CHARTE DES SERVICES

Rév. 3.11 – mars 2024
traduit de l'italien – Sous réserve d'erreurs

Index

1. PRÉSENTATION DE LA CHARTE
   1.1 Dispositions légales 3
   1.2 Les principes directeurs de la charte..... 3
   1.3 Objectif de la charte 4
   1.4 Liste des associations de consommateurs..... 5
2. LE SYSTÈME RÉGIONAL DES TRANSPORTS PUBLICS LOCAUX
   2.1 Graphique du réseau régional de transport public local et données y afférentes 6
   2.2 Les prestataires de services 8
3. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE
   3.1 Structure juridique 9
   3.2 Plan du réseau des transports publics et données y afférentes..... 10
   3.3 Données finales pour l'année 2023 11
   3.4 Logistique d'entreprise 12
   3.5 Type de services offerts 12
4. L'OFFRE COMMERCIALE
   4.1 Services de transport proposés et conditions de transport applicables..... 13
   4.2 Extrait du système tarifaire..... 13
   4.3 Achat des titres de voyage 15
   4.4 Bagages 15
   4.5 Transport des animaux 15
   4.6 Service d'information 16
5. CONDITIONS DE TRANSPORT
   5.1 Remarque préliminaire..... 17
   5.2 Obligations des passagers..... 17
   5.3 Pénalités infligées aux passagers 17
   5.4 Droits des passagers 18
   5.5 Personnes à mobilité réduite (PMR) 19
   5.6 Femmes enceintes 20
   5.7 Objets perdus 20
6. RELATIONS AVEC LES USAGERS
   6.1 Bureau des relations avec le public 22
   6.2 Procédure de plainte 22
   6.3 Procédure de conciliation 22
   6.4 Numéro vert de la Région Toscane pour la présentation des autres types de réclamations 23
   6.5 Autorité de régulation des transports – Avis aux passagers 23
7. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE
   7.1 Facteurs de qualité et indicateurs standards..... 24
   7.2 Enquêtes sur la satisfaction des clients 25
   7.3 Modification, diffusion et mise à jour de la charte des services 26
   7.4 Couverture d'assurance 26
   7.5 Observatoire de la qualité de l'entreprise..... 26
   7.6 Services garantis en cas de grève 27

1. PRÉSENTATION DE LA CHARTE

1.1 Dispositions légales

- La directive du Président du Conseil des ministres du 27 janvier 1994 « principi sull'erogazione dei pubblici servizi » [« principes concernant la fourniture de prestations de services publics »].
- La directive du Président du Conseil des ministres du 30 décembre 1998 « schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti » [« cadre de référence général pour l'introduction de la charte des prestations de services publics applicable au secteur des transports »].
- La loi régionale n° 42 du 31 juillet 1998 « Norme per il trasporto pubblico locale » [« dispositions sur les transports publics »] ; selon l'article 26 de cette loi, les prestataires de services dans le domaine des transports publics sont obligés d'introduire la charte des prestations de services publics pour le secteur des transports publics sur la base du modèle adopté par le conseil régional.
- La décision du conseil régional n° 55 du 26 mars 2002 et les modifications ultérieures.
- Le règlement (UE) 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure.

1.2 Les principes directeurs de la charte

- *Égalité et impartialité*
  - ◊ Indépendamment de la nationalité, du sexe, de l'ethnicité, de la langue, de la religion, des opinions politiques, de la situation financière, de l'état psychique et physique et de la situation sociale, nous garantissons à tous les citoyens un accès égal aux prestations de services et aux établissements publics que nous gérons.
- *Continuité*
  - ◊ Nous garantissons la fourniture continue et régulière des prestations de services conformément à l'horaire publié et diffusé.
  - ◊ Nous garantissons la communication en temps utile de toute modification prévue de l'horaire, par la publication des mises à jour sous forme d'avis sur le site Web et aux guichets de billets.
  - ◊ En cas de besoin, nous nous engageons à prendre toute mesure alternative possible et à proposer un service de transport de remplacement.
  - ◊ En cas de grève, nous nous engageons à communiquer cette information en temps utile sur l'ensemble du territoire et à fournir les « prestations de services minimales » expressément indiquées dans l'horaire conformément au règlement de grève applicable.
- *Transparence et participation*
  - ◊ Nous garantissons que les usagers sont informés des modalités et des procédures définies dans la présente charte.
  - ◊ Nous nous engageons à créer un service chargé des relations publiques.
  - ◊ Nous nous engageons à prendre connaissance des remarques, des propositions et des recommandations des usagers et à prendre contact avec des associations de consommateurs, ce qui est indispensable pour pouvoir aligner notre stratégie en fonction de l'orientation du marché. Nous nous engageons à actualiser la charte des services et à rendre compte des résultats obtenus en ce qui concerne les obligations assumées conformément aux modalités définies dans la présente charte et ce, avant l'adoption de cette charte.
  - ◊ Nous nous engageons à mettre à jour la charte des services et à rendre compte des résultats obtenus en ce qui concerne les obligations assumées conformément aux modalités définies dans la présente charte.

– *Efficacité et performance*
  ◊ Nous nous engageons à fournir les prestations de services selon les standards définis dans la présente charte et à atteindre les objectifs d'amélioration qui sont également fixés dans la présente charte.
  ◊ Nous nous engageons à collecter et à analyser des données importantes du point de vue de la gestion économique et à mettre en œuvre des plans d'entreprise pour permettre une amélioration continue de l'efficacité et de la performance en ce qui concerne la mise à disposition et la fourniture des prestations de services.

1.3 Objectif de la charte

Pour les passagers, la charte est :

– un moyen d'information parce qu'elle :
  ◊ fournit des informations concernant le système des transports publics régionaux, la structure et l'organisation de l'entreprise, les prestations de services proposées et les modalités pourleur fourniture, l'offre commerciale, les conditions de transport, les modalités selon lesquelles les clients peuvent nous contacter, la qualité des prestations de services, nos projets concernant l'amélioration des prestations de services, les actions de protection de l'environnement ainsi que la mise à jour et la diffusion de la charte ;
  ◊ met à disposition un système de contrôle de qualité concernant les prestations fournies ;
  ◊ garantit la publication, la mise à jour et la diffusion de la charte avec une référence particulière aux résultats du contrôle de qualité en ce qui concerne les obligations assumées et l'atteinte des objectifs prévus ;
– un moyen de participation parce qu'elle :
  ◊ met à la disposition des clients un service chargé des relations publiques [*l'Ufficio Relazioni con il Pubblico*] qui sert de forum de communication institutionnel entre nous et nos clients ;
  ◊ garantit le contrôle de la qualité de service perçue par les clients ;
– un moyen de protection parce qu'elle :
  ◊ garantit que les demandes, les remarques, les propositions et les recommandations des clients ne restent pas sans réponse ;
  ◊ définit et garantit le maintien d'une procédure pour le traitement des réclamations qui s'applique dans le cas d'une violation des droits de nos clients dans la mesure où nous n'avons pas satisfait aux obligations définies dans la présente charte.

