



# ***CARTA DEI SERVIZI***

Rev.	Data di approvazione	Descrizione modifiche	Redatto	Verificato	Approvato
0	01/04/2020	Prima Emissione			
1	04/06/2021	Standard qualità al 31/12/2020			
2					
3					
4					
5					

## INDICE

1. PREMESSA	3
2. PRESENTAZIONE AZIENDALE	4
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ	6
5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE	8
6. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	9
7. MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	16

## 1. PREMESSA

Gli Stati della Comunità Europea hanno avviato azioni per rivalorizzare i servizi rivolti al pubblico chiedendo agli Enti erogatori un miglioramento della Qualità dei servizi forniti agli Utenti/Clienti anche attraverso l'elaborazione, l'attuazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

In Italia l'adozione delle "Carte dei Servizi" da parte degli Enti erogatori di servizi pubblici è stata prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 273/1995 e, per le Aziende di trasporto, dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità").

La Carta della mobilità è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le Aziende esercenti di servizi pubblici di trasporto ed i Cittadini, in quanto Utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei Cittadini prevista:

- dall'art.16 della Costituzione Italiana secondo cui "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...";
- dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli Enti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la Qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di Qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

La Blufferies effettua servizi di trasporto a libero mercato per passeggeri pedonali, per passeggeri con autovetture al seguito e per mezzi commerciali.

Anche se non rientrante nelle aziende erogazioni di servizi pubblici, con il presente documento manifesta l'impegno ad erogare i servizi rispettando gli indirizzi in premessa.

## 2. PRESENTAZIONE AZIENDALE

Blufferries (di seguito, la “Compagnia di navigazione”) adotta la presente Carta dei Servizi e attribuisce alla stessa valore vincolante nei confronti dell’utenza.

La Carta dei Servizi costituisce, insieme alle condizioni generali per il trasporto, il punto di riferimento nei rapporti con i Clienti stessi.

Blufferries è una Compagnia di navigazione con giurisdizione territoriale su asset presenti nel Porto di Messina e Approdo Tremestieri per la Regione Sicilia e nel Porto di Villa San Giovanni per la Regione Calabria.

Le Unità Navali della flotta di Blufferries operano in navigazione nazionale, limitata allo Stretto di Messina, sulla tratta:

- Messina - Villa San Giovanni e viceversa
- Tremestieri - Villa San Giovanni e viceversa

Il servizio è svolto nell’arco delle 24 h con navi di tipo Ro-Ro.

Le navi sono abilitate al trasporto di Merci Pericolose su mezzi gommati.

Nelle strutture di terra presenti nei Porti di Messina e Villa San Giovanni vengono svolte attività di bigliettazione, ricezione dei Clienti e modulazione delle code di imbarco secondo le priorità e il tipo di merci trasportate. Per quanto riguarda il trasporto di merci pericolose si fa riferimento al piano di gestione Merci pericolose relativo al porto di Messina e di Villa San Giovanni.

Di seguito le caratteristiche delle Unità Navali attualmente operative:

Unità Navale	Anno di costruzione	Stazza lorda (ton)	Tipologia nave	Motore	Velocità (nodi)	Numero massimo di passeggeri
<b>Riace (Nave)</b>	1983	2.377,45	Nave passeggeri di tipo RO-RO	2x GMT BL230.12 1765 kW	12	393
<b>Fata Morgana (Nave)</b>	1988	2469,92	Nave passeggeri di tipo RO-RO	2x GMT BL230.12 2008 kW	12	393
<b>Enotria (Nave)</b>	2002	2.184,99	Nave passeggeri di tipo RO-RO	4 x MAN D2842LE408 735 kW	12	300
<b>Trinacria (nave)</b>	2018	2578	Nave passeggeri di tipo RO-RO	4 x BAUDOIN 860 kW	14.5	385

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la Blufferries si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto marittimo e osserva il codice della navigazione e le regole specificate nelle “condizioni di trasporto” nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

#### **1. Eguaglianza ed imparzialità**

La Compagnia di navigazione eroga il servizio di trasporto ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, evitando in particolare qualsiasi discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

La Compagnia di navigazione garantisce la parità di trattamento e l’accessibilità ai servizi senza distinzione alcuna tra le diverse categorie o fasce d’utenti.

