistici, con conseguente differenziazione tra stagione invernale ed estiva.

Il dettaglio è rinvenibile sul sito web "[www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it)" dai quali emergono anche la rete dei collegamenti e la composizione della flotta.

L'efficienza della flotta di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. assicura il possibile contenimento dell'eventuale ritardo e la connessa migliore puntualità conseguibile.

I ritardi possono essere ascrivibili:

- A condizioni meteo marine avverse. In tali casi il Comando Nave privilegia, per quanto possibile, il comfort del passeggero mutando rotta e velocità standard;
- A operazioni di imbarco/sbarco che si prolungano per cause non attribuibili a responsabilità armatoriale;
- A carenze/disservizi connessi agli approdi che prolungano i tempi delle operazioni nautiche di ormeggio/disormeggio;
- A non prevedibili avarie tecniche;
- A controlli di sicurezza portuale ed anche a eventuali controlli di polizia;
- A eventi straordinari indipendenti dalla organizzazione del vettore, quali ad esempio a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo:
  - attese o riduzioni di velocità per intenso traffico portuale in entrata/uscita;
  - assistenza/soccorso ad altri natanti in difficoltà.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla sezione V paragrafo 3 della presente carta della mobilità.

Con riferimento alla "regolarità del servizio e puntualità", sono stati individuati gli indicatori di qualità riportati nella tabella sottostante con le relative modalità di monitoraggio del servizio.

Tipologia	Genova/ Porto Torres e v.v. (*)	Genova/ Olbia/ Arbatax e v.v. (**)	Civitavecchia /Olbia e.v.v. (*)	Civitavecchia /Cagliari/ Arbatax e v.v. (**)	Napoli/ Palermo e v.v. (*)	Napoli/ Cagliari/ Palermo e v.v. (**)	Termoli/ Isole Tremiti e v.v. (**)	Modalità
Continuità del servizio (A = annuale)	A	A	A	A	A	A	A	Sistema informativo
Frequenza del servizio	Come indicato sul sito web <a href="http://www.tirrenia.it">www.tirrenia.it</a> o al numero 0276028132							
Affidabilità del servizio (**)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Sistema informativo
Rispetto orario di arrivo programmato (***)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Sistema informativo
Percezione complessiva della regolarità del servizio	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	Sondaggio tramite questionario

(\*) La Società si impegna ad esercitare i servizi di collegamento marittimo in regime di pubblico servizio, ad eccezione della stagione invernale. Durante la stagione estiva per tali linee la Società opera in regime di libero mercato.

(\*\*) Escluse le omissioni di servizio per cause non imputabili a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (condizioni meteo marine, avarie tecniche indipendenti dall'organizzazione del vettore e altri eventi straordinari).

(\*\*\*) Esclusi i ritardi non imputabili a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. (condizioni meteo marine, avarie tecniche indipendenti dall'organizzazione del vettore e altri eventi straordinari).

#### 1.4 Pulizia e condizioni igieniche delle navi

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. è impegnata a garantire l'igiene ed il decoro a bordo delle proprie unità. All'uopo, con cadenza periodica, vengono eseguiti interventi preventivi di derattizzazione, disinfestazione e di pulizia a fondo interna ed esterna; quotidianamente viene effettuata la normale pulizia degli spazi pubblici e delle toilettes con la frequenza suggerita dalla tipologia e durata del viaggio nonché dalla densità dei passeggeri.

Inoltre i locali frequentati dai passeggeri sono dotati di contenitori porta rifiuti di rapida accessibilità. Le operazioni di pulizia delle cabine e degli spazi pubblici, fatta eccezione per emergenze che richiedano tempestivo intervento, vengono eseguite in assenza di passeggeri a bordo.

Ogni nave è periodicamente sottoposta a ispezioni non preannunciate da parte dei NAS (Nucleo Anti Sostituzioni dell'Arma dei Carabinieri) per le zone di ristorazione ed alloggi passeggeri ed a visite ed ispezioni periodiche da parte degli Uffici di Sanità Marittima per le zone riservate agli equipaggi. A seguito di queste ultime visite vengono rilasciate specifiche certificazioni. Inoltre, come previsto dal D.lgs. 155/97 sull'igiene dei prodotti alimentari, specifici controlli periodici

programmati vengono effettuati da ditte certificate. Infine, sopralluoghi ispettivi interni, anche su unità viaggianti, verificano l'adempimento delle direttive aziendali in materia.

Sono pianificati interventi come segue:

- Disinfestazione: non meno di N° 4/anno
- Derattizzazione: non meno di N° 4/anno
- Pulizia cabine: prima di ogni traversata
- Pulizia spazi pubblici: prima di ogni traversata
- Servizio ecologico (pulizia toilettes): prima di ogni traversata e durante il viaggio cadenzato per tratta.

Con riferimento alla "pulizia e condizioni igieniche delle navi", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Visite ispettive NAS	n. isp. eseguite con valut. positiva/ tot. isp.	100%	Certificazione
Ispezioni periodiche Sanità Marittima	n. isp. eseguite con valut. positiva/ tot. isp.	100%	Certificazione
Controlli da ditte certificate	n. isp. eseguite con valut. positiva/ tot. isp.	100%	Certificazione
Percezione complessiva del livello di pulizia	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

### 1.5 Confortevolezza del viaggio

La centralità del passeggero trova Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. impegnata non solo a porre la massima attenzione all'efficienza dei servizi ma anche a rendere comoda e gradevole la traversata.

Il processo di rinnovamento della flotta ha mirato e mira al miglioramento del comfort del passeggero mediante:

- La realizzazione a bordo dei traghetti di sistemazioni in cabina, in poltrone reclinabili numerate ed aree soggiorno con comode sedute;
- L'adozione di sistemi di stabilizzazione che minimizzano il movimento di rollio;
- La climatizzazione dei locali, onde favorire le condizioni ambientali di salubrità.

