

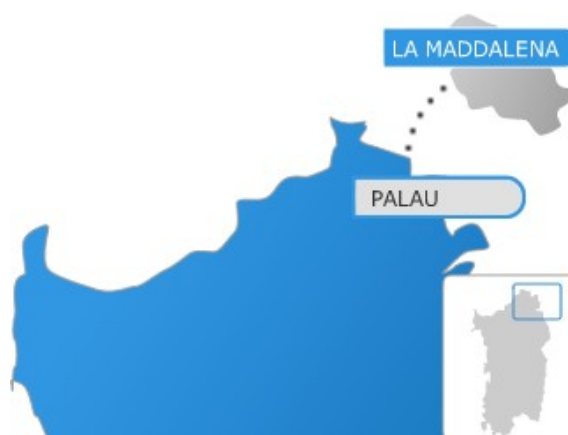


Delcomar

COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE



Carta della Mobilità



**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
TRASPORTO PUBBLICO MARITTIMO**

Edizione 2026 del 30/03/2026

CONTENUTI

CONTENUTI	3
PREMESSA	4
Edizione, aggiornamento e distribuzione della Carta della Mobilità	4
SEZIONE 1 – PARTE GENERALE	5
1.1 Presentazione della carta	5
1.2 L’Azienda	7
1.3 I servizi forniti	16
SEZIONE 2 – CONDIZIONI generali DI TRASPORTO	19
2.1 Norme generali	19
2.2 Titolo di viaggio-Biglietto- Ammissione in servizio	19
2.3 Il sistema tariffario	21
2.4 Norme di imbarco	22
2.5 Responsabilità e obblighi particolari del passeggero	25
2.6 Diritti del passeggero	26
2.7 Responsabilità e diritti del vettore	27
2.8 Personale a contatto con il pubblico	28
SEZIONE 3 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD	29
3.1 Monitoraggio	29
3.2 Fattori della Qualità	29
4.1 Procedura di inoltro reclami e suggerimenti	32
4.2 Procedura di rimborso	33
4.3 Procedura di risarcimento danni alle persone o alle cose	35
allegati	35

PREMESSA

Gentile Cliente la Carta della mobilità ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra Delcomar ed i passeggeri ed è finalizzata alla valorizzazione della partecipazione attiva del passeggero al miglioramento dei servizi offerti ed all'incremento delle garanzie a tutela dei diritti del passeggero stesso.

Attraverso tale strumento la **Compagnia di Navigazione Delcomar** vuole dimostrare ai propri Clienti l'impegno profuso nel continuo sforzo di miglioramento dei servizi erogati e le numerose iniziative volte alla soddisfazione sempre maggiore delle esigenze del passeggero.

EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La **Carta della Mobilità Delcomar** è stata pubblicata in data 01/09/2005, sottoposta ad aggiornamento il 23/03/2026, ed avrà validità sino al 31/03/2027.

La Delcomar si impegna a pubblicare e diffondere con cadenza annuale la Carta della Mobilità completa degli esiti delle rilevazioni previste nelle tabelle riassuntive dei fattori ed indicatori della Qualità (Sez. 2 della presente Carta).

Il documento è stato reso accessibile ai passeggeri mediante distribuzione delle copie a bordo delle navi, presso le biglietterie Sociali, i Comandi di bordo e gli uffici della Società dove rimane costantemente a disposizione del pubblico. La Carta della Mobilità è consultabile anche sul sito internet aziendale, www.delcomar.it.

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
- Legge N. 244 del 24.12.2007 (Finanziaria 2008) - Art. 2 Carta della qualità de servizi
- Regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare
- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 96/2018 e relativo Allegato A
- Codice della navigazione

1.1.2 Principi ispiratori della Carta

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la **Delcomar** si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell’Azienda;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di passeggeri: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

CONTINUITÀ

- L’erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà della Compagnia, e, in ogni caso conformi alla normativa regolatrice di settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alla Compagnia.

PARTECIPAZIONE

- Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra la Compagnia ed i passeggeri sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso:
 - L’analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dai passeggeri per il miglioramento del servizio;

- Il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori, Comuni...).

EFFICIENZA ED EFFICACIA

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati la Delcomar eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

LIBERTÀ DI SCELTA

- Garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

- Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, la Delcomar si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione ai passeggeri circa le modalità di prestazione del servizio.

1.2 L'Azienda

1.2.1 Profilo aziendale

La Compagnia di Navigazione **Delcomar S.r.l.** è nata nel 1985 ad opera di un imprenditore sardo, profondo conoscitore della problematica dei trasporti via mare, e dalla volontà della Regione Sardegna che si è mostrata sensibile al problema della continuità territoriale delle isole minori e dei suoi abitanti.

Dal 1998 la Compagnia garantisce il trasporto marittimo notturno di passeggeri e autoveicoli con servizi di linea in concessione che collegano l'isola de La Maddalena e l'isola di San Pietro con la Sardegna assicurando una efficace continuità territoriale.

Dal 01 aprile 2016 Delcomar S.r.l. ha in affidamento dalla Regione Autonoma della Sardegna il servizio pubblico di trasporto marittimo in continuità territoriale tra la Sardegna e le isole minori di S. Pietro e de La Maddalena.

1.2.2 Logistica aziendale

Sede Legale

Via Caprera, 37 - 09123 Cagliari (CA)

Sede Amministrativa

Via La Marmora, 9 - 07024 La Maddalena (OT)



Tel. 0789/737631

Sede Operativa

P.zza Carlo Emanuele III, 24 – 09014 Carloforte (CI)



Tel. 0781/857123

Ufficio informazioni

Numero Verde

800.195.344



E-mail info@delcomar.it



Tutti i giorni: dalle 8:00 alle 19:00

Sito web: www.delcomar.it

Negli orari di chiusura dell'Ufficio Informazioni è possibile rivolgersi alle Biglietterie di scalo ai recapiti indicati di seguito o consultare il sito web www.delcomar.it.

I servizi di TPL terrestre in partenza dai porti di imbarco e di sbarco sono consultabili al seguente link: <https://www.sardegnamobilita.it/travelplanner/?travel>

Biglietteria Carloforte

Porto di Carloforte – Box Delcomar



Tel. 3453683626

800 195 344



Orario continuato

settembre – giugno: dalle 4:45 alle 21:10 orario continuato
luglio – agosto: dalle 4:45 alle 23:15 orario continuato

Biglietteria di Calasetta

Porto di Calasetta – Box Delcomar



Tel. 342/1080330

800 195 344



settembre – giugno: dalle 6:30 alle 10:20 – dalle 12:00 alle 21:00
luglio – agosto: dalle 6:30 alle 21:00 orario continuato

Biglietteria di Portovesme

Porto di Portovesme – Stazione Marittima



Tel. 349/9349882

800 195 344



settembre – giugno: dalle 5:10 alle 20:30 - dalle 22:00 alle 22:30
luglio – agosto: dalle 5:10 alle 20:30 - dalle 22:00 alle 24:00

Biglietteria di La Maddalena

Porto di La Maddalena



Tel. 0789/727220

800 195 344



settembre – novembre: dalle 5:00 alle 22:30 orario continuato
dicembre – febbraio: dalle 5:00 alle 21:30 orario continuato
marzo – giugno: dalle 5:00 alle 22:30 orario continuato
luglio – agosto: dalle 5:00 alle 24:00 orario continuato

Biglietteria di Palau

Porto di Palau – Stazione Marittima



Tel. 0789/709228

800 195 344



settembre – giugno: dalle 5:30 alle 21:30 orario continuato
luglio – agosto: dalle 5:30 alle 00:30 orario continuato

Gli orari degli uffici e delle biglietterie potrebbero subire variazioni per esigenze operative. Si raccomanda di verificare eventuali variazioni telefonando al numero verde: 800 195 344

1.2.3 Settori operativi e personale addetto

La Delcomar impiega circa 120 persone fra personale marittimo e di terra.

1.2.4 La flotta Delcomar

La **Delcomar** impiega, per lo svolgimento dei propri servizi, i seguenti traghetti (ro-ro):

Nome	Lung. f.t. ¹	Larg. f.t. ¹	TSL ¹	Passeggeri	Auto
- M/t Anna Mur	76,94	16,80	2121,2	590	100



Nome	Lung. f.t.	Larg. f.t.	TSL	Passeggeri	Auto
- M/t Enzo D	75,8	16,4	980,64	399	100



¹ Legenda: Lung. f.t.= Lunghezza furi tutto (metri) - Larg. f.t.= Lunghezza furi tutto (metri) – TSL= Tonnellate di Stazza Lorda (tonnellate)

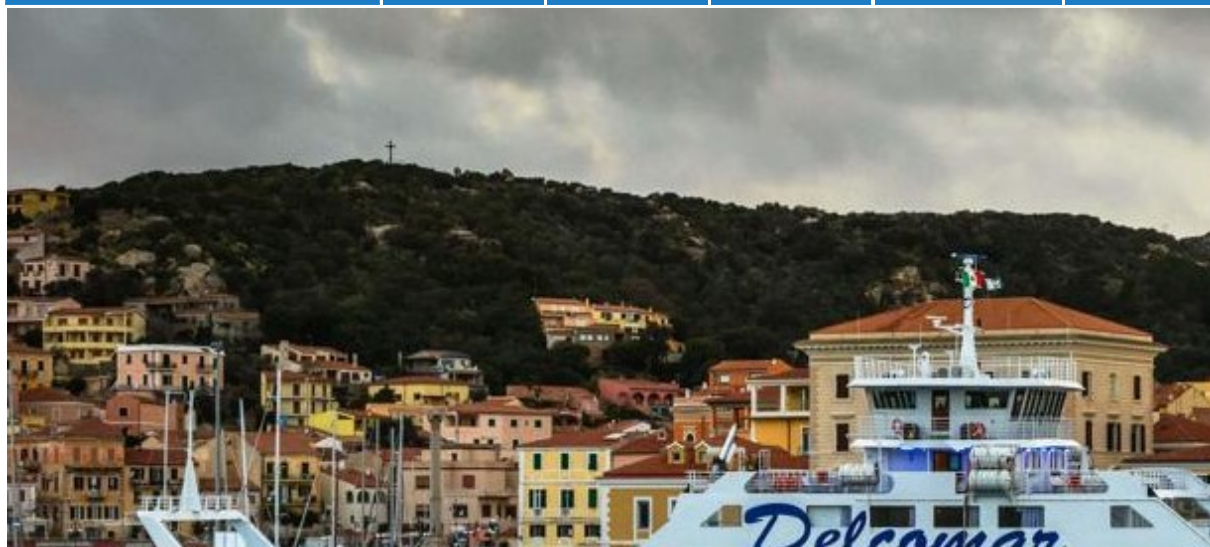
Nome	Lung. f.t.	Larg. f.t.	TSL	Passeggeri	Auto
M/t Eolo	54,25	9	434,91	200	30



