



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA	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
2. IL SISTEMA REGIONALE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE	6
2.1 Sistema del trasporto pubblico locale di persone anno 2014	6
2.2 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale	8
2.3 Soggetti erogatori	9
3. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA	10
3.1 Struttura giuridica	10
3.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico.....	11
3.3 Dati di consuntivo relativi all'anno 2014.....	12
3.4 Logistica aziendale	13
3.5 Tipologia del servizio offerto	13
4. L'OFFERTA COMMERCIALE	14
4.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi.....	14
4.2 Estratto del sistema tariffario.....	14
4.3 Acquisto dei titoli di viaggio	16
4.4 Trasporto bagagli	16
4.5 Trasporto animali.....	16
4.6 Servizio di informazione	17
5. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO	18
5.1 Premessa	18
5.2 Doveri dei passeggeri.....	18
5.3 Sanzioni a carico dei passeggeri	18
5.4 Diritti dei passeggeri	19
5.5 Persone a mobilità ridotta (PMR).....	20
5.6 Donne in Gravidanza.....	21
5.7 Oggetti smarriti	21
6. RELAZIONI CON LA CLIENTELA	23
6.1 Ufficio relazioni con il Pubblico	23
6.2 Procedura di reclamo per fatti che potrebbero dar luogo ad un indennizzo/risarcimento	23
6.3 Procedura di conciliazione	24
6.4 Numero verde della Regione Toscana per la presentazione degli altri tipi di reclamo	24
7. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA	25
7.1 Fattori di qualità, indicatori standard	25
7.2 Indagine di customer satisfaction	26
7.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi.....	27
7.4 Copertura assicurativa	27
7.5 Osservatorio aziendale della qualità.....	27
7.6 Servizi garantiti in caso di sciopero	28

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.

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 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 alla clientela 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 dai clienti 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.
- *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

- **ACU TOSCANA**
ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI
via Carriona, 44
54033 - Carrara
tel. 0585.72110 - 091548
- **ADICONSUM TOSCANA**
via Carlo Del Prete, 135
50127 - Firenze
tel. 055.3269042
- **ADOC TOSCANA ONLUS**
via Corcos, 15
50142 - Firenze
tel. 055.7325586
- **ADUSBEF TOSCANA**
via Montebello, 76
50123 - Firenze
tel. 055.361935
- **CITTADINANZATTIVA TOSCANA ONLUS**
via degli Asili, 35
57126 – Livorno
tel. 0586.829553
- **CODACONS TOSCANA**
via P. Francavilla, 14/E
50142 – Firenze
tel. 055.7398841
- **AECI TOSCANA**
ASSOCIAZIONE EUROPEA CONSUMATORI
INDIPENDENTI
via R.Sanzio, 5
50053 – Empoli (Fi)
tel. 0571.700045
- **CONFCONSUMATORI**
via Ronchi, 24
58100 - Grosseto
tel. 0564.418276
- **FEDERCONSUMATORI ED UTENTI TOSCANA**
via A. Tavanti, 3
50134 - Firenze
tel. 055.217195
- **LEGA CONSUMATORI TOSCANA**
via F. da Buti, 20
56125 - Pisa
tel. 327.6722188
- **MOVIMENTO CONSUMATORI TOSCANA**
via Sant’Omobono 1/B
57123 - Livorno
tel. 0586.219158
- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**
via Puccini, 42
51100 - Pistoia
tel. 0573.26682
- **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**
via P.A. Mattioli, 8/A
53100 - Siena
tel. 0577.286600

2. IL SISTEMA REGIONALE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

2.1 Sistema del trasporto pubblico locale di persone anno 2014

<i>KM FERRO</i>	23.822.430
<i>KM RETE FERRO</i>	1.563
<i>KM GOMMA</i>	106.361.340
<i>KM RETE GOMMA</i>	24.225
<i>NM NAVE</i>	244.446
<i>NM LINEE NAUTICHE</i>	206
<i>KM TRAMVIA</i>	1.234.999
<i>KM RETE TRAMVIA</i>	14,807
<i>PASSEGGERI GOMMA</i>	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	22.673.864
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	26.107.584
Passeggeri annui trasportati:	185.190.589
<i>PASSEGGERI FERRO</i>	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	303.427
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	317.452
Passeggeri annui trasportati:	65.583.944
<i>PASSEGGERI NAVE</i>	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	39.658
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	25.608
Passeggeri annui trasportati:	1.405.769
<i>PASSEGGERI TRAMVIA</i>	
Posti offerti nel giorno feriale medio estivo:	
- posti-km\giorno	962.336
- posti-corsa\giorno	127.840
Posti offerti nel giorno feriale medio invernale:	
- posti-km\giorno	1.062.704
- posti-corsa\giorno	144.160
Passeggeri trasportati:	12.831.489