La Compagnia di navigazione, più in generale, ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **2. Continuità**

La Compagnia di navigazione garantisce all’utenza un’erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, condizioni meteo-marine avverse, scioperi, guasti tecnici costituenti forza maggiore e/o altre circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Compagnia di navigazione. Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili alla Compagnia di navigazione, la stessa adotta le misure di informazione o di protezione dei passeggeri descritte più avanti, al fine di arrecare all’utenza il minor disagio possibile.

#### **3. Efficienza ed efficacia**

La Compagnia di navigazione eroga il servizio con modalità tali da garantire l’efficienza e l’efficacia delle prestazioni di trasporto.

Il personale impiegato a diretto contatto con l’utenza indossa una divisa societaria o il tesserino di riconoscimento che lo rendono facilmente individuabile.

Il personale della Compagnia di navigazione adotta nei confronti del Cliente un comportamento professionale e cortese, finalizzato ad instaurare un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione.

#### **4. FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ**

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la Qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, ecc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di Qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni indicatore corrisponde:

- una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà Aziendale in atto;
- uno standard (livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- una modalità di rilevazione dei risultati.

#### **FATTORI DELLA QUALITÀ**

La Compagnia di navigazione ha individuato una serie di fattori ed indicatori particolarmente importanti al fine di garantire all'utenza la prestazione di un servizio di qualità elevata. Si tratta, in particolare, di fattori quali la regolarità del servizio, la puntualità in condizioni meteomarine favorevoli, le condizioni di sicurezza e comodità del viaggio, l'informazione dell'utenza e disponibilità del personale, il rispetto per i passeggeri le cui condizioni richiedono una particolare attenzione e la tutela dell'ambiente.

I servizi sulle rotte servite dalla Blufferries sono effettuate nelle date e secondo gli orari rappresentati su apposite tabelle messe a disposizione dell'utenza e pubblicate presso il proprio sito Internet, esposti presso le biglietterie e a bordo delle unità navali.

La Compagnia di navigazione garantisce alla Clientela un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per i ritardi e le interruzioni dovuti a circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Compagnia di navigazione.

La Compagnia garantisce la puntualità nei collegamenti in condizioni meteomarine favorevoli. In relazione ai casi di irregolare funzionamento o interruzione dei servizi per causa di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Compagnia di navigazione, la stessa rende disponibili all'utenza, pubblicandole sul proprio sito Internet o mediante avvisi esposti presso le biglietterie e i ponti passeggeri delle unità navali, le opportune misure informative al fine di arrecare il minor disagio possibile.

Caratteristica fondamentale del servizio di trasporto è la sicurezza e la tutela dei passeggeri. Al fine di garantire tali obiettivi, la Compagnia di navigazione assicura la costante manutenzione dei mezzi, eseguita da parte di personale altamente specializzato. La Compagnia garantisce altresì il mantenimento di elevati standard relativi al comfort di viaggio, la pulizia ordinaria è effettuata quotidianamente, quella straordinaria secondo il programma di pulizia e sanificazione. Le unità sono provviste di servizio di climatizzazione. La Compagnia di navigazione cura la formazione del personale affinché adotti verso i passeggeri comportamenti professionali, cortesi e rispettosi. Il personale è a disposizione della Clientela per fornire informazioni e chiarimenti in merito a i servizi operati.