Nome	Lung. f.t.	Larg. f.t.	TSL	Passeggeri	Auto
M/t GB Conte	76,1	16,82	2121,2	600	100



Nome	Lung. f.t.	Larg. f.t.	TSL	Passeggeri	Auto
M/t I. Maddalena	83	15,70	854,14	386	90



Nome	Lung. f.t.	Larg. f.t.	TSL	Passeggeri	Auto
M/t Isola di Santo Stefano	73,40	15,80	1312,99	450	90



Nome	Lung. f.t.	Larg. f.t.	TSL	Passeggeri	Auto
- M/t Nando Murrau	76.94	16.80	2121,2	597	140



È presente, inoltre, la seguente nave sostitutiva:

Nome	Lung. f.t.	Larg. f.t.	TSL	Passeggeri	Auto
- M/t Isola di Caprera	73,40	15,80	1342,27	394	90



Delcomar dispone inoltre del M/t Sara D, attualmente noleggiato a scafo armato Delcomar alla compagnia di navigazione Ensamar S.r.l. per l'esecuzione del servizio di trasporto nella tratta Asinara – Porto Torres.

1.2.5 *Tipologia dei servizi offerti*

La Delcomar eroga Servizi di linea per passeggeri e autoveicoli nelle isole minori della Sardegna nelle tratte:

➤ **CARLOFORTE-CALASETTA / CALASETTA-CARLOFORTE**

➤ **CARLOFORTE-PORTOVESME / PORTOVESME-CARLOFORTE**

➤ **LA MADDALENA-PALAU / PALAU-LA MADDALENA**

1.2.6 Il Sistema di gestione Integrato Qualità-Ambiente

La **Delcomar** ha scelto di certificarsi in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 (Sistemi di Gestione per la Qualità) e UNI EN ISO 14001 (Sistemi di Gestione Ambientale); la Compagnia ha conseguito la certificazione di conformità da parte dell'Organismo di certificazione RINA.

La Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 attesta 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 aziendale diretto al miglioramento continuo e al conseguimento della piena soddisfazione del passeggero.

La Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001 testimonia che le procedure di gestione ambientale ed i programmi di prevenzione e miglioramento per tutti gli aspetti ambientali legati alle attività della Compagnia vengono costantemente applicati da parte della Compagnia.

La gestione ambientale secondo la ISO 14001 rappresenta il passaggio dal solo rispetto delle leggi ad una gestione integrata delle attività volta alla prevenzione e al miglioramento di tutto ciò che riguarda l'impatto ambientale.

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001 - ISO 14001



CERTIFICATO N. 14322/06/S
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

DELCOMAR S.R.L.

VIA CAPRERA, 37 09123 Cagliari (CA) ITALIA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE // IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

PIAZZA CARLO EMANUELE III, 24 09014 Carlotforte (SU) ITALIA

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE // AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES
E CONFORME ALLA NORMA // IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO 9001:2015

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

EROGAZIONE DI SERVIZI DI TRASPORTO MARITTIMO PASSEGGERI E AUTO

IAF 31

PROVISION OF PASSENGER AND MOTOR VEHICLE MARITIME TRANSPORT SERVICES.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system
L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA, Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document, Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione First issue	16.03.2006	Data decisione di rinnovo Renewal decision date	20.02.2024
Data scadenza Expiry date	25.02.2027	Data revisione Revision date	20.02.2024

Amilcare Rini

Rome Management System
Certification, Head



SGQ N° 002 A
Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento SA, SM e SAC
Signatory of SA, SM and SAC
Mutual Recognition Agreements

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 10128 Genova Italy



CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione del sistema di gestione aziendale
CISQ is the Italian Federation of
management system Certification Bodies



CERTIFICATO N. EMS-2778/S
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OF

DELCOMAR S.R.L.

VIA CAPRERA, 37 09123 Cagliari (CA) ITALIA

NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE // IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

PIAZZA CARLO EMANUELE III, 24 09014 Carlotforte (SU) ITALIA

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE // AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES

E CONFORME ALLA NORMA // IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO 14001:2015

E AL REGOLAMENTO TECNICO ACCREMA RT-09 APPLICABILE IN ITALIA
PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI E AUTO/VEICOLI CON SERVIZI DI LINEA CON NAVI PROPRIE E NOLEGGIATE.

PROVISION OF PASSENGER AND MOTOR VEHICLE MARITIME TRANSPORT SERVICES IN OWNED AND CHARTERED VESSELS.

L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA, Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale
The use and the validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document, Rules for the Certification of Environmental Management Systems
La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system

Prima emissione First issue	21.10.2009	Data decisione di rinnovo Renewal decision date	15.10.2024
Data scadenza Expiry Date	15.10.2027	Data revisione Revision date	15.10.2024

Amilcare Rini

Rome Management System
Certification, Head



SGA N° 002 D
Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento SA, SM e SAC
Signatory of SA, SM and SAC
Mutual Recognition Agreements

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy



CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di
Certificazione del sistema di gestione aziendale
CISQ is the Italian Federation of
management system Certification Bodies

1.3 I servizi forniti

1.3.1 Servizi offerti e modalità di fruizione dei medesimi

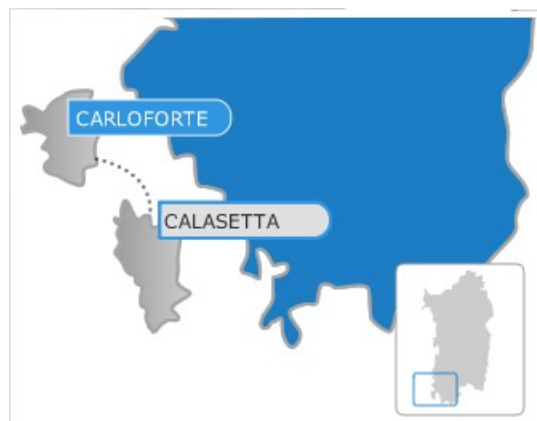
Le tratte:

CARLOFORTE-CALASETTA / CALASETTA-CARLOFORTE

Diurna e notturna



PORTO DI CALASETTA



CARLOFORTE-PORTOVESME / PORTOVESME -CARLOFORTE

Diurna



PORTO DI CARLOFORTE

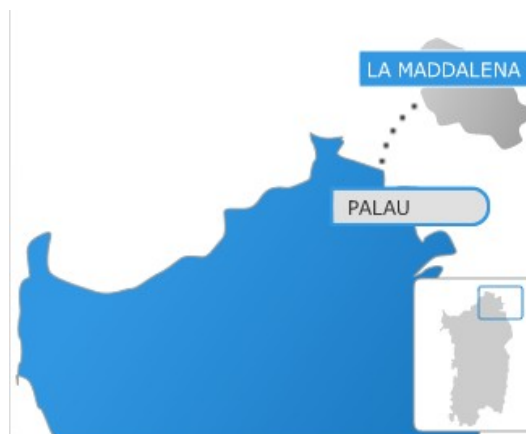


LA MADDALENA-PALAU / PALAU-LA MADDALENA

Diurna e notturna



PORTO DI LA MADDALENA



Gli Orari e le Tariffe dei servizi sono consultabili online nel sito web della compagnia www.delcomar.it. Orari e Tariffe sono inoltre esposti presso le biglietterie di terra mediante avvisi e monitor informativi ed a bordo dei traghetti con apposita cartellonistica. Presso le biglietterie di terra sono distribuiti i Cartoncini con gli orari delle corse.

I servizi di TPL terrestre in partenza dai porti di imbarco e di sbarco sono consultabili al seguente link: <https://www.sardegnamobilita.it/travelplanner/?travel>

Informazioni telefoniche in merito alle linee e agli orari dei servizi possono essere richieste all'**Ufficio Informazioni** o di persona presso gli sportelli delle **Biglietterie a terra, ai recapiti ed orari indicati alle pagine 7 e 8 e nell'allegato "UFFICIO INFORMAZIONI E BIGLIETTERIE" della presente carta della Mobilità.**

1.3.2 Servizi a disposizione delle Persone a Mobilità Ridotta



I traghetti della flotta Delcomar dispongono di servizi atti a soddisfare i requisiti per PMR (Persone a Mobilità Ridotta) ossia chiunque abbia una particolare difficoltà nell'uso dei trasporti pubblici, comprese le persone anziane, le persone con disabilità, le persone con disturbi sensoriali e quanti impiegano sedie a rotelle, le gestanti e chi accompagna bambini piccoli. Di seguito trovate l'elenco dei traghetti e dei servizi offerti.

➤ **ANNA MUR:** La nave è dotata di un ascensore che dal ponte garage permette di raggiungere agevolmente il Salone passeggeri, dove sono presenti i servizi igienici di cui uno accessibile alle PMR, oltre a posti a sedere riservati, inclusi posti dedicati per le sedie a rotelle.

