



# CARTA DEI SERVIZI



## Sommario

<b>1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA</b> .....	3
1.1 Riferimenti normativi.....	3
1.2 Principi ispiratori della carta.....	3
1.3 Finalità della Carta .....	4
1.4 Elenco Associazioni degli utenti .....	5
<b>2. IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE</b> .....	6
2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale e relativi dati.....	6
2.2 Soggetti erogatori .....	8
<b>3. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA</b> .....	9
3.1 Struttura giuridica .....	9
3.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico e relativi dati .....	10
3.3 Dati di consuntivo relativi all'anno 2023.....	11
3.4 Logistica aziendale .....	12
3.5 Tipologia dei servizi offerti .....	12
<b>4. L'OFFERTA COMMERCIALE</b> .....	13
4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi.....	13
4.2 Estratto del sistema tariffario.....	13
4.3 Acquisto dei titoli di viaggio .....	14
4.4 Trasporto bagagli .....	14
4.5 Trasporto animali .....	14
4.6 Servizio di informazione .....	15
<b>5. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO</b> .....	16
5.1 Premessa .....	16
5.2 Doveri dei passeggeri.....	16
5.3 Sanzioni a carico dei passeggeri .....	16
5.4 Diritti dei passeggeri .....	17
5.5 Persone a mobilità ridotta (PMR).....	18
5.6 Donne in Gravidanza .....	19
5.7 Oggetti smarriti .....	19
<b>6. RELAZIONI CON L'UTENZA</b> .....	21
6.1 Ufficio relazioni con il Pubblico .....	21
6.2 Procedura di reclamo .....	21
6.3 Procedura di conciliazione .....	21
6.4 Numero verde della Regione Toscana .....	22
6.5 Autorità di Regolazione dei Trasporti – Avviso ai Passeggeri.....	22
<b>7. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA</b> .....	23
7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard .....	23
7.2 Indagini di customer satisfaction.....	24
7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi .....	25
7.4 Copertura assicurativa .....	25
7.5 Osservatorio aziendale della qualità .....	25
7.6 Servizi garantiti in caso di sciopero .....	26



---

## 1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

### 1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- D.P.C.M. 30 dicembre 1998 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Legge regionale 31 luglio 1998, n.42 "Norme per il trasporto pubblico locale", che all'articolo 26 stabilisce l'obbligo dei soggetti esercenti servizi di trasporto pubblico di adottare la carta dei servizi dei trasporti sulla base dello schema adottato dal Consiglio Regionale;
- Deliberazione del Consiglio Regionale n.55 del 26 marzo 2002 e successive modificazioni;
- Regolamento (UE) 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per le vie navigabili interne.

### 1.2 Principi ispiratori della carta

- *Eguaglianza ed imparzialità*
  - ◇ L'azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.
- *Continuità*
  - ◇ L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.
  - ◇ L'azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti, apposizione di avvisi sul sito internet e presso le biglietterie di porto.
  - ◇ In caso di necessità l'azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.
  - ◇ In caso di sciopero, l'azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.
- *Trasparenza e partecipazione*
  - ◇ L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.
  - ◇ L'azienda si impegna a istituire Uffici per la cura delle relazioni con il pubblico.
  - ◇ L'azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato. L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta, prima dell'adozione della carta dei servizi.
  - ◇ L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.
- *Efficienza ed efficacia*
  - ◇ L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.
  - ◇ L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

### 1.3 Finalità della Carta

La carta costituisce per i passeggeri

- Strumento di conoscenza in quanto:
  - ◇ fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico regionale, sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;
  - ◇ garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
  - ◇ garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.
- Strumento di partecipazione in quanto:
  - ◇ mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti;
  - ◇ garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.
- Strumento di tutela in quanto:
  - ◇ garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
  - ◇ stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti dei clienti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