PERSONALE GOMMA

Settore

- Amministrazione:	546
- Manutenzione:	488
- Movimento:	4.388
Totale:	5.422

PERSONALE FERRO

Settore

- Amministrazione:	68
- Manutenzione:	342
- Movimento:	1.363
Totale:	1.773

PERSONALE NAVE

Settore

- Amministrazione:	21
- Naviganti:	220
Totale:	241

PERSONALE TRAMVIA

Settore

- Amministrazione:	6
- Manutenzione:	16
- Movimento:	63
Totale:	85

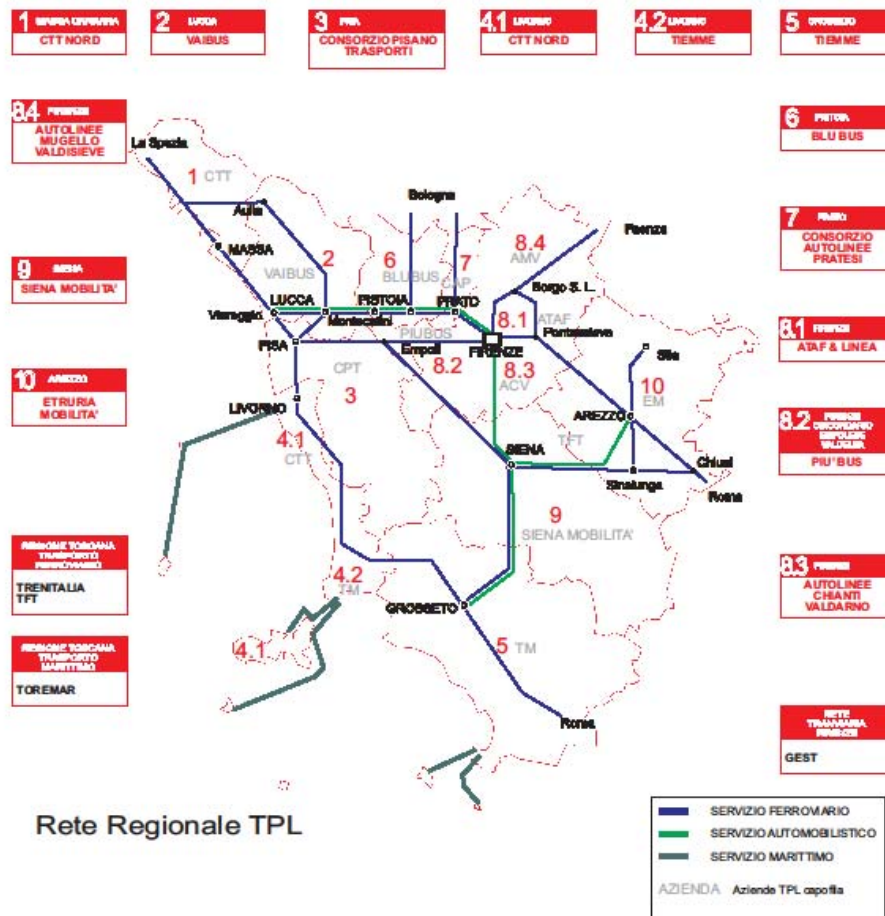
SOGGETTI GESTORI (AZIENDE): 16

Compenso ricevuto da Reg. Toscana – FERRO	256.740.403	iva compresa
Compenso ricevuto da Reg. Toscana – FERRO	910.452	iva esclusa
Compenso ricevuto da Reg. Toscana – GOMMA	205.700.000	iva esclusa
Compenso ricevuto da EE.LL. – GOMMA	45.173.840	iva compresa
Compenso ricevuto da Reg. Toscana – NAVE	15.056.650	iva compresa
Compenso ricevuto da Reg. Toscana – TRAMVIA	6.394.500	iva esclusa

ABITANTI REGIONE TOSCANA 3.750.511 AL 1/1/2014

2.2 Grafo della rete regionale dei servizi di trasporto pubblico locale

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:



2.3 Soggetti erogatori

I servizi indicati nel grafo di pagina 8 sono effettuati da:

soggetto gestore	indirizzo	tel – fax – email	URP – ufficio relazioni con il pubblico	numero verde	sito web
CTT Nord – Massa Carrara	Via G. Pietro, 2 54033 Carrara (Ms)	Tel. 0585.85211 Fax 0585.857277	Tel. 0585.852134 Fax 0585.857277 info@atnsrl.it	800 223 010	www.atnsrl.it
VAIBUS	Viale Luporini, 895 55100 – Lucca	Tel. 0583.5411 Fax. 0583.541240	800 602 525 Fax 0583.541240 urp@vaibus.it	800 602 525	www.lucca.cttnord.it
CPT scarl	Via Bellatalla, 1 56121 – Pisa	Tel. 050.884111 Fax. 050.884284	Tel. 050.500717 urp.pisa@cttnord.it call-center 199 120 150		www.pisa.cttnord.it
CTT Nord - Livorno	Via C.Meyer, 59 57127 – Livorno	Tel. 0586.847225 Fax. 0586.847256	Tel. 0586.847412 Fax 0586.847406 urp_li@cttcompany.it	800 317 709	www.livorno.cttnord.it
TIEMME spa Piombino	Via L. Da Vinci, 13 57025 – Piombino (LI)	Tel. 0565.260111 Fax. 0565.34388	800 922 984 199 168 182 da cell. Fax 0565.34388 urp.piombino@tiemmespa.it	800 922 984 da rete fissa	www.tiemmespa.it
TIEMME spa Grosseto	Via Topazio, 12 58100 – Grosseto	Tel. 0564.475111 Fax. 0564.456754	800 922 984 199 168 182 da cell. Fax 0564.456754	800 922 984 da rete fissa	www.tiemmespa.it
BLUBUS scarl	Via F.Pacini, 47 51100 – Pistoia	Tel. 0573.3630 Fax 0573.364266	Tel. 0573.363243 Tel. 848 800 730 Fax 0573.364266 info@blubus.it		www.blubus.it
CAP	Piazza Duomo, 18 59100 – Prato	Tel. 0574.6081 Fax 0574.21038	Prato: Tel. 0574.608256 Fax 0574.21038 puntocap- po@capautolinee.it Firenze: Tel. 055.214637 Fax 055.292319 puntocap-fi@capautolinee.it		www.capautolinee.it
SIENA MOBILITÀ scarl	S.S. 73 Levante, 23 Loc. Due Ponti 53100 – Siena	Tel. 0577.204111 Fax 0577.223896	800 922 984 199 168 182 da cell. Fax 0577.223896 info@sienamobilita.it	800 922 984 da rete fissa	www.sienamobilita.it
ETRURIA MOBILITÀ scarl	Via G.Monaco, 37 52100 – Arezzo	Tel. 0575.39881 Fax 0575.28414	800 922 984 199 168 182 da cell. Fax 0575.324801 reclami.arezzo@tiemmespa.it	800 922 984 da rete fissa	www.etruriamobilita.it
ATAF & LI-NEA scarl	Via Dei Mille, 115 50131 – Firenze	Tel. 055.56501 Fax 055.5650209	800 424 500 199 104 245 da cell. segreteria@ataf.fi.it	800 424 500 da rete fissa	www.ataf.net
AUTOLINEE MUGELLO VALDISIEVE	Viale dei Cadorna, 105 50129 – Firenze	Tel. 055.47821 Fax 055.4782253	800 373 760 Fax 055.4782279 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373 760	www.amvbus.it
AUTOLINEE CHIANTI VALDARNO	Viale dei Cadorna, 105 50129 – Firenze	Tel. 055.47821 Fax 055.4782253	800 373 760 Fax 055.4782279 clienti.firenze@fsbusitalia.it	800 373 760	www.acvbus.it
PIÛBUS	Piazza Duomo, 18 59100 – Prato	Tel. 0574.6081 Fax 0574.21038	Tel. 0571.74194 Fax 0574.21038 urp@piubus.it		www.piubus.it
TRENITALIA spa	Viale Spartaco lavagnini, 58 50129 – Firenze	Fax 055.2353953 direzione.toscana@trenitalia.it	892 021 199 892 021 per irregolarità di viaggio: vertenze.drt@trenitalia.it per rimborsi: rimborsi.drt@trenitalia.it per informazioni sui bonus: bonus.drt@trenitalia.it	800 892 021 gratuito in caso di sciopero	www.trenitalia.com
Trasporto Ferroviano Toscano TFT spa	Via G.Monaco, 37 52100 – Arezzo	Tel. 0575.39881 Fax 0575.28414	Ticket-point p.zza Repubblica – Arezzo 800 922 984 199 168 182 da cell	800 922 984 da rete fissa	www.trasportoferroviariotoscano.it
Toscana Regionale Marittima spa TOREMAR	Piazzale dei Marmi n.12, interno 2 57123 – Livorno	Tel. 0586.224511	199 117 733 callcenter@toremар.it urp@toremар.it		www.toremар.it
GEST spa	Via dell'Unità d'Italia, 10 50018 – Scandicci (FI)	Tel. 055.7352309 Fax 055.7352203	Tel. 055.7352204 199 229 300 da cell. info@gestramvia.it	800 964 424 da rete fissa	www.gestramvia.com

3. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

3.1 Struttura giuridica

MOBY S.p.A. è risultata aggiudicataria della procedura di gara indetta dalla Regione Toscana, dei servizi marittimi necessari al mantenimento della continuità territoriale per l'Arcipelago Toscano ed esegue detti collegamenti attraverso la

Toscana Regionale Marittima S.p.A. – Toremар

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

tel. 0586.224511

fax 0586.224624

www.toremар.it

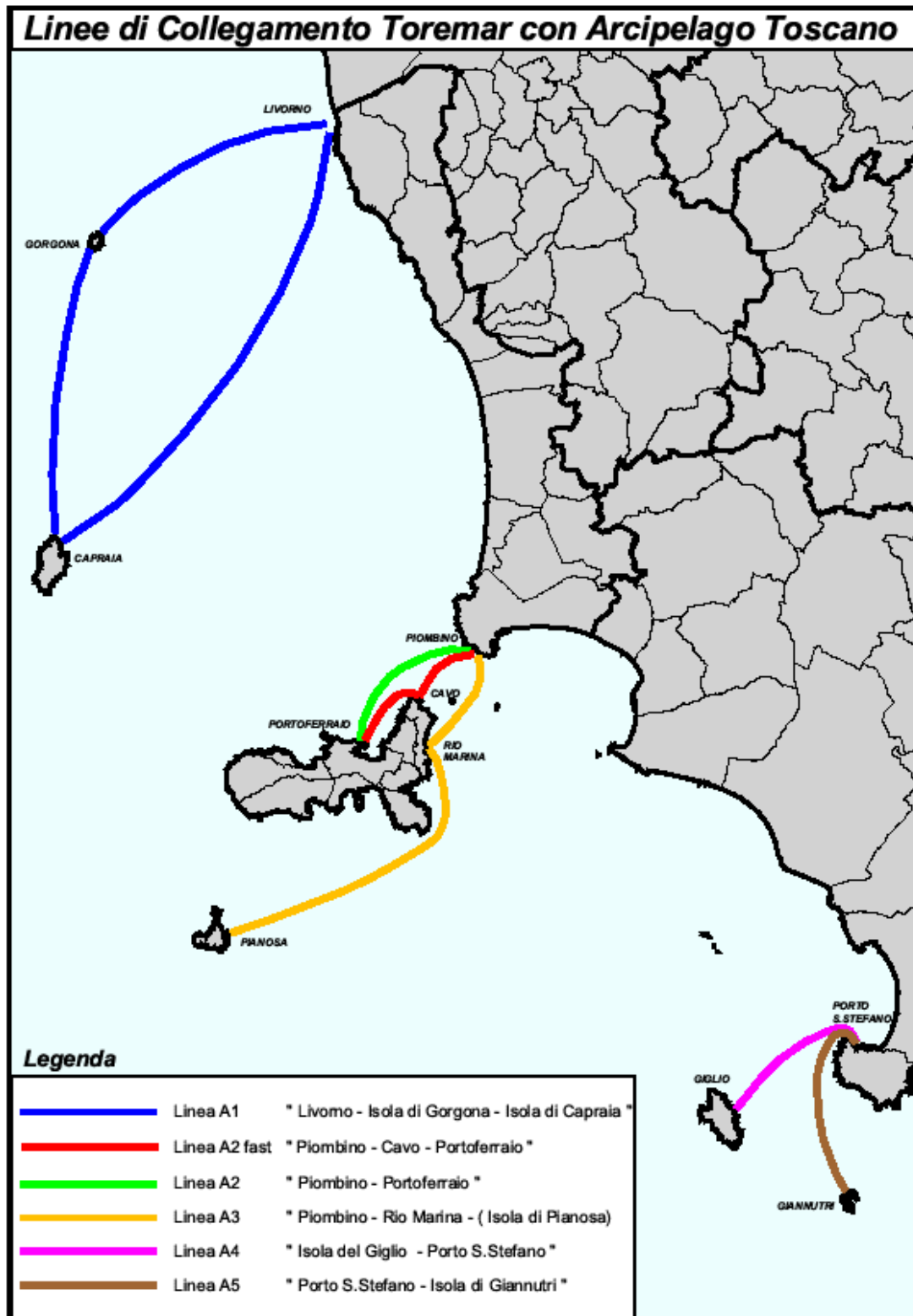
call-center 199.11.77.33

di cui è socio unico.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da nove membri:

Stelio Montomoli	Presidente
Achille Onorato	Amministratore Delegato
Matteo Savelli	Consigliere Delegato
Libero Schiaffino	Consigliere Delegato
Leo Di Virgilio	Consigliere
Marcello Giardini	Consigliere
Giuseppe Contrani	Consigliere
Graziella Petucco	Consigliere
Alessandro Onorato	Consigliere

3.2 Grafo della rete aziendale dei servizi di trasporto pubblico



3.3 Dati di consuntivo relativi all'anno 2014

AREA SERVITA

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

A1	Livorno – Isola di Gorgona – Isola di Capraia	nm	87,0	a/r
A2	Piombino – Portoferraio	“	27,0	“
A2fast	Piombino – Cavo – Portoferraio	“	30,2	“
A3	Piombino – Rio Marina (– Isola di Pianosa)	“	18,4	“
A4	Porto S.Stefano – Giglio Porto	“	22,0	“
A5	Porto S.Stefano – Isola di Giannutri	“	22,0	“

Miglia percorse	231.196,50
Passeggeri trasportati	1.405.769
Autoveicoli trasportati	305.648
Mezzi commerciali trasportati	55.229

SETTORI OPERATIVI DELL'AZIENDA E PERSONALE ADDETTO

Consistenza del personale dipendente al 31 dicembre 2014

– personale di terra	21
– personale imbarcato	220

3.4 Logistica aziendale

La Società utilizzava per lo svolgimento dei propri servizi, alla data del 31 dicembre 2014, sette navi traghetto ed un mezzo veloce ed era presente, in ogni porto di partenza, tramite biglietterie affidate a mandatari.

3.5 Tipologia del servizio offerto

La Società offre un servizio di collegamento con quasi tutte le isole dell'Arcipelago Toscano, gli orari di partenza sono consultabili sul sito internet www.toremar.it, per informazioni vedere il paragrafo "4.6 Servizio di informazione" della presente Carta.