➤ **ENZO D:** La nave è dotata di un ascensore che dal ponte garage permette di raggiungere agevolmente il Salone passeggeri, dove sono presenti i servizi igienici di cui uno accessibile alle PMR, oltre a posti a sedere riservati, inclusi posti dedicati per le sedie a rotelle.

- **EOLO:** La nave è dotata di un ascensore che dal ponte garage permette di raggiungere agevolmente il Salone passeggeri, dove sono presenti i servizi igienici di cui uno accessibile alle PMR, oltre a posti a sedere riservati, inclusi posti dedicati per le sedie a rotelle.
- **GB CONTE:** La nave è dotata di un ascensore che dal ponte garage permette di raggiungere agevolmente il Salone passeggeri, dove sono presenti i servizi igienici di cui uno accessibile alle PMR, oltre a posti a sedere riservati, inclusi posti dedicati per le sedie a rotelle.
- **I. MADDALENA:** La nave è dotata di un ascensore che dal ponte garage permette di raggiungere agevolmente il Salone passeggeri, dove sono presenti i servizi igienici di cui uno accessibile alle PMR, oltre a posti a sedere riservati, inclusi posti dedicati per le sedie a rotelle.
- **ISOLA DI SANTO STEFANO:** La nave, presso il ponte piattaforma, è dotata di servoscala per il trasporto delle PMR nel Salone passeggeri, superando così le scale presenti sul ponte piattaforma, dove sono presenti i servizi igienici di cui uno accessibile alle PMR, oltre a posti a sedere riservati, inclusi posti dedicati per le sedie a rotelle.
- **ISOLA DI CAPRERA:** La nave, presso il ponte piattaforma, è dotata di servoscala per il trasporto delle PMR nel Salone passeggeri, superando così le scale presenti sul ponte piattaforma, dove sono presenti i servizi igienici di cui uno accessibile alle PMR, oltre a posti a sedere riservati, inclusi posti dedicati per le sedie a rotelle.
- **NANDO MURRAU:** La nave è dotata di un ascensore che dal ponte garage permette di raggiungere agevolmente il Salone passeggeri, dove sono presenti servizi igienici accessibili alle Persone a Mobilità Ridotta, comprese le persone che impiegano sedie a rotelle.

Delcomar fornisce assistenza alle persone a mobilità ridotta (PMR); l'assistenza viene garantita nei porti e a bordo delle navi, anche durante l'imbarco e lo sbarco.

Le persone a mobilità ridotta possono notificare anticipatamente alla Delcomar le proprie esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici contattando l'Ufficio informazioni telefonicamente al numero verde aziendale 800.195.344, via e-mail all'indirizzo info@delcomar.it o direttamente presso le Biglietterie del porto.

Per particolari necessità di assistenza le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono inoltrare la notifica alla Delcomar con almeno quarantotto ore d'anticipo rispetto alla partenza.

Al fine di garantire la completa assistenza è necessario presentarsi presso la biglietteria o all'imbarco con almeno 60 minuti di anticipo rispetto all'orario di partenza. Non sarà in alcun modo possibile garantire priorità di imbarco a chi si presenta con un anticipo inferiore a sessanta minuti.

Il personale Delcomar provvederà a fornire le necessarie informazioni sulle dotazioni della nave (ascensore o servoscala, bagno dedicato alle PMR), e sulle operazioni di imbarco e di sbarco, comprese le modalità di riconoscimento dell'auto che trasporta la PMR.

1.3.3 *Altri Servizi a disposizione dei passeggeri*



Sui traghetti, durante le corse diurne, è attivo il servizio bar.

Su tutti i traghetti è disponibile, inoltre, un distributore automatico di snack e bevande.

SEZIONE 2 – CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Il trasporto è assunto dalla Delcomar ai patti ed alle condizioni previste dalle “CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO”, riportate di seguito, nonché degli articoli del Codice della Navigazione o, ove manchino disposizioni di detto Codice e non se ne siano di applicabili per analogia, dagli articoli del Codice civile.

2.1 Norme generali

- 1) **Premessa:** L’acquisto del biglietto comporta da parte del Passeggero l’accettazione incondizionata a tutti gli effetti di legge delle condizioni generali di trasporto riportate nel presente capitolo della Carta della Mobilità.
- 2) **Definizioni.** Con il termine Passeggero si intende indicare ogni persona trasportata in base al biglietto. Con il termine Vettore si intende indicare la Delcomar S.r.l.. Tutti i dipendenti, preposti ed ausiliari del Vettore potranno beneficiare dei diritti garantiti al Vettore dalle presenti condizioni generali.
- 3) **Competenza.** Tutte le controversie che dovessero sorgere tra Passeggero e Vettore 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 Cagliari (CA), derogandosi espressamente alla competenza di qualsiasi altra Autorità italiana a straniera, anche in dipendenza di connessione o continenza di cause.
- 4) **Legge applicabile.** Per quant’altro non previsto nelle presenti condizioni generali, si applicano le disposizioni vigenti dalla legge italiana.
- 5) **Unità di carico.** Ad ogni effetto di legge il veicolo trasportato -comprensivo di eventuale rimorchio o roulotte, con quanta ivi contenuto -costituisce una unica unità di carico imbarcata senza dichiarazione di valore.
- 6) **Tariffe.** Il Vettore si riserva il diritto di variare le tariffe ed il costo di tutti i servizi forniti senza preavviso.
- 7) **Danni alle persone ed ai veicoli.** Le responsabilità del vettore per danni alle persone ed ai veicoli trasportati sono assicurate come previsto dalle vigenti disposizioni della legge di bandiera e dalle Convenzioni Internazionali applicabili. In mancanza di tempestiva segnalazione del conducente si verificherà la presunzione di cui all’articolo 435 del codice della Navigazione, che prevede che ogni danno apparente debba essere fatto constatare immediatamente, con riserva scritta o in contraddittorio del Comandante della nave; in assenza della riserva scritta o della constatazione in contraddittorio, si presumerà che il veicolo sia stato preso in carico dal conducente in condizioni conformi a quelle precedenti l’imbarco.

2.2 Titolo di viaggio-Biglietto- Ammissione in servizio

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

2.2.1 Emissione biglietti

L'emissione dei biglietti di viaggio si effettua secondo le seguenti modalità:

Tutte le tratte:

- Mediante il sito web www.delcomar.it

È possibile acquistare il titolo di viaggio con pagamento mediante servizio PayPal o Carta di credito. **Una volta completato l'acquisto il passeggero dovrà stampare il titolo di viaggio e presentarsi all'imbarco con congruo anticipo (almeno 30') rispetto all'orario di partenza.**

Tratta CARLOFORTE-PORTOVESME / PORTOVESME -CARLOFORTE:

- Presso le biglietterie a terra di scalo.

Tratta CARLOFORTE-CALASETTA / CALASETTA-CARLOFORTE:

- Presso le biglietterie a terra di scalo.

Tratta LA MADDALENA-PALAU / PALAU-LA MADDALENA:

- Presso le biglietterie a terra di scalo.

I recapiti telefonici e gli orari delle biglietterie sono indicati alle pagine 7 e 8 e nell'Allegato "UFFICIO INFORMAZIONI E BIGLIETTERIE" della presente carta della Mobilità.

2.2.2 Validità del biglietto

Il biglietto di passaggio è valido soltanto per la tratta per la quale è stato emesso. Il biglietto può essere ceduto, salvo il caso di emissione di fattura.

2.2.3 Normativa I.V.A.

Salvo diversa espressa indicazione, il prezzo del biglietto si intende per tratta ed è comprensivo di IVA, se dovuta.

2.2.4 Riduzioni tariffarie

I passeggeri beneficiari delle facilitazioni devono presentarsi col documento comprovante il diritto alla riduzione sia all'atto di acquisto del biglietto che al momento dell'imbarco.

2.2.5 Pagamento del trasporto

Il prezzo del trasporto dovrà essere pagato sempre anticipatamente. Esso è acquisito per intero sia che la nave arrivi a destinazione, sia che si perda durante il viaggio, o che sia costretta, per ragioni nautiche a rientrare nel porto di partenza o dirottare altrove, fatte salve le condizioni per cui il passeggero abbia diritto ad un rimborso, indicate al paragrafo 3.2 della presente Carta.

2.2.6 Rinuncia al viaggio – Annullamento del biglietto e Rimborsi

Le modalità di annullamento del biglietto e della gestione dei rimborsi, ove previsti, in caso di:

- Rinunzia al viaggio
- Ritardi o soppressione dei servizi

sono riportate nel paragrafo 3.2 della presente Carta.

2.2.7 Custodia e Smarrimento del biglietto

Il biglietto deve essere conservato per l'intera durata del viaggio ed esibito a richiesta del personale incaricato.

Nel caso di smarrimento il Passeggero dovrà dare immediato avviso al personale di bordo. Il Passeggero che risulti sprovvisto di biglietto o che non abbia dato tempestivo avviso del suo smarrimento è tenuto ad acquistare un nuovo biglietto.

2.2.8 Sanzioni a carico dei passeggeri

Il passeggero che risulti sprovvisto di biglietto o che fruisca di una facilitazione tariffaria senza avere titolo è tenuto al pagamento di un ulteriore biglietto a tariffa ordinaria maggiorata del 200%.

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

2.3 Il sistema tariffario

Le tariffe di trasporto sono quelle del tariffario in vigore presso la Compagnia al momento del passaggio marittimo.

Le Tariffe dei servizi sono consultabili online nel sito web della compagnia www.delcomar.it. Le Tariffe sono inoltre esposte presso le biglietterie di terra mediante avvisi e monitor informativi ed a bordo dei traghetti con apposita cartellonistica.

Informazioni in merito alle tariffe possono essere richieste all'***Ufficio Informazioni Delcomar*** o di persona ***presso gli sportelli delle Biglietterie a terra, ai recapiti ed orari indicati alle pagine 7 e 8 e nell'allegato "UFFICIO INFORMAZIONI E BIGLIETTERIE" della presente carta della Mobilità.***

Tipologia dei documenti di viaggio

La tipologia dei biglietti in vigore è la seguente:

➤ **BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE**

Da diritto ad effettuare un solo viaggio e viene acquistato a bordo della nave o a terra presso le biglietterie presenti negli scali.