---

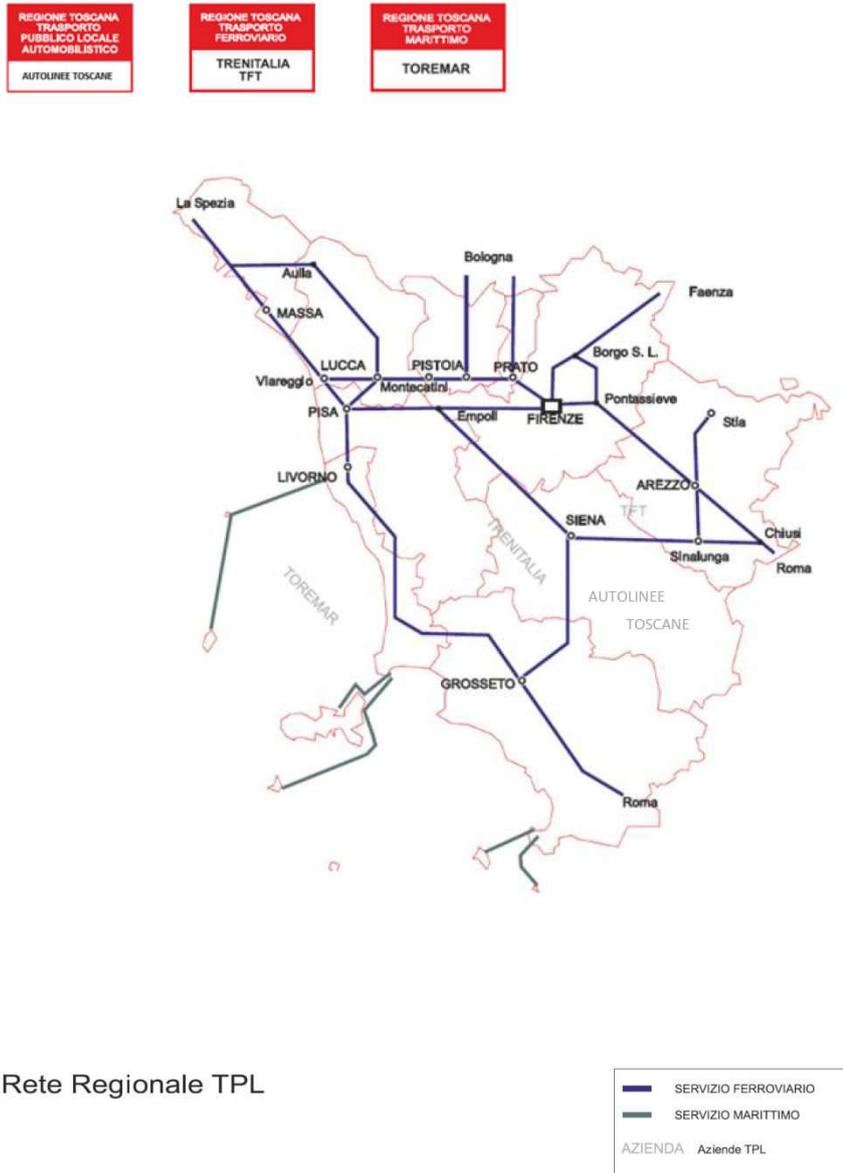
#### 1.4 Elenco Associazioni degli utenti

- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**  
largo Molinuzzo, 13  
51100 - Pistoia  
tel. 0573.26682
- **ADICONSUM TOSCANA**  
via Carlo Del Prete, 135  
50127 - Firenze  
tel. 055.3269042
- **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA**  
viale I. Nievo, 32  
57121 – Livorno  
tel. 0586.375639
- **CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS**  
via Bonanno Pisano  
56126 – Pisa  
tel. 050.996306
- **ADUSBEP TOSCANA ONLUS**  
lungarno Soderini, 11  
50124 – Firenze  
tel. 055.361935
- **CONFCOSUMATORI**  
via della Prefettura, 3  
58100 - Grosseto  
tel. 0564.417849
- **FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA**  
via A. Tavanti, 3  
50134 - Firenze  
tel. 055.217195
- **CODACONS TOSCANA**  
via P. Francavilla, 14/E  
50142 – Firenze  
tel. 055.7398841
- **ADOC Toscana**  
via V. Corcos, 15  
50142 – Firenze  
Tel. 055.7325586
- **AECI REGIONALE TOSCANA**  
via S.Francesco, 2  
56033 – Capannoli (Pi)  
TEL. 0587.710961

## 2. IL SISTEMA REGIONALE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

### 2.1 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale e relativi dati

I servizi gestiti dalla Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremар si integrano con quelli del sistema regionale del trasporto pubblico qui di seguito rappresentato:



---

**SISTEMA DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE DI PERSONE:**

<i>KM FERRO</i>	23.450.979
<i>KM RETE FERRO</i>	1.563
<i>KM GOMMA</i>	103.264.634
<i>KM RETE GOMMA</i>	13.492
<i>NM NAVE</i>	246.751
<i>NM LINEE NAUTICHE</i>	233.6

**PASSEGGERI GOMMA**

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	1.847.361
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	2.290.046
Passeggeri annui trasportati:	181.880.162

**PASSEGGERI FERRO**

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	330.421
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	326.579
Passeggeri annui trasportati:	67.372.426

**PASSEGGERI NAVE**

Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	43.240
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	27.035
Passeggeri annui trasportati:	1.575.392

**PERSONALE GOMMA**
**Settore**

- Amministrazione:	541
- Manutenzione:	323
- Movimento:	4.169
Totale:	5.033

**PERSONALE FERRO**
**Settore**

- Amministrazione:	132
- Manutenzione:	328
- Movimento:	1.402
Totale:	1862

**PERSONALE NAVE**
**Settore**

- Amministrazione:	29
- Naviganti:	253
Totale:	282

**SOGGETTI GESTORI (AZIENDE):** 4

Compenso ricevuto da Reg. Toscana – FERRO	278.154.927
Compenso ricevuto da Reg. Toscana – GOMMA	380.493.210
Compenso ricevuto da EE.LL. – GOMMA	24.968.967
Compenso ricevuto da Reg. Toscana – NAVE	18.415.141
Compenso ricevuto da Reg. Toscana – TRAMVIE	15.381.228

**ABITANTI REGIONE TOSCANA 3.660.530 AL 1/1/2024**

## 2.2 Soggetti erogatori

I servizi indicati nel grafo di pagina 6 sono effettuati da:

Soggetto gestore	Indirizzo	Tel e Fax	Tel, Fax ed Email Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)	Numero Verde	Sito web
Autolinee Toscane S.p.A.	Viale del Progresso n.6 50032 Borgo San Lorenzo (FI)	Tel. +39 0558490505	numero verde 800 142424 (lun-dom 6.00-24.00) Mail: info@autolineetoscane.it numero verde PMR 800 142425 (lun-dom 8.00-20.00)		www.at-bus.it
TRENTALIA S.P.A.	Direzione Regionale Toscana viale Spartaco Lavagnini, 58 50129 FIRENZE	direzione.toscana@trentitalia.it	e-mail: vertenze.dr1@trentitalia.it : per le irregolarità di viaggio (multe, verbali, notifiche di pagamento, ingiunzioni, ecc.) e-mail: bonus.dr1@trentitalia.it: per inoltro richiesta di indennizzo abbonati regionale - Call Center: 89 20 21 per acquisti, cambio prenotazione e rimborsi, informazioni, assistenza CartaFreccia e Trentitalia.com Attivo tutti i giorni della settimana 24 h su 24 h. Da rete fissa il costo dello scatto alla risposta (IVA inclusa) è di 30,5 centesimi di euro e di 54,9 centesimi di euro al minuto. Da rete mobile i costi variano in funzione del gestore. La tariffazione parte dopo la scelta dell'opzione desiderata. +39.06.68475475 dall'estero, numero attivo tutti i giorni dalle ore 7:00 alle ore 23:59. Dalle 00:00 alle 6:59 è possibile lasciare un messaggio alla casella vocale con contatto da parte di un operatore a partire dalle 7 della mattina seguente. 06 3000 per informazioni sull'orario e sulla circolazione dei treni, sui binari di arrivo e partenza, Cambio prenotazione, richiesta rimborso o informazioni sulla conciliazione, ascoltare Radio FS News con le ultime notizie sul traffico ferroviario, Prenotare un servizio di assistenza per i clienti a mobilità ridotta (dalle 6.45 alle 21.30 tutti i giorni). La tariffa di riferimento è quella urbana o extraurbana definita dall'operatore telefonico dei clienti. Gli stessi servizi sono disponibili con il numero 199 89 20 21 i cui costi da rete fissa (IVA inclusa) sono di 10 centesimi di euro al minuto e da rete mobile variano in funzione del proprio gestore. 800 90 60 60 o 02.32.32.32 per i clienti a mobilità ridotta dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite: numero verde gratuito 800 90 60 60 raggiungibile da telefono fisso; numero nazionale a tariffazione ordinaria 02.32.32.32 raggiungibile da telefono fisso e mobile.	800906060 da tel.fisso per clienti a mobilità ridotta	www.trentitalia.com
Trasporto Ferroviario Toscano TFT S.p.A.	via G.Monaco, 37 52100 Arezzo	Tel. 0575.39881 Fax 0575.292981 (via Concini 2)	Ticket Point via Piero d. Francesca 1 52100 Arezzo Tel. 800100403 gratuito da fisso Tel.199122344 da cell. a pagamento reclami.aretzo@tiemmespa.it	800100403	www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima S.p.A. Toremarm	piazzale dei Marmi 12 57123 Livorno	Tel 0586.224511 Fax 0586.224624	callcenter@toremarm.it urp@toremarm.it	800304035	www.toremarm.it

---

### 3. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

#### 3.1 Struttura giuridica

La Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremар è assegnataria, per l'anno 2025, dei servizi marittimi necessari al mantenimento della continuità territoriale con l'Arcipelago Toscano.

Sede legale ed operativa – piazzale dei Marmi n.12, interno 2 – 57123 Livorno

tel. 0586.224511

fax 0586.224624

call-center 800 30 40 35

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

Il Consiglio di amministrazione è composto da cinque membri:

Alessandro Onorato

Presidente

Matteo Savelli

Amministratore Delegato

Mario La Nera

Consigliere

Achille Onorato

Consigliere

### 3.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico e relativi dati



### 3.3 Dati di consuntivo relativi all'anno 2024

#### AREA SERVITA

Collegamenti delle isole dell'Arcipelago Toscano con la terraferma, secondo il seguente dettaglio linee:

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

Miglia percorse	238.043
Passeggeri trasportati	1.575.392
Autoveicoli trasportati	386.451
Mezzi commerciali trasportati	50.377

#### SETTORI OPERATIVI DELL'AZIENDA E PERSONALE ADDETTO

Consistenza del personale dipendente al 31 dicembre 2024

– personale di terra	29
– personale imbarcato	253
– totale personale dell'azienda	282

### **3.4 Logistica aziendale**

La Società utilizzava per lo svolgimento dei propri servizi, alla data del 31 dicembre 2024, sette navi traghetto ed un mezzo veloce ed era presente, in ogni porto di partenza (ad esclusione delle isole di Pianosa, Gorgona e Giannutri), tramite biglietterie affidate a mandatari.

### **3.5 Tipologia dei servizi offerti**

La Società offre servizi di collegamento con quasi tutte le isole dell'Arcipelago Toscano, gli orari di partenza sono consultabili sul sito internet [www.toremар.it](http://www.toremар.it), per informazioni vedere il paragrafo "4.6 Servizio di informazione" della presente Carta.

