



**ENERMAR  
TRASPORTI SRL**

**CARTA DELLA  
MOBILITÀ**



**Rev. 03 del 01/06/2011**

**CONTENUTI**

CONTENUTI	2
PREMESSA	3
Edizione, aggiornamento e distribuzione della Carta della Mobilità	3
SEZIONE 1 – PARTE GENERALE	4
<b>1.1 Presentazione della carta</b>	4
<b>1.2 La Compagnia</b>	6
<b>1.3 I servizi forniti</b>	9
<b>1.4 Ammissione in servizio</b>	9
<b>1.5 Il sistema tariffario</b>	11
<b>1.6 Tipologia dei documenti di viaggio</b>	11
<b>1.7 Condizioni di viaggio</b>	13
SEZIONE 2 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD	17
<b>2.1 Monitoraggio</b>	17
<b>2.2 Fattori della Qualità</b>	17
SEZIONE 3 – PROCEDURE DI DIALOGO TRA LA COMPAGNIA E i propri clienti	21
<b>3.1 Procedura di inoltro reclami e suggerimenti</b>	21
<b>3.2 Procedura di rimborso</b>	23
<b>3.3 Procedura di risarcimento danni alle persone o alle cose (copertura assicurativa)</b>	24
ALLEGATI	26

## PREMESSA

La Carta della mobilità è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di trasporto pubblico e i Passeggeri che usufruiscono di tali servizi.

La Carta della mobilità rappresenta quindi:

- per il Passeggero, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela;
- per la Compagnia, un'occasione di dialogo con l'utente, nonché uno stimolo al costante miglioramento della Qualità offerta.

La Carta è lo strumento di comunicazione e informazione attraverso il quale la **Compagnia di Navigazione Enermar** mostra il proprio impegno nei confronti dei Clienti, per quanto riguarda il livello qualitativo dei servizi erogati.

La Carta della mobilità descrive infatti gli standard di qualità che la Compagnia si impegna a rispettare, in particolare individua i fattori che determinano la qualità dei servizi e le corrette modalità di comunicazione nei confronti del Cliente, al fine di tutelarlo e di stabilire un corretto canale di comunicazione e di dialogo.

Essa costituisce inoltre un mezzo importante per verificare la corrispondenza tra i servizi offerti e le esigenze di qualità del pubblico ed è pertanto un utile strumento di miglioramento per la Compagnia di Navigazione.

L'impegno della **Compagnia di Navigazione Enermar** è quello di offrire un servizio di trasporto di qualità adeguato alle aspettative del proprio Cliente, di garantire il facile accesso alle informazioni inerenti i servizi e di tutelarli rispettandone i diritti.

## EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE CARTA DELLA MOBILITÀ

La Compagnia di Navigazione Enermar Trasporti Srl ha adottato la Carta della mobilità a partire dal 01/07/2009.

Sarà predisposta un'edizione annuale con l'aggiornamento dei principali parametri di qualità e in osservazione dei mutamenti dei servizi e delle modifiche delle norme sulla navigazione

Inoltre la Enermar effettua costantemente il monitoraggio della soddisfazione dei clienti, attraverso la somministrazione di questionari per la valutazione della qualità dei servizi, e ne riporta i risultati in ogni edizione della Carta della mobilità.

La Carta della Mobilità Enermar viene diffusa sulle navi e nelle biglietterie.

## SEZIONE 1 – PARTE GENERALE

### 1.1 Presentazione della carta

#### 1.1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.94 “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi” che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 30.12.1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi” che costituisce il riferimento per l’emanazione della Carta dei Servizi degli enti ed aziende del settore trasporti;
- DECRETO LEGISLATIVO 19 novembre 1997, n. 422 Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale
- Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21 Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna
- Codice della navigazione

#### 1.1.2 Principi ispiratori della Carta

La **Enermar**, coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva 27.1.94, si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

##### 1.1.2.1 Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane e delle persone diversamente abili, mediante la progressiva adozione di iniziative commisurate alla capacità economica della Compagnia;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture della Compagnia senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Garanzia di uniformità di trattamento sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni del servizio prestato. Il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

##### 1.1.2.2 Continuità

- I servizi sono erogati in maniera continua e regolare, in conformità a quanto indicato negli orari di esercizio autorizzati e resi noti. Fanno eccezione le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, comportamenti di parti terze rispetto alla Compagnia, stato

di necessità indipendenti dalla volontà della Compagnia e, in ogni caso, conformi alla normativa di riferimento del settore;

- E' stabilito che siano definiti e preventivamente comunicati all'esterno i servizi minimi in caso di sciopero, salvo condizionamenti derivanti dai comportamenti di parti terze rispetto alla Compagnia.

#### 1.1.2.3 Partecipazione

- Attivazione di una interazione basata sullo scambio di informazioni tra la Compagnia e gli Utenti sulle più importanti problematiche dei servizi erogati attraverso:
  - L'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni espresse dagli Utenti per il miglioramento del servizio, effettuata attraverso l'analisi e la sintesi dei dati dei Questionari e la formulazione di obiettivi per il periodo successivo;
  - Il confronto tra le parti interessate (Amministrazioni Pubbliche, Comunità locali ...).

#### 1.1.2.4 Efficienza ed efficacia

- La Enermar si ispira, nell'erogazione dei servizi, ai principi di miglioramento continuo, efficienza ed efficacia degli obiettivi, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati.

#### 1.1.2.5 Libertà di scelta

- La Enermar contribuisce, per quanto di propria competenza ed in collaborazione con le altre Parti Interessate (Regione, Provincia, Comuni), a mettere in opera azioni finalizzate a facilitare la libertà di scelta dell'utente tra più soluzioni di trasporto a disposizione.

#### 1.1.2.6 Semplificazione delle procedure

- La Enermar applica, nella prestazione del servizio di trasporto, procedure snelle e semplificate; in tal modo è possibile rendere comprensibili all'esterno le modalità di erogazione del servizio e garantire la più completa informazione all'utenza.

