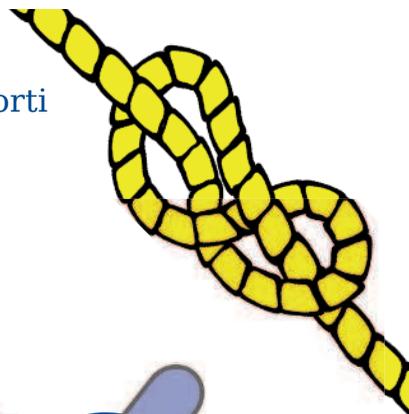


Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
Gestione Governativa Navigazione Laghi
Maggiore, di Garda e di Como



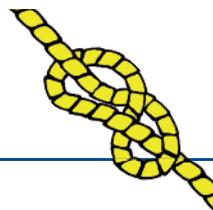
Carta della mobilità





Edizione 2011





1. COS'E' LA CARTA DELLA MOBILITA'
2. I PRINCIPI GENERALI
3. CHI SIAMO
4. INDIRIZZI E RECAPITI
5. LA RETE
6. LA FLOTTA
7. FATTORI DI QUALITA'
8. ESTRATTO DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO
 - AMMISSIONE AL TRASPORTO
 - PREZZI
 - TRASPORTO DEI BAMBINI/RAGAZZI
 - TRASPORTO VEICOLI
 - VALIDITA' DEL BIGLIETTO
 - FERME INTERMEDIE
 - BIGLIETTI COLLETTIVI PER VIAGGI IN GRUPPO
 - BIGLIETTI DI LIBERA CIRCOLAZIONE
 - ABBONAMENTI
 - TRASPORTO BAGAGLI ACCOMPAGNATI
 - TRASPORTO MERCI
 - ANIMALI AL SEGUITO
 - TARIFFE PARTICOLARI
 - RIMBORSI
9. SERVIZI SPECIALI E NOLEGGIO
10. OGGETTI SMARRITI
11. LE ASSICURAZIONI
12. DIRITTI DELL'UTENTE
13. DOVERI DELL'UTENTE
14. IL PERSONALE E LE SUE REGOLE
15. RECLAMI E SUGGERIMENTI
16. PROSPETTIVE FUTURE

1. COS'E' LA CARTA DELLA MOBILITA'

La Carta della Mobilità detta anche Carta dei Servizi, è un documento che tutte le aziende che erogano servizi pubblici, sono tenute a redigere in attuazione di precise disposizioni legislative quali la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, la Legge 11 luglio 1995 n. 273 ed il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

Questo documento, che non si limita solo ad essere un obbligo formale a cui ogni azienda deve uniformarsi, rappresenta una valida opportunità per modificare radicalmente il rapporto tra le aziende erogatrici del servizio pubblico ed i cittadini in quanto utenti dei servizi di trasporto medesimo.

La Carta della Mobilità rappresenta un importante strumento per migliorare costantemente la qualità del servizio offerto, per rispondere in modo concreto alle esigenze della clientela in modo da realizzare una mobilità efficiente e sostenibile a tutela degli utenti e dell'ambiente.

Adottando la Carta della Mobilità la Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como, assume precisi impegni e doveri nei confronti della clientela.

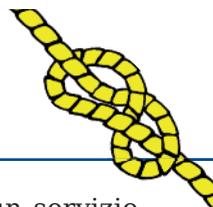
Quest'ultima sarà così in grado di confrontare la propria esperienza del servizio con quanto dichiarato dall'azienda, pur sempre nel rispetto delle regole.

La Carta della Mobilità costituisce inoltre un'occasione per presentare l'Azienda agli utenti e per far conoscere i servizi offerti.

Con l'emissione della Carta della Mobilità la Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como, si prefigge il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

-  miglioramento della qualità dei servizi;
-  miglioramento del rapporto tra utente e Azienda.

2. I PRINCIPI GENERALI



Nell'ambito della pianificazione, regolazione e controllo di un servizio pubblico di linea, la Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como, si impegna a garantire a tutti gli utenti il rispetto di tre principi fondamentali che indirizzano la propria attività: eguaglianza ed equità, continuità, efficacia del servizio e partecipazione.

EGUAGLIANZA ED EQUITÀ'

La Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como, garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzioni di nazionalità, lingua, sesso, religione ed opinioni politiche. Inoltre è garantita alle persone a mobilità ridotta, a causa di disabilità, età o altri motivi, la possibilità di fruire dell'assistenza e dei servizi a condizioni simili a quelle a disposizione degli altri cittadini, impegnandosi per il futuro ad un ulteriore miglioramento dell'accessibilità e dell'assistenza, adottando misure atte a tale scopo, compatibilmente alle capacità economiche dell'Azienda.