- A1 Livorno –isola di Capraia  
frequenza giornaliera/bi-giornaliera.
- A1bis Livorno – isola di Gorgona  
due partenze settimanali.
- A2 Piombino – Portoferraio  
da un minimo di 8 ad un massimo di 17 partenze giornaliere
- A2fast Piombino – Cavo – Portoferraio  
da quattro a cinque partenze giornaliere
- A3 Piombino – Rio Marina – Cavo – isola di Pianosa  
da tre a otto partenze giornaliere – una volta a settimana viene collegata l'isola di Pianosa
- A4 Porto S.Stefano – Giglio Porto  
da tre a 5 partenze giornaliere
- A5 Porto S.Stefano – isola di Giannutri  
da due a tre partenze settimanali

## 4. L'OFFERTA COMMERCIALE

### 4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi

La Società esercisce le seguenti linee di collegamento marittimo, con le isole dell'Arcipelago Toscano:

- Livorno – isola di Capraia
- Livorno – isola di Gorgona
- Piombino – Portoferraio
- Piombino – Rio Marina – Cavo – isola di Pianosa
- Piombino – Cavo – Portoferraio
- Porto S.Stefano – isola del Giglio
- Porto S.Stefano – isola di Giannutri

### 4.2 Estratto del sistema tariffario

Di seguito si riporta un estratto del tariffario, contenente le tariffe più frequentemente utilizzate.

LINEA	ORIGINE	DESTINAZIONE	UTENTE TIPOLOGIA	UTENTE SPECIFICA	STAGIONE	IMPORTE
A1	LIVORNO	CAPRAIA	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	21,59
A1	LIVORNO	CAPRAIA	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	21,59
A1	LIVORNO	CAPRAIA	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	21,59
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	ALTA	73,26
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	BASSA	47,22
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	MEDIA	73,26
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	ALTA	98,30
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	BASSA	47,22
A1	LIVORNO	CAPRAIA	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	MEDIA	98,30
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	16,87
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	13,58
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	15,03
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	ALTA	59,59
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	BASSA	38,87
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	MEDIA	57,22
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	ALTA	67,55
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	BASSA	38,87
A2	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	MEDIA	64,88
A2fast	PIOMBINO	CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	13,39
A2fast	PIOMBINO	CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	12,82
A2fast	PIOMBINO	CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	12,82
A2fast	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	20,37
A2fast	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	19,56
A2fast	PIOMBINO	PORTOFERRAIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	19,56
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	11,42
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	10,49
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	10,96
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	ALTA	56,52
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	BASSA	38,85
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,00	MEDIA	54,27
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	ALTA	64,32
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	BASSA	38,85
A3	PIOMBINO	RIO MARINA/CAVO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,00	MEDIA	61,78
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	ALTA	15,66
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	BASSA	13,58
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	PASSEGGERI	- PASSEGGERI	MEDIA	15,03
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	ALTA	56,14
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	BASSA	47,65
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO ENTRO 4,50	MEDIA	53,89
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	ALTA	71,97
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	BASSA	60,88
A4	PORTO S. STEFANO	GIGLIO	VEICOLI	- AUTO OLTRE 4,50	MEDIA	69,06

Per acquisti effettuati anteriormente al giorno della partenza, viene applicato un diritto di prenotazione pari all'8% della tariffa.

Qualora l'auto, con le eventuali appendici, superi i 180 cm di altezza è soggetta ad una tariffazione diversa.

È possibile avere preventivi personalizzati rivolgendosi alla rete di vendita.

### **4.3 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.toremар.it](http://www.toremар.it);
- le biglietterie situate nei porti di imbarco, di cui al seguente paragrafo “4.6 Servizio informazione”, 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 Toremар, distribuite su tutto il territorio nazionale;
- il call-center al numero verde 800.30.40.35;
- le navi, con preavviso al personale di bordo da dare al momento dell’imbarco, pagando una maggiorazione, sulla tariffa ordinaria, di €. 5,00.

### **4.4 Trasporto bagagli**

Ogni passeggero ha diritto di portare con sé gratuitamente 20 kg. lordi di bagaglio a mano, in caso di viaggio su navi traghetto e 10 in caso di viaggio su mezzi veloci.

Ai ragazzi paganti metà tariffa, viene concessa la metà della franchigia, ovvero 10 kg. in caso di navi e 5 in caso di mezzi veloci.

Sono considerati ed ammessi come bagaglio gli effetti che, per uso personale del passeggero, vengono ordinariamente trasportati in valigie, sacchi da viaggio, scatole e simili. Se si includono nel bagaglio oggetti di altra natura, il passeggero deve il doppio del prezzo di tariffa per il trasporto delle cose stesse, oltre il risarcimento dei danni ai sensi dell’art.410 del Codice della Navigazione.

I bagagli viaggiano al seguito del passeggero, non è previsto un servizio di custodia.

### **4.5 Trasporto animali**

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.

Gli animali domestici non sono accettati in sala poltrone, ma sono ammessi solo sui ponti esterni della nave o, dove disponibili, negli idonei ricoveri fino ad esaurimento disponibilità.

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.

