

Carta dei servizi

Liberty Lines S.p.A. ha il piacere di pubblicare la propria Carta dei Servizi, documento che vuole descrivere le attività ed i servizi offerti dalla Società e comunicare gli obiettivi di qualità prefissati, in un'ottica di costante miglioramento. La Carta dei Servizi costituisce un notevole impegno che la Società assume con i propri clienti al fine di garantire agli stessi l'esercizio, nelle migliori condizioni, del diritto alla mobilità sancito dalla legge. Liberty Lines S.p.A. considera la Carta uno stimolo a perseverare nei propri programmi di miglioramento della qualità del servizio offerto al cliente rispettando i sottostanti principi. E' inoltre il risultato del percorso di orientamento alla Qualità già intrapreso e che ha portato al raggiungimento della Certificazione secondo le norme UNI EN-ISO 9001:2015





1. I principi fondamentali della Carta

Nell'erogazione di servizi e prestazioni la Liberty Lines si impegna a rispettare i principi fondamentali, quali:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi marittimi offerti ed è compito dell'Azienda rimuovere quegli ostacoli che ne impediscono l'effettiva adempimento.

Tutti i servizi erogati dall'Azienda vengono svolti infatti a beneficio dei cittadini-utenti senza alcuna distinzione di razza, nazionalità, lingua, sesso, religione, idee politiche. Le procedure di erogazione sono quelle previste in generale dalla normativa dello stato italiano ed ispirate a criteri di obiettività ed imparzialità.

Ai passeggeri residenti nelle isole minori siciliane la Società garantisce tariffe agevolate (laddove previste e applicabili). Per poter usufruire della tariffa Residente, il Passeggero deve esibire un documento che dimostri l'iscrizione all'anagrafe del Comune dell'Isola interessata al collegamento. Il documento deve essere esibito sia al momento dell'acquisto che all'imbarco congiuntamente al titolo di viaggio. La Residenza in Sicilia non dà diritto all'agevolazione.

CONTINUITA'

La Liberty Lines si impegna a garantire la regolarità e la continuità nell'erogazione dei propri servizi. Nel caso in cui eventi di forza maggiore, a fronte di giustificate motivazioni, dovessero causare irregolari funzionamenti o interruzioni di un servizio il contratto è risolto e la Società è tenuta a restituire al Passeggero **il solo prezzo versato**.

PARTECIPAZIONE

Il passeggero ha accesso alle informazioni attraverso il sito internet, la biglietteria e gli uffici dell'Azienda, in cui vengono pubblicate informazioni e variazioni in merito ai servizi offerti.

L'azienda favorisce ed auspica la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio.

Per il raggiungimento di tale obiettivo stimolerà l'acquisizione periodica delle valutazioni degli utenti circa la qualità del servizio reso, anche tramite sondaggi a campione aventi l'obiettivo prioritario di verificare gli spostamenti tra qualità programmata, qualità resa, qualità attesa dal Cliente e qualità percepita dallo stesso.

L'azienda si impegna a trasmettere informazioni sul servizio, riconoscendo e facilitando al Cliente il diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami.

Il Passeggero, ove rilevi carenza o irregolarità nel servizio reso dalla Società, può rivolgersi per iscritto alla Società:

- via call center : ai numeri + 39 0923 87 38 13 - + 39 0923 022 022 tutti i giorni dalle ore 08:30 alle ore 19:00 , durante i mesi estivi e nei festivi, tutti i giorni dalle ore 08:30 alle ore 20:00.
- via e-mail: relazionicientela@libertylines.it
- tramite posta ordinaria a Liberty lines S.p.A. – Via G. S. Vulpitta, 5 – 91100 Trapani. I reclami saranno gestiti secondo i tempi e le modalità previsti dall'art. 24 del Regolamento UE n. 1177/2010.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'obiettivo è quello di garantire giornalmente lo svolgimento del servizio marittimo, sulla base degli impegni contrattuali (coerentemente con i disciplinari di linea e nel rispetto degli orari esposti) dalle isole e verso le isole servite e di intervenire, nel più breve tempo possibile, agli eventi non controllabili che possono interferire con il rispetto della programmazione del servizio.

La Liberty Lines attua una costante attività di monitoraggio sul servizio erogato e valuta, d'intesa con gli Enti competenti, tutte le evidenze che in forma diretta o indiretta pervengono alla Società, relative a richieste di adeguamento del servizio sulla base di esigenze di mobilità. La carta è disponibile a bordo delle unità, presso gli Uffici Liberty Lines, le biglietterie, nei locali di attesa all'imbarco e nel sito internet ufficiale www.libertylines.it.