## 1.2 La Compagnia

### 1.2.1 Profilo aziendale

La Enermar Trasporti S.r.l. nasce nell'autunno del 2002 su iniziativa di importanti imprenditori Genovesi del mondo dello Shipping, ed inizia ad operare in Sardegna sulla tratta Palau - La Maddalena rilevando un ramo dell'azienda "TRIS" società operativa nella tratta dal 1991.

Nel Dicembre 2004 Enermar rileva "TREMAR", una piccola società operante nell'Arcipelago de La Maddalena dotata di due navi attualmente ancora facenti parte della flotta Enermar.

La Enermar, mediante un cospicuo investimento, rinnova la sua flotta con l'acquisto di "AGATA" nel febbraio del 2005 e "PACE" nell'ottobre 2005, navi acquistate dalle Ferrovie dello Stato e completamente rinnovate prima della loro messa in uso.

Grazie ai suoi sforzi Enermar acquisisce col tempo la più ampia presenza commerciale: oggi la è la società che esegue il maggior numero di corse nella tratta La Maddalena-Palau applicando le tariffe più competitive e senza alcun contributo pubblico.

La Enermar Trasporti S.r.l. ritiene che, per mantenere ed accrescere la propria attività e competitività, sia indispensabile perseguire costantemente la soddisfazione dei propri clienti attraverso il conseguimento di elevati standard qualitativi.

Amministratore Delegato della **Enermar S.r.l.** è la Sig.ra Maria Antonietta Orlandini

### 1.2.2 Logistica aziendale

#### **Direzione e Amministrazione**

Piazzale Iqbal Masih 5, 16126 Genova (GE) Tel 010.5469101 Fax 010.3029364

E-mail [info@enermar.com](mailto:info@enermar.com)

Sito web : [www.enermar.it](http://www.enermar.it)

#### **Sede Legale**

Via Domenico Millelire 84, 07024 La Maddalena (OT)

E-mail [info@enermar.com](mailto:info@enermar.com)

Sito web : [www.enermar.it](http://www.enermar.it)

#### **Ufficio tecnico e Operativo**

Via Amendola, 2

07024 La Maddalena (OT)

Tel. 0789/731103, Fax 0789/1832465

E-mail [p.romano@enermar.com](mailto:p.romano@enermar.com) - [d.campesi@enermar.com](mailto:d.campesi@enermar.com)

(Dal Lunedì al Venerdì 9.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00)

*Biglietterie:***Biglietteria Palau**

Stazione Marittima

07020 Palau (OT)

Tel. 0789/708484, Fax 0789/706233

E-mail info@enermar.com

*(Aperta tutto l'anno e tutti i giorni dalle ore 06.00 alle ore 24.00 )***Biglietteria Palau**

Piazza del Molo, 7

07020 Palau (OT)

E-mail info@enermar.com

*(Aperta tutti i gironi dal 1 giugno al 30 settembre dalle ore 8.00 alle ore 20.00 )***Biglietteria La Maddalena**

Piazza Colonna Garibaldi

07024 La Maddalena (OT)

Tel. 0789/735468, Fax 0789/730153

E-mail info@enermar.com

*(Aperta tutto l'anno e tutti i giorni dalle ore 5.30 alle ore 24.00 – Agosto dalle ore 5.30 alle ore 2.30 )***Biglietteria Nave "Agata"***(Aperta Dal 1 giugno al 30 settembre Tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.30)***Biglietteria Nave "Pace "***(Aperta Dal 1 giugno al 30 settembre Tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 13.30)***1.2.3 Settori operativi e personale addetto**

La Enermar impiega, al momento della emissione del presente documento, circa 83 persone, tra Comandanti, Direttori di Macchina, Nostromi, Marinai, Giovanotti di coperta, Mozzi, Operai motoristi, Ormeggiatori e Personale di terra.

## 1.2.4 *La navi Enermar*

La **Enermar** è dotata, per lo svolgimento dei propri servizi, dei seguenti traghetti:

- AGATA, PACE, con una capacità di carico di 80-90 auto e 350 passeggeri.



**La motonave Pace**



**La Motonave Agata**

- CAMOGLI e TESEO con una capacità di carico di 25-30 auto e 200 passeggeri.

## 1.2.5 *Tipologia dei servizi offerti*

La Enermar effettua:

- Servizi di linea per il trasporto passeggeri e autoveicoli;
- Servizi di trasporto merci.

La Enermar effettua il trasporto di merci pericolose. La società cura direttamente la richiesta delle pratiche di autorizzazione necessarie.

#### 1.2.6 *Il Sistema di gestione Qualità*

La **Enermar** ha introdotto, nella propria organizzazione, un Sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Il conseguimento della Certificazione di Qualità, da parte di un Organismo Accreditato, attesterà che la Società ha organizzato la gestione ed erogazione dei propri servizi sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza dell'impegno della Compagnia diretto al miglioramento continuo e al conseguimento della piena soddisfazione dell'Utente.

### 1.3 I servizi forniti

#### 1.3.1 *Servizi offerti e modalità di fruizione dei medesimi*

##### Linea:

- LA MADDALENA-PALAU
- PALAU-LA MADDALENA

Le tabelle riportanti gli orari e le tariffe dei servizi e Cartoncini informativi ai passeggeri sono a disposizione presso le biglietterie , a bordo delle navi e presso gli uffici della Compagnia.

Inoltre, le informazioni tariffarie e orarie sono presenti presso le banchine di tutti gli scali. Informazioni telefoniche in merito alle tariffe possono essere richieste alle biglietterie di Palau e La Maddalena rispettivamente ai numeri indicati nel paragrafo 1.2.2.

### 1.4 Ammissione in servizio

#### 1.4.1 *Biglietti*

L'acquisto dei biglietti può essere effettuato presso le biglietterie presenti negli scali (indicate al paragrafo 1.2.2) o a bordo delle navi (nel periodo estivo, vedi paragrafo 1.4.2).