#### 4.6 Servizio di informazione

La società mette a disposizione dell'utenza i seguenti strumenti informativi:

- Il sito internet [www.toremar.it](http://www.toremar.it);
- Le seguenti biglietterie situate nei porti di imbarco:
  - **Livorno**  
Asat srl  
via del molo Mediceo, 12  
tel. 0586.896113  
e-mail [livorno@toremar.it](mailto:livorno@toremar.it)
  - **Isola di Capraia**  
via Assunzione, 18  
tel. 342.9953016  
e-mail [capraia@toremar.it](mailto:capraia@toremar.it)
  - **Piombino**  
Dini & Miele srl  
nuova stazione marittima  
tel. 0565.31100  
e-mail [piombino@toremar.it](mailto:piombino@toremar.it)
  - **Portoferraio**  
Dini & Miele srl  
calata Italia, 36  
tel. 0565.960131  
e-mail [portoferraio@toremar.it](mailto:portoferraio@toremar.it)
  - **Rio Marina**  
A3 srl  
calata Voltoni, 20  
tel. 0565.962073  
e-mail [riomarina@toremar.it](mailto:riomarina@toremar.it)
  - **Cavo**  
Alessandra Struzzi  
via Michelangelo, 54  
tel. 0565.949871  
e-mail [cavo@toremar.it](mailto:cavo@toremar.it)
  - **Porto S.Stefano**  
Agemar Metrano srl  
piazzale Facchinetti, 7/8  
tel. 0564.810803  
e-mail [portosantostefano@toremar.it](mailto:portosantostefano@toremar.it)
  - **Giglio Porto**  
Cavero srl  
tel. 0564.809349  
e-mail [giglio@toremar.it](mailto:giglio@toremar.it)
- Le numerose agenzie di viaggio abilitate alla vendita di biglietti Toremar;
- Il call-center al numero verde 800.30.40.35.

Toremar ricorda ai Sigg.ri passeggeri che il testo integrale dei seguenti documenti:

- Condizioni generali di trasporto passeggeri e veicoli al seguito
- Carta dei servizi
- Regolamento (UE) 1177/2010

è disponibile per la consultazione sul sito internet [www.toremar.it](http://www.toremar.it) oppure facendone richiesta al personale di bordo o di biglietteria.

L'organismo responsabile dell'attuazione del Regolamento (UE) 1177/2010, per lo Stato italiano è:

ART – Autorità di Regolamentazione dei Trasporti  
Via Nizza, 230  
10126 – TORINO  
[www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)

---

## 5. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

### 5.1 Premessa

Chiunque usufruisce del servizio offerto da Toremarm S.p.A. è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nelle “Condizioni generali di trasporto passeggeri e veicoli al seguito” nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all’ordine ed alla sicurezza dell’esercizio del servizio emanate dalla Società e/o dal personale da questa dipendente. Il testo integrale delle “Condizioni generali di trasporto passeggeri e veicoli al seguito” è consultabile sul sito [www.toremarm.it](http://www.toremarm.it), presso le biglietterie di porto e a bordo delle Unità Sociali.

Le fonti normative dalle quali derivano gli obblighi dei passeggeri e le relative sanzioni sono:

- Regolamento (UE) 1177/2010;
- Codice della Navigazione;
- Legge Regionale 42/1998;
- Condizioni generali di trasporto passeggeri e veicoli al seguito, di Toremarm.

### 5.2 Doveri dei passeggeri

I passeggeri dei servizi di trasporto hanno il dovere di:

- essere muniti di idoneo e valido titolo di viaggio, da conservarsi per tutta la durata del viaggio e da esibire su richiesta del personale di vigilanza;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- rispettare il divieto di fumare all’interno dei mezzi;
- non arrecare disturbo agli altri viaggiatori: l’uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione che non disturbi gli altri passeggeri;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli;
- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di animali e bagagli;
- non trasportare oggetti considerati nocivi o pericolosi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stessi e per tutti gli altri viaggiatori.

### 5.3 Sanzioni a carico dei passeggeri

I passeggeri sono tenuti ad esibire il titolo di viaggio, a richiesta del personale di vigilanza incaricato dalla Società, sia a bordo delle vetture che alla fermata di discesa. Il personale incaricato, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dalla Società, può operare anche in abiti borghesi.

Coloro che risultassero sprovvisti di regolare titolo di viaggio saranno tenuti al pagamento dell’intero prezzo del biglietto più il seguente diritto di esazione:

	ordinari	residenti
passeggeri	10,00	1,00
motocicli	10,00	2,00
autoveicoli, roulotte, ecc.	10,00	3,00
merci	10,00	3,00

L'autore dell'infrazione ha diritto a presentare un ricorso contro l'applicazione della sanzione e/o chiedere di essere sentito. Il ricorso deve essere presentato entro 30 giorni dalla contestazione esclusivamente in forma scritta, a:

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremarm  
piazzale dei Marmi n.12, interno 2 - 57123 Livorno

Le procedure per accedere alle vie giudiziarie e conciliative sono quelle previste dalle leggi in vigore.

#### **5.4 Diritti dei passeggeri**

I passeggeri dei servizi di trasporto hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nel capitolo “7. Gli impegni dell’Azienda” della presente Carta.

1. In caso di ritardo la Società 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.
2. Se i passeggeri perdono una coincidenza a causa di un ritardo, la Società di fatto compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri in merito a coincidenze alternative.
3. Quando la Società prevede ragionevolmente che una corsa subisca un ritardo superiore a sessanta minuti rispetto all’orario previsto di partenza, deve offrire gratuitamente ai passeggeri generi di conforto e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sulla nave o in porto o possono essere ragionevolmente forniti.
4. In caso di ritardo o corsa persa che renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, ove e allorché sia fisicamente possibile, i passeggeri ricevono gratuitamente la sistemazione in albergo o di altro tipo e il trasporto tra il porto e la sistemazione, oltre ai pasti e ai generi di conforto di cui al punto 3.
5. Se il servizio marittimo non può più essere proseguito, la Società organizza, ove possibile e quanto prima, servizi di trasporto alternativi per i passeggeri.
6. Ai fini dell’applicazione dei commi precedenti la Società di fatto presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.
7. Quando la Società prevede ragionevolmente che un servizio marittimo passeggeri subisca un ritardo superiore a 90 minuti rispetto all’orario previsto 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 di trasporto alternativi offerti da altri operatori di trasporti;
  - b. riceve il rimborso del prezzo del biglietto, qualora non accetti i servizi di trasporto alternativi. Con il consenso del passeggero il rimborso integrale del biglietto può

avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto.