Tali condizioni sono tutelate anche dall'introduzione del divieto di fumo in tutti i locali chiusi di bordo. I passeggeri fumatori possono, peraltro, utilizzare i ponti esterni e comunque le zone scoperte della nave, ove ciò non sia espressamente vietato per motivi di sicurezza. Le sistemazioni passeggeri sui traghetti sono in grado di soddisfare la densità dei passeggeri delle linee di collegamento servite.

Con riferimento alla "confortevolezza del viaggio", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Sistemazione pass. a bordo traghetti (viaggi m/l durata)	n. posti cab./tot. posti fissi	73%(*)	Certificazione
Sistemazione pass. a bordo traghetti (viaggi m/l durata)	n. posti poltr./tot. posti fissi	27%(*)	Certificazione
Disponibilità posti a sedere (viaggi breve durata – tratta Termoli/Tremiti)	n. posti a sedere/ tot. pass. trasp.	100%	Certificazione
Sistemi di stabilizzazione anti-rollo	n. unità stabilizzante / totale unità	100%	Certificazione
Climatizzazione	n. unità climatizzante / totale unità	100%	Certificazione
Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

(\*) Valore riferito alla media delle singole percentuali per tipologia dei posti fissi (cabine e poltrone) sul totale degli stessi).

### 1.6 Servizi aggiuntivi a bordo

Per rendere più confortevole il viaggio ed abbreviare i tempi di traversata nella percezione del passeggero, i traghetti dispongono di sale soggiorno dotate di bar/paninoteca, comode poltrone con tavolini, apparecchi TV sintonizzabili sulle principali reti televisive. È inoltre possibile accedere, laddove presenti, alla sala giochi ed alla sala cinematografica nonché, negli orari tradizionalmente dedicati ai pasti, ai servizi di ristorante à la carte e/o ristorante self-service. Numerose unità consentono anche di dedicarsi agli acquisti presso i negozi di bordo e sono dotate di sala per i giochi dei bambini e di sala lettura. Tutte le unità che offrono servizio di ristorazione osservano i dettami del D.lgs. 155/97, che dà attuazione alle direttive comunitarie in materia di controlli sulla pulizia degli ambienti di bordo e sul trattamento igienico dei prodotti alimentari, secondo il sistema di analisi e controllo Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP).

Con riferimento ai "servizi aggiuntivi a bordo", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Servizio di Bar e TV	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	Disposizioni Aziendali
Servizio ristorante e/o self - service	n. traghetti dotati/tot. traghetti	92%(*)	Disposizioni Aziendali

Cinema	n. traghetti dotati/tot. traghetti	83% (**)	Disposizioni Aziendali
Altri servizi (sala lettura, giochi, ecc.)	n. traghetti dotati/tot. traghetti	92%(*)	Disposizioni Aziendali
Percezione complessiva della qualità dei servizi aggiuntivi	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

(\*) Tale servizio non è previsto per i collegamenti locali Isole Tremiti

(\*\*) n. 2 unità navali della flotta non prevedono il servizio Cinema

### 1.7 Servizi per passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta

Per facilitare la mobilità dei passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta, le unità della flotta di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. recepiscono tutte le vigenti disposizioni in materia. In particolare, dispongono di aree di parcheggio in garage riservate alle auto dei passeggeri su sedia rotelle, di ascensore dedicato, di montascale, di cabine adeguatamente strutturate con annesso locale igienico e, in generale, per tutte le PMR, di aree riservate nelle sale poltrone e nelle aree comuni, nonché di locale igienico pubblico adeguatamente attrezzato. Inoltre, tutte le unità rendono accessibili gli ambienti dei locali pubblici (ristoranti, self service, sala cinema, ecc.) alle PMR. Infine, il personale è stato appositamente istruito.

Per quanto riguarda l'accesso e la permanenza a bordo, dispone di una via preferenziale chi ha prenotato una cabina attrezzata e necessita di assistenza per l'imbarco: è sufficiente che si presenti sottobordo almeno due ore prima della partenza esponendo sul cruscotto dell'auto il foglio "PMR", che sarà stato emesso unitamente al biglietto.

Naturalmente, il Comando Nave è tenuto a verificare l'effettiva esistenza dei presupposti che hanno determinato l'assegnazione di queste sistemazioni all'atto dell'acquisto del biglietto.

Per quanto attiene il dettaglio dei servizi garantiti ai passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta si rimanda espressamente a quanto riportato nella presente carta della mobilità nella sezione IV paragrafo 3.

Con riferimento ai "servizi per passeggeri diversamente abili e a mobilità ridotta", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Cabine dedicate con toilette in dotazione	n. traghetti dotati/tot. traghetti	92%(*)	Disposizioni Aziendali
Accessibilità locali pubblici (rampe per accesso ai locali, ecc.)	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	Disposizioni Aziendali
Percezione complessiva della qualità dei servizi per i pass. diversamente abili e a mobilità ridotta	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

(\*) Tale servizio non è previsto per i collegamenti locali Isole Tremiti

### 1.8 Informazione alla Clientela

I passeggeri possono ottenere informazioni aggiornate relative ai servizi, collegamenti, orari e tariffe ed effettuare prenotazioni attraverso le seguenti modalità:

- Dal sito internet ufficiale di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it) (disponibile in italiano, inglese, francese, tedesco);
- Telefonando al call Center al numero **0276021832**, secondo le modalità e costi comunicati all'inizio della telefonata;
- Presso le agenzie di viaggio abilitate alla emissione di titoli di viaggio di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.;
- Presso gli scali d'imbarco negli orari di servizio delle biglietterie;
- Presso l'ufficio informazioni disponibile a bordo delle navi di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla sezione V paragrafo 1 della presente carta della mobilità.

Informazioni su scioperi programmati e servizi minimi garantiti sono diffuse, nel rispetto della normativa in materia, a mezzo stampa o sul sito internet [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it) di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A..