CONTINUITÀ'

Compito primario della Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como è quello di assicurare servizi continui e regolari senza interruzioni, fatta eccezione per le situazioni dovute a forza maggiore, casi fortuiti e tutti gli eventi non riconducibili alla responsabilità dell'Azienda erogatrice del servizio.

Nel caso si verificano circostanze tali da pregiudicare la continuità del servizio, la Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como si impegna a fornire tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, al fine di limitare i disservizi ed arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

In caso di sciopero la Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como provvede a divulgare con tempestività, in via preventiva, tutte le informazioni necessarie riguardo i servizi minimi garantiti.

EFFICACIA DEL SERVIZIO E PARTECIPAZIONE

La prestazione del servizio pubblico di linea è concepito dall'Azienda in

2. I PRINCIPI GENERALI

un'ottica di continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, in ambito operativo, tecnico ed organizzativo.

A tal proposito la Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como partecipa e si confronta in organismi di rappresentanza organizzata (Associazione tra Aziende) e punta sul coinvolgimento diretto della clientela nei progetti di miglioramento attraverso l'acquisizione di consigli e valutazioni dell'utenza.

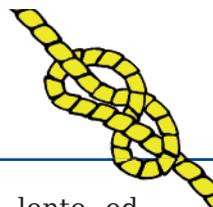


3. CHI SIAMO

LA GESTIONE GOVERNATIVA NAVIGAZIONE LAGHI MAGGIORE, DI GARDA E DI COMO

Si fa risalire al 1826-1827, in concomitanza con l'avvento dei motori a vapore, l'inizio dei servizi pubblici di linea a sistema imprenditoriale sui laghi Maggiore, di Garda e di Como, in considerazione della necessità di adottare un sistema celere ed efficace da porre in alternativa al più

3. CHI SIAMO



classico sistema di trasporto via terra, giudicato troppo lento ed inadeguato di fronte allo sviluppo industriale e, conseguentemente, a quello commerciale che interessava diverse zone lacuali. In quell'anno venivano varati i piroscafi a vapore “Verbano” e “Lario”, di proprietà dell'Impresa Lombardo-Sardo-Ticinese, rispettivamente sul Lago Maggiore e sul Lago di Como.

Nell'anno successivo, sempre per opera della medesima impresa, il servizio pubblico di linea veniva esteso anche al Lago di Garda, attraverso il varo del piroscafo “Arciduca Ranieri”, definendo così in via definitiva le competenze della società, a tutt'oggi rimaste inalterate.

La conduzione privata del servizio pubblico di linea sui Laghi Maggiore, di Garda e di Como proseguì con l'inevitabile evoluzione del proprio assetto in considerazione del mutamento delle esigenze verificatesi nel corso degli anni, fino al 1948 quando, a causa degli ingenti danni subiti dalla flotta e dagli impianti fissi dei laghi a seguito degli eventi bellici della Seconda Guerra Mondiale, le società concessionarie si videro costrette a rinunciare alla propria attività poiché impossibilitate a far fronte alla grave situazione venutasi a creare dopo la fine del conflitto.

Con il subentro dello Stato fu possibile garantire, seppur in una fase di transizione, il mantenimento del servizio pubblico di linea sui tre laghi fino a giungere al 1957, anno in cui lo Stato, attraverso il Ministero dei Trasporti - Dipartimento della M.C.T.C., con apposita legge si fece carico della riorganizzazione dei servizi pubblici di linea nominando un Gestore Governativo ed avviando la fase di riorganizzazione tecnica e di risanamento economico della nuova Gestione Governativa dei servizi pubblici di linea di navigazione sui Laghi Maggiore, di Garda e di Como. A seguito di una intensa attività di ammodernamento, riqualificazione, razionalizzazione e miglioramento del servizio pubblico di linea operato dalla Gestione Governativa, si è potuto raggiungere un alto grado di competitività del servizio.

La forza lavorativa della Gestione Governativa ha raggiunto circa le 700 unità (comprehensive anche di lavoratori stagionali ed assuntori) distribuite tra la Direzione Generale che ha sede a Milano e tre dipendenti Direzioni di Esercizio, dislocate ad Arona per il Lago Maggiore, Desenzano per il Lago di Garda e Como per l'omonimo Lago.