1.4 Liste des associations de consommateurs

- ***Movimento Difesa del Cittadino***
  largo Molinuzzo, 13
  51100 - Pistoia
  tel. 0573.26682

- ***Confconsumatori***
  via della Prefettura, 3
  58100 - Grosseto
  tel. 0564.417849

- ***Adiconsum Toscana***
  via Carlo Del Prete, 135
  50127 - Firenze
  tel. 055.3269042

- ***Federconsumatori ed Utenti Toscana***
  via A. Tavanti, 3
  50134 - Firenze
  tel. 055.217195

- ***Movimento Consumatori Toscana***
  viale I. Nievo, 32
  57121 – Livorno
  tel. 0586.375639

- ***Codacons Toscana***
  via P. Francavilla, 14/E
  50142 – Firenze
  tel. 055.7398841

- ***Cittadinanzattiva Toscana Onlus***
  via Bonanno Pisano
  56126 – Pisa
  tel. 050.996306

ADOC Toscana
via V. Corcos, 15
50142 – Firenze
Tel. 055.7325586

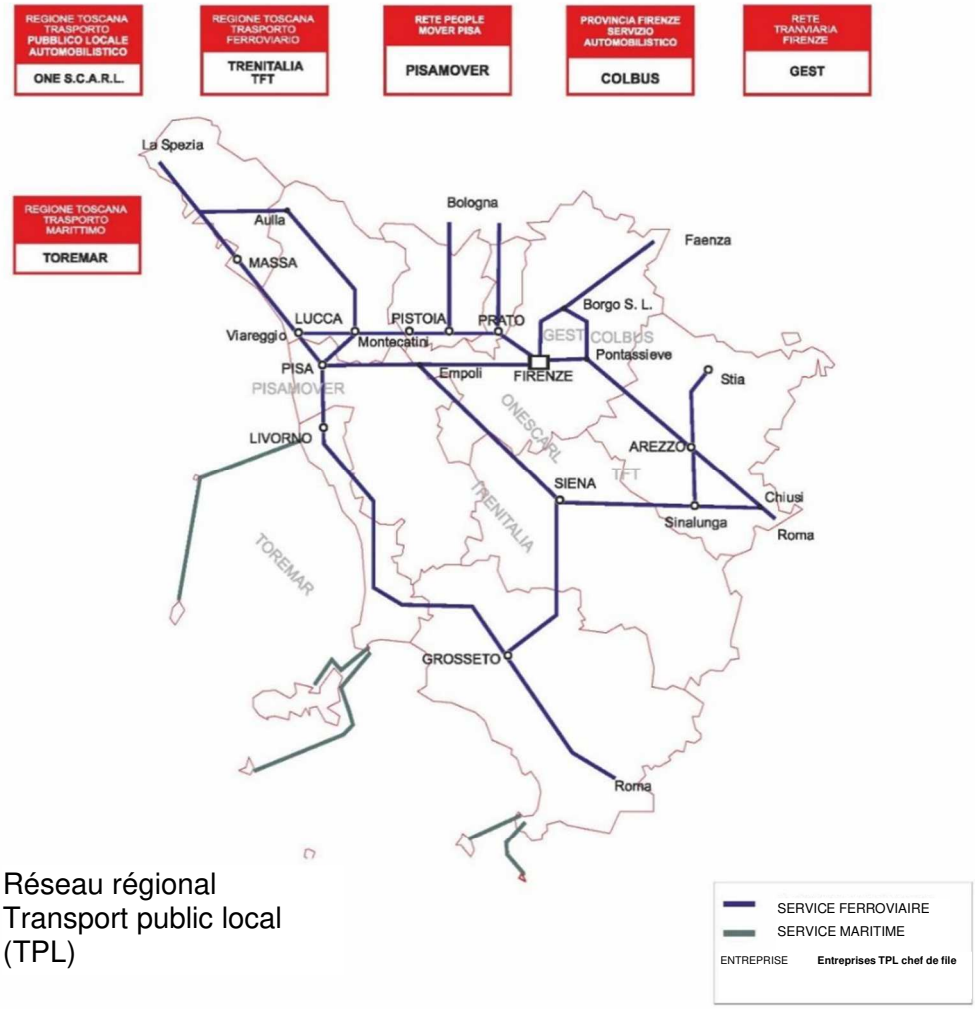
- ***ADUSBEF Toscana Onlus***
  lungarno Soderini, 11
  50124 – Firenze
  tel. 055.361935

- ***AECI Regionale Toscana***
  via S.Francesco, 2
  56033 – Capannoli (Pi)
  TEL. 0587.710961

2. LE SYSTÈME RÉGIONAL DES TRANSPORTS PUBLICS LOCAUX

2.1 Graphique du réseau régional de transport public local et données y afférentes

Les services de la Toscana Regionale Marittima S.p.A. - Toremar sont intégrés dans le système régional de transport public, comme indiqué ci-dessous :



Réseau régional Transport public local (TPL)

KM FERROVIAIRE	23.129.663
KM RESEAU FERROVIAIRE	1.563
KM ROUTIER	107.947.666
KM RESEAU ROUTIER	14.772
NM MARITIME	248.379
NM LIGNES MARITIMES	233.6

PASSAGERS ROUTIER

Places disponibles en moyenne en semaine en été :	1.851.781
Places disponibles en moyenne en semaine en hiver :	2.241.471
Passagers transportés dans l'année :	159.679.126

PASSAGERS FERROVIAIRE

Places disponibles en moyenne en semaine en été :	321.221
Places disponibles en moyenne en semaine en hiver :	331.583
Passagers transportés dans l'année :	64.705.844

PASSAGERS MARITIME

Places disponibles en moyenne en semaine en été :	42.147
Places disponibles en moyenne en semaine en hiver :	24.849
Passagers transportés dans l'année :	1.608.884

PERSONNEL ROUTIER

Secteur	
- Administration :	530
- Entretien :	309
- Trafic :	4.117
Total :	4.956

PERSONNEL FERROVIAIRE

Secteur	
- Administration :	124
- Entretien :	332
- Trafic :	1.397
Total :	1.853

PERSONNEL MARITIME

Secteur	
- Administration :	29
- Navigant :	254
Total :	283

SOCIETES DE GESTION : 7

Paiements de la région Toscane	– RAIL	274.907.657	TTC
Paiements de la région Toscane	– ROUTE	316.578.022	H.T.
Paiements des organismes locaux	– ROUTE	12.824.820	TTC
Paiements de la région Toscane	– MARITIME	20.119.285	TTC
Paiements de la région Toscane	– TRAMWAY	20.119.285	H.T.