Con riferimento al servizio "Informazione alla clientela", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Punti di informazione negli scali di imbarco	N.° scali dotati/N.° totale scali	100%	Disposizioni Aziendali
Altri punti di informazione			
- Su territorio nazionale	N.° totale punti	6.000 <sup>(*)</sup>	Disposizioni Aziendali
- Su territorio estero	N.° totale punti	3.500 <sup>(*)</sup>	
Punti di informazione a bordo	n. traghetti dotati/tot. traghetti	92% <sup>(**)</sup>	Disposizioni Aziendali
Percezione esaustiva dell'informazione	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

(\*) Dato soggetto a variazione

(\*\*) Tale servizio non è previsto per i collegamenti locali Isole Tremiti

### 1.9 Aspetti relazionali e comunicazionali/comportamentali del personale a contatto con l'utenza

Il personale di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. a contatto con il pubblico, per quanto attiene:

## **La riconoscibilità**

- Deve essere dotato di un cartellino di riconoscimento, ben visibile, riportante il logo della Società, la fotografia e i dati identificativi. Gli addetti ai centri di prenotazione sono tenuti ad identificarsi indicando il nome e l'ufficio di appartenenza.

## **La presentabilità**

- Deve indossare la prevista divisa sociale;
- Deve avere un aspetto ben curato, evitando forme di trascuratezza o di eccessiva eccentricità.

## **Il comportamento**

- Deve trattare il passeggero con rispetto e cortesia, esprimersi con linguaggio comprensibile ed irreprensibile;
- Deve garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione dei problemi del passeggero qualora dovessero insorgere.

Con riferimento agli "aspetti relazionali e comportamentali", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

<b>Tipologia</b>	<b>Unità di Misura</b>	<b>Standard di Qualità</b>	<b>Modalità</b>
Riconoscibilità personale front - line	n. personale con cartellino identificativo/tot. personale	100%	Disposizioni Aziendali
Presentabilità personale front - line	n. persone in divisa/tot. personale	100%	Disposizioni Aziendali
Percezione complessiva sul personale di front - line	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

### *1.10 Livello del servizio di sportello e di imbarco/sbarco*

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. adotta una procedura informatizzata per l'emissione di titoli di viaggio. Ciò consente alle biglietterie di scalo ed alle agenzie collegate alla rete:

- La visualizzazione immediata della possibilità di soddisfacimento della richiesta del passeggero e le possibili offerte alternative;
- L'emissione di ticket con tempi minimi di bigliettazione;
- La possibilità di prenotazione per i gruppi, con scadenza a termine se non convertita in titolo di viaggio.

L'affluenza agli sportelli di scalo e le operazioni di imbarco/sbarco sono razionalizzati con incanalamenti per code.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla sezione III paragrafo 3 della presente carta della mobilità.



Con riferimento al "livello del servizio di sportello e di imbarco/sbarco", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Adozione sistemi informatizzati per l'emissione di documenti di viaggio	n. punti vendita dotati/tot. punti vendita	100%	Sistema Informativo
Adozione di razionalizzazione affluenza passeggeri	n. scali dotati/tot. scali	100%	Disposizioni Aziendali
Percezione complessiva del livello del servizio	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

### 1.11 Integrazione modale

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. nella consapevolezza che lo spostamento dei passeggeri non inizia e termina con la traversata, si adopera affinché l'utenza possa acquisire consapevolezza in merito ai servizi e collegamenti intermodali con altri vettori di trasporto e fornisce, in particolare, adeguate informazioni sulla viabilità e modalità di accesso ad ogni singolo scalo sul sito internet ufficiale [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it).

Con riferimento alla "integrazione modale", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Strutture portuali dotate di collegamenti con stazioni ferroviarie e aeroporti.	n. scali dotati/n.scali serviti	92%(*)	Rilevazione
Strutture portuali dotate di parcheggi per l'utenza privata, fermate di taxi e autobus di linea.	n. scali dotati/n.scali serviti	100%	Rilevazione
Percezione sulla visibilità, comprensibilità ed efficacia della segnaletica portuale	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	70%	Sondaggio tramite questionario
Percezione sulla adeguatezza dei collegamenti porto / città e porto / banchina	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	70%	Sondaggio tramite questionario
Percezione complessiva dell'integrazione modale	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	70%	Sondaggio tramite questionario

(\*) Lo scalo delle Isole Tremiti non è servito da stazioni ferroviarie e/o aeroporti.

### 1.12 Attenzione all'Ambiente

Nello sviluppo e nel miglioramento dei propri servizi Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. pone particolare attenzione ai problemi di salvaguardia dell'ambiente.

#### **Inquinamento marino**

A tutela dell'ambiente marino le unità navali sono dotate di impianti di trattamento delle acque oleose, acque nere; la connessa certificazione ed i periodici controlli di convalida assicurano che la funzionalità di detti impianti ottempera alle normative volte ad impedire lo scarico in mare di oli, morchie e residui fangosi e/o solidi.

#### **Inquinamento atmosferico**

Viene rivolta la massima attenzione - manutentiva e di conduzione - al corretto funzionamento degli apparati motori onde impedire l'emissione di fumi di combustione ricchi di particelle di incombusti.

#### **Inquinamento acustico**

A tutela dell'inquinamento acustico le unità recepiscono le più avanzate tecnologie, in termini progettuali e di adozione di materiali fonoassorbenti, intese a realizzare il migliore possibile isolamento sonoro e ad assicurare che il livello di rumorosità non ecceda il limite della normale tollerabilità.

Con riferimento alla "attenzione all'ambiente", sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità (per tipologia ed unità di misura) ed i relativi standard (di livello di servizio).