- A1 Livorno – isola di Gorgona – isola di Capraia
frequenza giornaliera/bi-giornaliera
- 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 – 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
due 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 Gorgona – isola di Capraia
- Piombino – Portoferraio
- Piombino – Rio Marina – 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.

AUTO AL SEGUITO	tariffa ordinaria			diritti e tasse portuali	tassa di sbarco	totale ordinaria		
	bassa	media	alta			bassa	media	alta
Auto								
Livorno - Capraia	30,16			10,62		40,78		
Capraia - Livorno	30,16			10,62		40,78		
Piombino - Portoferraio	23,21			10,58		33,79		
Portoferraio - Piombino	23,21			10,58		33,79		
Piombino - Rio Marina	23,20			10,58		33,78		
Rio Marina - Piombino	23,20			10,58		33,78		
Auto prima fascia								
Livorno - Capraia		51,80	51,80	10,62			62,42	62,42
Capraia - Livorno		51,80	51,80	10,62			62,42	62,42
Piombino - Portoferraio		38,47	40,44	10,58			49,05	51,02
Portoferraio - Piombino		38,47	40,44	10,58			49,05	51,02
Piombino - Rio Marina		36,02	37,89	10,58			46,60	48,47
Rio Marina - Piombino		36,02	37,89	10,58			46,60	48,47
Piombino - Pianosa	38,01	42,26	44,38	10,58		48,59	52,84	54,96
Pianosa - Piombino	38,01	42,26	44,38	10,58		48,59	52,84	54,96
Rio Marina - Pianosa	38,01	42,26	44,38	10,58		48,59	52,84	54,96
Pianosa - Rio Marina	38,01	42,26	44,38	10,58		48,59	52,84	54,96
P. S.Stefano - Giglio	30,84	36,02	37,89	8,76		39,60	44,78	46,65
Giglio - P.S.Stefano	30,84	36,02	37,89	8,76		39,60	44,78	46,65
Auto seconda fascia								
Livorno - Capraia		72,60	72,60	10,62			83,22	83,22
Capraia - Livorno		72,60	72,60	10,62			83,22	83,22
Piombino - Portoferraio		44,83	47,06	10,58			55,41	57,64
Portoferraio - Piombino		44,83	47,06	10,58			55,41	57,64
Piombino - Rio Marina		42,26	44,38	10,58			52,84	54,96
Rio Marina - Piombino		42,26	44,38	10,58			52,84	54,96
Piombino - Pianosa	55,39	61,23	64,14	10,58		65,97	71,81	74,72
Pianosa - Piombino	55,39	61,23	64,14	10,58		65,97	71,81	74,72
Rio Marina - Pianosa	55,39	61,23	64,14	10,58		65,97	71,81	74,72
Pianosa - Rio Marina	55,39	61,23	64,14	10,58		65,97	71,81	74,72
P. S.Stefano - Giglio	41,83	48,63	51,03	8,76		50,59	57,39	59,79
Giglio - P.S.Stefano	41,83	48,63	51,03	8,76		50,59	57,39	59,79