Ai passeggeri con disabilità, agli anziani ed alle donne incinte è garantita la priorità di imbarco sui mezzi della Compagnia di navigazione, previa loro comunicazione almeno 30 minuti prima dell'imbarco. La Compagnia di navigazione si impegna a garantire l'assistenza di un membro del personale al fine di accompagnare i menzionati passeggeri al ponte passeggeri della nave dove si trovano i posti riservati ai PMR (ove previsti) e fornire loro assistenza durante il viaggio e per lo sbarco. I mezzi della Compagnia di navigazione sono costruiti e mantenuti nel rispetto delle normative vigenti riguardanti la salvaguardia dell'ambiente.

## **5. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

Con l'acquisto del titolo di viaggio, il Cliente e la Compagnia di navigazione instaurano un rapporto caratterizzato da diritti ed obblighi reciproci.

### **DIRITTI DEL VIAGGIATORE**

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio, orari e tariffe;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo;
- contenimento dei tempi di attesa, compresi quelli degli sbarchi;
- igiene e pulizia delle navi e dei locali di proprietà aperti al pubblico;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo;
- accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

### **DOVERI DEL VIAGGIATORE**

- non viaggiare senza documento di viaggio valido;
- occupare un solo posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare alle navi o alle infrastrutture;
- rispettare i divieti di fumo sulle navi e negli spazi aperti al pubblico;
- non sporgersi o gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo o danno ad altre persone;
- non trasportare oggetti vietati dalle norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non usare in maniera impropria i segnali d'allarme o altro dispositivo d'emergenza;
- non compromettere in altro modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio.

## **6. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

Di seguito viene riportato il testo integrale delle condizioni generali di trasporto; è fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

### **Premessa**

Per Passeggero si intende ogni persona trasportata su navi bidirezionali Blufferries, in base al biglietto di passaggio emesso da Blufferries, per Società si intende la società Blufferries del Gruppo Ferrovie Italiane S.p.A.. L'impegno del vettore verso il passeggero, isolato o con veicolo a seguito, è da riferire alle condizioni di trasporto in appresso specificate, che il passeggero si obbliga ad esaminare e ad osservare integralmente.

### **Biglietto di passaggio**

Per poter usufruire del servizio di trasporto sulle navi della società, relativo alla relazione di viaggio Messina - Villa S. Giovanni e viceversa è fatto obbligo ad ogni passeggero di munirsi di un corrispondente regolare biglietto di viaggio, da acquistare presso le biglietterie predisposte in prossimità degli imbarchi o presso le agenzie convenzionate, ovvero:

- ✓ Biglietteria presso il piazzale di Villa San Giovanni, per mezzi gommati (pesante e leggeri) e pedoni;
- ✓ Biglietteria Stazione Marittima Messina, per mezzi gommati (pesante e leggeri) e pedoni
- ✓ Agenzia On the Run, presso stazione ESSO località Tremestieri (ME) – Porto Commerciale, presso cui è possibile acquistare solo biglietti mezzi gommati leggeri.

L'acquisto del biglietto e l'utilizzo dei servizi di trasporto della società da parte del passeggero, con o senza veicolo a seguito, implicano la conoscenza e l'accettazione senza alcuna riserva da parte dello stesso, delle presenti condizioni generali di trasporto.

Il titolo di viaggio acquistato dovrà essere esibito all'atto dell'imbarco sulla nave e dovrà essere esibito ulteriormente a richiesta del personale della Società durante l'intero tragitto sulla nave, fino allo sbarco dalla stessa. L'imbarco sulla nave dei passeggeri, con o senza veicolo al seguito, sarà consentito fino al limite massimo della capacità di carico prevista dai certificati di sicurezza della nave, con la precisazione che i passeggeri con veicolo a seguito avranno precedenza rispetto agli altri passeggeri.