4. INDIRIZZI E RECAPITI

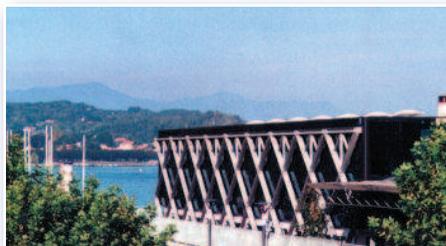
Direzione Generale

Via L. Ariosto, 21
20145 MILANO
Tel. 02.46.76.10.1
Fax 02.46.76.10.59
informazioni@navigazionelaghi.it



Direzione di Esercizio Navigazione Lago Maggiore

Viale F. Baracca, 1
28041 ARONA (NO)
Tel. 0322.23.32.00
Fax 0322.24.95.30
infomaggiore@navigazionelaghi.it



Direzione di Esercizio Navigazione Lago di Garda

Piazza Matteotti, 1
25015 DESENZANO D/G (BS)
Tel. 030.91.49.511
Fax 030.91.49.520
infogarda@navigazionelaghi.it



Direzione di Esercizio Navigazione Lago di Como

Via Per Cernobbio, 18
22100 COMO
Tel. 031.57.92.11
Fax 031.57.00.80
infocomo@navigazionelaghi.it



www.navigazionelaghi.it

5. LA RETE

Sono presenti complessivamente sui Laghi Maggiore (Bacino italiano), di Garda e di Como 94 scali che coprono complessivamente l'intero perimetro di ogni lago fornendo quindi un servizio completo ed efficiente. Gli scali sono così distribuiti:

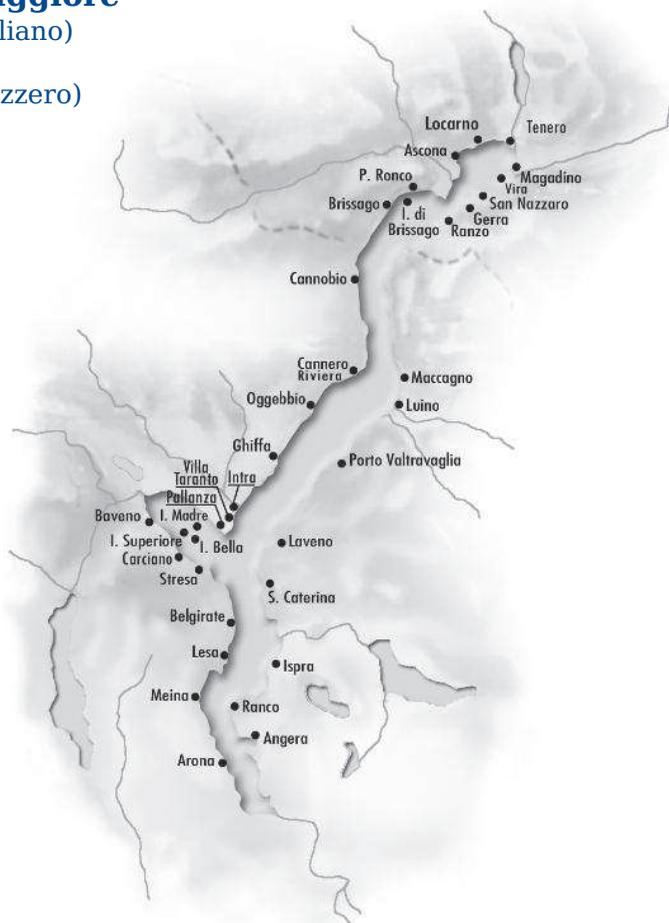
Lago Maggiore

(Bacino italiano)

25 scali

(Bacino svizzero)

11 scali



5. LA RETE

Il territorio ove sono presenti gli scali comprende le Regioni Lombardia, Piemonte, Veneto, la Provincia Autonoma di Trento, nonché il territorio svizzero per la parte del Lago Maggiore che sconfina.

Lago di Garda

27 scali



5. LA RETE

Il servizio di traghetto attraverso il lago viene effettuato solo da alcuni scali e per tragitti ben definiti, in considerazione della particolare posizione assunta dagli stessi:

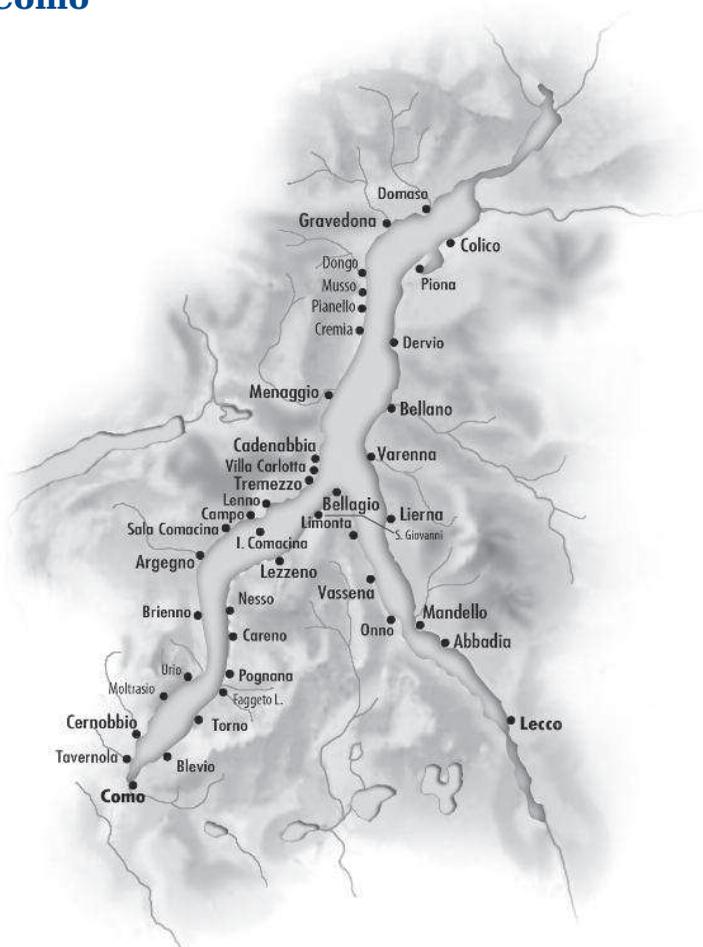
Lago Maggiore: Verbania-Intra / Laveno

Lago di Garda: Maderno / Torri, Limone / Malcesine e
Desenzano / Riva

Lago di Como: Bellagio / Cadenabbia / Varenna / Menaggio

Lago di Como

42 scali



6. LA FLOTTA

La flotta in servizio della Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como è composta da 96 unità;



N. 2 piroscafi a pale



N. 42 motonavi



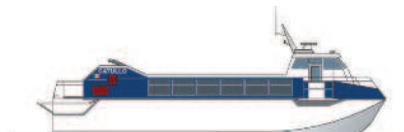
N. 8 motoscafi



N. 19 Motonavi Traghetto

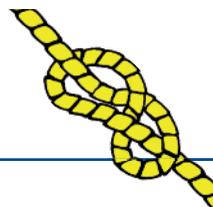


N. 11 Aliscafi



N. 14 Catamarani

6. LA FLOTTA



Le navi sono distribuite in ogni lago nel seguente modo:

- 🌀 Lago Maggiore: 1 piroscavo; 15 motonavi; 1 motoscafo; 5 M/N Traghetto; 3 aliscafi; 5 catamarani (operanti in Bacino Italiano);
- 🌀 Lago di Garda: 10 motonavi; 7 M/N Traghetto; 3 aliscafi; 6 catamarani; 1 motoscafo.
- 🌀 Lago di Como: 1 piroscavo; 14 motonavi; 5 motoscafi; 6 M/N traghetto; 5 aliscafi; 3 catamarani.

7. FATTORI DI QUALITA'

Queste schede individuano una serie di parametri espressi da alcuni indicatori, che offrono una panoramica del livello di servizio promesso dall'Azienda.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

<u>Incidenti passeggeri</u> (solo quelli denunciati a Naviges)	n. 63 sinistri a bordo su totale passeggeri di 7.936.611 trasp/anno
<u>Incidentalità auto al seguito</u>	n. 12 sinistri a bordo su totale veicoli di 698.517 trasp/anno
<u>Livello classificazione R.I.Na.</u>	100% delle navi classificate R.I.Na. con la più alta classe
<u>Condizione di primo intervento</u>	100% delle navi con collegamenti radio con le D.E.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

<u>Denunce</u> (furti, danni, molestie) (solo denunce ad Autorità Giudiziaria)	n. 0 denunce su totale passeggeri di 7.936.611 trasp/anno
---	---

7. FATTORI DI QUALITA'

REGOLARITA' DEL SERVIZIO E PUNTUALITA' DEI MEZZI

<u>Regolarità complessiva del servizio</u>	171.262 corse programmate da orario pubblicato su 172.172 corse/anno effettive svolte
<u>Puntualità</u> (non legata a fattori esterni)	97,65% corse puntuali o max 5 min rit. 2,35% corse con 5-15 min rit.

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

<u>Pulizia ordinaria dei mezzi</u>	100% delle navi in servizio nel giorno
<u>Frequenza pulizia radicale</u>	ogni 9 giorni
<u>Frequenza pulizia toilettes</u>	3 volte al giorno

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

<u>Affollamento</u>	32.140.705 posti a sedere su 60.026.668 posti offerti per 7.936.611 trasp/anno
<u>Climatizzazione</u>	25,97% posti climatizzati (caldo-freddo) su 30.480 posti autorizzati
<u>Disponibilità servizi igienici</u>	n. 249 servizi igienici su 30.480 posti autorizzati

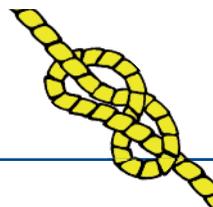
SERVIZI AGGIUNTIVI

<u>Servizi accessori a disposizione</u> (bar, ristorante, self service)	47,25% mezzi sui mezzi totali
--	-------------------------------

SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI

<u>Possibilità trasporto passeggeri con handicap</u>	SI
<u>Toilettes per portatori di handicap</u>	39,56% toilettes dedicate su totale mezzi

7. FATTORI DI QUALITÀ,



INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

<u>Tempestività</u>	tempo medio (anche al telefono) 20'' fascia oraria operatività (anche al telefono): 8.30-19.00 (estate) orario di ufficio : 8.00 - 16.30 (inverno)
<u>Diffusione</u>	95,40% mezzi con dispositivi acustici su totale mezzi 96
<u>Disponibilità orari agli approdi</u>	100% disponibilità su 94 scali

LIVELLO DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

<u>Punti vendita territorio</u>	n. 74 sportelli aperti
<u>Raccolta reclami</u>	raccolta in registro reclami
<u>Riscontro proposte e reclami</u>	n.7 giorni

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

<u>Inquinamento atmosferico</u>	gasolio a bassissimo tenore di zolfo (inferiore a 10 ppm)
---------------------------------	---

I risultati che emergono dall'utilizzo di questo metodo, vengono pubblicati annualmente per rendere possibile a tutti la verifica qualitativa del servizio prestato dall'Azienda, la quale inoltre ogni anno stenderà una relazione riassuntiva sui risultati ottenuti l'anno precedente, destinata al Comitato permanente per l'attuazione della Carta dei Servizi Pubblici presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri.

8. ESTRATTO DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO

AMMISSIONE AL TRASPORTO

Per essere ammesso al trasporto il viaggiatore deve munirsi del titolo di viaggio rilasciato dall'Azienda per il tramite delle biglietterie di terra o di altre Aziende ammesse al servizio cumulativo nonché degli altri punti vendita autorizzati.

In caso il titolo di viaggio venga acquistato a bordo delle navi in servizio sarà previsto un diritto di esazione fisso salvo che la biglietteria di terra sia chiusa.

PREZZI

Il prezzo dei biglietti risulta dalle tariffe ufficiali esposte al pubblico.

Il prezzo a tariffa intera o ridotta non potrà mai essere inferiore a quello della tassa minima irriducibile.

Sui supplementi di corsa rapida non si applicano riduzioni per ragazzi né concessioni speciali.

I prezzi del trasporto sono soggetti ad eventuali variazioni stabilite dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti anche senza preavviso.

TRASPORTO DEI BAMBINI/RAGAZZI

I bambini che non hanno compiuto i 4 anni sono trasportati gratuitamente purché non occupino un posto a sedere e viaggino accompagnati da persona adulta, una ogni tre bambini.

Salvo che non sia diversamente disposto dalle singole tariffe, ai ragazzi dai 4 ai 12 anni non compiuti, sono riconosciute delle riduzioni, indicate negli appositi tariffari, con diritto ad occupare un posto.

TRASPORTO VEICOLI

E' consentito il trasporto di veicoli sui mezzi adibiti a tale servizio ai costi ed alle condizioni espressamente indicate nei tariffari delle singole Direzioni di Esercizio dei laghi.

La Gestione Governativa non risponderà di eventuali danni che i veicoli a bordo delle navi dovessero arrecare a terzi.

I danni arrecati alle strutture ed ai beni della Gestione Governativa da veicoli a bordo delle navi saranno addebitati ai conducenti dei veicoli medesimi.

8. ESTRATTO DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO

VALIDITA' DEL BIGLIETTO

I biglietti di viaggio sono validi il solo giorno di emissione, quando non sia diversamente indicato sullo stesso biglietto.

FERMATE INTERMEDIE

Nessun biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno dà diritto a fermate intermedie a meno che non sia diversamente indicato, ovvero sia consentito da particolari disposizioni. Non sono considerate fermate intermedie le soste rese necessarie dalle coincidenze previste.



BIGLIETTI COLLETTIVI PER VIAGGI IN GRUPPO

Particolari condizioni di favore verranno applicate per comitive scolastiche o per gruppi.

BIGLIETTI DI LIBERA CIRCOLAZIONE

Sono rilasciati, per le corse di linea effettuate da battelli e/o traghetti, dei biglietti di libera circolazione che, salvo che non sia diversamente indicato, danno diritto a viaggiare illimitatamente su tutte le corse indicate in orario, con esclusione del servizio rapido per il quale il viaggiatore è tenuto al pagamento del relativo supplemento, laddove previsto.

Detti biglietti sono strettamente personali ed hanno la validità per i giorni indicati sul biglietto.

ABBONAMENTI

Sono previste diverse tipologie di abbonamenti in favore degli utenti che frequentano abitualmente percorsi fissi.