Per acquisti effettuati anteriormente al giorno della partenza, viene applicato un diritto di prenotazione del 10% della tariffa.

seconda fascia:

oltre 4 mt per le linee Piombino - Portoferraio, Piombino - Rio Marina.

oltre 4,5 mt per le linee Livorno - Capraia, Piombino - Pianosa, Rio Marina - Pianosa, P.S.Stefano - Giglio.

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

PASSEGGERI	tariffa ordinaria		diritti	tasse portuali	diritti e tasse portuali	tassa di sbarco	totale ordinaria	
	nave	aliscato					nave	aliscato
BASSA STAGIONE								
Livorno - Capraia	12,74		5,21	1,06	6,27	1,50	20,51	
Capraia - Livorno	12,74		5,21	1,06	6,27		19,01	
Livorno - Gorgona	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Livorno	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Capraia	7,64		4,85		4,85	1,50	13,99	
Capraia - Gorgona	7,64		4,85		4,85		12,49	
Piombino - Portoferraio	6,43	11,40	4,85	1,00	5,85	1,50	13,78	18,75
Portoferraio - Piombino	6,43	11,40	4,85	1,00	5,85		12,28	17,25
Piombino - Cavo		5,82	4,85	1,00	5,85	1,50		13,17
Cavo - Piombino		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Portoferraio - Cavo		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Cavo - Portoferraio		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Piombino - Rio Marina	3,88		4,85	1,00	5,85	1,50	11,23	
Rio Marina - Piombino	3,88		4,85	1,00	5,85		9,73	
Piombino - Pianosa	12,62		5,20	1,00	6,20	1,50	20,32	
Pianosa - Piombino	12,62		5,20	1,00	6,20		18,82	
Rio Marina - Pianosa	7,64		4,85	1,00	5,85		13,49	
Pianosa - Rio Marina	7,64		4,85	1,00	5,85		13,49	
P. S.Stefano - Giglio	6,43		4,85		4,85	1,50	12,78	
Giglio - P.S.Stefano	6,43		4,85		4,85		11,28	
MEDIA STAGIONE								
Livorno - Capraia	12,74		5,21	1,06	6,27	1,50	20,51	
Capraia - Livorno	12,74		5,21	1,06	6,27		19,01	
Livorno - Gorgona	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Livorno	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Capraia	7,64		4,85		4,85	1,50	13,99	
Capraia - Gorgona	7,64		4,85		4,85		12,49	
Piombino - Portoferraio	7,65	11,40	4,85	1,00	5,85	1,50	15,00	18,75
Portoferraio - Piombino	7,65	11,40	4,85	1,00	5,85		13,50	17,25
Piombino - Cavo		5,82	4,85	1,00	5,85	1,50		13,17
Cavo - Piombino		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Portoferraio - Cavo		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Cavo - Portoferraio		5,82	4,85	1,00	5,85			11,67
Piombino - Rio Marina	4,25		4,85	1,00	5,85	1,50	11,60	
Rio Marina - Piombino	4,25		4,85	1,00	5,85		10,10	
Piombino - Pianosa	12,62		5,20	1,00	6,20	1,50	20,32	
Pianosa - Piombino	12,62		5,20	1,00	6,20		18,82	
Rio Marina - Pianosa	7,64		4,85	1,00	5,85		13,49	
Pianosa - Rio Marina	7,64		4,85	1,00	5,85		13,49	
P. S.Stefano - Giglio	7,65		4,85		4,85	1,50	14,00	
Giglio - P.S.Stefano	7,65		4,85		4,85		12,50	
ALTA STAGIONE								
Livorno - Capraia	12,74		5,21	1,06	6,27	1,50	20,51	
Capraia - Livorno	12,74		5,21	1,06	6,27		19,01	
Livorno - Gorgona	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Livorno	7,64		4,85	1,06	5,91		13,55	
Gorgona - Capraia	7,64		4,85		4,85	1,50	13,99	
Capraia - Gorgona	7,64		4,85		4,85		12,49	
Piombino - Portoferraio	9,18	12,08	4,85	1,00	5,85	1,50	16,53	19,43
Portoferraio - Piombino	9,18	12,08	4,85	1,00	5,85		15,03	17,93
Piombino - Cavo		6,27	4,85	1,00	5,85	1,50		13,62
Cavo - Piombino		6,27	4,85	1,00	5,85			12,12
Portoferraio - Cavo		6,27	4,85	1,00	5,85			12,12
Cavo - Portoferraio		6,27	4,85	1,00	5,85			12,12
Piombino - Rio Marina	4,63		4,85	1,00	5,85	1,50	11,98	
Rio Marina - Piombino	4,63		4,85	1,00	5,85		10,48	
Piombino - Pianosa	13,36		5,20	1,00	6,20	1,50	21,06	
Pianosa - Piombino	13,36		5,20	1,00	6,20		19,56	
Rio Marina - Pianosa	8,17		4,85	1,00	5,85		14,02	
Pianosa - Rio Marina	8,17		4,85	1,00	5,85		14,02	
P. S.Stefano - Giglio	8,17		4,85		4,85	1,50	14,52	
Giglio - P.S.Stefano	8,17		4,85		4,85		13,02	