2. Liberty Lines

Liberty Lines è **“La compagnia marittima di trasporto veloce passeggeri , leader mondiale nel suo settore”** rappresentata da:

- 30 UNITA' VELOCI,
- 30 DESTINAZIONI
(TRAPANI, MARSALA, FAVIGNANA, USTICA, MARETTIMO, LEVANZO, ALICUDI, FILICUDI, PALERMO, PANTELLERIA, PORTO EMPEDOCLE, MILAZZO, MESSINA, REGGIO CALABRIA, SALINA S.MARINA, SALINA RINELLA, VULCANO, LIPARI, STROMBOLI, GINOSTRA, PANAREA, LAMPEDUSA, LINOSA, TRIESTE, PIRANO, ROVIGNO, POLA, LUSSINPICCOLO, PARENZO, VIBO VALENTIA MARINA)
- 3.300.000 NELL'ANNO 2018
- 1.000.000 MIGLIA PERCORSE NELL'ANNO 2018
- UN CANTIERE NAVALE IN CONTINUA PRODUZIONE CHE VANTA, NEL 2015, LA REALIZZAZIONE DELL'ALISCAFO PIU' GRANDE DEL MONDO, IL “GIANNI M.”.

Una Compagnia in continua crescita, orientata a:

- *innovazione della flotta in termini di unità veloci all'avanguardia, massima assistenza e incremento del comfort di viaggio;*
- *armonizzazione dei servizi;*
- *affidabilità in termini di Sicurezza, Serietà e Puntualità.*

Liberty Lines S.p.A. rappresenta i servizi di trasporto veloce assunti dalla Tradizione della Ustica Lines S.p.A. cui fonda le sue radici e dall'acquisizione dell'Ex-Siremar.

Liberty Lines, nasce nel 1993 e con un aliscafo preso a noleggio inizia a solcare i mari sulle prime rotte Napoli – Ustica – Favignana – Trapani e Trapani – Pantelleria – Kelibia.

Nel giro di pochi anni grazie ad un impegno costante, sia per il potenziamento della flotta, sia per garantire efficienza, precisione, innovazione tecnologica e elevati standard di qualità e sicurezza, diviene la più grande azienda nel settore dei trasporti veloci per passeggeri. L'attenzione agli standard di qualità e sicurezza ha consentito alla Liberty Lines S.p.A. di ottenere la certificazione UNI EN-ISO 9001:2015 per il controllo, la comprensione e miglioramento dei processi aziendali atti alla soddisfazione delle necessità e aspettative dei

nostri passeggeri e delle altre parti interessate; ha inoltre ottimizzato le nostre performance e l'efficacia del controllo sulle nostre unità del Safety Management System.

Liberty Lines S.p.A è la prima società siciliana ad aver ottenuto, con il R.I.N.A Service, la certificazione UNI ISO 45001:2018 che sostituisce la precedente certificazione OHSAS 18001/2007, atta a fornire un ambiente di lavoro sicuro a bordo delle navi in cui operiamo stabilendo e preservando misure di sicurezza appropriate a tutela dei lavoratori, dei passeggeri e delle altre parti interessate.

Tutte le certificazioni ottenute includono la progettazione, costruzione, manutenzione e riparazione di unità navali del cantiere aziendale.

In data 23/11/2018 la Liberty Lines si è dotata di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, previsto dal D.Lgs.n.231/2001, il quale stabilisce un regime di responsabilità amministrativa a carico delle persone giuridiche, che va ad aggiungersi alla responsabilità della persona fisica, autrice materiale del reato, e che mira ad attribuire una responsabilità per l'illecito commesso anche agli Enti nei cui interesse o vantaggio tale reato è stato compiuto.

La finalità del Modello, costituito da una "Parte Generale", che contiene i principi cardine dello stesso e da una "Parte Speciale", a sua volta suddivisa in Sezioni in relazione alle diverse categorie di reati previsti dallo stesso D.lgs. 231/01, è quella di:

- predisporre un sistema di prevenzione e controllo finalizzato alla riduzione del rischio di commissioni dei reati connessi all'attività aziendale;
- rendere tutti coloro che operano in nome e per conto della Società, ed in particolare quelli impegnati nelle "aree di attività a rischio", consapevoli di poter incorrere, in caso di violazione delle disposizioni in esso riportate, in un illecito passibile di sanzioni, sul piano penale e amministrativo, non solo nei propri confronti ma anche nei confronti dell'azienda;
- informare tutti coloro che operano con la Società che la violazione delle prescrizioni contenute nel Modello comporterà l'applicazione di apposite sanzioni ovvero la risoluzione del rapporto contrattuale;
- confermare che Liberty Lines non tollera comportamenti illeciti, di qualsiasi tipo ed indipendentemente da qualsiasi finalità e che, in ogni caso, tali comportamenti sono comunque contrari ai principi cui è ispirata l'attività imprenditoriale della Società;

La società, in ossequio a quanto previsto dall'art.6 comma 1, lett.b) del D.Lgs.231/01, ha conferito poteri di vigilanza e controllo sull'osservanza, sulla corretta applicazione e sull'effettiva efficienza del Modello e del Codice Etico ad un Organismo di Vigilanza composto da soggetti dotati dei requisiti di onorabilità, professionalità, autonomia ed indipendenza imprescindibili.

Oggi la nostra flotta è composta da 30 aliscafi, unità veloci all'avanguardia, in grado di coprire collegamenti con le isole Egadi, le Eolie e Pantelleria, Pelagie. Ed ancora Reggio Calabria e Vibo Valentia con la Sicilia e Trieste con Croazia e Slovenia.