RESIDENTS DE TOSCANE AU 01/01/2023 : 3.661.981

2.2 Les prestataires de services

Les services prescrits au paragraphe 6 sont disponibles auprès de :

prestataires de service	Adresse	Tél. – télécopie – email	Bureau relations avec les clients	numéro vert	Site Web
Autolinee Toscane S.p.A.	V.le del Progresso, 6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	Tél. +39 0558490505	Tél. 800 142424 servizioclienti@at-bus.it	800 142424	www.at-bus.it
RTI COLBUS	c/o Fratelli Alterini srl Loc.Olmo, 115/C Reggello (FI)	Tél. 055.869129 Fax 055.8666052	Tél. 800 335 850 info@colbus.it	800 335 850	www.colbus.it
TRENITALIA spa	V.le SpartacoLavagnini, 58 50129 Firenze	Fax 055.2353953 direzione.toscana@trenitalia.it	e-mail vertenze.drt@trenitalia.it pour les irrégularités de voyage (amendes, rapports, notifications de paiement, injonctions, etc.) e-mail : bonus.drt@trenitalia.it pour transmission d'une demande de compensation pour les abonnés régionaux Call Center 89 20 21 pour les achats, les changements de réservation et les remboursements, les informations, l'assistance CartaFreccia et Trenitalia.com. Actif tous les jours de la semaine 24 heures sur 24. Depuis un téléphone fixe, le coût des frais de connexion (TVA incluse) est de 30,5 centimes d'euro et de 54,9 centimes d'euro par minute. Depuis le réseau mobile, les coûts varient en fonction de l'opérateur. La tarification commence après le choix de l'option souhaitée. +39 06.68475475 depuis l'étranger, numéro actif tous les jours de 7h00 à 23h59. De 00h00 à 6h59, vous pouvez laisser un message à la messagerie vocale avec contact d'un opérateur à partir de 7h le lendemain matin. 063000 pour plus d'informations sur les horaires et la circulation des trains, sur les quais d'arrivée et de départ, les nouvelles réservations, les demandes de remboursement ou les informations de conciliation, écoutez Radio FS News avec les dernières nouvelles sur le trafic ferroviaire, réservez un service d'assistance pour les clients à mobilité réduite (de 06h45 à 21h30 tous les jours). Le tarif de référence est le tarif urbain ou suburbain défini par l'opérateur téléphonique des clients. Les mêmes services sont disponibles avec le nombre 199892021 dont les coûts depuis le réseau fixe (TVA incluse) sont de 10 centimes d'euro par minute et depuis le réseau mobile varient selon votre opérateur. 800906060 ou 02323232 pour les clients à mobilité réduite de 06h45 à 21h30 tous les jours, y compris les jours fériés, via un numéro vert 800906060 joignable par téléphone fixe ; Numéro national au tarif ordinaire 02.323232 joignable par téléphone fixe et mobile	800 906 060 Reseau fixepour PMR	www.trenitalia.com
Trasporto Ferroviario Toscano TFT spa	Via G.Monaco, 37 52100 – Arezzo	Tél. 0575.39881 Fax 0575.28414 (v.Monaco) Fax 0575.292981 (v.Concini)	Ticket-point P.zza Repubblica Arezzo 800 922 984 199 168 182 (portable) reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 922 984 réseau fixe	www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima spa TOREMAR	Piazzale dei Marmi, 12 int.2 57123 Livorno	Tél. 0586.224511	callcenter@toremar.it urp@toremar.it	800 304 035	www.toremar.it
GEST spa	Via dell'Unità d'Italia, 10 50018 Scandicci(FI)	Tél. 055.7352309 Fax 055.7352203	199 229 300 (portable) info@gestramvia.it	800 964 424 réseau fixe	www.gestramvia.com
PISAMOVER Spa	Via Salaria, 1039 00138 – Roma	Tél. 050.500909	URP – via delle Colombaie snc – Pisa Tél. 050.500909 info@pisa-mover.com		www.pisa-mover.com

3. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

3.1 Structure juridique

MOBY S.p.A. s'est adjugé l'appel d'offres lancé par la Région Toscane pour la prestation des services maritimes nécessaires au maintien de la continuité territoriale pour l'archipel toscan et effectue ces liaisons par l'intermédiaire de

Toscane Regionale Marittima S.p.A. – Toremar
Siège social et opérationnel – piazzale dei Marmi n° 12 – 57123 Livorno
Tél. +39 0586.224511
fax +39 0586.224624
centre d'appels 800 30 40 35
www.toremar.it

dont MOBY S.p.A. est le seul actionnaire.

Le conseil d'administration est composé de cinq membres :

Achille Onorato	Président
Matteo Savelli	Président/Directeur Général (PDG)
Libero Schiaffino	Directeur Général
Mario La Nera	Conseiller
Alessandro Onorato	Conseiller

3.2 Plan du réseau des transports publics et données y afférentes

3.3 Données finales pour l'année 2023

ZONE DE CHALANDISE

Liaisons entre l'archipel toscan et le continent, selon les lignes détaillées su vantes :

A1	Livourne – île de Capraia	nm	74,0	a/r
A1bis	Livourne – île de Gorgona	"	40,0	"
A2	Piombino – Portoferraio	"	27,0	"
A2fast	Piombino – Cavo – Portoferraio	"	30,2	"
A3	Piombino – Rio Marina (– Cavo – île de Pianosa)	"	18,4	"
A4	Porto S. Stefano – Giglio Porto	"	22,0	"
A5	Porto S. Stefano – île de Giannutri	"	22,0	"

Distance parcourue	236.184
Passagers transportés	1.608.884
Véhicules transportés	371.665
Véhicules commerciaux transportés	48.825

SECTEURS OPERATIONNELS ET PERSONNEL

Composition du personnel salarié au 31 décembre 2023

- personnel à terre 29
- personnel embarqué 254
- total des effectifs de l'entreprise 283

3.4 Logistique d'entreprise

La Compagnie utilisait pour effectuer ses services, au 31 décembre 2022, sept ferries et un navire rapide et était présente, dans tous les ports de départ (à l'exception des îles de Pianosa, Gorgona et Giannutri), par le biais de guichets confiés à des agents.

3.5 Type de services offerts

Nous proposons des services de liaison avec pratiquement toutes les îles de l'archipel toscan. Les horaires de départ sont disponibles sur le site Internet www.toremar.it. Pour information, cf. le paragraphe « 4.6 Service d'information » de la présente Charte.