Tipologia	Unità di Misura	Standard di Qualità	Modalità
Sistemi e procedure antinquinamento marino	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	Certificazione
Sistemi e procedure antinquinamento atmosferico (livello manutentivo apparati motori e livello tenore di zolfo)	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	Certificazione
Sistemi e procedure antinquinamento acustico	n. traghetti dotati/tot. traghetti	100%	Certificazione
Percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente	n. passeggeri soddisfatti/n. passeggeri intervistati	80%	Sondaggio tramite questionario

## 2. Monitoraggio degli Standard di Qualità

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, avuto riguardo, in particolare, al mantenimento degli standard attesi, Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. svolge verifiche ed azioni di

monitoraggio presso la clientela in merito alla efficienza dei servizi prestati. In particolare, la rilevazione e il monitoraggio della soddisfazione dei clienti viene intesa come:

- strumento di crescita nella qualità del servizio erogato nell'ottica del miglioramento continuo;
- strumento di ascolto razionale delle problematiche riguardanti la clientela.

Gli indicatori di qualità di ciascun fattore vengono monitorati con metodologie di rilevazione dati.

Il grado di soddisfazione del passeggero relativamente a ciascun fattore di qualità è rilevato tramite apposito questionario che viene inviato all'indirizzo mail indicato all'atto dell'acquisto del biglietto di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A..

Ogni eventuale osservazione e/o suggerimento da parte dei passeggeri sarà recepito con la massima considerazione da parte di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A..

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. si premura, inoltre, di analizzare tempestivamente la fenomenologia collegata al reclamo producendo statistiche periodiche in merito.

### ***3. Riservatezza e tutela dei dati***

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. applica le vigenti disposizioni normative in materia di tutela e riservatezza dei dati dei Clienti (D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e Regolamento GDPR 2016/679) ed adotta le opportune misure tecniche e organizzative previste dalla legge al riguardo.

## **SEZIONE III:**

### **1. Mappa delle rotte**

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. è una società leader nel settore dei trasporti marittimi in Italia.

La Società collega, con navi merci e passeggeri, importanti porti italiani e del Mar Mediterraneo durante tutto l'arco dell'anno.

Di seguito l'elenco delle principali rotte merci e passeggeri di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.:

Genova-Porto Torres e v.v.

Civitavecchia-Olbia e v.v.

Napoli-Palermo e v.v.

### **2. Porti**

Di seguito l'elenco delle Biglietterie di porto delle linee sottoposte ad obblighi di servizio pubblico:

#### **CIVITAVECCHIA**

COMPAGNIA ITALIANA DI NAVIGAZIONE S.P.A.  
TERMINAL AUTOSTR. MARE – CALATA FLAVIONI  
00053 – CIVITAVECCHIA  
Tel. +390766581925  
Fax. +39076628804  
Email. [passengeri.civitavecchia@tirrenia.it](mailto:passengeri.civitavecchia@tirrenia.it)

#### **GENOVA**

COMPAGNIA ITALIANA DI NAVIGAZIONE S.P.A.  
PIAZZALE DEI TRAGHETTI IQBAL MASIH 5  
16126 – GENOVA  
Tel. +390102698201

#### **OLBIA**

COMPAGNIA ITALIANA DI NAVIGAZIONE S.P.A.  
STAZIONE MARITTIMA – ISOLA BIANCA  
07026 – OLBIA  
Tel. +390789207101  
Fax. +390789207120  
Email. [passengeri.olbia@tirrenia.it](mailto:passengeri.olbia@tirrenia.it)

#### **PORTO TORRES**

COMPAGNIA ITALIANA DI NAVIGAZIONE S.P.A.

STAZIONE MARITTIMA VIA ANTONIETTA BASSU  
07046 - PORTO TORRES  
Tel. +390795181015  
Fax. +390795042004  
Email. [passenger.portotorres@tirrenia.it](mailto:passenger.portotorres@tirrenia.it)

### **3. Acquisto dei titoli di Viaggio**

La Società commercializza i propri servizi di trasporto attraverso molteplici canali di vendita, i biglietti di passaggio possono essere acquistati direttamente dalla persona interessata, tramite:

- il sito internet [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it);
- le biglietterie situate nei porti di imbarco, di cui al paragrafo "porti " della sezione terza, i cui riferimenti sono disponibili anche sul sito internet [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it). Effettuano servizio al pubblico con orari derivanti dall'attività nautica e sono aperte almeno mezz'ora prima dell'orario di partenza della nave;
- le numerose agenzie di viaggio abilitate alla vendita di biglietti, il cui elenco è consultabile sul sito internet [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it);
- il call-center al numero 02 76028132, secondo modalità e costi comunicati all'inizio della telefonata.

### **4. Trasporto Bagagli**

Nel prezzo del biglietto è compreso il corrispettivo del trasporto del bagaglio a mano del passeggero nel limite di kg.20 per passeggero adulto e di kg.10 per bambino. Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. considera "bambino" il minore di età compresa tra i 4 e i 12 anni.

Per motivi di sicurezza, non si accettano a bordo bagagli o colli in genere che non siano al seguito di un passeggero viaggiante. La Società non prevede un servizio di custodia.

Sono considerati e ammessi a bordo come bagaglio colli contenenti unicamente effetti personali ordinariamente trasportati in valigie, sacche da viaggio, scatole, cassette e simili.

Sono ammessi come bagaglio i campionari dei viaggiatori di commercio, salvo l'obbligo per gli interessati di curare l'eventuale adempimento delle prescrizioni doganali.

Ogni passeggero può portare con sé in cabina o nel posto assegnato il proprio bagaglio.

Il bagaglio al seguito che, per le sue dimensioni, non sia possibile sistemare in cabina o nel posto assegnato, deve essere lasciato all'interno dell'auto.

Oggetti di valore, preziosi o denaro, purché non abbiano natura ingombrante, potranno essere gratuitamente depositati in cassaforte presso l'Ufficio del Commissario di Bordo.

Il passeggero è tenuto alla custodia del bagaglio per tutto il viaggio e fino al momento dello sbarco. Il bagaglio non può essere sistemato sulle poltrone o sui sedili di bordo né in altro modo che possa arrecare intralcio ai passeggeri e/o all'equipaggio.