8. ESTRATTO DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO

TRASPORTO BAGAGLI ACCOMPAGNATI

Sono esenti da tassa i bagagli portati dai viaggiatori contenenti oggetti d'uso personale non eccedenti la misura ed il peso previsti dall'estratto delle condizioni di trasporto, nella quantità di n.1 per ogni passeggero. I colli eccedenti sono soggetti al pagamento delle tariffe in vigore in base alle tabelle indicate nei tariffari delle singole Direzioni di Esercizio. Sono trasportati a titolo gratuito, senza l'obbligo di possesso di specifico recapito di viaggio i passeggeri pieghevoli, le carrozzelle per bambini e le carrozzelle per persone diversamente abili.

TRASPORTO MERCI

E' consentito il trasporto di merci, esclusivamente in piccole partite, ai prezzi ed alle condizioni espressamente indicate nei tariffari delle singole Direzioni di Esercizio dei laghi.

ANIMALI AL SEGUITO

E' ammesso il trasporto di cani e di altri animali domestici da compagnia, previo pagamento di un biglietto per ogni animale trasportato, ad eccezione dei cani accompagnatori dei non vedenti, secondo quanto previsto dall'estratto delle condizioni di trasporto.

Gli animali di piccola dimensione devono essere tenuti in apposite ceste o gabbie.

I cani di media e grossa taglia devono sempre indossare la museruola ed il guinzaglio corto, mentre quelli di piccola taglia devono essere tenuti al guinzaglio o in alternativa in grembo.

Tutti gli animali non possono, comunque, occupare posti a sedere e devono essere sistemati in modo da non creare disturbo agli altri passeggeri.

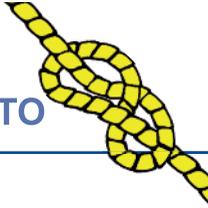
Condizioni particolari regolano l'ammissione degli animali a bordo dei mezzi di trasporto rapido (aliscafi e catamarani) e nelle sale ristorante.

TARIFFE PARTICOLARI

Particolari condizioni sono riconosciute per:

- non vedenti e accompagnatori;
- terza età;

8. ESTRATTO DELLE CONDIZIONI DI TRASPORTO



- persone invalide e/o con handicap grave;
- elettori;
- tariffe particolari potranno essere stabilite di volta in volta per attività promozionali.

RIMBORSI

Il viaggiatore può richiedere il rimborso totale del biglietto, salvo le deduzioni e le limitazioni di cui ai successivi paragrafi, nei seguenti casi per i quali ha rinunciato al viaggio:

- 1) quando la partenza sia ritardata di almeno sessanta minuti rispetto all'orario previsto o nel caso in cui la corsa venga soppressa;
- 2) quando il viaggiatore non possa partire in seguito ad ordine dell'Autorità Pubblica;
- 3) quando non vi sia posto disponibile e/o l'imbarco non sia possibile;
- 4) quando non possa o non intenda utilizzare il biglietto, rinunciando al viaggio.

Per quanto riguarda il punto 4) entro 30 minuti dall'orario di emissione indicato sul biglietto o dal rilascio del titolo di viaggio, nel caso di recapito che non riporti l'ora di emissione, il viaggiatore può richiedere il rimborso direttamente alla biglietteria che lo ha rilasciato.

Qualora la mancata effettuazione del trasporto per una delle cause ai punti 1), 2) 3) avvenga durante il viaggio, il rimborso sarà pari alla differenza tra l'importo pagato dal viaggiatore e quello dovuto per il percorso effettuato.

Il viaggiatore non ha diritto ad alcun rimborso per i biglietti, smarriti, distrutti o rubati.

Speciali limitazioni alle disposizioni del presente articolo possono essere stabilite dalle condizioni particolari riguardanti le singole tariffe.

In taluni casi, per cause non imputabili alla Gestione, le condizioni di trasporto prevedono l'applicazione di una trattenuta a carico dell'utente.

9. SERVIZI SPECIALI E NOLEGGIO

Oltre al servizio di linea ordinario la Gestione Governativa Navigazione Laghi offre ai propri clienti la possibilità di compiere escursioni suggestive ed entusiasmanti.

Dette escursioni consentono al cliente l'opportunità di pranzare a bordo, di fermarsi a visitare le isole, ammirare il paesaggio e - perchè no - sognare.

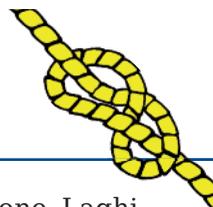
Di particolare fascino risultano poi le crociere notturne con ballo a bordo. E' inoltre consentito il noleggio delle navi per organizzare feste, celebrazioni, convegni o eventi di particolare importanza.

Tutte le informazioni inerenti i servizi speciali ed il noleggio delle navi sono disponibili presso le Direzioni di Esercizio dei tre laghi e sul sito Internet.