A1 Livourne – île de Capraia
départs quotidiens/biquotidiens

A1bis Livourne - Île de Gorgone
2 départs par semaine

A2 Piombino – Portoferraio
entre 8 et 17 départs quotidiens

A2fast Piombino – Cavo – Portoferraio
entre 4 et 5 départs quotidiens

A3 Piombino – Rio Marina – Cavo - île de Pianosa
entre 3 et 8 départs quotidiens – liaison avec l'île de Pianosa une fois par semaine

A4 Porto S. Stefano – Giglio Porto
entre 3 et 5 départs quotidiens

A5 Porto S. Stefano – île de Giannutri
deux départs hebdomadaires

4. L'OFFRE COMMERCIALE

4.1 Services de transport proposés et conditions de transport applicables

Nous exploitons les liaisons maritimes suivantes pour les îles de l'archipel toscan :

- Livourne – île de Capraia
- Livourne - Île de Gorgone
- Piombino – Portoferraio
- Piombino – Rio Marina – Cavo- île de Pianosa
- Piombino – Cavo – Portoferraio
- Porto S. Stefano – île du Giglio
- Porto S. Stefano – île de Giannutri

4.2 Extrait du système tarifaire

Extrait du système tarifaire avec les tarifs les plus utilisés.

LIGNE	DÉPART	DÉSTINATION	USAGERS TYPE	USAGERS SPÉCIFIQUES	SAISON	MONTANT
A1	LIVORNO	CAPRAIA	PASSAGERS	- PASSAGERS	HAUTE	20,32
A1	LIVORNO	CAPRAIA	PASSAGERS	- PASSAGERS	BASSE	20,32
A1	LIVORNO	CAPRAIA	PASSAGERS	- PASSAGERS	MOYENNE	20,32
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	HAUTE	68,96
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	BASSE	44,45
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	MOYENNE	68,96
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	HAUTE	92,52
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	BASSE	44,45
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	MOYENNE	92,52
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	HAUTE	15,88
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	BASSE	12,78
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	MOYENNE	14,15
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	HAUTE	56,09
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	BASSE	36,58
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	MOYENNE	53,86
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	HAUTE	63,58
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	BASSE	36,58
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	MOYENNE	61,07
A2fast	CAVO	PORTOFERRAIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	HAUTE	12,60
A2fast	CAVO	PORTOFERRAIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	BASSE	12,07
A2fast	CAVO	PORTOFERRAIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	MOYENNE	12,07

A2fast	PIOMBINO	CAVO	PASSAGERS	- PASSAGERS	HAUTE	12,60
A2fast	PIOMBINO	CAVO	PASSAGERS	- PASSAGERS	BASSE	12,07
A2fast	PIOMBINO	CAVO	PASSAGERS	- PASSAGERS	MOYENNE	12,07
A2fast	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	HAUTE	19,17
A2fast	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	BASSE	18,41
A2fast	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	MOYENNE	18,41
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	PASSAGERS	- PASSAGERS	HAUTE	10,75
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	PASSAGERS	- PASSAGERS	BASSE	9,88
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	PASSAGERS	- PASSAGERS	MOYENNE	10,31
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	HAUTE	53,20
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	BASSE	36,57
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	MOYENNE	51,08
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	HAUTE	60,54
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	BASSE	36,57
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	MOYENNE	58,15
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	HAUTE	14,74
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	BASSE	12,78
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	PASSAGERS	- PASSAGERS	MOYENNE	14,15
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	HAUTE	52,84
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	BASSE	44,85
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VÉHICULES	- AUTO JUSQU'A 4,50	MOYENNE	50,72
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	HAUTE	67,74
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	BASSE	57,31
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VÉHICULES	- AUTO DE PLUS 4,50	MOYENNE	65,00

Des droits de réservation s'élevant à 8 % du tarif son appliqués pour les achats effectués avant le jour du départ.
Si la voiture, avec ses appendices, dépasse 180cm de hauteur, elle est sujette à un tarif différent.
Notre réseau de vente peut vous fournir des devis personnalisés.

4.3 Achat des titres de voyages

Nous vendons nos services de transport par l'intermédiaire de nombreux circuits de distribution. Il est possible d'acheter les billets de passage directement :

- sur notre site web www.toremar.it ;
- dans les ports d'embarquement, cf. paragraphe « 4.6 Service d'information ». Les billetteries ont des horaires d'ouverture qui dépendent de l'activité nautique, mais elles ouvrent au moinsune demi-heure avant l'horaire de départ du navire ;
- dans les nombreuses agences de voyage situées sur tout le territoire italien qui sont autorisées à vendre les billets Toremar ;
- par le biais du centre d'appels 800.30.40.35. à bord des navires, à condition d'avertir l'équipage lors de l'embarquement et moyennant un surcoût de 5,00 € sur le tarif ordinaire.

4.4 Bagages

Chaque passager a le droit d'emporter gratuitement 20 kg bruts de bagage à main pour les traversées sur les navires et 10 kg sur les navires à grande vitesse.

Les enfants qui paient mi-tarif ont doit à la moitié de la franchise, soit 10 kg sur les navires et 5 kg sur les navires à grande vitesse.

Les effets à usage personnel du passager généralement transportés dans des valises, des sacs, des boîtes ou autre sont considérés et admis comme bagage. S'il s'avère que les bagages contiennent des objets qui ne sont pas des effets personnels, le passager devra verser le double du prix pour le transport desdits objets, à majorer des dommages et intérêts, au titre de l'art. 410 du code maritime.

Les bagages sont embarqués avec les passagers. Aucun service de garde n'est prévu.

4.5 Transport des animaux

Les animaux ne sont embarqués que s'ils sont munis d'un billet, d'un document attestant qu'ils sont vaccinés contre la rage et d'un certificat médical en cours de validité.

Conformément à ce que prévoit l'Ordonnance du ministère de la Santé du 27 août 2004 publié sur le Journal Officiel n° 213, art. 2, les chiens doivent porter une muselière et être tenus en laisse.

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans les salles fauteuils. Ils peuvent uniquement accéder aux ponts extérieurs ou, en cas de disponibilité, être placés dans les abris spéciaux jusqu'à épuisement des places disponibles.

Les chiens-guides destinés à l'assistance des passagers non-voyants voyagent gratuitement, à condition de posséder la documentation nécessaire.

Conformément à l'art. 727-bis du Code pénal italien, à la transposition des directives communautaires 92/73/CE et 2009/147/CE, ainsi qu'à la loi n° 150 du 7 février 1992 servant à transposer le Règlement CE n° 338/97 du Conseil du 9 décembre 1996, les exemplaires appartenant à des espèces animales ou végétales protégées ne peuvent être transportés que s'ils sont en possession de la licence ou du certificat relatif et aux conditions qui y sont prévues.