Ogni passeggero deve munirsi, per viaggiare sulle motonavi Sociali, di regolare biglietto di passaggio.

Il Passeggero è tenuto a custodire diligentemente il biglietto per tutta la durata del viaggio e ad esibirlo a qualsiasi Ufficiale o Incaricato della **Enermar** che gliene faccia richiesta.

L'acquisto del biglietto comporta da parte del Passeggero l'accettazione incondizionata a tutti gli effetti di legge delle condizioni generali di trasporto.

#### 1.4.2 *Emissione biglietti*

L'emissione dei biglietti di viaggio si effettua presso la:

##### **Biglietteria di La Maddalena**

- *La Maddalena aperta tutto l'anno dalle ore 05.30 alle ore 24.00 e nel mese di Agosto 5.30 – 02.30*

##### **Biglietteria di Palau**

- *Palau Stazione marittima aperta tutto l'anno dalle ore 06.00 alle ore 24.00*
- *Palau Piazza del Molo 7 aperta dal 1 giugno al 30 settembre dalle ore 8.00 alle ore 20.00*

##### **Biglietteria a bordo delle navi AGATA e PACE**

- *Dal 1 giugno al 30 settembre dalle ore 08.00 alle ore 13.30*

#### 1.4.3 *Validità del biglietto*

Il biglietto è valido esclusivamente per l'anno solare di emissione.

Il prezzo del biglietto si intende per tratta, vitto escluso, ed è comprensivo di IVA, se dovuta, salvo diversa espressa indicazione,.

#### 1.4.4 *Rinuncia al viaggio – Annullamento del biglietto*

Il mancato utilizzo entro la data e la ora indicata non dipendenti da ragioni di servizio non darà diritto a nessun rimborso dell'importo pagato.

Nell'eventualità di cancellazione del servizio per cause imputabili alla Compagnia è previsto l'annullamento del biglietto e il conseguente rimborso secondo le modalità descritte nell'art. 3.2.1 della presente Carta.

#### 1.4.5 *Smarrimento del biglietto*

Il Passeggero che abbia smarrito il biglietto dovrà avvisare immediatamente il personale ENERMAR, e munirsi di un nuovo biglietto.

Il Passeggero che risulti sprovvisto di biglietto o che non abbia dato tempestivo avviso del suo smarrimento è tenuto ad acquistare un nuovo biglietto.

#### 1.4.6 *Prenotazioni*

La Enermar non ha al momento attivo un servizio di prenotazione.

#### 1.4.7 *Fatturazione*

Nel caso in cui il passeggero desiderasse ricevere una fattura ricevuta attestante l'avvenuto acquisto di biglietti di trasporto Enermar, questa deve essere richiesta all'operatore della biglietteria prima dell'emissione del biglietto stesso.

## 1.5 Il sistema tariffario

Le tariffe del servizio sono stabilite nel tariffario in vigore presso la Compagnia al momento del viaggio. Il tariffario è disponibile presso le biglietterie di terra e a bordo delle navi.

Per ricevere informazioni telefoniche in merito alle tariffe si possono contattare telefonicamente le biglietterie di Palau e La Maddalena rispettivamente ai numeri indicati nel paragrafo 1.2.2.

Le tariffe si intendono per tratta e per passeggero.

La **Enermar** si riserva la facoltà di modificare le tariffe dei servizi, agli informando tempestivamente gli Utenti mediante avvisi e diffusione delle nuove tariffe presso le biglietterie ed a bordo delle navi.

## 1.6 Tipologia dei documenti di viaggio

La tipologia dei biglietti in vigore è la seguente:

BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE

Da diritto ad effettuare un viaggio, alla tariffa definita nel Tariffario in vigore.

BIGLIETTO SS (SUPER SAVE)

Biglietto che va acquistato almeno un giorno prima della partenza. Dà diritto ad effettuare un viaggio ad una tariffa agevolata circa del 20%.

### 1.6.1 *Titoli di viaggio agevolati per particolari categorie di utenti*

Sono previste facilitazioni di viaggio nei casi previsti dal tariffario per:

- INFANTI SOTTO I 4 ANNI E PER RAGAZZI - BAMBINI DA 4 SINO AI 12 ANNI.
- **RESIDENTI; LA TARIFFA RESIDENTI E' APPLICABILE A :**
  - SOLO AI RESIDENTI NEL COMUNE DI LA MADDALENA E NEL COMUNE DI PALAU.
- NATIVI A LA MADDALENA – NON RESIDENTI.
- POSSESSORI DI IMMOBILI NEL COMUNE DI LA MADDALENA
- POSSESSORI DI “TESSERA PENDOLARE”
- VIGILI DEL FUOCO IN DIVISA PER SERVIZIO.

L'acquisto di titolo di viaggio agevolato dà diritto ad uno sconto sulla tariffa ordinaria.

### 1.6.2 *Possessori di Immobili nel Comune di La Maddalena:*

Il possesso di immobili nel Comune di La Maddalena dà diritto ad uno sconto sulla tariffa ordinaria per il soggetto possessore e la sua famiglia.

Lo sconto viene accordato a seguito di presentazione al personale di biglietteria di documentazione atta a dimostrare il possesso di immobili nel Comune di La Maddalena, congiuntamente ad idoneo documento di riconoscimento. A tal fine può essere presentata l'attestazione di pagamento ICI o di altre utenze intestate al soggetto che richiede lo sconto o a suoi familiari previa presentazione di stato di famiglia.

I passeggeri beneficiari delle facilitazioni devono presentarsi sia presso la biglietteria col documento comprovante il diritto alla riduzione sia al momento dell'imbarco.

Coloro che risulteranno sprovvisti di detto documento saranno tenuti al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria. Il biglietto precedentemente acquistato con tariffa agevolata costituirà la penale e non sarà rimborsato.

Al passeggero che abbia diritto a più facilitazioni sarà applicata soltanto la più favorevole, non essendo ammesso il cumulo delle stesse.