Il personale aziendale a ciò preposto sarà lieto di offrire ulteriori chiarimenti in merito ai suindicati servizi.



10. OGGETTI SMARRITI



Nel caso il personale della Gestione Governativa Navigazione Laghi Maggiore, di Garda e di Como trovi oggetti smarriti dai clienti, vengono applicate le norme del Codice Civile (art. 927 e seguenti) che prevedono la consegna degli oggetti rinvenuti all'ufficio oggetti smarriti del competente Comune, indicando le circostanze del ritrovamento.

11. LE ASSICURAZIONI

La Gestione Governativa Navigazione Laghi fornisce ai passeggeri una copertura assicurativa, sia per i danni alle persone che alle cose, per eventi che ricadono sotto la responsabilità dell'Azienda mediante un'Assicurazione Responsabilità Civile verso terzi (R.C.T.) per il risarcimento danni involontariamente cagionati a terzi in relazione all'attività esercitata.

La copertura assicurativa è attiva durante il viaggio e nell'ambito delle strutture fisse di accesso ai servizi (scali).

In occasione del verificarsi del sinistro, il passeggero coinvolto dovrà segnalare tempestivamente l'accaduto al personale della Gestione Governativa il quale provvederà a constatare e segnalare il sinistro.

Il passeggero potrà formalizzare entro 90 giorni la richiesta danni alla Direzione di Esercizio di competenza.

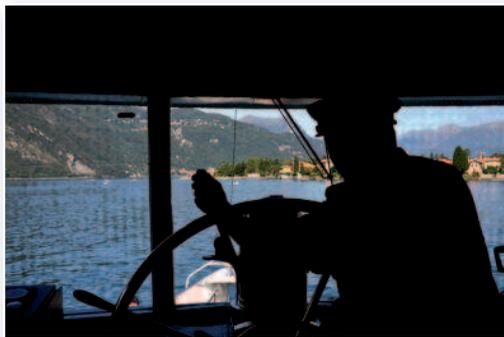
12. DIRITTI DELL'UTENTE

La Gestione Governativa Navigazione Laghi riconosce ai propri passeggeri i seguenti diritti:

☙ sicurezza e tranquillità del viaggio;

☙ continuità e certezza del servizio completo;

☙ facile accessibilità alle informazioni inerenti le modalità di viaggio e le tariffe applicate;



☙ igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni;

☙ efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;

☙ riconoscibilità del personale;

☙ rispondenza tra i servizi effettivamente erogati e quelli acquistati;

☙ puntualità e regolarità del servizio;

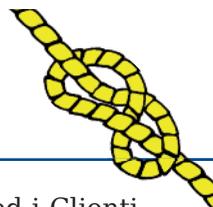
☙ contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;

☙ rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;



☙ facile accessibilità alla procedura dei reclami;

13. DOVERI DELL'UTENTE



La Carta della Mobilità rappresenta un “patto” tra l'Azienda ed i Clienti e comporta, pertanto, degli obblighi non solo per la Gestione Governativa Navigazione Laghi ma anche per gli utenti che hanno alcuni precisi doveri nelle stazioni di imbarco ed a bordo delle navi.

I passeggeri devono, infatti, collaborare con l'Azienda impegnandosi a:

- munirsi del biglietto o abbonamento valido prima di salire sulla nave;
- non occupare più di un posto a sedere senza averne diritto;
- non fumare a bordo delle navi e nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- non assumere dei comportamenti dannosi e/o pericolosi per sé o per altri;
- portare rispetto al personale aziendale;
- non arrecare danni di qualsiasi tipo alle navi o ai locali aziendali;
- non salire a bordo delle navi con animali, armi, materiali o qualsivoglia oggetto che possa risultare molesto o pericoloso per i viaggiatori e/o recare loro danno;
- rivolgersi al personale aziendale in caso di pericolo per sé o per altri;
- aiutare le persone anziane, persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- osservare e rispettare le condizioni di trasporto della Gestione Laghi;
- rispettare le norme di pubblica sicurezza.

Il passeggero è responsabile di tutti i danni causati alla Gestione Governativa Navigazione Laghi durante il viaggio, sia a bordo delle navi (compresi i loro arredi) che ai dipendenti aziendali.

Il passeggero è altresì responsabile dei danni causati agli altri utenti e alle loro cose.

Per i danni causati da utenti diversamente abili, incapaci o minori di età risponderà chi esercita la patria potestà o ne abbia la tutela.

Per i danni cagionati da animali risponderà il proprietario/possessore degli animali medesimi.

Le persone che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio potranno essere allontanate dalle navi o dai locali della Gestione Governativa Navigazione Laghi.

14. IL PERSONALE E LE SUE REGOLE

La Gestione Governativa Navigazione Laghi garantisce la riconoscibilità del personale a contatto diretto con il pubblico attraverso la dotazione di apposita divisa oltre che di cartellini di riconoscimento riportanti in modo visibile, il numero di matricola del personale medesimo.