Il bagaglio del passeggero non è registrato dalla Compagnia e non è previsto un deposito bagagli sulle navi. Pertanto, la Società è esonerata da qualsiasi responsabilità per le perdite o per i danni che possono essere arrecati al bagaglio per cause ad essa non imputabili. La Società non risponde del furto o dell'avaria degli oggetti contenuti nel veicolo.

#### *4.1 Oggetti smarriti*

Nell'eventualità di oggetti dimenticati o andati smarriti a bordo, il passeggero può rivolgersi direttamente all'Ufficio del Commissario di Bordo nell'arco della stessa giornata e possibilmente prima della ripartenza della nave.

Nei dieci giorni successivi, il passeggero può contattare l'Ufficio del porto di arrivo di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., dove gli oggetti ritrovati vengono trasferiti e restano a disposizione dei proprietari o in alternativa, può richiederli con una e-mail, tramite il form di contatto del sito [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it), selezionando l'apposita voce "oggetti smarriti".

In tale sezione il passeggero deve specificare le sue generalità, i dettagli del viaggio (data, linea, nave, numero cabina/poltrona) e fornire una descrizione dettagliata di quanto smarrito.

Successivamente, dopo ulteriori ricerche ad opera della struttura aziendale designata, tali oggetti vengono consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Napoli, luogo deputato a ricevere gli stessi da tutti gli scali, che provvede a mantenerli in deposito e custodia come debitamente indicato dalla normativa civilistica in materia.

#### *4.2 Procedura per il risarcimento danni a cose trasportate*

Per gli avvenimenti dannosi che interessano i veicoli imbarcati, il Comando Nave provvede a redigere apposita verbalizzazione in contraddittorio, rilasciando al danneggiato copia di tale documento, sottoscritto dalle parti, riportante l'avvenuta constatazione del danno ed ogni altra osservazione al riguardo. Il risarcimento danni richiedibile dall'avente diritto viene valutato, anche e soprattutto, sulla scorta degli elementi acquisiti in sede di verbalizzazione ed eventualmente liquidato, direttamente dalla Società o tramite coobbligati, nella misura prevista dalla normativa applicabile in materia.

Il danneggiato dovrà inderogabilmente avviare la richiesta di risarcimento danni entro e non oltre il termine di prescrizione semestrale previsto dall'art. 438 del vigente Codice della Navigazione.

Nel caso di danno apparente nessuna domanda di risarcimento, perdita o altro sarà ammessa se lo stato del veicolo non sia stato riconosciuto in contraddittorio con il Comando Nave, secondo la procedura sopra riportata.

### **5. Trasporto Animali e specie protette**

Saranno imbarcati solo se muniti di biglietto, del documento di vaccinazione antirabbica ove dovuta e di certificato medico in corso di validità. In ottemperanza a quanto disposto dall'Ordinanza del Ministero della Salute del 27/8/2004 e pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 213 art.2, si ricorda che i detentori di cani devono applicare la museruola e devono tenere i cani al guinzaglio. I gatti e gli altri piccoli animali devono essere sistemati in gabbiette o ceste a cura del proprietario.

Gli animali domestici non sono accettati in sala poltrone ed in cabina ad eccezione delle cabine con accesso per animali. Sono ammessi solo sui ponti esterni della nave o, ove disponibili, negli idonei ricoveri fino ad esaurimento disponibilità.

È vietato lasciare animali nel garage della nave.

I cani guida destinati all'assistenza delle persone non vedenti, se munite di relativa documentazione, sono esonerati dal pagamento del biglietto.

Gli esemplari appartenenti a specie animali o vegetali protette, in ottemperanza all'art. 727-bis del codice penale, a recepimento delle direttive comunitarie 92/73/CE, e 2009/147/CE, nonché alla Legge n. 150 del 7/2/1992 a recepimento del Regolamento CE n. 338/97 del Consiglio del 9.12.1996, possono essere trasportati solo se muniti della relativa licenza o certificato ed alle condizioni ivi previste.

## SEZIONE IV:

### 1. La Relazione con il passeggero

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. è impegnata nello sviluppo dei servizi dedicati alla clientela attraverso una importante opera di rinnovamento della flotta e di revisione dell'organizzazione.

All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero e la Società instaurano una relazione caratterizzata da reciproci diritti e doveri.

#### 1.1 Diritti e Doveri del passeggero

La Società rispetta i seguenti *diritti* del passeggero:

- Sicurezza del viaggio;
- Continuità del servizio;
- Trasparenza e agevole reperibilità delle informazioni in merito alle rotte servite, alle date di prestazione del servizio, agli orari e alle tariffe applicate;
- Rispetto degli orari programmati in condizioni meteo-marine favorevoli e salvo casi non imputabili alla Società;
- Agevole accessibilità alla procedura dei reclami e diritto a ricevere una pronta risposta in merito agli stessi;
- Igiene e pulizia delle navi;
- Identificabilità del personale a diretto contatto col pubblico;
- Rispetto del divieto di fumo sulle navi.

Il passeggero, da parte sua, è tenuto a rispettare i seguenti *doveri*:

- Comunicare con precisione al momento dell'acquisto del titolo di viaggio i seguenti dati: generalità, recapito telefonico, indirizzo mail, affinché possa, in tempo utile, essere informato di ogni eventuale ritardo, sospensione o omissione di partenza del mezzo di navigazione;
- Munirsi di valido titolo di viaggio ed essere in possesso di un documento di identità individuale in corso di validità;
- Occupare solo un posto a sedere;
- Non occupare i posti riservati alle persone a mobilità ridotta;
- Rispettare il divieto di fumo sulle navi;
- Non arrecare danni di qualsiasi tipo o natura alle navi o locali aziendali;
- Non recare disturbo agli altri viaggiatori con comportamenti scorretti;
- Non trasportare oggetti considerati nocivi e pericolosi;
- Non usare in maniera impropria i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo d'emergenza;
- Non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio;
- Rispettare quanto previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto e dalle Disposizioni di Sicurezza;
- Rispettare le leggi e i regolamenti che disciplinano il trasporto degli animali.