© ISOPROGRESS™

### 1.6.3 *Tessera pendolare*

La "Tessera pendolare" viene rilasciata dalle Biglietterie Enermar ai viaggiatori che dimostrino, mediante idonee attestazioni, di recarsi in maniera continuativa a La Maddalena per lavoro o per studi.

### 1.6.4 *Categorie ammesse alla libera circolazione*

Sono ammesse alla libera circolazione sulle navi della Compagnia le categorie di seguito elencate, nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni o della loro attività ispettiva sulle motonavi sociali Enermar :

- Funzionari di Ispezione della Regione Autonoma della Sardegna ed eventuali tecnici e funzionari di altri uffici della pubblica amministrazione accompagnatori.
- Funzionari e Agenti di Polizia di Stato in servizio locale dei porti in esercizio.
- Militari della Guardia di Finanza in servizio locale dei porti in esercizio.
- Carabinieri in servizio locale dei porti in esercizio.

Sono altresì ammessi:

- Animali da compagnia o addestrati per assistenza a non vedenti.

Tutti gli aventi diritto alla libera circolazione nelle navi, se non in divisa, devono esibire al Personale di controllo che ne faccia richiesta la tessera di appartenenza alla categoria titolare del diritto in oggetto.

Il Personale della Compagnia dovrà invece esibire, se richiesto dagli Organi preposti, il tesserino di riconoscimento.

### 1.6.5 *Trasporto ammalati*

La **Enermar** non può accettare a bordo passeggeri che necessitano di assistenza sanitaria se non sono accompagnati da un medico.

Fatte salve le disposizioni di legge, La **Enermar** non ha l'obbligo di assicurare l'assistenza sanitaria al Passeggero. In caso di necessità, il Comandante si attiverà con il massimo impegno per chiedere assistenza alle Autorità mediche a terra.

A bordo delle navi sono disponibili dotazioni di medicine e di materiale sanitario, in conformità alle vigenti disposizioni di legge.

In caso di malessere durante la navigazione, il passeggero verrà assistito dal Comando di bordo con i mezzi, le conoscenze ed i medicinali disponibili.

### 1.6.6 *Trasporto bagagli*

I passeggeri hanno diritto al trasporto gratuito del proprio bagaglio.

Sono ammessi come bagaglio esclusivamente gli effetti di uso personale del passeggero nonché i campionari dei viaggiatori di commercio.

### 1.6.7 *Trasporto animali*

Gli animali domestici sono accettati a bordo.

Essi non hanno accesso ai saloni della nave e, in taluni casi, il personale di bordo potrà imporre ulteriori restrizioni alla loro circolazione.

La Enermar si riserva il diritto di richiedere un certificato di vaccinazione e buona salute rilasciato non oltre tre mesi dalla data di effettuazione del viaggio.

I cani devono essere provvisti di museruola e tenuti costantemente al guinzaglio. I proprietari devono essere muniti di sacchetto e paletta per accudire i loro animali.

### 1.6.8 *Autoveicoli al seguito*

Il veicolo trasportato - comprensivo di eventuale rimorchio o roulotte e del relativo contenuto - costituisce, ad ogni effetto di legge, un'unica unità di carico imbarcata senza dichiarazione di valore.

Il Passeggero deve dichiarare al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto l'eventuale alimentazione a gas liquido del veicolo al seguito. In mancanza di tale adempimento il Passeggero perde il diritto all'imbarco del veicolo al seguito.

## 1.7 **Condizioni di viaggio**

### 1.7.1 *Diritti degli utenti*

I Passeggeri delle Navi Enermar hanno diritto:

- a) ad un viaggio sicuro;
- b) ad un servizio puntuale e regolare (salvo avverse condizioni meteo-marine, non dipendenti da **Enermar**);

- c) a conoscere gli orari in vigore, grazie alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari stessi;
- d) a ricevere le necessarie ed esaustive informazioni sul servizio e le modalità di fruizione del medesimo, a terra ed a bordo delle navi, e mediante un servizio informazioni telefonico;
- e) a poter riconoscere, mediante divise e cartellini identificativi, il personale a contatto con l'utenza;
- f) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- g) a disporre di idonei canali di comunicazione per inoltrare reclami e ad ottenere risposta in tempi brevi;
- h) ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- i) a fruire del servizio nel rispetto degli standard indicati nella parte settima della presente carta.

#### 1.7.2 *Personale a contatto con il pubblico*

Il Personale **Enermar** a contatto con il pubblico:

- a) ascolta l'Utente e risponde alle richieste di informazioni con cortesia ed attenzione;
- b) si mostra disponibile nei confronti dell'Utente e ne facilita l'esercizio dei diritti;
- c) evita discussioni e mantiene un atteggiamento disponibile e conciliativo anche di fronte ad eventuali critiche o commenti negativi;
- d) non tiene comportamenti non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio né effettua dichiarazioni che possano in alcun modo danneggiare l'immagine della Compagnia;
- e) indossa la divisa regolamentare e tiene in vista il tesserino di riconoscimento durante il servizio
- f) cura il proprio aspetto personale;

#### 1.7.3 *Doveri degli utenti*

I passeggeri che usufruiscono dei servizi della **Enermar** sono tenuti al rispetto delle seguenti norme, relative al corretto svolgimento delle operazioni di imbarco e sbarco, ed alla corretta permanenza a bordo:

##### 1.7.3.1 *Imbarco e sbarco*

Il Passeggero, con o senza veicolo, è tenuto a presentarsi presso i porti di imbarco entro il termine indicato nei documenti emessi dalla Compagnia (biglietti, orari, tariffe e altri avvisi) in corso di validità: decorso tale termine il Passeggero perde ogni diritto all'imbarco.

L'ordine di imbarco dei veicoli è stabilito ad insindacabile giudizio del Comandante e degli Addetti al carico, sulla base delle prioritarie esigenze di sistemazione adeguata e sicura dei mezzi all'interno del garage; l'ordine di imbarco, pertanto, può anche essere diverso dall'ordine di presentazione.