4.6 Service d'information

Nous mettons à disposition de nos usagers les outils d'information suivants :

- notre site Web www.toremar.it ;
- les billetteries ci-dessous situées dans les ports d'embarquement :

  - ***Livourne***
    Asat srl
    via del molo Mediceo, 12
    Tél./fax 0586.896113
    Email : livorno@toremar.it

  - ***Île de Capraia***
    via Assunzione, 18
    Tél. 342.9953016
    Email : capraia@toremar.it

  - ***Piombino***
    Dini & Miele srl
    nouvelle gare maritime
    Tél. 0565.31100
    fax 0565.229730
    Email : piombino@toremar.it

  - ***Portoferraio***
    Dini & Miele srl
    calata Italia, 36
    Tél. 0565.960131
    fax 0565.914717
    Email : portoferraio@toremar.it

  - ***Rio Marina***
    A3 srl
    calata Voltoni, 20
    Tél. 0565.962073
    fax 0565.962568
    Email : riomarina@toremar.it

  - ***Cavo***
    Alessandra Struzzi
    via Michelangelo, 54
    Tél./Fax 0565.949871
    Email : cavo@toremar.it

  - ***Porto S. Stefano***
    Agemar Metrano srl
    piazzale Facchinetti, 7/8
    Tél. 0564.810803
    fax 0564.818455
    Email : portosantostefano@toremar.it

  - ***Giglio Porto***
    Cavero srl
    Tél./Fax 0564.809349
    Email : giglio@toremar.it

- les nombreuses agences de voyage habilitées à la vente des billets Toremar ;
- le centre d'appels au numéro 800.30.40.35.

Nous vous rappelons que le texte intégral des documents suivants :

- les conditions générales de transport pour les passagers et leurs véhicules,
- la charte des services,
- le règlement (UE) 1177/2010,

peut être consulté sur le site Internet www.toremar.it ou en le demandant au personnel de bord ou au personnel des billetteries.

L'organisme responsable de l'application du règlement (UE) 1177/2010 pour l'État italien est :

ART – Autorità di Regolamentazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
10126 – TORINO
www.autorita-trasporti.it

5. CONDITIONS DE TRANSPORT

5.1 Remarque préliminaire

Toute personne utilisant les prestations de Toremar S.p.A. est tenue de respecter les indications contenues dans les « Conditions générales de transport des passagers et de leurs véhicules » et d'observer les instructions, les ordres et les règles qui sont importantes pour l'ordre et la sécurité dans le cadre de la fourniture des prestations de services et qui émanent de nous ou de nos salariés. Le texte complet des « Conditions générales de transport des passagers et de leurs véhicules » est disponible sur le site Web www.toremar.it , auprès des billetteries dans les ports et à bord des navires respectifs.

Les sources normatives qui définissent les obligations des passagers et les pénalités correspondantes sont les suivantes :

- le règlement (UE) 1177/2010,
- le code maritime,
- la loi régionale n° 42/1998,
- les conditions générales de transport pour les passagers et leurs véhicules de Toremar.

5.2 Obligations des passagers

Les passagers des services de transport public sont tenus à :

- être en possession d'un billet valable qui doit être gardé jusqu'à la fin du voyage et être présenté au personnel de surveillance sur la demande de celui-ci ;
- ne pas occuper plus d'une place assise ;
- ne pas salir ou endommager les moyens de transport ;
- respecter les dispositions concernant les places assises qui doivent rester libres ;
- respecter l'interdiction de fumer à l'intérieur des moyens de transport ;
- ne pas déranger les autres passagers : les téléphones portables peuvent être utilisés à condition que cela ne dérange pas les autres passagers ;
- ne rien jeter par-dessus bord ;
- respecter les dispositions concernant le transport d'animaux et de bagages ;
- ne pas transporter des objets considérés comme nocifs ou dangereux ;
- utiliser les signaux d'alarme ou les dispositifs de secours uniquement dans le cas d'un danger imminent et grave ;
- en tout état de cause, ne pas mettre en danger leur propre sécurité ou celle des autres passagers et ne pas porter atteinte à la qualité des services fournis.

5.3 Pénalités infligées aux passagers

Les passagers sont tenus de présenter leurs billets sur la demande du personnel de surveillance, aussi bien à bord des moyens de transport que dans les ports de débarquement. Le personnel, qui est muni d'une pièce d'identité délivrée par nous-mêmes, peut aussi être en tenue civile lors de l'exercice de ses fonctions.

Tous ceux qui ne sont pas en possession d'un billet valable doivent payer le montant complet du prix du voyage ainsi qu'une amende supplémentaire telle que définie ci-dessous :

	ordinaires	résidents
passagers	10,00	1,00
motocycles	10,00	2,00
voitures, roulottes, etc.	10,00	3,00
marchandise	10,00	3,00

Le contrevenant peut former opposition à l'application de l'amende ou demander d'être entendu. L'opposition doit être formée dans un délai de 30 jours suivant le grief, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante :

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremar
Piazzale dei Marmi n° 12 – 57123 Livorno

Les démarches pour l'introduction d'une procédure légale ou de conciliation sont régies par les lois en vigueur.

5.4 Droits des passagers

Les passagers qui utilisent les prestations de transport ont droit :

- à voyager en toute sécurité et tranquillité ;
- à être informés aussi bien à terre qu'à bord des navires ;
- à la publication en temps utile des horaires en vigueur et à leur accessibilité ;
- au respect des horaires en vigueur ;
- d'obtenir des informations concernant les prestations de services et leurs conditions d'utilisation, même par l'intermédiaire d'un service de renseignement téléphonique ;
- à être traités avec politesse et respect par tout le personnel chargé de la fourniture des prestations de services ;
- à l'identification claire du personnel chargé du service clientèle ;
- à la possibilité de faire une réclamation ;
- à la possibilité d'exprimer des jugements et de faire des propositions ;
- à l'utilisation des prestations de services conformément aux standards définis au chapitre « 7. Les engagements de l'entreprise » de la présente charte.

1. En cas de retard, nous informons nos passagers de l'heure estimée de départ et de l'heure estimée d'arrivée, dès que ces informations sont disponibles et au plus tard trente minutes après l'heure prévue de départ ou une heure avant l'heure prévue d'arrivée.
2. Si nos passagers manquent leur correspondance en raison du retard, nous nous efforçons, dans la mesure du raisonnable, de les informer des correspondances alternatives.
3. Lorsque nous pouvons raisonnablement s'attendre à ce que le départ d'une traversée soit retardé de plus de soixante minutes par rapport à l'heure de départ, les passagers se voient offrir gratuitement des collations, des repas ou des rafraîchissements en suffisance compte tenu du délai d'attente, à condition que ceux-ci soient disponibles sur le navire ou au port ou qu'ilspuissent raisonnablement être livrés.
4. En cas de départ retardé ou d'annulation de la traversée, si un séjour d'une nuit ou plus devient nécessaire ou qu'un séjour supplémentaire par rapport à celui prévu par le passager s'impose, si et quand cela est matériellement possible, nous offrons gratuitement aux passagers un hébergement en hôtel ou autre, ainsi que le transport entre le port et le lieu d'hébergement, outre les collations, repas ou rafraîchissements prévus au paragraphe.
5. Lorsque le service maritime ne peut plus poursuivre, nous organisons, si cela est possible et dans les meilleurs délais, d'autres services de transport pour les passagers.
6. Lors de l'application des paragraphes précédents, nous accordons une attention particulière aux besoins des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, ainsi qu'aux personnes qui les accompagnent.
7. Lorsque nous prévoyons raisonnablement qu'un service maritime passagers subisse un retard de plus de 90 minutes par rapport à l'heure prévue de départ, le passager reçoit immédiatement :
   a. un autre service de transport à des conditions raisonnables ou, si cela n'est pas possible, des informations sur les services de transport proposés par d'autres opérateurs de transports ;

b. le remboursement du prix du billet, s'il n'accepte pas les autres services de transport proposés. Si le passager est d'accord, le remboursement intégral du prix du billet peut avoir lieu sous forme de bon d'achat ou d'autres services pour un montant équivalent au tarif d'achat.