Per acquisti effettuati anteriormente al giorno della partenza, si applica un diritto di prenotazione pari al 10% della tariffa.

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;
- 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 199.11.77.33, secondo modalità e costi comunicati all’inizio della telefonata;
- il sistema regionale Pegaso;
- le navi, con preavviso al personale di bordo da dare al momento dell’imbarco, pagando una maggiorazione, sulla tariffa ordinaria, di €. 5,04.

4.4 Trasporto bagagli

Ogni passeggero ha diritto di portare con sè 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;
- Le seguenti biglietterie situate nei porti di imbarco:
 - **Livorno**
Asat srl
via del molo Mediceo, 12
tel./fax 0586.896113
e.mail livorno@toremar.it
 - **Isola di Capraia**
Amadero srl
via Assunzione, 18
tel./Fax 0586.905069
e.mail capraia@toremar.it
 - **Piombino**
Dini & Miele srl
nuova stazione marittima
tel. 0565.31100
fax 0565.229730
e.mail piombino@toremar.it
 - **Portoferraio**
Dini & Miele srl
calata Italia, 36
tel. 0565.960131
fax 0565.914717
e.mail portoferraio@toremar.it
 - **Rio Marina**
A3 srl
calata Voltoni, 20
tel. 0565.962073
fax 0565.962568
e.mail riomarina@toremar.it
 - **Cavo**
Alessandra Struzzi
via Michelangelo, 54
tel./Fax 0565.949871
e.mail cavo@toremar.it
 - **Porto S.Stefano**
Agemar Metrano srl
piazzale Facchinetti, 7/8
tel. 0564.810803
fax 0564.818455
e.mail portosantostefano@toremar.it
 - **Giglio Porto**
Cavero srl
tel./Fax 0564.809349
e.mail giglio@toremar.it
- Le numerose agenzie di viaggio abilitate alla vendita di biglietti Toremar;
- Il call-center al numero 199.11.77.33, secondo modalità e costi comunicati all'inizio della telefonata.

5. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

5.1 Premessa

Chiunque usufruisce del servizio offerto da Toremar 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.toremar.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:

- Codice della Navigazione;
- Legge Regionale del 31 luglio 1998 n.42;
- Condizioni generali di trasporto passeggeri e veicoli al seguito, di Toremar.