Per le tratte **CARLOFORTE-CALASETTA/CALASETTA-CARLOFORTE, CARLOFORTE-PORTOVESME/PORTOVESME-CARLOFORTE e LA MADDALENA-PALAU/PALAU-LA MADDALENA** sono disponibili inoltre i seguenti abbonamenti:

➤ **ABBONAMENTO MENSILE LAVORATORI**

➤ **ABBONAMENTO MENSILE STUDENTI**

2.3.1 Titoli di viaggio agevolati per particolari categorie di passeggeri

Sono previste tariffe speciali per i residenti nei comuni di Carloforte e La Maddalena.

Sono previste inoltre riduzioni per le seguenti categorie di passeggeri elencate nell'ALLEGATO 03 "CATEGORIE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE", a cui si rimanda.

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

I passeggeri beneficiari delle facilitazioni devono presentarsi col documento comprovante il diritto alla riduzione sia all'atto di acquisto del biglietto che al momento dell'imbarco.

Possono viaggiare gratuitamente sulle navi Delcomar le seguenti categorie:

- Bambini fino a 4 anni non compiuti
- Dipendenti delle amministrazioni pubbliche o enti regionali incaricati di svolgere attività di vigilanza, monitoraggio e controllo del servizio
- Accompagnatori di invalidi, reduci di guerra, minori con accompagnamento o indennità di frequenza, ciechi ed invalidi totali
- Accompagnatori delle comitive (1 ogni 25 persone con un massimo di 5)
- Autisti di automezzi commerciali oltre i 6,00 m
- Autisti di automezzi con rimorchio o di pullman gran turismo (max. 2)
- Animali domestici trasportati in gabbia di dimensioni non superiori a cm. 40x40x40
- Mezzi di soccorso e sicurezza (ambulanze, vigili del fuoco, protezione civile, forze dell'ordine) compresi autisti e personale al seguito.

2.3.2 Categorie ammesse alla libera circolazione

Sono ammesse alla libera circolazione sulle navi Delcomar le seguenti categorie, **nel caso in cui si trovino in corso di espletamento delle proprie funzioni o della loro attività ispettiva** sulle motonavi della Compagnia:

- Funzionari di Ispezione del Ministero dei Trasporti
- Funzionari di Ispezione della Regione Autonoma della Sardegna ed eventuali tecnici e funzionari di altri uffici della pubblica amministrazione accompagnatori
- Funzionari di Polizia di Stato
- Agenti della Polizia di Stato
- Militari della Guardia di Finanza
- Carabinieri
- Vigili del Fuoco
- Ispettori delle Poste Italiane con qualifica di Polizia Giudiziaria.
- Corpo Forestale dello Stato.

Tutti i titolari di autorizzazione alla libera circolazione nei traghetti sociali, 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 dell'Azienda dovrà invece esibire, se richiesto dagli Organi preposti, il tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda.

2.4 Norme di imbarco

I passeggeri che scelgono i servizi **Delcomar** sono tenuti al rispetto delle seguenti norme che regolano le operazioni di imbarco e sbarco.

2.4.1 *Presentazione*

Il Passeggero, con o senza veicolo, deve presentarsi presso i porti di imbarco entro il termine indicato nelle pubblicazioni (biglietti, orari, tariffe e altri avvisi) in corso di validità: trascorso tale termine il Passeggero perde ogni diritto all'imbarco.

2.4.2 *Imbarco e sbarco veicoli*

Il trasporto di veicoli è subordinato alla disponibilità di spazio sulla nave alle condizioni del mare e a qualsiasi eventuale limitazione stabilita dalle autorità.

Qualunque sia l'ordine di presentazione, sulla base delle prioritarie esigenze di sistemazione adeguata e sicura dei mezzi all'interno del garage la Delcomar, il Comandante e gli Addetti al carico hanno facoltà di stabilire l'ordine di imbarco dei veicoli a loro insindacabile giudizio.

Qualora per spostamento di orari, cambio di navi o per causa di forza maggiore il Vettore non potesse imbarcare un veicolo regolarmente prenotato, tale veicolo avrà la precedenza nella partenza successiva.

Se all'arrivo nel porto di destino le condizioni del mare o altre cause indipendenti dalla volontà del Vettore non permettessero lo sbarco dei veicoli, questi saranno sbarcati, non appena possibile, in occasione del successivo approdo o nel porto di origine. Eventuali rimborsi saranno accordati secondo quanto previsto al paragrafo Rinuncia al viaggio – Annullamento del biglietto e Rimborsi.

Qualora le misure del veicolo al seguito non corrispondano a quelle dichiarate all'atto della prenotazione, la Delcomar si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco o di incassare il pagamento della differenza tra la tariffa intera e la tariffa ridotta di cui hanno usufruito.

L'imbarco e lo sbarco dei veicoli vengono effettuati personalmente dal Passeggero conducente, il quale assume la responsabilità, verso la Società e verso i terzi, dei danni che eventualmente possono causare ad altri automezzi o alle installazioni di bordo, sia durante le operazioni di imbarco e sbarco, sia durante la navigazione. I danni eventuali causati ai veicoli durante la traversata, dovranno essere fatti constatare da chi ritira il veicolo, in contraddittorio con il Comandante o un rappresentante del vettore, al momento dello sbarco, al fine di redigere un regolare verbale. In mancanza di tempestivo reclamo si verificherà la presunzione di cui all'art. 435 del Codice della Navigazione. I veicoli dovranno essere condotti 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, sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del Passeggero conducente che 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 e nel posto indicato dal personale di bordo. I proprietari o accompagnatori di automezzi contenenti qualsiasi merce o materiale vario, dovranno aver cura di sistemare il carico in un posto chiuso o racchiuso con telone, in maniera da non subire conseguenze derivanti dal movimento della nave.

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

I veicoli imbarcati debbono essere lasciati chiusi ed assicurati a cura del Passeggero conducente con la prima marcia innestata e con il freno di stazionamento azionato.

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

2.4.3 *Veicoli alimentati a gas liquido.*

Il Passeggero al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto deve dichiarare 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.

2.4.4 Trasporto bagagli

Ogni passeggero ha diritto al trasporto gratuito del proprio bagaglio.

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

2.4.5 Oggetti Smarriti

Tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti dal personale di bordo nelle navi, sono consegnati al Comandante, e quindi registrati e consegnati alla biglietteria di riferimento per la relativa gestione:

- Tratta Carloforte – Portovesme: Biglietteria di Carloforte.
- Tratta Carloforte – Calasetta: Biglietteria di Carloforte.
- Tratta La Maddalena – Palau: Biglietteria di La Maddalena.

Tali oggetti saranno conservati presso la biglietteria per 3 mesi; trascorso tale periodo verranno trasmessi, in caso di mancato reclamo, al Comune della località presso la quale si trova la Biglietteria interessata (art. 927 Codice Civile).

Qualora il Comune competente non accettasse per qualsiasi motivo gli oggetti ritrovati, gli stessi, trascorsi i tre mesi dal ritrovamento, saranno smaltiti o ceduti gratuitamente alle Associazioni caritatevoli.

Chi ritenga di aver smarrito degli oggetti a bordo dei mezzi o nei locali aziendali, potrà rivolgersi agli uffici aziendali, descrivendo l'oggetto ed indicando il servizio nel corso del quale si è verificato presumibilmente lo smarrimento e la data dello stesso.

Nel caso di ritrovamento del bene smarrito, lo stesso verrà riconsegnato a seguito dell'apposizione su apposito documento della firma del denunciante lo smarrimento o di chi ne fa le veci e della data di consegna.

Informazioni sugli oggetti smarriti possono essere richieste ai recapiti riportati al paragrafo 1.2.2.

2.4.6 Trasporto ammalati

La Delcomar può accettare a bordo passeggeri che necessitino di assistenza sanitaria solo se accompagnati da personale medico.

Fatte salve le disposizioni di legge, la **Delcomar** non ha l'obbligo di assicurare l'assistenza sanitaria al Passeggero. Il Comandante offrirà in ogni caso tutto l'impegno per chiedere consigli e, se necessario, assistenza alle Autorità mediche a terra.

Tutte le navi dispongono a bordo di medicine e di materiale sanitario sempre disponibili ed utilizzabili secondo lo standard minimo prescritto dalle Autorità nazionali.

È anche disponibile a bordo una pubblicazione contenente informazioni e consigli su malattie e infortuni che possono verificarsi a bordo.

Il Passeggero che dovesse stare male durante la navigazione avrà diritto all'assistenza che il Comando di bordo sarà in grado di offrire con i mezzi, le conoscenze ed i medicinali disponibili.



Tutti i traghetti Delcomar S.r.l., in linea sulle tratte CARLOFORTE-CALASETTA/CALASETTA-CARLOFORTE, CARLOFORTE-PORTOVESME/ PORTOVESME-CARLOFORTE e LA MADDALENA-PALAU/PALAU-LA MADDALENA, sono attrezzati di DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) ed a bordo di tali navi è presente personale di bordo addestrato alla tecnica di BLS (Basic Life Support, ovvero Supporto di base alle funzioni vitali).

2.4.7 *Trasporto animali*

Gli animali domestici di piccola taglia devono essere custoditi, a cura del proprietario, in gabbia di dimensioni non superiori a cm. 40x40x40 e viaggiano gratuitamente.

Gli ulteriori animali domestici sono accettati a bordo, previo pagamento del biglietto previsto; i cani devono essere condotti al guinzaglio e provvisti di museruola. Il mantenimento, la cura e la custodia degli animali domestici durante il viaggio sono a carico dei loro proprietari, che devono essere provvisti di sacchetto e paletta per accudire i loro animali. In alcuni casi il personale di bordo potrà imporre alcune restrizioni alla loro circolazione, quali il divieto di accesso ai saloni passeggeri al fine di non arrecare disagi ad altri soggetti sofferenti di allergie.