8. Sans préjudice du droit au transport, le passager peut demander à la Compagnie la compensation financière visée au Règlement CE/1177/2010 en cas de retard à l'arrivée dû à une annulation. Les indemnisations minimales sont fixées de la manière suivante :
   a. 25 % du prix du billet en cas de retard compris entre soixante et cent dix-neuf minutes ;
   b. 50 % du prix du billet en cas de retard d'au moins cent vingt minutes ;
   c. 100 % du prix du billet si la Compagnie ne fournit pas d'autres services ou les informations citées aux points précédents.
9. L'indemnisation est payée dans le mois qui suit le dépôt de la demande d'indemnisation.
10. Elle peut être payée sous la forme de bons ou d'autres services à condition que les conditions soient flexibles (notamment en ce qui concerne la période de validité et la destination). Elle est payée en argent à la demande écrite du passager.
11. Les points 4, 8, 9 et 10 ne s'appliquent pas lorsque l'annulation ou le retard sont dus à des circonstances extraordinaires empêchant l'exécution du service de transport, qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

5.5 Personnes à mobilité réduite (PMR)

Dans les limites prévues par le Règlement UE/1177/2010, la Compagnie accepte la réservation des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite qui en font la demande aux mêmes conditions que tous les autres passagers et s'engage à fournir, sans frais supplémentaires, une assistance aux personnes à mobilité réduite selon les prévisions visées au Règlement UE/1177/2010 (une note informative relative à cette norme est disponible sur le site du Transporteur).

1. Assistance dans les ports :
   – la personne à mobilité réduite (PRM) sera aidée, en cas de besoin, dès son accès à la zone portuaire par ses propres moyens, en autocar ou en train ;
   – la PMR sera accompagnée jusqu'à la billetterie, pour l'achat du titre de voyage ou, si elle l'a déjà acheté, à l'embarquement ;
   – au débarquement, elle sera accompagnée à la billetterie de la gare.
2. Assistance à bord des unités navales
   La PMR sera assistée par le personnel de bord :
   – dans les opérations d'embarquement / de débarquement ;
   – lors du dépôt / de la récupération du bagage ;
   – pour accéder à sa place ;
   – pour se rendre aux toilettes.

Si la PMR est assistée par un accompagnateur, ce dernier pourra demander de l'assister au port ainsi que pour l'embarquement et le débarquement.

Les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite notifient au transporteur, lors de la réservation ou de l'achat anticipé du billet, leurs exigences spécifiques pour leur installation, la place assise, les services requis ou la nécessité de transporter des appareils médicaux si ces exigences ou ces nécessités sont connues à ce moment-là.

Ce qui précède, à condition que :

– la personne à mobilité réduite présente une demande d'assistance, en précisant le type d'assistance, à la billetterie du port de départ (dont les coordonnées sont disponibles sur le site www.toremar.it et dans le présent document au paragraphe 4.6) au moins 48 heures avant le départ, par téléphone, fax ou e-mail. Lorsque le billet permet d'effectuer des voyages multiples, une seule notification est suffisante, à condition que les informations fournies sur les horaires des traversées suivantes soient adéquates ;
– si les notifications ne sont pas effectuées, nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour

garantir que l'assistance soit fournie de manière telle à ce que la personne handicapée ou la personne à mobilité réduite puisse embarquer sur le navire au départ ou débarquer du navire à l'arrivée pour lequel elle a acheté un billet ;

– la personne handicapée ou à mobilité réduite se présente à l'endroit indiqué à l'heure fixée (pas plus de soixante minutes avant l'horaire de départ publié) ou, si aucune heure n'a été fixée, au moins trente minutes avant l'heure de départ du navire.

Nous veillons par ailleurs :

a. à ce que le personnel qui fournit une assistance directe aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite ait les connaissances nécessaires pour répondre aux besoins de ces personnes, en fonction du handicap ou de la réduction de la mobilité, en fournissant une formation axée sur l'assistance et sur la sensibilisation au handicap à tout le personnel qui travaille au contact direct des voyageurs ;
b. à ce que tous les nouveaux salariés reçoivent une formation sur le handicap et que tout lepersonnel suive au moment opportun des cours de mise à jour en la matière ;
c. si une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite est accompagnée d'un animal d'assistance, celui-ci est accueilli à bord avec la personne, sous réserve que nous ayons été informés, directement ou par l'intermédiaire de notre réseau commercial, conformément aux règles applicables en matière de transport des animaux d'assistance reconnus à bord des navires à passagers ;
d. lorsque les fauteuils roulants, les autres équipements pour la mobilité ou des parties de ceux-ci sont perdus ou endommagés lors de la manutention au port ou le transport à bord des navires, nous indemnisons le passager auquel ils appartiennent. Si nécessaire, tous les efforts sont déployés pour fournir rapidement du matériel de remplacement.

5.6 Femmes enceintes

Les passagères enceintes peuvent embarquer à leurs risques et périls et sous leur responsabilité, et, le cas échéant, être munies d'un certificat médical émis moins de sept jours avant le départ et certifiant qu'elles peuvent voyager, certificat qui doit être remis au personnel du navire en cas de demande.
En embarquant, la passagère accepte les risques dus à l'absence à bord d'assistance spécialisée et de structures aptes à gérer les urgences liées à la grossesse, ainsi qu'aux spécificités du transport par la mer permettant difficilement d'avoir recours à une assistance externe. Elle s'engage également à relever indemne la Compagnie et son personnel de toute responsabilité.

5.7 Objets perdus

Toute personne qui trouve des objets ayant été oubliés par des passagers dans des zones destinées à leur séjour est tenue de remettre ces objets au commandement du navire.
Lorsque des objets qui ont été trouvés à bord par des passagers sont remis à un membre de l'équipage, celui-ci est tenu à amener la personne qui les a trouvés au commandement du navire. Si cela n'est pas possible, le membre de l'équipage doit noter les circonstances de la découverte et les données personnelles de la personne qui les a trouvés (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone) et transmettre ces informations au commandement du navire.
Le commandement du navire auquel les objets trouvés à bord sont remis vérifie s'il est possible de retrouver le propriétaire à l'aide d'une adresse, d'un numéro de téléphone ou de toute autre donnée, il remplit le formulaire correspondant en trois exemplaires et il garde les objets trouvés, qui sont marqués par un numéro à des fins d'identification, à un endroit approprié ou dans un coffre-fort.