8. Fermo restando il diritto al trasporto, il passeggero può chiedere alla Società la compensazione economica di cui al Regolamento UE/1177/2010 in caso di ritardo all'arrivo dovuto a cancellazione. I risarcimenti minimi sono fissati come segue:
  - a. il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
  - b. il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti;
  - c. il 100% del prezzo del biglietto se la Società non fornisce servizi alternativi o le informazioni di cui ai punti precedenti.
9. Il risarcimento è effettuato entro un mese dalla presentazione della relativa domanda.
10. Il risarcimento può essere effettuato mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili (per quanto riguarda in particolare il periodo di validità e la destinazione). Il risarcimento è effettuato in denaro su richiesta del passeggero.
11. I punti 4, 8, 9 e 10 non si applicano se il ritardo o la cancellazione è provocato da circostanze eccezionali che ostacolano l'esecuzione del servizio di trasporto, che non potevano essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli.

### **5.5 Persone a mobilità ridotta (PMR)**

La Società, nei limiti previsti dal Regolamento UE/1177/2010, 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, senza oneri aggiuntivi, assistenza alle persone a mobilità ridotta secondo le previsioni di cui al Regolamento UE/1177/2010 (un'informativa relativa a tale normativa è comunque disponibile sul sito del Vettore).

#### **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.

#### **1. Assistenza a bordo delle unità navali**

- La PMR verrà assistita dal personale di bordo:
  - ◇ nelle operazioni di imbarco/sbarco;
  - ◇ nel deposito/recupero 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.

Le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta notificano al vettore, 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.

Quanto sopra a condizione che:

- la Persona a mobilità ridotta richieda assistenza, specificandone il tipo alla biglietteria del porto di partenza (i cui recapiti sono disponibili sul sito internet [www.toremар.it](http://www.toremар.it) ed in questo documento al paragrafo 4.6), almeno 48 ore prima della prevista partenza anche tramite telefono, telefax o mail. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi;
- se non vengono effettuate le predette notifiche Toremар 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;

- la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenti nel punto designato ad un'ora stabilita da Toremarm non oltre 60 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o, qualora non sia stata stabilita un'ora, almeno 30 minuti prima.

Toremarm inoltre:

- a. assicura che il proprio personale che fornisce un'assistenza diretta alle persone disabili e a mobilità ridotta abbia le conoscenze per soddisfare le necessità di tali persone, a seconda della disabilità o della riduzione di mobilità, fornendo una formazione incentrata sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità, a tutto il personale che lavora a diretto contatto con i viaggiatori;
- b. 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;
- c. se una Persona con disabilità o a mobilità ridotta ha bisogno di un'animale da assistenza, tale animale viene sistemato a condizione che venga fornita notifica a TOREMARM, anche tramite la propria rete di vendita, in conformità delle norme applicabili in materia di trasporto di animali da assistenza riconosciuti a bordo di navi passeggeri;
- d. 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, il passeggero cui appartengono è risarcito da TOREMARM. Se necessario, si fa tutto il possibile per fornire rapidamente attrezzatura di sostituzione.

## **5.6 Donne in Gravidanza**

Le passeggere in stato di gravidanza possono imbarcarsi a proprio rischio e responsabilità, e, ove nel caso, munite di certificato medico emesso non più di sette giorni prima della partenza che attesti l'idoneità ad affrontare il viaggio, da consegnarsi al personale della nave che ne facesse richiesta.

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 alla Società e a tutto il personale della stessa.

## **5.7 Oggetti smarriti**

Chiunque rinvenga oggetti abbandonati da passeggeri nelle zone ad essi destinate è tenuto a consegnare gli oggetti ritrovati al Comando nave.

Se ad un membro dell'equipaggio vengono consegnati oggetti ritrovati a bordo da passeggeri il componente l'equipaggio è tenuto a presentare la persona al Comando nave, se ciò non è possibile, dovrà trascrivere le modalità del ritrovamento e i dati identificativi (Cognome Nome, indirizzo, numero di telefono) della persona che ha rinvenuto gli oggetti e consegnate il tutto al Comando nave.

Il Comando nave che riceva oggetti ritrovati a bordo controlla se è possibile risalire in qualche modo al proprietario del bene a mezzo indirizzi n. telefonici o quant'altro, compilerà l'apposito stampato, in triplice copia, e custodirà i beni ritrovati in idoneo locale o in cassaforte identificandoli con il numero di registrazione.