La società può richiedere un certificato di vaccinazione e buona salute con validità non superiore ai tre mesi dalla data del rilascio.

2.5 **Responsabilità e obblighi particolari del passeggero**

I passeggeri delle navi Delcomar devono rispettare i seguenti obblighi, al fine di assicurare la corretta permanenza a bordo.

2.5.1 *Responsabilità del passeggero*

Il Passeggero risponde di tutti i danni comunque causati da lui, 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 **Delcomar** od ai suoi ausiliari, ai terzi, nonché di tutte le sanzioni, contravvenzioni, multe e/o spese alle quali, per suo fatto, la **Delcomar** sia assoggettata da parte di qualsiasi Autorità.

2.5.2 *Minori*

I bambini fino a 4 anni (non ancora compiuti) viaggiano gratuitamente.

I minori di età inferiore a 14 anni non possono viaggiare soli. Devono essere costantemente sorvegliati dai genitori e/o adulti che ne hanno la custodia e non possono circolare per la nave senza essere accompagnati.

In nessun caso la **Delcomar** sarà responsabile per i danni occorsi a minori in caso di violazione di quanto sopra.

2.5.3 *Armi e sostanze pericolose*

È proibito al Passeggero portare a bordo armi bianche e da fuoco, munizioni, esplosivi, carburanti o altre sostanze pericolose o infiammabili senza il consenso scritto della **Delcomar** e le necessarie autorizzazioni di legge, da ottenersi a cura del Passeggero. In tal caso detti oggetti dovranno essere obbligatoriamente consegnati al Comandante e potranno essere ritirati solo al momento dello sbarco.

2.5.4 *Bagaglio di illecita detenzione*

È proibito al Passeggero includere nel proprio bagaglio o comunque introdurre a bordo sostanze ed oggetti di illecita detenzione o di contrabbando.

Il Passeggero che dovesse violare la suddetta regola sarà responsabile verso la **Delcomar** e/o chiunque altro dovesse eventualmente sopportare danni, multe ed ammende in conseguenza di detta introduzione.

2.5.5 Trasporto Merci pericolose

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

2.5.6 Permanenza a bordo

Dal momento dell'imbarco e fino allo sbarco il passeggero è tenuto a seguire le disposizioni impartite del personale di bordo ed a prendere visione ed uniformarsi a quanto indicato dalla cartellonistica esposta nei locali all'interno della motonave. La Società non risponde di eventuali danni al passeggero per mancata osservanza di tali avvisi o disposizioni.

I passeggeri hanno l'obbligo di non accedere nel garage e sostare nelle scale di accesso fino al completo arresto della nave ed al completamento della manovra di ormeggio.

Le persone anziane e a mobilità ridotta possono effettuare la traversata nel ponte garage ove non siano disponibili impianti di sollevamento o ascensori. Il personale di bordo Delcomar è sempre a disposizione per la necessaria assistenza individuale e per consentire agli anziani ed alle persone a mobilità ridotta di raggiungere il salone.

Oltre al rispetto dei divieti e delle disposizioni, il passeggero è obbligato a tenere un comportamento tale da non recar danno o fastidio agli altri viaggiatori o al personale di bordo e tale da non pregiudicare la sicurezza della navigazione. Inoltre, il passeggero è tenuto ed invitato a seguire le disposizioni impartite del personale di bordo e di prendere visione di quanto indicato dalla cartellonistica esposta.

2.6 Diritti del passeggero

Il passeggero ha diritto:

- a) a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- b) all'informazione a terra ed a bordo dei traghetti;
- c) alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in vigore;
- d) ad usufruire di un servizio puntuale e regolare (compatibilmente con le condizioni meteo-marine, non dipendenti da **Delcomar**);
- e) ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- f) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- g) alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- h) ad inoltrare reclami e ad ottenere in tempi brevi risposta;
- i) ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- j) alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella sezione 2 della presente carta.



Il regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai **diritti dei passeggeri che viaggiano via mare** e per vie navigabili interne, prevede inoltre una serie minima di diritti per i passeggeri, di seguito elencati e per il cui dettaglio si rimanda all'Allegato "Sintesi diritti dei passeggeri Reg. 1177":

- **Diritto di informazione**
- **Diritto a condizioni contrattuali non discriminatorie**
- **Diritto all'attenzione e all'assistenza**
- **Diritto al trasporto alternativo e al rimborso in caso di cancellazione o ritardo alla partenza**
- **Diritto di chiedere una compensazione economica parziale del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale**
- **Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta**
- **Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione**
- **Garanzia dei diritti dei passeggeri da parte degli organismi nazionali preposti all'esecuzione e meccanismi affini**



2.7 Responsabilità e diritti del vettore

2.7.1 *Risarcimento danni alle persone o alle cose.*

La procedura di gestione del Risarcimento danni alle persone o alle cose è descritta nel paragrafo 3.3 della presente Carta.

2.7.2 Reclami.

Eventuali reclami di qualsiasi natura dovranno essere immediatamente notificati all'Ufficio Reclami di La Maddalena, secondo le modalità indicate al paragrafo 3.1 della presente Carta.

2.8 Personale a contatto con il pubblico

Tutto il Personale **Delcomar** a contatto con il pubblico:

- a) dimostra nei rapporti con il passeggero la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti
- b) risponde alle richieste di informazioni con gentilezza e premura
- c) evita le discussioni con gli interlocutori astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo
- d) si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio
- e) è fornito di tesserino di riconoscimento in vista durante il servizio
- f) cura il proprio aspetto personale e indossa la divisa regolamentare.

SEZIONE 3 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di trasporto passeggeri via mare sono definite sulla base delle indicazioni della delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 96/2018 e relativo Allegato A.

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 l’Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

2.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla delibera ART la **Delcomar** si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione del passeggero 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 dall’Azienda.

2.2 Fattori della Qualità

I fattori di qualità individuati, come previsti nel Titolo II della delibera ART n. 96/2018, sono elencati di seguito:

- 1) **Regolarità e puntualità del servizio (Capo I – Misura 5);**
- 2) **Informazioni all’utenza e trasparenza (Capo II – Misura 6, 7 e 8);**
- 3) **Accessibilità commerciale (Capo III – Misura 9);**
- 4) **Pulizia e comfort dei mezzi (Capo IV – Misura 10), decoro e funzionalità (aggiuntivo rispetto alla delibera ART);**
- 5) **Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (Capo V – Misura 11);**
- 6) **Aspetti ambientali (Capo VI – Misura 12).**

In relazione ai fattori di qualità sopra definiti vengono fissati i livelli qualitativi e quantitativi minimi a cui la Compagnia deve ottemperare.

Delcomar dovrà attenersi al rispetto degli STANDARD OBIETTIVO fissati per l’anno in corso ed illustrati nella Tabella 1, di seguito riportata.

2.2.1 Dati sulla qualità dei servizi Delcomar

TABELLA 1 – DATI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELCOMAR			
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		2026 STANDARD OGGETTIVO
	TIPOLOGIA	STANDARD QUALITATIVI	
1. REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	Regolarità del servizio	Indice di Regolarità delle navi - %Rn = numero delle corse effettuate nel mese/numero totale delle corse programmate - numero di corse non effettuate per cause di forza maggiore*100	---
		CARLOFORTE - CALASETTA E VIC.	100%
		CARLOFORTE-PORTOVESME E VIC.	100%
		LA MADDALENA - PALAU/PALAU E VIC.	100%
	Puntualità	Indice di puntualità - %P = (n° corse puntuali effettuate con buone condizioni meteo/numero totale corse effettuate con buone condizioni meteo)*100	---
		%P - LA MADDALENA - PALAU/PALAU E VIC.	≥ 98%
%P - CARLOFORTE-PORTOVESME E VIC.		≥ 98%	
2. INFORMAZIONI AI PASSEGGERI	Informazioni minime - PRIMA DEL VIAGGIO	% = (numero di informazioni presenti/ numero delle informazioni minime previste dal contratto di servizio) *100	100%
	Informazioni minime (statiche e dinamiche) - DURANTE IL VIAGGIO – Fondamentali	% = (numero di informazioni fondamentali presenti/ numero delle informazioni fondamentali previste dal contratto di servizio) *100	100%
	Informazioni minime (statiche e dinamiche) - DURANTE IL VIAGGIO – Fondamentali e Non Fondamentali	% = (numero di informazioni presenti (fondamentali e non fondamentali) / numero delle informazioni minime previste dal contratto di servizio) *100	70,0%
3. ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE	Presenza di una biglietteria di terra in ogni scalo	% ACV = (n° di porti dotati di biglietteria di terra / n° totale di porti)*100	100% (5/5)
	Vendita dei titoli di viaggio a bordo delle navi negli orari di chiusura delle biglietterie	Presente/Assente	Presente
	Disponibilità di almeno un canale di vendita presso agenzie di viaggio o altri punti convenzionati	% ACV = (n° di porti dotati di adeguato canale di vendita / n° totale di porti)*100	100% (5/5)
	Disponibilità Sito web pienamente accessibile e funzionante	Presente/Assente	Presente
	Disponibilità di apposito canale telematico per l'acquisto online di titoli di viaggio	% ACV = (n° di porti per i quali è possibile l'acquisto online di titoli di viaggio / n° totale di porti) *100	100% (5/5)
	Numero verde aziendale, con call center attivo 7 giorni su 7 per assistenza e informazioni	% ACV = (n° di porti per i quali è disponibile call center / n° totale di porti) *100	100% (5/5)
4. PULIZIA DELLE NAVI, COMFORT DEL VIAGGIO, DECORO E FUNZIONALITÀ	Pulizia ordinaria Esterno	Frequenza	Giornaliera
	Pulizia ordinaria Zone di accesso ai saloni viaggiatori	Frequenza	Giornaliera
	Pulizia ordinaria Servizi igienici	Frequenza	Giornaliera
	Pulizia ordinaria Saloni viaggiatori/spazi ristoro	Frequenza	Giornaliera
	Indicatore Pulizia	$PULN_EX\ trimestre = (n^\circ\ interventi\ eseguiti / n^\circ\ interventi\ programmati) * 100$	100%
	Climatizzazione locali passeggeri	$\%CLI_FN = (n^\circ\ navi\ dotate\ di\ impianto\ funzionante / n^\circ\ totale\ navi) * 100$	100% (9/9 traghetti)
	Servizi igienici	$\%WC_AFN = n^\circ\ navi\ con\ toilette\ accessibili\ e\ funzionanti / n^\circ\ totale\ navi * 100$	100% (9/9 traghetti)
	Disponibilità punto di ristoro per passeggeri	$\% = (n^\circ\ navi\ con\ disponibilit\grave{a}\ di\ Bar\ o\ Distributori\ automatici\ snack\ e\ bevande / n^\circ\ totale\ navi) * 100$	100% (9/9 traghetti)
5. ACCESSIBILITÀ DELLE NAVI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO	Accessibilità alle persone a mobilità ridotta (PMR)	$PMR: \%SPMR\ L, i = (n^\circ\ corse\ mensili\ accessibili\ e\ fruibili\ L, i / n^\circ\ corse\ mensili\ programmate\ e\ accessibili\ L, i) * 100$	100%