La presenza a bordo di un passeggero senza valido titolo di viaggio, che non abbia preventivamente segnalato al Comandante della nave tale situazione, comporta per il passeggero l'applicazione di sanzioni previste dal Codice della Navigazione e che

consistono nel pagamento del doppio del titolo di viaggio a tariffa intera, oltre ad eventuali risarcimenti di danni che, a norma dello stesso Codice della Navigazione e del Codice Civile, potranno essere richiesti dalla Società. Eventuali fatture, relative ai servizi di trasporto acquistati, potranno essere richieste dal passeggero all'atto dell'acquisto del titolo di viaggio e comunque entro 10 giorni dalla data di emissione.

Richiesta di rimborso per servizi di trasporto acquistati e non usufruiti per scelta del passeggero potrà essere soddisfatta per i viaggi di andata entro due ore dall'emissione del biglietto. Invece per i viaggi di ritorno la richiesta di rimborso dovrà essere presentata a cura del passeggero alla biglietteria di Messina o Villa S. Giovanni della società prima della data di partenza riportata sul biglietto di ritorno, in quest'ultimo caso potrà essere rimborsato esclusivamente l'importo dei servizi di trasporto non usufruiti.

### **Tariffe**

Le tariffe applicate ai servizi di trasporto della società sono esposte nelle rispettive biglietterie e sul sito della Società [ww.bluferries.it](http://ww.bluferries.it) alla sezione "orari e tariffe, negli stessi sono esposti anche gli orari di partenza. Oltre la tariffa, sono dovuti dal passeggero, se previsti, anche eventuali oneri aggiuntivi diretti e/o indiretti, tasse di imbarco e/o sbarco, oneri portuali, servizi di impresa portuale, ecc. Le tariffe possono subire variazioni, e sarà cura della società darne un preventivo ampio avviso alla Clientela. Tuttavia, potranno essere richiesti dalla società eventuali importi integrativi qualora dovessero intervenire esazioni emanate da amministrazioni pubbliche locali.

### **Programma di esercizio delle navi**

La normativa che regola i viaggi marittimi sullo Stretto di Messina è quella prevista dal Codice della Navigazione e dai regolamenti emessi dalle Capitanerie di Porto locali.

Il titolo di viaggio acquistato dal passeggero, con o senza veicolo a seguito, è del tipo a corsa indeterminata e potrà essere usufruito, se valido, su una qualsiasi corsa dell'esercizio navale della società. Per i viaggi di andata la validità del biglietto è fino alle ore 24 del giorno di emissione, per i viaggi di ritorno è fino alle ore 24 della data riportata sul biglietto stesso. Sarà cura del passeggero verificare eventuali cambi di programma.

La società si riserva il diritto, per motivi di esercizio che dovessero sopraggiungere, di variare gli orari di partenza, di ritardare, anticipare e sopprimere le partenze, di modificare l'itinerario, di iniziare il viaggio da un porto diverso da quello programmato, e nulla sarà dovuto al passeggero sulle evenienze specificate, così come, essendo gli orari di arrivo esposti solo a titolo indicativo.

Qualora la partenza sia ritardata per oltre le 2 ore rispetto all'ora di emissione del biglietto, è facoltà del passeggero di richiedere ed ottenere il rimborso del biglietto non usufruito o di richiedere un titolo di viaggio sostitutivo di pari valore da usufruire successivamente.

### **Operazioni commerciali nel porto di partenza di arrivo e durante la navigazione**

L'ordine di imbarco, la sistemazione a bordo e l'ordine di sbarco dei veicoli sarà di esclusiva competenza del Comandante della nave e dei suoi delegati.

Il passeggero dovrà attenersi scrupolosamente alle indicazioni ricevute, avendo cura di non intralciare le operazioni commerciali ed esponendo al preposto personale eventuali particolari richieste che potranno essere valutate e soddisfatte ad insindacabile giudizio del Comandante. L'imbarco, il parcheggio sulla nave e lo sbarco, saranno effettuati a cura del passeggero che con il proprietario del veicolo, se non coincidente, rimane/gono l'unico/i responsabile/i di eventuali danni procurati a persone o cose.