Il Passeggero conducente deve effettuare le operazioni di imbarco e sbarco personalmente, ed ha la diretta ed esclusiva responsabilità della conduzione dei veicoli dall'ingresso del portellone della nave al garage nel caso di imbarco, e dal garage all'ingresso del portellone della nave in caso di sbarco.

Il Passeggero conducente dovrà rispettare tutte le norme di sicurezza vigenti per la circolazione sulle banchine portuali interessate. All'interno della nave il Passeggero conducente dovrà posizionare i veicoli secondo le istruzioni impartite dal personale di bordo.

Eventuali passeggeri non conducenti dovranno imbarcarsi esclusivamente a piedi utilizzando gli appositi accessi.

Il Passeggero conducente avrà cura di chiudere ed assicurare i veicoli imbarcati, innestando la prima marcia e azionando il freno di stazionamento.

Il passeggero conducente è responsabile verso la Compagnia e verso i terzi degli eventuali danni comunque causati dal veicolo, sia durante le operazioni di imbarco e sbarco, sia durante la navigazione.

All'arrivo della nave i passeggeri dovranno tempestivamente ritirare i loro veicoli.

Qualora, all'arrivo nel porto di destinazione, le condizioni del mare o altre cause indipendenti dalla volontà della **Enermar** non permettessero lo sbarco dei veicoli, questi saranno sbarcati, non appena possibile, in occasione del successivo approdo o nel porto di partenza. Non è previsto in tal caso alcun risarcimento a favore del Passeggero.

#### 1.7.3.2 *Permanenza a bordo*

Il passeggero è tenuto a seguire, dal momento dell'imbarco fino allo sbarco, le disposizioni del personale di bordo ed a prendere visione e rispettare quanto prescritto dagli avvisi esposti nei locali all'interno della nave.

La Compagnia non risponde di eventuali danni al passeggero per mancata osservanza di tali avvisi o disposizioni.

E' fatto divieto ai passeggeri di accedere alle auto e di sostare nelle scale di accesso, finché ciò non sia consentito dal personale di bordo, al completamento della manovra di ormeggio.

Sono autorizzati ad effettuare la traversata nel ponte garage le persone anziane e i disabili, ove non siano disponibili impianti di sollevamento. Il personale di bordo Enermar è sempre a disposizione per la necessaria assistenza individuale e per consentire agli anziani e ai disabili di raggiungere il salone.

Il passeggero è tenuto a comportarsi in maniera tale da non recar danno o fastidio agli altri viaggiatori o al personale di bordo e tale da non pregiudicare la sicurezza della navigazione.

#### 1.7.3.3 *Responsabilità del passeggero*

Il Passeggero sarà ritenuto responsabile di tutti i danni causati da lui direttamente o da persona o animali sottoposti alla sua custodia, alla nave, ai suoi arredi, alle sue pertinenze ed accessori, alle sue attrezzature, agli altri passeggeri, al personale dipendente della **Enermar** od ai suoi ausiliari, ai terzi, nonché di tutte le sanzioni, contravvenzioni, multe e/o spese alle quali, per suo fatto, la **Enermar** sia assoggettata da parte di qualsiasi Autorità.

#### 1.7.3.4 *Armi e sostanze pericolose*

E' fatto divieto al Passeggero di introdurre a bordo delle navi armi bianche e da fuoco, munizioni, esplosivi, carburanti o altre sostanze pericolose o infiammabili senza il consenso scritto della **Enermar** e le necessarie autorizzazioni di legge, da ottenersi a cura del Passeggero.

Detti oggetti dovranno essere obbligatoriamente consegnati al Comandante e potranno essere ritirati solo al momento dello sbarco.

#### 1.7.3.5 Sostanze illecite

E' fatto divieto al Passeggero di trasportare nel proprio bagaglio o comunque introdurre a bordo sostanze ed oggetti di illecita detenzione.

In caso di trasgressione il passeggero sarà responsabile verso la **Enermar**, e/o chiunque altro dovesse eventualmente conseguire danni da tale comportamento, di detta introduzione.

#### 1.7.3.6 Merci pericolose

Il trasporto di veicoli commerciali contenenti materie infiammabili, esplosivi, corrosive e pericolose è consentito sulle sole navi abilitate a tale tipo di trasporto e "nei limiti dell'abilitazione" alle condizioni stabilite dalle norme e regolamenti di sicurezza.

Il caricatore/il conducente/l'autista ha l'obbligo, prima dell'imbarco, di dichiarare l'esistenza sul veicolo di merci pericolose.

Il caricatore/conducente/autista ha l'obbligo di attenersi a tutte le disposizioni delle leggi vigenti circa la dichiarazione, imbarco, trasporto, imballaggio ed etichettatura delle merci in parola.

Le richieste di trasporto di cui al presente articolo debbono essere preannunciate alle biglietterie degli scali di imbarco con almeno dodici ore di anticipo, specificando dettagliatamente la tipologia e le caratteristiche delle merci pericolose da trasportare.

#### 1.7.4 Sanzioni a carico degli utenti

Il passeggero che risulti sprovvisto del titolo di viaggio o munito di titolo non più in corso di validità è tenuto al pagamento dell'intero importo del biglietto a tariffa ordinaria.

I passeggeri aventi diritto a titolo di viaggio agevolato devono presentare, sia all'atto di acquisto del biglietto che al momento dell'imbarco, il documento comprovante il diritto alla riduzione.

I passeggeri che risultassero sprovvisti di detto documento o che fruiscono di una facilitazione tariffaria senza averne titolo saranno tenuti al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria. I biglietti e/o miniabbonamenti precedentemente acquistati con tariffa residente saranno trattenuti dal personale Enermar a titolo di PENALE e non saranno rimborsati

Analogamente, il veicolo al seguito che risulti sprovvisto del titolo di viaggio o munito di titolo scaduto è tenuto al pagamento dell'intero importo del biglietto a tariffa ordinaria.