TABELLA 1 – DATI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELCOMAR

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		2026
	TIPOLOGIA	STANDARD QUALITATIVI	STANDARD OBIETTIVO
6. INDICATORI DI QUALITÀ AMBIENTALE	<i>Dotazione di certificazione di conformità a procedure finalizzate alla tutela ambientale</i>	CERT_AMB è= n° navi impiegate nei servizi che rientrano nel campo di applicazione del sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 / n° totale navi)*100	100% (9/9 traghetti)

SEZIONE 4 – PROCEDURE DI DIALOGO TRA L’AZIENDA ED I PASSEGGERI

4.1 Procedura di inoltro reclami e suggerimenti

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

4.1.1 Modalità di inoltro alla Compagnia

I suggerimenti per il miglioramento dei servizi o i reclami possono essere inoltrati, anche mediante compilazione dell’apposito “Modulo di segnalazione o reclamo” a disposizione degli utenti presso i Comandi di Bordo e le Biglietterie di scalo o scaricabile via internet dalla pagina “Carta della Mobilità”.

La comunicazione può essere trasmessa alla **Delcomar S.r.l. - Ufficio Reclami** con una delle seguenti modalità:

- Per posta ordinaria o raccomandata all’indirizzo: **Delcomar S.r.l. - Ufficio Reclami - Via La Marmora, 9 - 07024 La Maddalena (OT)**
- Via e-mail all’indirizzo: **info@delcomar.it**
- Consegna a mano presso gli uffici o le biglietterie.

Nel caso dei reclami la comunicazione dev’essere inoltrata entro tre mesi dalla data dell’evento segnalato.

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, il passeggero dovrà fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all’accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché la **Delcomar** possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione del passeggero per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

I reclami per danni ai veicoli dovranno essere immediatamente notificati agli Ufficiali addetti al carico. Essi redigeranno, su apposito **“MODULO RAPPORTO DANNI VEICOLO DEL PASSEGGERO”**, 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 **Delcomar**.

Reclami per danni ai veicoli non accompagnati dalla copia del rapporto danni non potranno essere esaminati dalla **Delcomar**.

4.1.2 Risposta ai reclami

La **Delcomar** si impegna a comunicare al passeggero:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato al passeggero l’esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

4.1.3 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.

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 **Delcomar**, qualsiasi azione contro **Delcomar**, 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.

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

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

4.1.4 Comunicazione all'autorità di Regolazione Dei Trasporti

Solo dopo aver presentato un reclamo a Delcomar S.r.l., con le modalità sopra descritte, e decorsi sessanta giorni dall'invio della segnalazione, il passeggero potrà rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 1177/2010, tramite l'apposito sistema telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità, oppure con il modulo da inviare a mezzo posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 Torino, oppure via e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

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

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it.

4.1.5 Portale Assessorato ai Trasporti RAS: "Segnala un Disservizio"

Attraverso il portale www.sardegnamobilita.it/disservizi, istituito dall'Assessorato dei trasporti della Regione Autonoma della Sardegna, i passeggeri hanno facoltà di segnalare i disservizi via web.

Le segnalazioni sono indirizzate contemporaneamente alla Compagnia e sono analizzate per migliorare la qualità dei servizi, sia attraverso interventi immediati che attraverso politiche strategiche maggiormente vicine ai bisogni dei cittadini.

La facoltà di segnalare un disservizio attraverso l'applicazione è riconosciuta ai passeggeri in possesso di titolo di viaggio valido (biglietto, abbonamento, etc). Per effettuare una segnalazione sarà necessario disporre di una fotografia del titolo di viaggio.

4.2 Procedura di rimborso

4.2.1 Rimborsi per Rinuncia al viaggio

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

4.2.2 Rimborso per soppressione o ritardo dei servizi

Nel solo caso di ritardi o soppressione della corsa per cause imputabili alla Compagnia è previsto, in conformità al REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010, l'annullamento del biglietto e il conseguente rimborso secondo le modalità di seguito descritte.

In caso di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza previsto o alla cancellazione di un servizio passeggeri, i passeggeri, in base al REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010, possono scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun supplemento;
- il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

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

In tale eventualità, il passeggero conserverà il diritto di effettuare la traversata su una successiva partenza di altra nave della **Delcomar**.

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, aggiunta o omissione degli scali o inizio del viaggio da un porto diverso da quello stabilito, il Passeggero che non intendesse più usufruire dei servizi della Società avrà diritto al rimborso del prezzo del biglietto pagato.

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

Le richieste di rimborso per i casi previsti dal contratto di trasporto vanno rivolte esclusivamente alla biglietteria o al nostromo di bordo che hanno emesso il biglietto o all'ufficio Gestione Operativa. La richiesta di rimborso avviene verbalmente.

A seguito dell'accettazione della richiesta gli addetti biglietteria o il Nostromo procedono al rimborso del prezzo del biglietto, previa restituzione dell'originale del biglietto, 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.

4.2.3 Rimborso per irregolarità: ritardata partenza o maggior durata del viaggio

In base al Regolamento (CE) n. 1177/2010, i passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al:

- 25% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera un'ora.
- 50% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera due ore.

Delcomar è tuttavia sollevata dall'obbligo di versare una compensazione economica ai passeggeri in caso di ritardo all'arrivo se prova che il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave, o da circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano ragionevolmente essere evitate.

Delcomar si riserva inoltre di far effettuare anche altri scali, diversi da quelli previsti, per ragioni che ineriscono la sicurezza della navigazione, sulla base della valutazione tecnica del Comandante. In tali eventualità il passeggero non ha diritto a rimborso o risarcimento.

4.3 Procedura di risarcimento danni alle persone o alle cose

Le responsabilità della **Delcomar** per danni alle persone ed ai veicoli trasportati sono assicurate come previsto dalle vigenti disposizioni della legge di bandiera e dalle Convenzioni Internazionali applicabili.

Il passeggero che subisce sinistri alla propria persona o ai veicoli al seguito, dipendenti da fatti verificatisi all'inizio dell'imbarco fino al compimento dello sbarco, deve segnalarli al Comando di bordo prima dello sbarco definitivo.

La **Delcomar** non assume nessuna responsabilità per perdite o danni derivanti da qualsiasi avvenimento inerente la navigazione dovuto a forza maggiore.

4.3.1 Responsabilità trasporti e veicoli ed oggetti in essi contenuti.

La **Delcomar** è 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 **Delcomar** non risponde delle perdite o dell'avaria degli oggetti contenuti nel veicolo. Il vettore non risponderà di nessuna perdita o danno che può derivare dal clima, dalla pioggia, dagli spruzzi del mare o da motivi estranei alle direttive del personale di bordo.

La **Delcomar** non assume alcuna responsabilità per eventuali sottrazioni di valigie, indumenti, etc. e per lo smarrimento o il danno eventualmente subito da oggetti di valore, denaro, documenti, manoscritti, tenuti a bordo dei veicoli. I proprietari, degli automezzi devono avere cura di non lasciare negli automezzi stessi oggetti di valore.

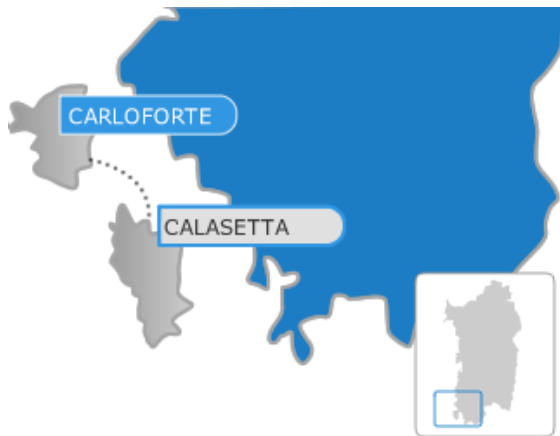
ALLEGATI

- UFFICIO INFORMAZIONI E BIGLIETTERIE
- SINTESI DIRITTI DEI PASSEGGERI - REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010
- CATEGORIE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE
- MODULO RECLAMO

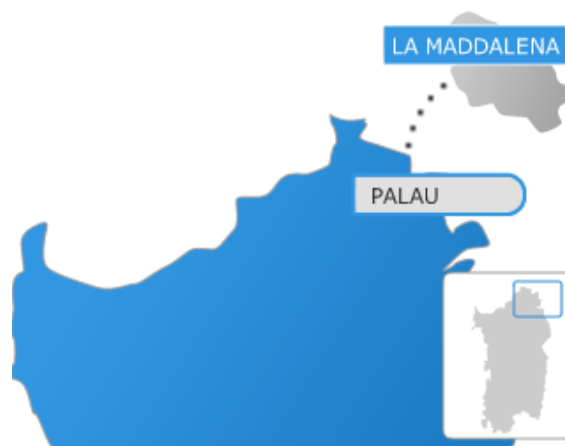


Delcomar S.r.l.

COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE



Carta della Mobilità



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
TRASPORTO PUBBLICO MARITTIMO

ALLEGATI



Delcomar s.r.l. COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE

Sede legale: Via Caprera, 37 - 09123 Cagliari (CA)
Tel. 0789/737631 Fax: 0789/7211367 C.F./P.Iva 01217940905



CARTA DELLA MOBILITÀ – ALLEGATO 01

Ufficio informazioni



Numero Verde
800.195.344



E-mail info@delcomar.it



Tutti i giorni: *dalle 8,00 alle 19,00*

Sito web : www.delcomar.it

Negli orari di chiusura dell'Ufficio Informazioni è possibile rivolgersi alle Biglietterie di scalo ai recapiti indicati di seguito o consultare il sito web www.delcomar.it.

Biglietteria Carloforte

Porto di Carloforte – Box Delcomar



Tel. 3453683626

800 195 344



Orario continuato

settembre – giugno: *dalle 4:45 alle 21:10 orario continuato*
luglio – agosto: *dalle 4:45 alle 23:15 orario continuato*

Biglietteria di Calasetta

Porto di Calasetta – Box Delcomar



Tel. 342/1080330

800 195 344



settembre – giugno: *dalle 6:30 alle 10:20 – dalle 12:00 alle 21:00*
luglio – agosto: *dalle 6:30 alle 21:00 orario continuato*

Biglietteria di Portovesme

Porto di Portovesme – Stazione Marittima



Tel. 349/9349882

800 195 344



settembre – giugno: *dalle 5:10 alle 20:30 - dalle 22:00 alle 22:30*
luglio – agosto: *dalle 5:10 alle 20:30 - dalle 22:00 alle 24:00*

Biglietteria di La Maddalena

Porto di La Maddalena



Tel. 0789/727220

800 195 344



settembre – novembre: *dalle 5:00 alle 22:30 orario continuato*
dicembre – febbraio: *dalle 5:00 alle 21:30 orario continuato*
marzo – giugno: *dalle 5:00 alle 22:30 orario continuato*
luglio – agosto: *dalle 5:00 alle 24:00 orario continuato*



Delcomar s.r.l. COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE

Sede legale : Via Caprera, 37 - 09123 Cagliari (CA)
Tel. 0789/737631 Fax: 0789/7211367 C.F./P.Iva 01217940905



Biglietteria di Palau

Porto di Palau – Stazione Marittima



Tel. 0789/709228

800 195 344



settembre – giugno: dalle 5:30 alle 21:30 orario continuato

luglio – agosto: dalle 5:30 alle 00:30 orario continuato

Gli orari degli uffici e delle biglietterie potrebbero subire variazioni per esigenze operative. Si raccomanda di verificare eventuali variazioni telefonando al numero verde: 800 195 344



CARTA DELLA MOBILITÀ – ALLEGATO 02

SINTESI DELLE DISPOSIZIONI RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE¹

Regolamento (CE) n. 1177/2010

Il regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne si applica a decorrere dal 18 dicembre 2012 e prevede una serie minima di diritti per i passeggeri che viaggiano:

- con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.

Il regolamento (UE) n. 1177/2010 lascia impregiudicato il diritto dei passeggeri di rivolgersi ai tribunali nazionali, secondo la legislazione nazionale, per ottenere risarcimenti connessi a danni dovuti a cancellazione o ritardo dei servizi di trasporto.

Diritto di informazione

Tutti i passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, compreso il diritto di essere informati in merito ai diritti dei passeggeri, agli estremi degli organismi nazionali preposti all'esecuzione e alle condizioni di accesso al trasporto per le persone con disabilità o per le persone a mobilità ridotta.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza, i passeggeri hanno il diritto di essere informati del ritardo o della cancellazione dal vettore non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto e dell'orario di partenza e di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile.

Diritto a condizioni contrattuali non discriminatorie

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di navigazione hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore.

Diritto all'attenzione e all'assistenza

In caso di ritardo superiore a novanta minuti o di cancellazione di un servizio passeggeri, ai passeggeri sono offerti gratuitamente spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti per il passeggero, il vettore offre gratuitamente una sistemazione adeguata a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione. Il vettore, se prova che la cancellazione o il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave, è sollevato dall'obbligo di offrire gratuitamente una sistemazione.

Il passeggero non ha diritto all'assistenza del vettore se è informato della cancellazione o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto ovvero se la cancellazione o il ritardo sono causati dal passeggero stesso.

Diritto al trasporto alternativo e al rimborso in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

In caso di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza previsto o alla cancellazione di un servizio passeggeri, i passeggeri possono scegliere tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, non appena possibile e senza alcun supplemento;
- il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

Diritto di chiedere una compensazione economica parziale del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale

I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:

- un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore;

I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:

- due ore in un servizio regolare fino a quattro ore;

Il vettore è tuttavia sollevato dall'obbligo di versare una compensazione economica ai passeggeri in caso di ritardo all'arrivo se prova che il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento

¹ Sintesi redatta in conformità all'articolo 23, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1177/2010. Non ha valore giuridico.



sicuro della nave, o da circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano ragionevolmente essere evitate.

Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Oltre ai diritti generali dei passeggeri, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, quando viaggiano con servizi di navigazione godono dei diritti seguenti che offrono loro un accesso al trasporto in condizioni di parità con gli altri passeggeri:

a) diritto di accesso al trasporto per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta, senza discriminazioni

Un vettore non può rifiutarsi di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare una persona per motivi di disabilità o di mobilità ridotta.

Se non è possibile portare a bordo una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta per motivi di sicurezza o per impossibilità d'imbarco dovuta alla progettazione della nave, i vettori devono compiere tutti gli sforzi ragionevoli per proporre alla persona in questione un'alternativa di trasporto accettabile. Qualora alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, che siano in possesso di prenotazione e hanno notificato al vettore le loro esigenze specifiche, venga comunque negato l'imbarco, queste possono scegliere tra il diritto al rimborso e il trasporto alternativo, quest'ultimo subordinato al rispetto degli obblighi in materia di sicurezza.

I vettori non possono chiedere alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di pagare un prezzo più alto per le prenotazioni o i biglietti. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri.

I vettori predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle persone che le accompagnano.

b) diritto ad assistenza speciale

I vettori forniscono gratuitamente assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nei porti e a bordo delle navi, anche durante l'imbarco e lo sbarco.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare 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. Per qualsiasi altro tipo di assistenza le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare al vettore con almeno quarantotto ore d'anticipo e presentarsi in un luogo designato all'ora convenuta, in anticipo rispetto all'orario d'imbarco pubblicato.

c) diritto a risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Se un vettore è causa, per propria colpa o negligenza, della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche usate da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta, deve offrire alle suddette persone un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.

Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione

I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Il vettore deve disporre di un meccanismo per il trattamento dei reclami. In questo ambito, entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore deve notificare al passeggero se ritiene che il reclamo sia motivato, respinto o se è ancora in fase di esame. Deve rispondere definitivamente al passeggero entro due mesi dal ricevimento del reclamo.

I passeggeri possono inoltrare reclami agli organismi nazionali preposti all'esecuzione per presunte infrazioni al regolamento (UE) n. 1177/2010. È possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (solo dopo aver inviato un reclamo a Delcomar S.r.l., e decorsi sessanta giorni dall'invio), all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino, oppure ai seguenti indirizzi di posta elettronica: pec@pec.autorita-trasporti, art@autorita-trasporti.it.

Garanzia dei diritti dei passeggeri da parte degli organismi nazionali preposti all'esecuzione e meccanismi affini

Negli Stati membri gli organismi nazionali designati sono responsabili dell'esecuzione dei diritti e degli obblighi contenuti nel regolamento (UE) n. 1177/2010 per quanto riguarda i servizi.



CARTA DELLA MOBILITÀ – ALLEGATO 03

CATEGORIE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Categoria		Riduzione	Maggiorazione
Invalidi, reduci di guerra, minori con accompagnamento o indennità di frequenza, ciechi ed invalidi totali (Deliberazione di Giunta Regionale n. 67/5 del 16.12.2016)	Grado di invalidità compreso tra il 50% e il 79% e con una situazione reddituale annua non superiore a € 18.000	90%	
	Grado di invalidità compreso tra l'80% e il 100% con una soglia reddituale annua non superiore a € 25.500	95%	
	Reduci di guerra con una soglia reddituale annua non superiore a € 18.000	90%	
Militari che viaggiano per motivi di servizio		10%	
Gruppi sino a 25 persone			
Gruppi oltre 25 persone		15%	
Elettori non residenti nell'isola minore quando rientrano per consultazioni elettorali			
Pazienti dell'ospedale Paolo Merlo non residenti nell'isola di La Maddalena e n° 1 accompagnatore		Tariffa Residenti	
Lavoratori e studenti pendolari sistematici non residenti (*)			
Militari domiciliati/assegnati e/o corsisti nell'isola di La Maddalena che prestano servizio nell'isola di La Maddalena			
Bambini fino a 4 anni non compiuti			
Dipendenti delle amministrazioni pubbliche o enti regionali incaricati di svolgere attività di vigilanza, monitoraggio e controllo del servizio			
Accompagnatori di invalidi, reduci di guerra, minori con accompagnamento o indennità di frequenza, ciechi ed invalidi totali			
Accompagnatori delle comitive (1 ogni 25 persone con un massimo di 5)			
Autisti di automezzi commerciali oltre i 6,00 m			
Autisti di automezzi con rimorchio o di pullman gran turismo (max. 2)			
Animali domestici trasportati in gabbia di dimensioni non superiori a cm. 40x40x40			
Mezzi di soccorso e sicurezza (ambulanze, vigili del fuoco, protezione civile, forze dell'ordine) compresi autisti e personale al seguito			
Autoveicoli commerciali vuoti			
Autoveicoli commerciali e motofurgoni con carico di alimentari diretti alle isole		20%	
Automezzi per il trasporto di rifiuti solidi urbani			
Automezzi con carico di prodotti delle isole			
Macchine operatrici gommate (ruspe, autobetoniere, etc.)			50%
Macchine operatrici cingolate (ruspe, escavatori, etc.)			100% + eventuali spese accessorie
Autoveicoli commerciali con merci pericolose			200% + eventuali spese accessorie
Automezzi fuori sagoma			
Abbonamento studenti (Art. 5, comma 33, della L.R. n. 48 del 28.12.2018-Legge di stabilità 2019)	Studenti di ogni ordine e grado con ISEE familiare non superiore a € 25.500 e, a prescindere dal reddito, a partire dal terzo figlio studente appartenente a un nucleo familiare con almeno tre figli studenti	80%	
	Studenti di ogni ordine e grado con ISEE familiare superiore a € 25.500	60%	