## **2. Copertura Assicurativa per infortuni al passeggero**

Il viaggio del passeggero beneficia di copertura assicurativa per eventuali infortuni derivanti dalla responsabilità di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. che dovessero interessare la persona a bordo, durante le operazioni di imbarco e sbarco o all'interno degli Uffici della Società.

Gli infortuni devono essere segnalati tempestivamente al Comando Nave, il quale, sulla base di quanto accertato, redige un processo verbale e ne rilascia copia al passeggero, annotando contestualmente l'avvenimento sul giornale di bordo.

La richiesta dell'eventuale indennizzo va inoltrata alla sede amministrativa della Società sita in:

**Livorno – Piazzale dei Marmi n. 12 – cap 57123.**

La Società provvede ad interessare gli Assicuratori, tramite i propri broker, per l'apertura del sinistro.

## **3. Persone a Mobilità Ridotta (PMR)**

L'accoglienza a bordo dei passeggeri con esigenze specifiche è regolata dal Decreto Legislativo 8 marzo 2005 n.52, dalle circolari attuative emanate dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, dal Reg. UE 1177/2010 oltre che dalle procedure interne di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.

Si considerano **passengeri con mobilità ridotta (PMR)** le persone la cui mobilità sia ridotta a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o motoria, permanente o temporanea), disabilità o incapacità intellettiva, o per qualsiasi altra causa di disabilità, gestanti o persone con mobilità ridotta per ragioni di età, la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche.

La Società accetta la prenotazione di persone con disabilità o a mobilità ridotta che ne facciano richiesta alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri e si impegna a fornire assistenza senza oneri aggiuntivi.

### **1. Assistenza nei porti:**

- la PMR verrà assistita, qualora ne abbia necessità, dal momento dell'accesso nell'area portuale, sia che questo sia avvenuto con mezzi privati, bus o treno;
- la PMR sarà accompagnata fino alla biglietteria, per l'acquisto del titolo di viaggio o, qualora ne fosse già in possesso, all'imbarco;
- una volta sbarcata verrà accompagnata presso la biglietteria dello scalo.

### **2. Assistenza a bordo delle unità navali:**

La PMR verrà assistita dal personale di bordo:

- nelle operazioni di imbarco/sbarco;
- nella gestione del bagaglio;
- nel raggiungimento del posto assegnato;
- nel recarsi ai servizi igienici.

Qualora la PMR sia assistita da un proprio accompagnatore, questi potrà richiedere di prestare la necessaria assistenza in porto nonché per l'imbarco e lo sbarco.

Per le PMR non vedenti, Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. prevede la gratuità della sistemazione per il passeggero accompagnatore.

I passeggeri con casi clinici in corso devono essere in possesso di idonea certificazione medica, rilasciata da una struttura dello Stato, in originale, con data non anteriore alle 48 ore prima della partenza.

I passeggeri che devono essere trasportati esclusivamente in barella devono essere accompagnati da almeno una persona abile per l'assistenza richiesta.

Le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta notificano alla Società, al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, le loro esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti, o la necessità di trasportare apparecchi medici purché tali esigenze o necessità siano note in tale momento. Per qualsiasi altro tipo di assistenza le PMR devono notificare il Vettore o l'operatore del terminale con almeno 48 ore di anticipo e presentarsi in un luogo destinato all'ora convenuta, in anticipo rispetto all'orario d'imbarco pubblicato.

Qualora il viaggio sia prenotato tramite agenzia o tour operator, il passeggero deve accertarsi che le richieste di assistenza particolare di cui si necessita, siano segnalate secondo la vigente procedura informatizzata di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.

L'acquisto del biglietto, con la segnalazione prevista per una delle categorie "PMR", dà diritto a una linea d'imbarco privilegiata della propria auto al seguito e alla disponibilità di poltrone riservate nei locali pubblici di bordo. Pertanto, il passeggero disabile o a mobilità ridotta esponendo sul cruscotto dell'auto il foglio "PMR" emesso insieme al biglietto, potrà salire a bordo in via preferenziale presentandosi all'imbarco almeno due ore prima dell'orario di partenza.

Se non viene effettuata la predetta notifica, Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. fa tutto il possibile per garantire che l'assistenza venga fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato il biglietto.

Al fine di garantire il miglior servizio, i passeggeri con mobilità ridotta e/o che necessitano di assistenze particolari, senza veicolo al seguito, devono presentarsi per le operazioni di check-in almeno un'ora prima della partenza.

Per facilitare la mobilità dei passeggeri diversamente abili, le navi della flotta di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. dispongono di aree di parcheggio in garage riservate alle auto dei passeggeri su sedia rotelle, di ascensori dedicati, di cabine adeguatamente strutturate con annesso servizio igienico e di aree riservate nelle sale poltrone e negli spazi comuni, nonché di servizio igienico pubblico adeguatamente attrezzato per le PMR. Tutte le navi della Società rendono accessibili gli ambienti dei locali pubblici (ristoranti, self service, sala cinema, etc.) alle PMR.

Il passeggero "ossigeno dipendente" è tenuto a procurarsi la dotazione necessaria e sufficiente per la durata dell'intera traversata, essendo l'ossigeno a bordo delle navi utilizzabile solo per le emergenze.

È consentito per il passeggero "ossigeno dipendente" l'imbarco di un unico erogatore portatile. Per quanto concerne, invece, l'imbarco delle bombole destinate alla ricarica è necessaria l'autorizzazione del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti – Comando Generale - rilasciata tramite la locale Capitaneria di Porto.

Il passeggero deve altresì presentare, per l'imbarco, un certificato medico che dichiari l'idoneità al viaggio via mare in accordo alle modalità già menzionate.

Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.:

- assicura che il proprio personale, che fornisce assistenza diretta alle persone disabili e a mobilità ridotta, abbia una formazione specifica sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità;

- assicura che tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia;
- se una persona con disabilità o a mobilità ridotta è accompagnata da un cane da assistenza, quest'ultimo è sistemato insieme alla persona in questione, a condizione che sia fornita notifica a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., in conformità delle norme applicabili in materia di trasporto di animali da assistenza;
- assicura il risarcimento, nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per la mobilità o parti di esse vengano perse o danneggiate durante la movimentazione nel porto o il trasporto a bordo delle navi, se l'evento dannoso è imputabile per colpa o negligenza del vettore o dell'operatore del terminale. Se necessario, Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. fa tutto il possibile per fornire rapidamente attrezzatura sostitutiva.

### *3.1 Donne in gravidanza*

Le passeggere in stato di gravidanza possono imbarcarsi solo previa comunicazione scritta del proprio stato al bordo e presentazione di certificato medico rilasciato non oltre 48 ore prima della partenza che autorizzi espressamente il viaggio, da consegnarsi obbligatoriamente all'ufficiale della nave. L'imbarco comporta accettazione da parte della passeggera dei rischi connessi all'assenza a bordo di assistenza di tipo specialistico e strutture idonee a gestire eventuali emergenze connesse alla condizione di gravidanza, nonché alle specificità del trasporto via mare con conseguente difficoltà di accedere ad assistenza esterna, con conseguente manleva ed esonero di ogni e qualsiasi responsabilità in capo a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. ed a tutto il personale della stessa.

### *3.2 Minori*

I passeggeri di età inferiore a 14 anni devono viaggiare accompagnati da passeggeri adulti e devono essere in possesso del documento d'identità individuale in corso di validità, in accordo alle disposizioni del Regolamento CE n. 2252/2004.

Devono essere costantemente sorvegliati dai genitori e/o adulti che ne hanno la custodia e non possono circolare sulla nave senza essere accompagnati. In nessun caso il Vettore sarà responsabile per danni occorsi a minori in violazione di quanto sopra.

I passeggeri minorenni di età compresa tra i 14 anni ed i 18 anni, possono viaggiare soli, a condizione di essere in possesso di un'autorizzazione scritta contenente tutte le indicazioni riportate sul biglietto, con la quale i genitori o coloro che esercitano la potestà genitoriale si assumono la responsabilità connessa al viaggio effettuato dal minore allegando, inoltre, lo stato di famiglia ed il documento d'identità dei sottoscritti.

## **SEZIONE V:**

### **1. Servizio di Informazione**

Per richiedere informazioni sulle tratte, i servizi, le agevolazioni tariffarie o per semplici comunicazioni, la Società mette a disposizione dell'utenza i seguenti recapiti:

**Centro Assistenza**  
Tel: 02 76028132  
[centroprenotazioni@tirrenia.it](mailto:centroprenotazioni@tirrenia.it) – [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it)

Il centro assistenza è disponibile da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle 19.00, esclusi i giorni festivi.

### **2. Penali di variazione**

#### **BIGLIETTI ORDINARI**

Variazioni di data, linea, numero passeggeri, orario saranno accettate, nei limiti dei posti e spazi disponibili e a condizione che vengano richieste almeno 2 ore prima della partenza prenotata (limitatamente agli orari del call center), previo pagamento di € 10,00 a titolo di rimborso spese per ogni variazione (oltre al pagamento delle eventuali differenze tariffarie), solo se segnalate sul biglietto. La variazione relativa alla destinazione (esempio da Sicilia a Sardegna) comporta l'annullamento della prenotazione con le relative penali e la riemissione di un nuovo biglietto.

L'eventuale differenza di tariffa e le variazioni riguardanti il numero di passeggeri, di veicoli al seguito, di categorie veicolo al seguito e di sistemazioni, saranno rimborsate con le seguenti penali:

- 10% se effettuate più di 30 giorni prima della partenza;
- 20% se effettuate più di 10 giorni prima della partenza;
- nessun rimborso a meno di 9 giorni dalla partenza.

Il numero di giorni indicato non include il giorno della variazione e quello della partenza. La variazione è consentita solo nell'ambito delle partenze pubblicate sul sito.

NON verrà riconosciuto alcun rimborso qualora:

- il passeggero non si presenti alla partenza;
- i biglietti non vengano annullati prima della partenza.

In caso di variazione di un biglietto acquistato attraverso l'utilizzo di un bonus, riconosciuto in precedenza al passeggero, l'eventuale rimborso sarà effettuato esclusivamente attraverso l'emissione di un ulteriore bonus da utilizzarsi per l'acquisto di un nuovo biglietto.

#### **BIGLIETTI A TARIFFA SPECIALE**

Un biglietto emesso con offerte speciali è modificabile a condizione che la modifica venga richiesta almeno 2 ore prima della partenza prenotata (limitatamente agli orari del call center). Ciascuna modifica comporta il pagamento di una penale, per tratta, pari a € 25,00 oltre che di eventuali differenze tariffarie. Le penali sopra indicate verranno applicate anche in caso di cambio nome dei passeggeri.

Un biglietto emesso con offerte speciali non è rimborsabile, nemmeno parzialmente, per nessuna linea/tratta.

In caso di annullamento, il biglietto sarà assoggettato ad una penale pari all'importo totale corrisposto. Tale regime si estende automaticamente a tutti i passeggeri aggiunti in seno allo stesso procedimento di prenotazione.

### 3. Ritardi

In caso di ritardo, Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. informa i passeggeri dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile, ma non oltre trenta minuti dopo la partenza prevista o un'ora prima dell'arrivo previsto.

Se i passeggeri perdono una coincidenza a causa di un ritardo, la Società fornisce informazioni in merito a coincidenze alternative.

Qualora Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. preveda che una corsa subisca un ritardo per cause ad essa imputabili, superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri generi di conforto e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa e delle disponibilità della nave o del porto.