Nel caso in cui le misure del veicolo al seguito non corrispondano a quelle dichiarate all'atto dell'acquisto del biglietto, la **Enermar** si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco o di chiedere il pagamento della differenza tra la tariffa intera e la tariffa ridotta di cui hanno usufruito.

Qualora il passeggero non si rendesse disponibile ad ottemperare quanto previsto nella presente sezione, il Comandante si riserva di sporgere denuncia alle Autorità Competenti.

## SEZIONE 2 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

La Enermar ha individuato gli indicatori della qualità dei servizi sulla base di quanto indicato nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 (“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta de servizi del settore trasporti o “Carta della mobilità”).

Tale decreto definisce infatti i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità del viaggio sotto tutti i suoi aspetti (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, comfort del viaggio, ecc.).

Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che La Enermar si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

### 2.1 Monitoraggio

La **Enermar** si impegna, sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva, a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell’Utente/Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute da Enermar.

### 2.2 Fattori della Qualità

La **Enermar Trasporti srl** dovrà attenersi al rispetto degli **STANDARD OBIETTIVO** fissati per l’anno in corso ed illustrati nella **Tabella 1**, di seguito riportata. Nella **Tabella 1** sono riportati anche gli **STANDARD QUALITATIVI**, ossia i livelli di standard di Qualità conseguiti da La **Enermar Trasporti srl** nel precedente periodo.

I dati sulla percezione della soddisfazione del cliente sono stati raccolti mediante le schede “Qualità del servizio” (Allegato 4) a disposizione sulle navi e nelle biglietterie, compilati dai passeggeri.

Mediante le schede “Qualità del servizio” il passeggero può esprimere la propria percezione sul livello della qualità della Compagnia, in relazione a ciascuno degli indicatori di qualità individuati, attribuendo una valutazione secondo una scala che comprende i giudizi : “molto soddisfatto”, “soddisfatto”, “abbastanza soddisfatto” o “insoddisfatto”.

Nella tabella seguente è presentata la % dei passeggeri soddisfatti per ciascuna voce del questionario, ossia la % dei passeggeri che hanno espresso giudizi “molto soddisfatto”, “soddisfatto” o “abbastanza soddisfatto” sul totale dei passeggeri che hanno compilato i Questionari.

**TABELLA 1 – DATI SULLA QUALITA' DEI SERVIZI ENERMAR – AL 30/09/2010**

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		2009		2010	
	Tipologia	Unità di misura	STANDARD OBIETTIVO	STANDARD QUALITATIVI AL 31/12/2009	STANDARD OBIETTIVO	STANDARD QUALITATIVI AL 30/09/2010
PUNTUALITA' DEL SERVIZIO	Regolarità complessiva del servizio	% corse effettivamente svolte diviso il numero di quelle programmate (escluse sospensioni per avverse condizioni meteo)				
		LINEA LA MADDALENA - PALAU/PALAU LA MADDALENA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Puntualità	Numero di corse in orario (corse che presentano uno ritardo, rispetto agli orari, > 2') diviso il numero di corse effettuate				
LINEA LA MADDALENA - PALAU/PALAU LA MADDALENA		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	1. Soddisfazione cliente - Percezione complessiva regolarità del servizio (con riferimento ai ritardi)	% soddisfatti	> 85,0%	90,75 %	> 90,0%	90,00 %
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità navi	N° sinistri annui su miglia marine percorse	0	0	0	0
	2. Soddisfazione cliente - Percezione complessiva livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	> 90,0%	90,4 %	100,0%	100,0%
PULIZIA DELLA NAVE	Pulizia ordinaria saloni	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	Pulizia ordinaria bagni	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
	4. Soddisfazione cliente - Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	> 90,0%	81,20 %	> 90,0%	100,0%
COMFORT OFFERTO A BORDO	Climatizzazione mezzi e locali a bordo	Numero di navi con locali passeggeri climatizzati diviso il totale delle navi adibite al servizio	100 % delle navi (2/2)	100 % delle navi (2/2)	100 % delle navi (2/2)	100 % delle navi (2/2)
		LINEA LA MADDALENA - PALAU/PALAU LA MADDALENA				
	Presenza di Bar a bordo nave	Numero di navi con servizio Bar	100 % delle navi (2/2)	100 % delle navi (2/2)	100 % delle navi (2/2)	100 % delle navi (2/2)
LINEA LA MADDALENA - PALAU/PALAU LA MADDALENA						
	3. Soddisfazione cliente - Percezione complessiva del comfort del viaggio	% soddisfatti	> 90,0%	84,55 %	> 90,0%	100,0%
DIFFUSIONE E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE AI PASSEGGERI	Accessibilità alle informazioni (servizio informazioni telefonico)	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente	Presente
	Accessibilità alle informazioni (sito web)	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente	Presente