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	10,08	1,01
motocicli	10,08	2,02
autoveicoli, roulotte, ecc.	10,08	3,03
merci	10,08	3,03

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. – Toremар
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), 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 Toremар non oltre 60 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o, qualora non sia stata stabilita un'ora, almeno 30 minuti prima.

Toremар 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 TOREMAR, 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 TOREMAR. 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 raccomandatario marittimo unitamente a due copie dello stampato compilato al ritrovamento; una copia di detto stampato, debitamente firmata dal Sindaco o suo rappresentante, dovrà ritornare firmata 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@toremар.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 LA CLIENTELA

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 riguardino, secondo le modalità di cui alla legge n.241/1990, provvedendo all'espletamento delle medesime;

6.2 Procedura di reclamo per fatti che potrebbero dar luogo ad un indennizzo/risarcimento

Possono essere presentati reclami per fatti:

a. che danno diritto ad un indennizzo

Nel caso di ritardo all'arrivo di oltre 60 minuti il passeggero ha diritto ad un indennizzo secondo quanto previsto dal paragrafo "5.4 Diritti dei passeggeri – punto 8" della presente Carta;

b. derivanti da cause riconducibili alla responsabilità dell'Azienda che procurano un danno al passeggero

In questo caso 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.

Il passeggero che ha subito un sinistro/infortunio a bordo della nave è tenuto ad informare immediatamente il Comando di quanto avvenuto. Il Comando, oltre a fornire l'eventuale necessaria assistenza, è dotato di uno stampato denominato "Processo Verbale" che viene redatto e controfirmato dal passeggero e nel quale viene descritta la dinamica di quanto accaduto.

Sarà cura del cliente contattare la Direzione entro sei mesi dalla data del sinistro/infortunio al fine di inviare la documentazione necessaria per ottenere il risarcimento.

Nel caso di danno apparente nessuna domanda di risarcimento, perdita od altri danni sofferti dai bagagli o dai veicoli al seguito sarà ammessa se lo stato dei medesimi non sia stato riconosciuto in contraddittorio con il Comando di bordo, secondo la procedura sopra riportata.

I reclami posso essere inoltrati, entro 30 giorni dal fatto a cui si riferiscono, secondo le seguenti modalità:

- in forma scritta per lettera o fax all’indirizzo dell’UrP di cui al precedente paragrafo o per p.e.c. all’indirizzo toremар@pec.toremар.it.

l’Azienda fornirà risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, la risposta potrà essere interlocutoria qualora la specificità della problematica esposta richieda tempi di elaborazione più lunghi. La risposta interlocutoria conterrà comunque indicazioni sui tempi previsti di definizione del reclamo.

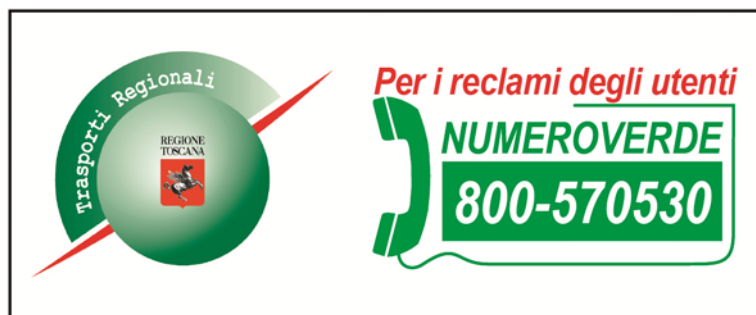
6.3 Procedura di conciliazione

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

- alla Camera Arbitraria 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 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 per la presentazione degli altri tipi di reclamo



dalle ore 8:00 alle 18:00 – nei giorni dal lunedì al venerdì

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 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 Indagine 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						

Di seguito i risultati dei monitoraggi annuali:

Riepilogo monitoraggi degli standard di qualità	2012	2013	2014
Sicurezza	5,00	5,09	5,23
Regolarità del servizio	4,73	4,73	4,68
Pulizia e condizioni igieniche di mezzi e strutture	5,13	5,10	5,21
Comfort del viaggio	4,90	4,84	4,95
Procedura di imbarco per le Persone a Mobilità Ridotta	5,18	5,11	5,08
Informazioni alla clientela	4,67	5,04	4,99
Personale: aspetti relazionali e comportamentali	5,21	5,47	5,20
Livello di servizio commerciale e nel front-office	4,68	4,90	4,81
Integrazione modale	4,51	4,26	4,29
Attenzione all'ambiente	4,65	4,97	5,03

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 Indagine 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.