In caso di ritardo (o corsa persa) per cause imputabili alla Società, che renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto, ove e allorché sia fisicamente possibile, i passeggeri ricevono gratuitamente la sistemazione in albergo o di altro tipo e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre ai pasti e ai generi di conforto come sopra riportato. In tal caso, la Società può limitare il costo complessivo della sistemazione a terra a 80,00 Euro a notte, per un massimo di tre notti.

Se il servizio marittimo non può più essere proseguito, la Società organizza, ove e quanto prima possibile, servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.

In applicazione dei paragrafi precedenti, la Società di fatto presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

Quando Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. prevede ragionevolmente che un servizio marittimo subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza, il passeggero immediatamente:

- a. riceve l'offerta di servizi di trasporto alternativi a condizioni ragionevoli o, se ciò non è praticabile, viene informato in merito a servizi alternativi offerti da altri operatori di trasporto;
- b. riceve il rimborso del prezzo del biglietto, qualora non accetti i servizi di trasporto alternativi di cui alla lettera a).

Il rimborso di cui alla lettera b) avviene con modalità identiche a quelle previste per la compensazione economica di cui al successivo paragrafo.

Fatto salvo quanto previsto dalla vigente normativa comunitaria e dagli accordi commerciali in caso di particolari eventi (manifestazioni religiose, manifestazioni sportive, etc.) la compensazione economica, eventualmente dovuta dalla Società al passeggero nei casi di ritardo all'arrivo per cause ad essa imputabili, è calcolata in relazione al prezzo pagato e viene garantita secondo i seguenti livelli minimi:

- il 25% del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno:
  - a. un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore;
  - b. due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore;
  - c. tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore.
- Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a c) la compensazione economica è pari al 50% del prezzo del biglietto.

La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda, mediante buoni e/o altri servizi, ovvero in denaro su richiesta del passeggero. Non è dovuta nel caso in cui il ritardo sia provocato da condizioni meteorologiche che mettano a rischio il funzionamento sicuro della nave o da circostanze straordinarie che ostacolino l'esecuzione del servizio.

Il pagamento da parte della Società avviene mediante bonifico bancario. Fanno eccezione i biglietti emessi da Tour Operator, che normalmente vengono rimborsati dall'agenzia viaggio che ha venduto il pacchetto turistico.

#### **4. Annullamento totale del titolo di viaggio e rimborsi**

I biglietti emessi a tariffa ordinaria possono essere rimborsati purché l'annullamento avvenga prima della data di partenza prenotata (limitatamente agli orari del call center).

Il rimborso è sempre soggetto alle seguenti penali (il numero di giorni indicato non include il giorno dell'annullamento):

##### **TUTTI I BIGLIETTI**

- 10% fino a 30 giorni prima della partenza;
- 20% da 29 giorni fino a 48 ore prima della partenza;
- 50% da 48 ore fino a 4 ore prima della partenza.

Nessun rimborso se l'annullamento avverrà meno di 4 ore prima della partenza.

Per i biglietti acquistati nello stesso giorno della data di partenza, la penale di annullamento è del 100%. Diritti e oneri, non sono mai rimborsabili.

NON verrà riconosciuto alcun rimborso qualora:

- il passeggero non si presenti alla partenza;
- i biglietti non vengano annullati prima della partenza.

Il diritto al rimborso si prescrive se non viene richiesto entro sei mesi dalla data di partenza originariamente prevista.

In caso di variazione di un biglietto acquistato attraverso l'utilizzo di un bonus, riconosciuto in precedenza al passeggero, l'eventuale rimborso sarà effettuato esclusivamente attraverso l'emissione di un ulteriore bonus da utilizzarsi per l'acquisto di un nuovo biglietto.

#### **5. Reclami e Suggerimenti**

Il passeggero, ove rilevi carenza o irregolarità nel servizio reso da Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A., può far pervenire eventuali reclami e/o segnalazioni, per iscritto sul libro "Reclami e Suggerimenti" a disposizione su tutte le navi presso l'Ufficio del Comando Nave o alla Società compilando l'apposito modulo presente sul sito [www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it) selezionando l'apposita voce "reclami". Il passeggero deve specificare le generalità, i dettagli del viaggio (data, linea, nave, numero cabina/poltrona) e fornire una descrizione dettagliata del disservizio o del mancato rispetto degli standard stabiliti nella Carta della Mobilità.

Il passeggero può altresì segnalare i malfunzionamenti o le inefficienze del servizio tramite lettera da spedire all'indirizzo della sede amministrativa della Società:

**Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A.**  
**Piazzale dei Marmi n. 12 -**  
**CAP 57123 Livorno**

Il passeggero deve presentare il reclamo entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio di trasporto. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, la Società notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

La risposta definitiva di Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. è fornita entro due mesi dal ricevimento del reclamo.

### **Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)**

L'Autorità di Regolazione dei Trasporti è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n.214).

Tra le sue competenze rientra la vigilanza sulla corretta applicazione delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010 (che modifica il Reg. CE n.2006/2004) relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato via mare e per vie navigabili interne. A tal fine, ai sensi del D.Lgs. n. 129/2015, l'Autorità può procedere, d'ufficio o a seguito di reclamo presentato da passeggeri anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, all'accertamento di eventuali inadempienze da parte del vettore. I clienti possono presentare un reclamo all'ART solo dopo aver inviato un reclamo a Compagnia Italiana di Navigazione S.p.A. e decorsi 60 giorni dall'invio, trasmettendo tramite l'apposito "Modulo di reclamo" – disponibile sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) → Diritti dei passeggeri – Trasporto via mare e per vie navigabili interne) – all'indirizzo Via Nizza n.230, 10126 Torino o tramite posta elettronica certificata: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

Tirrenia Compagnia Italiana di Navigazione

Via Larga 26 – 20122 Milano

[centroprenotazioni@tirrenia.it](mailto:centroprenotazioni@tirrenia.it)

Call Center 02 76028132

[www.tirrenia.it](http://www.tirrenia.it)