Si le commandement du navire arrive à identifier le propriétaire ou à le contacter, il garde les objets trouvés jusqu'à ce que celui-ci vienne les récupérer. Avant de remettre les objets trouvés, le commandement du navire s'assure que la personne qui revendique les objets en est vraiment le

propriétaire. Le propriétaire doit accuser réception des objets en signant le formulaire rempli lors de la découverte.
Si le commandement du navire ne peut pas trouver le propriétaire légitime des objets trouvés, il doit charger un agent maritime de remettre les objets trouvés, accompagnés de deux copies du formulaire rempli lors de la découverte, au maire de la commune sur le territoire de laquelle se trouve le dernier port d'escale du navire, conformément à l'article 927 du Code civil italien. Une copie de ce formulaire doit être signée en bonne et due forme par le maire ou par son représentant et être retournée au navire, où elle sera gardée dans un classeur.
Cette procédure ne s'applique pas si les objets trouvés sont des denrées alimentaires ou des objets d'une valeur insignifiante.

Si un passager oublie ou égare des objets personnels à bord d'un navire, il pourra s'adresser au Commandement du navire ou, après avoir débarqué, il pourra remplir le formulaire téléchargeable sur notre site et l'envoyer à l'adresse de messagerie urp@toremar.it.
Après avoir reçu la communication, le Transporteur effectuera immédiatement toutes les recherches nécessaires, conformément à la norme visée à l'article 927 du Code civil italien, sans être tenu à aucune indemnisation si les objets oubliés ou perdus à bord ne sont pas retrouvés.

6. RELATIONS AVEC LES USAGERS

6.1 Bureau des relations avec le public

Le Bureau des relations avec le public est sis auprès de la direction de l'entreprise :

Toscane Regionale Marittima S.p.A. – Toremar
Ufficio relazioni con il Pubblico
piazzale dei Marmi n° 12, interno 2 – 57123 – Livorno
fax 0586.224624
e-mail urp@toremar.it

Ce service est chargé d'aider les clients après l'utilisation des prestations de services en ce qui concerne leur relation avec nous et plus exactement :

- de fournir aux clients des informations concernant les modalités de la procédure de réclamation ;
- de recevoir les réclamations, les remarques, les propositions et les recommandations des clients en ce qui concerne les prestations fournies ;
- de traiter les réclamations reçues ;
- de répondre par écrit aux lettres de réclamation reçues ;
- de recevoir les demandes des clients concernant l'exercice de leur droit d'accès aux données qui les concernent et qui sont en possession de la société, et d'y répondre, conformément aux dispositions de la loi n° 241/1990.

6.2 Procédure de plainte

Les plaintes peuvent être déposées dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle a été fourni ou aurait dû être fourni le service, comme suit :

- en remplissant le formulaire dédié, sur le site www.toremar.it, dans la rubrique « réclamations ».
- Par écrit en adressant un courrier recommandé à l'adresse indiquée au paragraphe 6.1 de la présente Charte, en utilisant le formulaire téléchargeable depuis la rubrique « réclamations » du site www.toremar.it.

Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la plainte, la Société informe le passager que la plainte a été acceptée, rejetée ou est toujours à l'étude. Le délai de réponse définitive n'excède pas deux mois à compter de la réception d'une plainte.

6.3 Procédure de conciliation

Pour mener à bien une procédure de conciliation, afin de résoudre un litige avec la Société, le client peut contacter, en adressant une demande spécifique :

- à la Chambre d'arbitrage de conciliation, établie auprès de la Chambre de commerce territorialement compétente. La procédure est gratuite si le citoyen est assisté d'une association de consommateurs; toutefois, l'assistance d'un avocat n'est pas nécessaire,
- au médiateur territorialement compétent, en tant que personnalité institutionnelle capable de régler tout litige entre les clients et Toremar.

Pour le règlement de tout litige avec Toremar concernant des billets ou d'autres services achetés en ligne en tant que consommateur, le passager peut recourir à la plate-forme ODR (Platform for Online Dispute Resolution), gérée par la Commission européenne. La plateforme est disponible à ce lien https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/

Pour faire appel, toutefois, à l'autorité judiciaire, le client doit s'adresser au juge de paix ou au tribunal compétent pour la valeur et le territoire, avec les procédures prévues par la législation en vigueur.

6.4 Numéro vert (gratuit) de la Région Toscane pour la présentation des autres types de réclamations

du lundi au vendredi – de 8 h 00 à 18 h 00
adresse e-mail : numerovedetpl@regione.toscana.it

6.5 Autorité de régulation des transports – Avis aux passagers

Nous vous informons que ce n'est qu'après avoir soumis une plainte à

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremar
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Piazzale dei Marmi n° 12 int. 2, 57123 ¡V Livorno
e-mail : urp@toremar.it
Fax : 0586.224624

ou avoir rempli le formulaire mis à disposition dans la section « plaintes » du site Web www.toremar.it et passé soixante jours de la date d'envoi (pour les voyages au départ des ports italiens ou arrivant en Italie en provenance de ports non communautaires), que, conformément au Règlement (UE) n° 1177/2010 concernant les droits des passagers voyageant par mer ou par voie de navigation intérieure, vous pouvez contacter l'autorité de régulation des transports au moyen du système télématique spécial (SiTe), disponible sur le site Web de l'Autorité, ou au moyen du formulaire à envoyer par courrier recommandé à l'adresse suivante : Via Nizza n° 230, 10126 – Torino, ou encore par courrier électronique à l'une des adresses électroniques suivantes :

- pec@pec.autorita-trasporti.it
- art@autorita-trasporti.it

Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site Web suivant : www.autorita-trasporti.it.

7. OBLIGATIONS DE L'ENTREPRISE

À notre avis, les facteurs suivants et les indicateurs correspondants sont des éléments utiles pour le contrôle qualité des prestations de services proposées aux clients. Nous nous engageons à effectuer des contrôles réguliers et à publier les résultats obtenus dans les versions futures de la charte des prestationsde services.