Nel caso che il Comando nave sia risalito al nome del proprietario e lo abbia contattato, gli oggetti rimarranno sotto la custodia del Comando nave fino a che il proprietario abbia provveduto al ritiro; prima di riconsegnare il bene ritrovato effettuerà una piccola indagine assicurandosi che la persona che reclama l'oggetto/i sia il reale smarritore e farà firmare lo

stampato precedentemente compilato al ritrovamento quale ricevuta alla riconsegna del bene. Nel caso in cui il Comando nave non sia in grado di risalire al legittimo proprietario dell'oggetto ritrovato dovrà, ai sensi dell'Art.927 del Codice Civile, consegnare lo stesso al Sindaco del comune porto capolinea della nave a mezzo raccomandatorio marittimo unitamente a due copie dello stampato compilato al ritrovamento; una copia di detto stampato, debitamente firmata dal Sindaco o suo rappresentante, dovrà ritornare alla nave che la conserverà in apposito raccoglitore. La presente procedura non si applica nel caso di prodotti alimentari o oggetti di scarso valore.

Qualora il passeggero dimentichi o smarrisca oggetti personali a bordo, potrà rivolgersi al Comando della nave oppure, a sbarco avvenuto, potrà compilare l'apposito modulo scaricabile dal sito ed inviarlo al relativo indirizzo di posta elettronica [urp@toremar.it](mailto:urp@toremar.it).

Il Vettore, non appena ricevuta la segnalazione, provvederà ad effettuare immediatamente tutte le ricerche del caso, in conformità alla norma di cui all'art.927 del Codice Civile, senza essere tenuto ad alcun indennizzo in caso di mancato ritrovamento degli oggetti dimenticati o smarriti a bordo dal passeggero.

---

## 6. RELAZIONI CON L'UTENZA

### 6.1 Ufficio relazioni con il Pubblico

L'UrP ha sede presso la Direzione Aziendale:

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

il suo compito è quello di assistere i clienti nei rapporti con la Società, dopo la fruizione del servizio. Nel dettaglio:

- fornisce informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;
- acquisisce reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relativamente al servizio fornito;
- cura la procedura relativamente ai reclami pervenuti;
- fornisce risposta scritta ai reclami presentati;
- acquisisce le richieste dei clienti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardano, secondo le modalità di cui alla legge n.241/1990, provvedendo all'espletamento delle medesime;

### 6.2 Procedura di reclamo

I reclami possono essere inoltrati, entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, secondo le seguenti modalità:

- compilando l'apposito form, presente sul sito internet [www.toremар.it](http://www.toremар.it), alla sezione "reclami".
- In forma scritta inviando una raccomandata all'indirizzo riportato al paragrafo 6.1 di questa Carta, utilizzando il modulo scaricabile dalla sezione "reclami" del sito [www.toremар.it](http://www.toremар.it).

Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'Azienda notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo.

### 6.3 Procedura di conciliazione

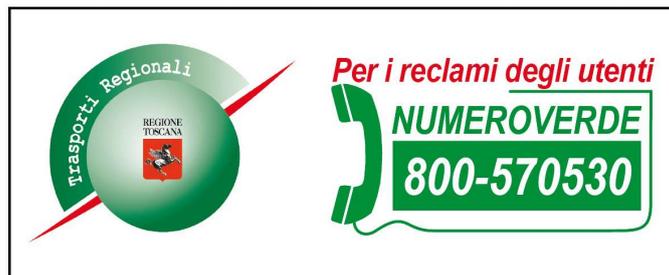
Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente può rivolgersi, indirizzando apposita istanza:

- alla Camera Arbitrale di Conciliazione, istituita presso la Camera di Commercio territorialmente competente. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori; non è comunque necessaria l'assistenza di un legale,
- al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e Toremар.

Per la definizione di eventuali controversie con Toremар circa biglietti o altri servizi acquistati online come consumatore il passeggero può ricorrere alla piattaforma ODR (Piattaforma per la risoluzione online delle controversie), gestita dalla Commissione Europea. La piattaforma è disponibile a questo link <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente.

#### 6.4 Numero verde della Regione Toscana



dalle ore 8:00 alle 18:00 – nei giorni dal lunedì al venerdì  
e-mail: [numeroverdetpl@regione.toscana.it](mailto:numeroverdetpl@regione.toscana.it)

#### 6.5 Autorità di Regolazione dei Trasporti – Avviso ai Passeggeri

Si informa la gentile clientela che, solo dopo aver presentato un reclamo a

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremар

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Piazzale dei Marmi n.12 int.2, 57123 - Livorno

e-mail: [urp@toremар.it](mailto:urp@toremар.it)

Fax: 0586.224624

oppure compilando l'apposito form, presente sul sito internet [www.toremар.it](http://www.toremар.it), alla sezione "reclami" e decorsi sessanta giorni dall'invio (per viaggi in partenza da porti italiani o in arrivo in Italia da porti extra UE), è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n.1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto via mare e per vie navigabili interne, tramite l'apposito sistema telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità, oppure con il modulo da inviare a mezzo posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n.230, 10126 - Torino, oppure via e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

- [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)
- [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it)

Per ulteriori informazioni consultare il sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it).

---

## 7. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

Toremар assume i seguenti fattori ed i relativi indicatori, come elementi utili per il controllo della qualità del servizio offerto agli utenti. Si impegna ad effettuarne il monitoraggio ed a renderne noti i risultati nelle successive edizioni della Carta dei Servizi.