Per poter procedere all'imbarco il veicolo dovrà essere a norma di legge ed eventuale bagaglio o carico presente sul veicolo dovrà essere assicurato in maniera tale da non presentare possibile pericolo, alle persone, al mezzo stesso, agli altri veicoli ed alla nave.

Qualora, ad insindacabile giudizio del Comandante, tali condizioni non dovessero essere soddisfatte, potrà essere rifiutato l'imbarco senza alcun diritto di rimborso del titolo di viaggio acquistato dal passeggero. Il veicolo, anche nel caso di rimorchio è ritenuto come un'unica unità di carico ed il relativo valore, ivi compreso il bagaglio o il carico presente sul veicolo stesso è trasportato in assenza di dichiarazione di valore, per tale ragione la responsabilità della società per perdita totale o parziale, per danni al veicolo al bagaglio ed al carico non potrà superare i termini previsti dal Codice della Navigazione.

L'imbarco e lo sbarco dalla nave dovrà avvenire a velocità di assoluta sicurezza, avendo cura di non creare situazioni di pericolo. Durante la sosta sulla nave il veicolo dovrà essere spento, non presenziato dal passeggero e con il freno di stazionamento attivato. Altresì il passeggero dovrà avere cura di disinserire la chiave di accensione, di spegnere eventuali servizi elettrici presenti sul veicolo ivi compreso l'impianto di allarme dell'automezzo.

Qualora il veicolo sia alimentato a gas è fatto obbligo al passeggero di avvertire il personale di bordo, che provvederà a dare l'indicazioni sulla opportuna collocazione del veicolo a bordo della nave. Al fine della sicurezza il passeggero durante l'imbarco, la sosta a bordo e lo sbarco dovrà attenersi alle indicazioni del Comandante o di un suo preposto, dovrà ottemperare alle norme e leggi italiane ed alle regole stabilite dalla società.

Rispetto a tali prescrizioni, il passeggero rimane l'unico responsabile nei riguardi delle preposte autorità, della società e di terzi, anche con riferimento ad eventuali sanzioni e provvedimenti subiti dalla società per fatto del passeggero. Il passeggero, qualora accompagnato da bambini dovrà provvedere ad una adeguata sorveglianza degli stessi avendo cura che non siano lasciati mai soli e non siano messi in situazione di pericolo. Il Comandante della nave o un suo preposto potrà rifiutare l'imbarco al passeggero che sia in uno stato fisico e psichico tale da rappresentare un pericolo per sé e per terzi, e se necessario potrà richiedere l'intervento delle forze dell'ordine. L'ammissione a bordo di un passeggero che versi in tali condizioni, o per libera accettazione del Comandante o per mancato controllo all'atto dell'imbarco, non pregiudica i diritti della società alle azioni di rivalsa nei confronti del passeggero per danni causati dallo stesso a persone o cose della nave. La società si riserva il diritto di rivalsa nei riguardi del passeggero che ostacoli le operazioni commerciali e che causi ritardo alla nave.

### **Merci pericolose o nocive - Oggetti e sostanze pericolose**

È fatto obbligo al passeggero all'atto della richiesta di emissione del titolo di viaggio di dichiarare l'eventuale presenza sul veicolo di merci pericolose e nocive, che potrà essere trasportato, nel rispetto della normativa vigente, secondo le procedure previste dalla società mediante l'effettuazione di servizi di trasporto appositamente dedicati.

È fatto assoluto divieto al passeggero di introdurre nel veicolo, nel bagagliaio e più in generale nelle cose di sua proprietà oggetti e/o sostanze di qualsiasi natura che possono rappresentare pericolo per sé stessi, per terzi e per la nave.

L'inosservanza di tale prescrizione e la successiva constatazione da parte del personale di bordo, oltre le dirette responsabilità del passeggero, potrà comportare la denuncia da parte del Comandante alle competenti autorità.