7.1 Facteurs de qualité et indicateurs standards

1. Sécurité
   La sécurité des passagers est pour nous un aspect fondamental. Les moyens de transport sont entretenus de façon régulière par des spécialistes hautement qualifiés pour garantir la protection et la sécurité des clients.
2. Régularité du service
   Les routes sont fréquentées conformément à l'horaire et aux tableaux correspondants qui peuvent être consultés par les clients. La fourniture des prestations de services est garantie tous les jours de la semaine, samedi et dimanche inclus.
   Nous nous engageons à respecter les horaires publiés. Dans le cas d'un retard ou d'une interruption du voyage qui ne nous est pas imputable, nous nous engageons à prendre les mesures d'information nécessaires pour minimiser les inconvénients pour les clients.
3. Propreté et hygiène des navires et des structures
   À la fin de chaque traversée, les navires font l'objet d'un nettoyage régulier et ils font l'objet d'un nettoyage général à la fin de chaque journée.
4. Confort de voyage
   Les navires sont climatisés.
5. Procédure d'embarquement pour les personnes à mobilité réduite (PMR)
   Il est fait référence au paragraphe « 5.5 Personnes à mobilité réduite » de la présente charte.
6. Information aux clients
   Nous nous engageons à fournir des informations précises à nos clients.
7. Personnel : contact et comportement
   Nous nous engageons à veiller à ce que notre personnel possède les connaissances requises et se comporte de façon professionnelle, polie et respectueuse vis-à-vis des passagers.
8. Étendue des prestations de services commerciales et de front-office
9. Intégration modale
10. Conscience écologique
    La construction et l'exploitation des navires sont conformes aux lois applicables concernant la protection de l'environnement.

7.2 Enquêtes sur la satisfaction des clients

Les standards de qualité sont soumis à des contrôles afin d'identifier le niveau de satisfaction des usagers. Pour cela, des questionnaires sont distribués aux voyageurs afin de relever leur niveau de satisfaction, auquel sera ensuite attribué un nombre de points de 1 à 6.
Le tableau ci-dessous en est un exemple :

tableau 1

Indicateurs de qualité	Standard de qualité sur les liaisons					
	1	2	3	4	5	6
Sécurité						
Régularité du service						
Propreté et hygiène des navires et des structures						
Confort du voyage						
Procédure d'embarquement pour les personnes à mobilité réduite (PMR)						
Informations aux clients						
Personnel : contact et comportement						
Étendue des prestations de services commerciales et de front-office						
Intégration modale						
Conscience écologique						

L'évaluation des questionnaires a donné les résultats suivants :

Récapitulatif du suivi des standards de qualité	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Sécurité	5	5,09	5,23	5,39	5,25	5,31	5,09	5,16	5,39	5,28	5,25
Régularité du service	4,73	4,73	4,73	5,13	5,07	5,29	4,91	5,01	5,36	5,08	5,29
Propreté et hygiène des navires et des structures	5,13	5,1	5,21	5,51	5,32	5,44	5,29	5,29	5,47	5,32	5,73
Confort du voyage	4,9	4,84	4,95	5,29	4,98	5,23	4,95	5,2	5,38	5,12	5,33
Procédure d'embarquement pour les personnes à mobilité réduite (PMR)	5,18	5,11	5,08	5,36	5,28	5,33	5,21	5,29	5,48	5,29	5,44
Informations aux clients	4,67	5,04	4,99	5,2	5,17	5,39	5,13	5,19	5,36	5,27	5,34
Personnel : contact et comportement	5,21	5,47	5,2	5,56	5,34	5,5	5,38	5,44	5,51	5,35	5,65
Étendue des prestations de services commerciales et de front-office	4,68	4,9	4,81	5,07	5,01	5,25	4,91	5,13	5,25	5,00	5,26
Intégration modale	4,51	4,26	4,29	4,66	4,62	4,91	4,54	4,72	5,01	4,88	4,96
Conscience écologique	4,65	4,97	5,03	5,07	5,04	5,21	4,91	4,85	5,28	4,94	5,10

7.3 Modification, diffusion et mise à jour de la charte des prestations de services

Conformément au plan approuvé par le conseil régional, nous nous engageons à publier, chaque année, le texte complet de la charte des prestations de services ainsi que les résultats des contrôles prévus au point « 7.2 Enquête sur la satisfaction des clients ». Nos clients peuvent consulter cette version intégrale dans les billetteries des ports d'embarquement, auprès du commandement du navire et sur notre site Web. Celle-ci sera en outre transmise à la Région Toscane, de même qu'à toutes les communes et provinces dont le territoire est concerné par nos services de transport.

7.4 Couverture d'assurance

Nous mettons à disposition une couverture d'assurance telle que prévue par les dispositions légales applicables. Cette couverture garantit la réparation des dommages corporels et matériels subis lors de la fourniture des prestations de services.

7.5 Observatoire de la qualité de l'entreprise

L'Observatoire de la qualité de l'entreprise a pour objet :

- d'effectuer un suivi de la qualité telle qu'elle est perçue par les usagers, à travers une enquête par échantillonnage de la satisfaction des clients, afin d'en tirer des indications utiles à la gestion de l'entreprise ;
- d'analyser les réclamations, les signalements et les suggestions parvenus au Bureau des relations avec le public, dans le but de présenter des propositions visant à améliorer le service ;
- de préparer les rapports nécessaires à la rédaction de la charte des services.

7.6 Services garantis en cas de grève

En cas de grève pendant toute la journée nous garantissons les services suivants :

Ligne	A1			
	Livourne – Île de Gorgona – Île de Capraia		départ	arrivée
	Livourne	Île de Capraia	10 h 00	12 h 30
mardi et vendredi	Livourne	Île de Gorgona	8 h 30	10 h 30
mardi et vendredi	Île de Gorgona	Île de Capraia	10 h 30	12 h 00
	Île de Capraia	Livourne	14 h 30	17 h 00
mardi et vendredi	Île de Capraia	Île de Gorgona	14 h 00	15 h 30
mardi et vendredi	Île de Gorgona	Livourne	15 h 50	17 h 20

Ligne	A2			
	Portoferraio – Piombino		départ	arrivée
	Portoferraio	Piombino	5 h 20	6 h 20
	Portoferraio	Piombino	18 h 50	19 h 50
	Piombino	Portoferraio	7 h 00	8 h 00
	Piombino	Portoferraio	21 h 00	22 h 00

Ligne	A3			
	Piombino – Rio Marina – (Île de Pianosa)		départ	arrivée
	Rio Marina	Piombino	7 h 00	7 h 45
mardi	Rio Marina	Pianosa	9 h 30	11 h 20
	Piombino	Rio Marina	8 h 35	9 h 20
mardi	Pianosa	Rio Marina	13 h 35	15 h 25

Ligne	A4			
	Île du Giglio – Porto S. Stefano		départ	arrivée
	Giglio Porto	Porto S. Stefano	9 h 10	10 h 10
	Giglio Porto	Porto S. Stefano	16 h 00	17 h 00
	Porto S. Stefano	Giglio Porto	10 h 30	11 h 30
	Porto S. Stefano	Giglio Porto	17 h 25	18 h 25

Ces services ne sont pas garantis si la grève affecte seulement une partie de la journée.