### 7.1 Fattori di qualità, indicatori e standard

1. Sicurezza  
Caratteristica fondamentale di Toremар è la tutela dei passeggeri. La costante manutenzione dei mezzi è eseguita da personale altamente specializzato, al fine di garantire sicurezza e tutela degli utenti.
2. Regolarità del servizio  
Le rotte servite da Toremар sono ad orario e rappresentate su apposite tabelle a disposizione degli utenti. Il servizio è garantito per tutti i giorni della settimana compreso il sabato e la domenica.  
Toremар si impegna a rispettare gli orari così come predisposti e in casi di ritardi, interruzioni, indipendenti dalla Società, si impegna ad adottare le misure di tipo informativo, al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
3. Pulizia e condizioni igieniche di mezzi e strutture  
Sui mezzi nautici saranno effettuate, la pulizia ordinaria a fine viaggio e la pulizia generale a fine giornata.
4. Comfort del viaggio  
I mezzi sono provvisti di servizio di climatizzazione.
5. Procedura di imbarco per le Persone a Mobilità Ridotta (PMR)  
Si rimanda al paragrafo “5.5 Persone a mobilità ridotta” della presente Carta.
6. Informazioni alla clientela  
La Società si impegna a garantire una comunicazione puntuale all’utenza.
7. Personale: aspetti relazionali e comportamentali  
Toremар si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso i passeggeri comportamenti professionali, cortesi e rispettosi.
8. Livello di servizio commerciale e nel front-office
9. Integrazione modale
10. Attenzione all’ambiente  
I mezzi sono costruiti e tenuti nel rispetto delle normative vigenti riguardanti la salvaguardia dell’ambiente.

## 7.2 Indagini di customer satisfaction

Gli standard qualitativi vengono sottoposti a verifica attraverso un'attività di monitoraggio tesa a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza.

Tale verifica viene effettuata tramite la distribuzione di questionari ai viaggiatori, per poterne rilevare il grado di soddisfazione che verrà poi misurato con un punteggio da 1 a 6.

La tabella sottostante ne è un esempio:

*tabella 1*

Indicatori di qualità	Standard di qualità sui collegamenti					
	1	2	3	4	5	6
Sicurezza						
Regolarità del servizio						
Pulizia e condizioni igieniche di mezzi e strutture						
Comfort del viaggio						
Procedura di imbarco per le PMR						
Informazioni alla clientela						
Personale: aspetti relazionali e comportamentali						
Livello di servizio commerciale e nel front-office						
Integrazione modale						
Attenzione all'ambiente						

Essendo il primo anno di un nuovo contratto non sono presenti i dati di rilevazioni precedenti.

### **7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi**

L'azienda si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della Carta dei Servizi secondo lo schema tipo approvato dal Consiglio Regionale, completa degli esiti della rilevazione prevista dal punto "7.2 Indagini di customer satisfaction"; detta versione integrale è posta in visione per la clientela presso le biglietterie dei porti di imbarco, i Comandi delle unità sociali, il sito internet ed è inoltre inviata alla Regione Toscana, a tutti i comuni ed a tutte le province nel cui ambito territoriale l'azienda effettua servizi di trasporto.

### **7.4 Copertura assicurativa**

L'Azienda fornisce la copertura assicurativa prevista dalla normativa vigente che garantisce il risarcimento dei danni a persone o cose prodotti nell'espletamento del servizio.

### **7.5 Osservatorio aziendale della qualità**

L'Osservatorio Aziendale della Qualità ha le seguenti funzioni:

- monitorare la qualità percepita dall'utenza, attraverso l'indagine campionaria di customer satisfaction, al fine di trarne indicazioni utili alla gestione aziendale;
- analizzare i reclami, segnalazioni e suggerimenti pervenuti attraverso l'UrP, con lo scopo di elaborare proposte volte al miglioramento del servizio;
- predisporre i report necessari alla stesura della Carta dei Servizi.

## 7.6 Servizi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero dell'intera giornata la Società garantirà i seguenti servizi:

Linea	A1			
	Livorno – Isola di Gorgona – Isola di Capraia		partenza	arrivo
<i>martedì e venerdì</i>	Livorno	Isola di Capraia	10:00	12:30
	Livorno	Isola di Gorgona	8:30	10:30
	Isola di Gorgona	Isola di Capraia	10:30	12:00
<i>martedì e venerdì</i>	Isola di Capraia	Livorno	14:30	17:00
	Isola di Capraia	Isola di Gorgona	14:00	15:30
	Isola di Gorgona	Livorno	15:50	17:20

Linea	A2			
	Portoferraio – Piombino		partenza	arrivo
	Portoferraio	Piombino	5:20	6:20
	Portoferraio	Piombino	18:50	19:50
	Piombino	Portoferraio	7:00	8:00
	Piombino	Portoferraio	21:00	22:00

Linea	A3			
	Piombino – Rio Marina – (Isola di Pianosa)		partenza	arrivo
<i>martedì</i>	Rio Marina	Piombino	7:00	7:45
	Rio Marina	Pianosa	9:30	11:20
<i>martedì</i>	Piombino	Rio Marina	8:35	9:20
	Pianosa	Rio Marina	13:35	15:25

Linea	A4			
	Isola del Giglio – Porto S.Stefano		partenza	arrivo
	Giglio Porto	Porto S.Stefano	9:10	10:10
	Giglio Porto	Porto S.Stefano	16:00	17:00
	Porto S.Stefano	Giglio Porto	10:30	11:30
	Porto S.Stefano	Giglio Porto	17:25	18:25

I servizi su-esposti non vengono garantiti nell'ipotesi in cui lo sciopero copra una frazione di giornata.