### **Animali**

La società può autorizzare l'imbarco di piccoli animali domestici al seguito di passeggeri, fermo restando che sia avvenuto l'acquisto dell'apposito titolo di viaggio se previsto, che l'animale sia convenientemente sorvegliato dal passeggero e che quest'ultimo dovrà avere cura a non arrecare fastidio agli altri passeggeri.

La società si riserva il diritto di sistemare gli animali durante la traversata in appositi locali. Animali domestici di grosse dimensioni al seguito di passeggeri sono soggetti ad apposita autorizzazione del Comandante della nave che potrà rifiutare l'imbarco. Eventuali cani al seguito di passeggeri dovranno essere dotati di museruola e di guinzaglio.

**AVVERTENZE**

Si riporta di seguito quanto sintetizzato nel retro del biglietto consegnato al passeggero sia esso pedonale che con veicolo al seguito:

- 1) Questo biglietto è valido per il servizio marittimo in esso indicato e non è cedibile. Deve essere consegnato al posto di controllo che tratterà il tagliando di imbarco. La ricevuta dovrà essere conservata dal Cliente ed esibita, a richiesta del personale, durante la navigazione o allo sbarco.
- 2) I veicoli devono essere imbarcati, parcheggiati (con le portiere non chiuse a chiave) e sbarcati a cura, rischio e responsabilità del conducente, nell'ordine stabilito dal Comandante di bordo.
- 3) Il numero di targa, per le autovetture, va apposto prima dell'imbarco a cura del conducente (quando non indicato in fase di bigliettazione).
- 4) Durante la navigazione è severamente vietato sostare all'interno dei veicoli e nel ponte garage (\*)
- 5) Ove il conducente non curi l'immediato sbarco del veicolo, il Comandante di bordo vi provvede di sua iniziativa a spese e rischio dell'interessato.
- 6) È vietato il traghettamento dei veicoli privi di conducente, nonché di roulotte e rimorchi senza l'autista.
- 7) È ammesso il traghettamento dei veicoli a GPL e a gas metano, purché il relativo impianto di alimentazione sia certificato sul libretto di circolazione. Per questi veicoli il viaggiatore deve dichiarare, all'atto dell'imbarco, il tipo di alimentazione.
- 8) Gli importi sono espressi in euro e comprensivi di IVA, ove prevista.
- 9) La fattura verrà emessa dalla società solo se richiesto dal cliente entro e non oltre 10 giorni dalla data di emissione del biglietto.
- 10) La validità del biglietto, secondo la rispettiva tipologia di servizio, è riportata sul tagliando di imbarco
- 11) Per ulteriori informazioni su orari e tariffe consultare il sito [www.blufferries.it](http://www.blufferries.it) o inviare una mail all'indirizzo [info@blufferries.it](mailto:info@blufferries.it)

(\*) Durante il periodo di emergenza COVID-19 è stata emanata specifica deroga prevista dalla nota congiunta delle Capitanerie di Porto di Messina e Villa San Giovanni (rif. Decreto n. 122 del 18/03/2020 del Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti di concerto con il Ministro della Salute) per le misure di contenimento del contagio, che prevede che a fronte di una riduzione del 50% dei passeggeri trasportati, questi ultimi non devono scendere dai veicoli durante la navigazione

**Normativa di riferimento e foro competente**

Il trasporto passeggeri, con o senza veicolo a seguito, è regolato dalla legge italiana, con particolare riferimento al Codice della Navigazione ed al relativo Regolamento.

Il foro competente per tutte le controversie è il Foro di Messina.

**RECLAMI**

Eventuali reclami o violazioni ai principi ed agli impegni assunti possono essere segnalati, attraverso il modulo di reclamo scaricabile dal sito aziendale [www.blufferries.it](http://www.blufferries.it) alla sezione Diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne

Il modulo compilato potrà essere consegnato in una delle seguenti modalità:

- inviato per e-mail all'indirizzo [reclami@pec.blufferries.it](mailto:reclami@pec.blufferries.it).
- inviato con raccomandata all'indirizzo via Calabria 1 – 98122 Messina (ME)
- consegnato presso le biglietterie di Villa San Giovanni o Messina.