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		2009		2010	
	Tipologia	Unità di misura	STANDARD OBIETTIVO	STANDARD QUALITATIVI AL 31/12/2009	STANDARD OBIETTIVO	STANDARD QUALITATIVI AL 30/09/2010
	<i>Fascia oraria operatività servizio informazioni (anche telefonico)</i>	Fascia oraria del servizio informazioni	Ufficio Operativo : Lunedì al Venerdì 9.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00 Biglietterie Tutti i giorni: 06.00 - 24.00	Ufficio Operativo : Lunedì al Venerdì 9.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00 Biglietterie Tutti i giorni: 06.00 - 24.00	Ufficio Operativo : Lunedì al Venerdì 9.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00 Biglietterie Tutti i giorni: 06.00 - 24.00	Ufficio Operativo : Lunedì al Venerdì 9.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00 Biglietterie Tutti i giorni: 06.00 - 24.00
	<i>Diffusione orari e tariffe negli scali</i>	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente	Presente
	<i>5. Soddisfazione cliente - Percezione complessiva del livello di esaustività delle informazioni</i>	% soddisfatti	> 85,0%	84,05 %	> 90,0%	90,0%
<b>CORTESIA E COMPORTAMENTO DEL PERSONALE</b>	<i>Riconoscibilità del personale</i>	% personale dotato di divisa e/o cartellino di riconoscimento /totale del personale	100%	100%	100%	100%
	<i>6. Soddisfazione cliente - Percezione complessiva livello di correttezza e cortesia nel comportamento, nei modi e nel linguaggio del personale</i>	% soddisfatti	> 85,0%	87,45 %	> 90,0%	100%
<b>SERVIZIO BIGLIETTERIA, COMUNICAZIONI E RECLAMI</b>	<i>Punti vendita a terra</i>	N° punti vendita diviso per il numero totale degli scali	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	<i>Vendita biglietti a bordo (Periodo estivo)</i>	Presente/Assente	Presente	Presente	Presente	Presente
	<i>Modalità raccolta reclami</i>	Mezzo di comunicazione	Telefonica, scritta, verbale	Telefonica, scritta, verbale	Telefonica, scritta, verbale	Telefonica, scritta, verbale
	<i>Riscontro proposte e reclami</i>	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Entro 30 giorni ai reclami scritti	Entro 30 giorni ai reclami scritti
	<i>7. Soddisfazione cliente - Percezione complessiva del livello del servizio commerciale</i>	% soddisfatti	> 85,0%	93,7 %	> 90,0%	90,0%
<b>ATTENZIONE ALL' AMBIENTE</b>	<i>8. Soddisfazione cliente - Percezione complessiva del livello di attenzione</i>	% soddisfatti	> 85,0%	87,45 %	> 90,0%	90,0%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'		2009		2010	
	Tipologia	Unità di misura	STANDARD OBIETTIVO	STANDARD QUALITATIVI AL 31/12/2009	STANDARD OBIETTIVO	STANDARD QUALITATIVI AL 30/09/2010
	<i>all'ambiente</i>					

## SEZIONE 3 – PROCEDURE DI DIALOGO TRA LA COMPAGNIA E I CLIENTI

### 3.1 Procedura di inoltro reclami e suggerimenti

Eventuali reclami e suggerimenti di qualsiasi natura possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

#### 3.1.1 Reclami

I reclami possono essere inoltrati attraverso la compilazione dell'apposito "Modulo di reclamo". Esso è a disposizione dell'Utente sia come allegato alla presente Carta "**MODULO RECLAMO**" **MS 08.10** o presso il Comando di Bordo, le Biglietterie di scalo e la sede operativa di La Maddalena.

Il Modulo compilato dovrà essere notificato entro 3 giorni dalla data di effettuazione del viaggio alla **Enermar Trasporti S.r.l. presso:**

#### **Sede Operativa**

Via Amendola, 2

07024 La Maddalena (OT)

Tel. 0789/731103, Fax 0789/1832465

E-mail [p.romano@enermar.com](mailto:p.romano@enermar.com) - [d.campesi@enermar.com](mailto:d.campesi@enermar.com)

(Dal Lunedì al Venerdì 9.00 - 13.00 / 15.00 - 18.00)

#### *Biglietterie:*

#### **Biglietteria Palau**

Stazione Marittima

07020 Palau (OT)

Tel. 0789/708484, Fax 0789/706233

E-mail [info@enermar.com](mailto:info@enermar.com)

#### **Biglietteria Palau**

Piazza del Molo, 7

07020 Palau (OT)

E-mail [info@enermar.com](mailto:info@enermar.com)

#### **Biglietteria La Maddalena**

Piazza Colonna Garibaldi

07024 La Maddalena (OT)

Tel. 0789/735468, Fax 0789/730153

E-mail [info@enermar.com](mailto:info@enermar.com)

#### **Biglietteria a bordo delle navi AGATA e PACE**

Modalità di consegna:

- a mano
- per posta ordinaria o raccomandata
- via fax

In ciascun caso, al momento della presentazione del reclamo l'Utente è tenuto a fornire le proprie generalità, tutti gli estremi e tutti i dati in suo possesso relativi all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché La **Enermar** possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

Il personale addetto è a disposizione dell'Utente sia per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni, sia per aiutarlo nella compilazione del Modulo.

Nel caso di reclami per danni ai veicoli, dovrà essere data immediata comunicazione agli Ufficiali addetti al carico i quali redigeranno, sull'apposito **"MODULO RAPPORTO DANNI VEICOLO DEL PASSEGGERO" MS 08.11**, il rapporto danni per conto del Passeggero, che provvederà a sottoscriverlo. Tale rapporto non costituirà accettazione di responsabilità e/o riconoscimento alcuno da parte della **Enermar**.

Non saranno esaminati dalla **Enermar** reclami per danni ai veicoli non accompagnati dalla copia del rapporto danni.

### 3.1.2 Suggestimenti

Eventuali suggestimenti, proposte e osservazioni possono essere inoltrate per iscritto alla **Enermar**:

- Via e-mail all'indirizzo: info@enermar.com
- Con posta ordinaria indirizzata a:
  - **Enermar S.r.l.** - Stazione Marittima 07020 Palau (OT)
  - **Enermar S.r.l.** – Piazza Colonna Garibaldi 07024 La Maddalena (OT)

### 3.1.3 Risposta ai reclami

La **Enermar** si impegna a comunicare all'utente:

- una risposta esaustiva al momento del ricevimento del reclamo, ove possibile;
- una risposta scritta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, nei casi in cui non sia possibile fornire una risposta immediata. In questo caso saranno specificati all'Utente l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

### 3.1.4 Prescrizione

I diritti derivanti dal contratto di trasporto di persone e del bagaglio al seguito si prescrivono con il decorso dei termini previsti dall'art. 418 del Codice della Navigazione.

Qualsiasi azione contro **Enermar**, sia contrattuale che extracontrattuale, per morte o lesioni personali, perdita del bagaglio o del veicolo o per risarcimento di danni a qualsiasi titolo sarà considerata come decaduta qualora non sia notificato atto di citazione davanti al Giudice competente entro un anno dallo sbarco del Passeggero, fatto salvo ogni termine di prescrizione più favorevole alla **Enermar**.