Il personale a contatto con il pubblico è attento alla cura della propria

persona e indossa un abbigliamento decoroso e pulito.

E' tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste.

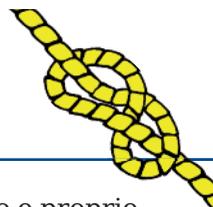
Il personale asseconda, per quanto possibile, le richieste dei clienti sempre che non risultino contrarie alle di-

sposizioni di servizio e non pregiudichino la sicurezza.

Il personale è tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra Azienda ed utenti.



15. RECLAMI E SUGGERIMENTI



Il dialogo ed il confronto con i propri clienti rappresenta un vero e proprio “valore” per la Gestione Laghi in quanto lo stesso si configura come uno strumento indispensabile per il miglioramento del servizio.

Il reclamo è una comunicazione dell'utente, presentata con le modalità di seguito indicate, tesa a manifestare una delusione ricevuta relativamente alle proprie aspettative rispetto ad uno o più requisiti definiti in questa Carta della Mobilità.

Il suggerimento è una comunicazione dell'utente presentata per dare indicazioni a suo giudizio utili alla prestazione di un servizio migliore e più rispondente alle proprie aspettative.

I reclami possono essere inoltrati o utilizzando gli appositi registri dei reclami, oppure per iscritto o tramite posta elettronica alle singole Direzioni di Esercizio dei laghi oppure alla Sede della Direzione Generale della Gestione Governativa a Milano.

Saranno esaminati soltanto i reclami che indichino chiaramente il nominativo e l'indirizzo del domicilio del reclamante (anche al fine di consentire una risposta).



16. PROSPETTIVE FUTURE

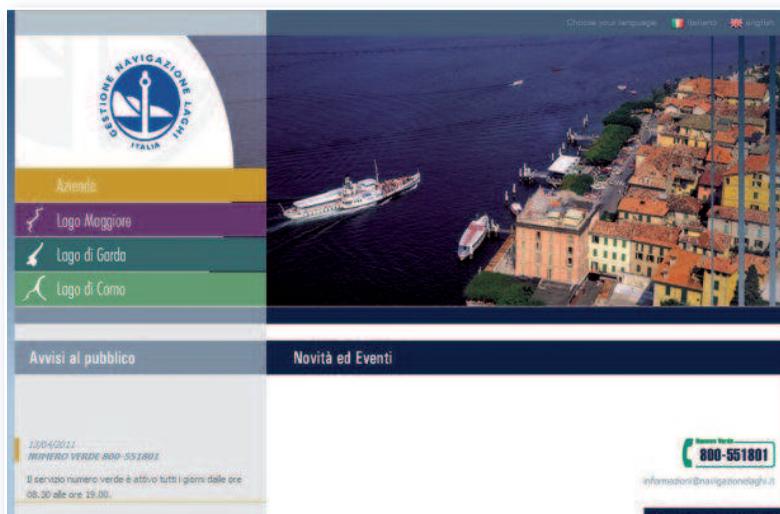
La Gestione Governativa Navigazione Laghi si prefigge come obiettivo prioritario il miglioramento della qualità dei servizi forniti ai propri utenti, tenendo in debita considerazione l'aspetto relazionale con la clientela.

A tal fine la Gestione proseguirà nell'opera di valorizzazione della propria flotta impegnandosi a garantire il miglioramento degli standard funzionali e qualitativi dei propri mezzi.

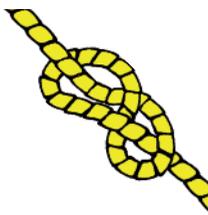
In particolare si cercherà di aumentare il numero di mezzi idonei all'accoglimento dei soggetti con disabilità e a mobilità ridotta, nonché a garantire la massima sicurezza delle navi.

Altro impegno primario sarà l'ulteriore sviluppo dell'informatizzazione al fine di rendere più efficiente e rapida la Gestione del servizio offerto nonché il miglioramento del rapporto con l'utenza.

Utile strumento in tal senso sarà lo sviluppo del sito internet che diventerà strumento indefettibile e prioritario per agevolare il rapporto tra l'azienda e l'utenza.



Riconoscendo che solo un continuo rapporto con l'utenza è in grado di assicurare un miglioramento della qualità del servizio offerto, la Gestione monitorizzerà ogni anno il rispetto delle aspettative dell'utenza (livello di servizio promesso), attraverso idonei sondaggi.



Via L. Ariosto, 21
20145 MILANO
Tel. 02/46.76.10.1 Fax 02/46.76.10.59
informazioni@navigazioneelaghi.it
www.navigazioneelaghi.it