E' inoltre disponibile sul sito [www.blufferries.it](http://www.blufferries.it), sempre nella sezione Diritti dei Passeggeri-Reclamo on line, la possibilità di aprire un ticket on line per assistenza e reclamo.

Come previsto dal regolamento europeo relativo ai Diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne (Reg. UE 1177/2010) il reclamo deve essere:

- completo di tutti i dati identificativi del passeggero, del viaggio, e della descrizione del servizio oggetto della lamentela;
- trasmesso entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio.

Entro un mese dal ricevimento del suo reclamo sarà nostra premura informare il Cliente se questo è stato accolto, respinto o se è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supererà i due mesi dal ricevimento del suo reclamo.

In caso di controversia tutti i clienti possono avvalersi dello strumento della conciliazione presso la Camera di commercio di Messina (CCIAA di Messina).

Decorsi sessanta giorni dalla presentazione del reclamo alla Blufferies, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite l'apposito sistema telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità - Via Nizza n. 230, 10126 – Torino, oppure via e-mail: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it) / [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it).

Il Cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del biglietto riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo di cui sopra non è dovuto nei casi in cui:

- l'importo dello stesso è inferiore a 6 euro;
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicati;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo automatico relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

## 7. MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, avuto riguardo, in particolare, al mantenimento degli standard di qualità, la Compagnia di navigazione svolge apposite verifiche ed azioni di monitoraggio presso la clientela in merito alla qualità ed efficienza dei servizi prestati. In particolare, e con l'obiettivo di garantire la prestazione di servizi sempre più efficienti e adeguati all'aspettativa della clientela, la Compagnia di navigazione distribuisce periodicamente sui propri mezzi dei questionari diretti a verificare, il grado di soddisfazione dei passeggeri espresso sinteticamente mediante l'attribuzione di un punteggio, in relazione a ciascuno dei fattori / indicatori di qualità sopra descritti ed al servizio considerato nel suo complesso. I questionari distribuiti dalla Compagnia di navigazione presentano una griglia predisposta sul modello di quella di seguito riportata.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		Standard Promesso	Valore di soglia	Qualità Fornita (2020)
	TIPOLOGIA	UNITA' DI MISURA			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità	N° incidenti passeggeri-veicoli / N° corse anno	0	< 0,1%	0%
	Classificazione e controlli da parte di enti ed autorità	N° fermi nave	0	0	0
Regolarità del servizio	Affidabilità del servizio	N° corse effettuate / N° corse programmate	100%	95%	100%
	Puntualità delle corse (escluso cause di forza maggiore)	% di corse con ritardi < 5 minuti	≥ 95%	90%	95%
Pulizia e Igiene delle navi	Pulizia giornaliera e igienizzazione delle navi	N° interventi di pulizia giornaliera e igienizzazione delle navi	100%	95%	100%
Confort del viaggio	Servizio Bar/ristoro e distributori automatici	N° navi con servizi bar - distributori / N° navi totali	> 75%	50%	75%
Servizi aggiuntivi	Possibilità di trasporto di persone a mobilità ridotta	N°navi con possibilità di accesso e servizi PMR	> 50%	25%	50%
Informazioni e Assistenza	Servizio Informazioni	Fascia oraria del servizio informazioni presso le biglietterie	8 ore al giorno per 5 gg/settimanali	NA	H24
	Tempestività risposta	Tempo di risposta per richiesta informazioni inviate <a href="mailto:info@blufferies.it">info@blufferies.it</a>	< di 24 ore	36 ore	12 ore
	Percezione complessiva	% utenti soddisfatti (Questionario)	≥ 90%	75%	97%

Dati aggiornati al 31.12.2020