In nessun caso la **Enermar Trasporti srl** è responsabile per atti o fatti verificatisi fuori della nave.

Fermi restando i termini previsti nel presente articolo, il passeggero che subisce sinistri alla propria persona dipendenti da fatti verificatisi dall'inizio dell'imbarco fino al compimento dello sbarco, deve comunque segnalarli al Comando di bordo prima dello sbarco definitivo.

## 3.2 Procedura di rimborso

### 3.2.1 Rimborso per soppressione servizi

I traghetti **Enermar** non potranno effettuare traversate in presenza di onde di altezza superiore a mt. 3 al fine di assicurare il pieno confort dei passeggeri e la massima sicurezza della navigazione. Ove la **Enermar** riscontri, a proprio insindacabile giudizio tecnico, tali condizioni meteo-marine, la partenza della nave verrà soppressa.

In tale eventualità, resta salvo il diritto del passeggero di effettuare la traversata su una successiva partenza di altra nave della **Enermar**, e il diritto di ricevere il rimborso di ogni eventuale differenza tariffaria.

In caso di soppressione della corsa il biglietto rimarrà valido per un anno a partire dalla data di emissione.

In caso di soppressione della partenza, il Passeggero che non intendesse più usufruire dei servizi della Società avrà diritto al rimborso del prezzo del biglietto pagato.

E' escluso in ogni caso qualsiasi risarcimento di danni e rimborso di spese di qualsiasi natura.

Per le richieste di rimborso nei casi previsti dal contratto di trasporto, il Passeggero deve rivolgersi esclusivamente alla biglietteria o al nostromo di bordo che hanno emesso il biglietto o all'ufficio Gestione Operativa. La richiesta di rimborso avviene verbalmente.

Gli addetti alla biglietteria o il Nostromo, dopo aver verificato la sussistenza delle condizioni per l'accettazione della richiesta, procedono al rimborso del prezzo del biglietto previa restituzione del titolo di viaggio originale da parte del Passeggero, ed a annotare sul titolo di viaggio la dicitura "rimborsato", la data di rimborso e la motivazione.

La richiesta di rimborso deve essere presentata massimo entro la data di partenza riportata sul titolo di viaggio. Decorso tale termine si perde il diritto al rimborso.

### 3.2.2 *Rimborso per irregolarità: ritardata partenza o maggior durata del viaggio*

La **Enermar** si riserva il diritto di apportare variazioni agli orari di partenza e arrivo qualora vi siano cause di forza maggiore non imputabili alla Compagnia, dipendenti dalle condizioni meteo-marine o da scioperi del personale marittimo e di terra. In tali eventualità il Passeggero non ha diritto a rimborso o risarcimento.

Qualora la partenza venisse ritardata di oltre 24 ore il Passeggero potrà chiedere la rescissione del contratto ottenendo la restituzione del prezzo pagato.

La **Enermar** si riserva inoltre il diritto di effettuare anche altri scali, diversi da quelli previsti, qualora il Comandante della nave, sulla base di valutazioni tecniche da lui effettuate, ravvisi la sussistenza di ragioni che ineriscono la sicurezza della navigazione. In tali eventualità il passeggero non ha diritto a rimborso o risarcimento.

### 3.2.3 *Mancata partenza del passeggero*

Il biglietto è sempre valido per le linee sociali compatibilmente con la disponibilità di spazio.

Qualora il Passeggero decidesse di non effettuare la corsa per ragioni non dipendenti dalla **Enermar**, il mancato utilizzo del biglietto di passaggio non dà diritto ad alcun rimborso.

## 3.3 **Procedura di risarcimento danni alle persone o alle cose (copertura assicurativa)**

### 3.3.1 *Risarcimento danni per responsabilità civile*

La responsabilità della **Enermar** per danni alle persone ed ai veicoli trasportati è assicurata come previsto dalle vigenti disposizioni della legge di bandiera e dalle Convenzioni Internazionali applicabili.

Qualora il Passeggero subisca sinistri alla propria persona che dipendano da fatti verificatisi dall'inizio dell'imbarco fino al compimento dello sbarco, è tenuto a segnalarli al Comando di bordo prima dello sbarco definitivo.

La **Enermar** non si assume alcuna responsabilità per perdite o danni derivanti da eventi quali: tempeste, naufragi, collisioni, cambi di rotta, approdi di poggiate o di rilascio, quarantene, incendi, atti di guerra o di pirateria e di qualsiasi accidente o pericolo di mare, sospensione o soppressione di approdi o di linee, mutamenti di itinerari ed orari o di qualsiasi avvenimento inerente la navigazione dovuto a forza maggiore o a scioperi del personale marittimo e di terra.

La **Enermar** è inoltre esonerata da qualsiasi responsabilità per le perdite o per i danni subiti dai veicoli durante le operazioni di imbarco e sbarco, a meno che non siano ad essa direttamente imputabili.

La **Enermar** non è responsabile delle perdite o dei danni subiti dagli oggetti contenuti nel veicolo, e non risponde di furti, smarrimenti o danni eventualmente subiti da oggetti di valore, denaro, documenti, manoscritti, tenuti a bordo dei veicoli.

### 3.3.2 *Competenze*

Eventuali controversie che dovessero sorgere tra il Passeggero e la **Enermar** in dipendenza o in relazione alla conclusione o alla esecuzione del trasporto di passeggeri, bagaglio e/o veicoli saranno di competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria del Foro di La Maddalena (OT).

Per quant'altro qui non menzionato il contratto di trasporto di persone, bagaglio e/o veicoli sarà disciplinato dalla Legge di bandiera della nave.

**ALLEGATI**

[ALLEGATO 1 - TARIFFE](#)

[ALLEGATO 2 - MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI \(MS 08.10\)](#)

[ALLEGATO 3 - MODULO RAPPORTO DANNI VEICOLO DEL PASSEGGERO \(MS 08.11\)](#)

[ALLEGATO 4 - MODULO QUALITÀ DEL SERVIZIO \(MS 08.08\)](#)