(*) Per usufruire dell'agevolazione prevista per la categoria "lavoratori e studenti pendolari sistematici non residenti" occorre certificare lo status di lavoratore (dipendente o autonomo) o studente non residente nell'isola, ma che svolge la propria attività nel territorio insulare.

Dovrà essere quindi esibita alla Compagnia di navigazione opportuna documentazione, ad esempio una dichiarazione del datore di lavoro che attesti che il proprio dipendente svolge sull'isola la sua prestazione lavorativa e la relativa frequenza in termini di giorni, che giustifichi il requisito di pendolare (spostamento verso il luogo di lavoro con frequenza regolare e ripetuta anche per periodi inferiori all'anno, con cadenza plurisettimanale di almeno 4 volte a settimana), oppure la documentazione scolastica che attesti l'iscrizione degli istituti scolastici dell'isola.



Delcomar S.r.l.

COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE

Carta della Mobilità

MODULISTICA



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PASSEGGERO

TRATTA: Carloforte - Calasetta Calasetta - Carloforte
 Carloforte - Portovesme Portovesme - Carloforte

GIORNO E ORA DI PARTENZA: ____/____/____ h. :

M/T: Anna Mur GB Conte Nando Murrau Eolo Isola di Caprera _____

Al fine di migliorare il livello dei nostri servizi, Vi preghiamo di compilare, e restituirci, il presente questionario, indicando il Vostro livello di soddisfazione sui punti sottoelencati:

INDICATORI	GRADO DI SODDISFAZIONE										
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
	← SODDISFATTO ←					→ INSODDISFATTO →					
Livello generale di pulizia della nave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort del viaggio e Funzionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regolarità del servizio e puntualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilità, diffusione e completezza delle informazioni fornite all'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicurezza del viaggio e percezione livello sicurezza personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riconoscibilità e cortesia del personale di bordo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attenzione all'ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soddisfazione globale sulla nostra Compagnia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

Qualora vogliate essere contattati lasciate un recapito (telefono, indirizzo o e-mail) nel seguente spazio :

Nome:

Recapito:

Regolamento (UE) 2016/679 e D.lgs. 196/2003 - Acquisizione del consenso dell'interessato (in caso di indicazione del nominativo e dei recapiti)

Il sottoscritto/a:

qui di seguito identificato/a con il termine "interessato/a", in relazione al Regolamento (UE) 2016/679 ed al D.Lgs. 196/03 relativi al trattamento dei dati personali, informato/a, mediante presa visione dell'apposita "Informativa ex art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 196/2003", sulle modalità di trattamento dei propri dati personali forniti,

per il trattamento dei dati personali per le finalità indicate al punto D dell'informativa

Firma INTERESSATO/A

Presto il consenso

Nego il consenso

Data: _____

Grazie per la disponibilità dimostrata e per il tempo dedicato. La Direzione Operativa



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PASSEGGERO

TRATTA: La Maddalena - Palau Palau - La Maddalena

GIORNO E ORA DI PARTENZA: ____/____/____ h. :

M/T: I. Maddalena Is. di S.Stefano Enzo D

Al fine di migliorare il livello dei nostri servizi, Vi preghiamo di compilare, e restituirci, il presente questionario, indicando il Vostro livello di soddisfazione sui punti sottoelencati:

INDICATORI	GRADO DI SODDISFAZIONE										
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
	← SODDISFATTO ←					→ INSODDISFATTO →					
Livello generale di pulizia della nave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort del viaggio e Funzionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regolarità del servizio e puntualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilità, diffusione e completezza delle informazioni fornite all'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicurezza del viaggio e percezione livello sicurezza personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riconoscibilità e cortesia del personale di bordo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attenzione all'ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soddisfazione globale sulla nostra Compagnia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

.....

.....

Qualora vogliate essere contattati lasciate un recapito (telefono, indirizzo o e-mail) nel seguente spazio :

Nome: _____ Recapito: _____

Regolamento (UE) 2016/679 e D.lgs. 196/2003 - Acquisizione del consenso dell'interessato (in caso di indicazione del nominativo e dei recapiti)

Il sottoscritto/a:

qui di seguito identificato/a con il termine "interessato/a", in relazione al Regolamento (UE) 2016/679 ed al D.lgs. 196/03 relativi al trattamento dei dati personali, informato/a, mediante presa visione dell'apposita "Informativa ex art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 e D.lgs. 196/2003", sulle modalità di trattamento dei propri dati personali forniti,

per il trattamento dei dati personali per le finalità indicate al punto D dell'informativa

Firma INTERESSATO/A

Presto il consenso

Nego il consenso

Data: _____

Grazie per la disponibilità dimostrata e per il tempo dedicato. La Direzione Operativa



MODULO DI SEGNALAZIONE O RECLAMO

DELCOMAR S.r.l. - Ufficio Reclami - Piazza Carlo Emanuele III, 24 - 09014 Carloforte - Tel. 800.195.344 - e-mail : info @delcomar.it

Data segnalazione: _____ **Tipologia segnalazione:** Suggerimento per miglioramento servizio Reclamo

Autore segnalazione:

Sig./Sig.ra _____

residente a _____

Tel.: _____

Servizio oggetto della segnalazione/reclamo: _____

Oggetto della segnalazione :

.....

Luogo _____

Data _____

Firma _____

Formula di acquisizione del consenso dell'interessato - Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs.n.196/03

Il/La sottoscritto/a _____

qui di seguito identificato/a, anche, con il termine "interessato/a" nel significato di cui al Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs.n.196/03 in relazione al Regolamento (UE) 2016/679 ed al D.Lgs. 196/03 relativo al trattamento dei dati personali,

Per il trattamento dei dati personali per le finalità indicate al punto D dell'informativa

Firma INTERESSATO/A _____

Presto il consenso

Nego il consenso

Luogo _____

Data / /

La comunicazione può essere trasmessa alla Delcomar S.r.l. - Ufficio Reclami per posta ordinaria o raccomandata all'indirizzo: Delcomar S.r.l. - Ufficio Reclami - Via La Marmora, 9 - 07024 La Maddalena (OT), via e-mail all'indirizzo: info@delcomar.it o consegnata a mano presso i nostri uffici o le biglietterie. Nel caso dei reclami la comunicazione dev'essere inoltrata entro tre mesi dalla data dell'evento segnalato.

Le parti sottostanti evidenziate in grigio sono riservate all'Ufficio Reclami DELCOMAR S.r.l.

Parte "B" DA COMPILARSI A CURA DELL'OPERATORE DELCOMAR CHE RICEVE IL RECLAMO

N°: _____

Data di Consegna: _____

Ricevuto da (Nome operatore Delcomar): _____

Modalità di inoltro:

VERBALE

TELEFONICA

MODULO

FAX

LETTERA

E-MAIL

ALTRO:

Funzioni aziendali coinvolte nel reclamo: _____

Descrizione Reclamo

Qualità del servizio

Ritardo corsa

Soppressione corsa

Amministrativo

Altro:

Parte "C"

DA COMPILARSI A CURA DEL RESPONSABILE GESTIONE QUALITA' DELCOMAR

Analisi del reclamo:

Azione proposta:

Verifica efficacia :

Positiva

Negativa

Data

Firma RESPONSABILE QUALITA'

CARTA DELLA MOBILITA'

Gentile Cliente la Carta della mobilità ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra Delcomar e gli Utenti del servizio di trasporto ed è finalizzata alla valorizzazione della partecipazione attiva dell'Utente al miglioramento dei servizi offerti e all'incremento delle garanzie a tutela dei diritti dell'Utente stesso.

Principi ispiratori della Carta sono:

- **Eguaglianza ed imparzialità**
- **Continuità**
- **Partecipazione**
- **Efficienza ed efficacia**
- **Semplificazione delle procedure**



Delcomar S.r.l.

Sede legale: Via Caprera, 37 - 09123 Cagliari (CA)

Ufficio informazioni /Ufficio reclami:



E-mail: info@delcomar.it - Sito web : www.delcomar.it

Gli Orari e le Tariffe dei servizi sono consultabili online nel sito web della compagnia www.delcomar.it. Orari e Tariffe sono inoltre esposti presso le biglietterie di terra mediante avvisi e monitor informativi ed a bordo dei traghetti con apposita cartellonistica. Presso le biglietterie di terra sono distribuiti i Cartoncini con gli orari delle corse.



Azienda con Sistema di Gestione Integrato Qualità-Ambiente certificato ISO 9001 e ISO 14001



**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
TRASPORTO PUBBLICO MARITTIMO**