3. Liberty Lines e "I FATTORI DI QUALITÀ" e "SICUREZZA"

La Liberty Lines si impegna al rispetto degli standard di qualità riportati nella griglia allegata alla pagina 11 del presente documento ed alla rilevazione, con Cadenza annuale della rispondenza del servizio offerto al livello promesso, al fine di verificare ed eventualmente correggere i parametri che si avvicinano ai livelli minimi di qualità e quantità promesse per i servizi.

In tale ottica, Liberty Lines è impegnata nel conseguire standard di qualità attesa per quanto attiene ai seguenti fattori:

- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore
- regolarità del servizio e puntualità delle unità navali salvo casi non imputabili alla società
- igiene e pulizia a bordo
- comfort del viaggio
- servizi aggiuntivi a bordo
- servizi per viaggiatori con disabilità e/o a mobilità ridotta –PMR
- accessibilità alle informazioni e ottimizzazione del servizio informativo alla clientela
- rapidità e sicurezza nell'acquisto
- attenzione e formazione continua inerente gli aspetti comunicativi e relazionali del personale a contatto con l'utenza
- rapidità ed efficienza del servizio reclami e delle procedure di rimborso
- livello di servizio nelle operazioni di sportello e assistenza ai passeggeri per l'imbarco/sbarco
- integrazione modale
- attenzione all'ambiente
- attenzione alla soddisfazione del cliente rilevata attraverso:
 - distribuzione di questionari di Customer Satisfaction a bordo delle nostre unità, presso le biglietterie societarie e le agenzie mandatarie;
 - Valutazione e analisi, anche statistica dei reclami pervenuti;
 - Statistiche settoriali;
 - Progetto "Qualità in Banchina"

Liberty Lines S.p.a. è sottoposta a visite periodiche circa il mantenimento della Certificazione di qualità ISO 9001:2015.

3.1 Sicurezza del Viaggio

Liberty Lines S.p.A. ha adottato il "Safety Management System" (SMS) istituendo un sistema gestionale-procedurale che ottempera ai requisiti del Codice Internazionale di Gestione della Sicurezza delle unità navali. Ai fini della validità della certificazione ISO 45001:2018 vengono attuate verifiche periodiche da parte dell'Organismo RINA.

La sicurezza, intesa come sia come "Safety" che come "Security", è garantita altresì dall'addestramento e dalla formazione degli equipaggi e di tutto il personale amministrativo e metalmeccanico.

3.2 Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore

Liberty Lines S.p.A è impegnata ad attuare ogni possibile provvedimento finalizzato alla sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, a tale scopo:

- **Impedisce** ai passeggeri l'accesso ai locali di bordo che non sono a loro destinati,

- **Vigila** attraverso il personale di bordo sul corretto comportamento dei viaggiatori durante il viaggio;

L'Azienda intende garantire ai propri utenti un servizio di trasporto sicuro sia dal punto di vista della sicurezza personale sia per la sicurezza degli effetti personali presenti sulle stesse unità navali. Gli eventuali effetti personali che dovessero essere ritrovati sulle unità navali sono consegnati presso la biglietteria di riferimento. La stessa biglietteria, ove possibile, si metterà in contatto con l'utente per coordinare la consegna.

3.3 Regolarità del servizio e puntualità

I servizi della Liberty Lines S.p.A sono strutturati per agevolare lo spostamento dei cittadini dalle isole e verso le isole per rispondere alle esigenze di mobilità delle popolazioni isolate – che sia la Regione che lo Stato, hanno deciso di garantire attraverso la Liberty Lines – non disgiunte da quelle dei flussi turistici, con continuità e regolarità per tutto l'anno, ad eccezione di alcuni collegamenti che sono a carattere stagionale.

Il dettaglio degli orari è consultabile sul sito internet dell'azienda www.libertylines.it, è esposto nelle biglietterie Liberty Lines, a bordo delle unità navali ed è reso noto mediante la distribuzione di materiale informativo, brochure, volantini e pannelli contenenti "orari e tratte".

L'organizzazione operativa e le caratteristiche tecniche della flotta assicurano la migliore puntualità nel "trasporto marittimo" garantendo ove possibile l'effettuazione delle traversate anche con condizioni meteomarine sfavorevoli.

Liberty Lines S.p.A. si impegna a garantire l'assoluta regolarità del proprio servizio. L'impegno è quello di assicurare lo svolgimento del 100% delle corse programmate, salvo cause di forza maggiore, quali:

- CONDIZIONI METEO MARINE AVVERSE non imputabili alla Società,
- IMPREVEDIBILI AVARIE TECNICHE non dipendenti dalla corretta manutenzione ordinaria delle unità navali,
- CARENZE/DISSERVIZI legati agli approdi che prolungano i tempi delle operazioni navali di attracco e/o delle operazioni di imbarco/sbarco, contenuti entro limiti di tolleranza tipici del "viaggiare per mare".
- EVENTI STRAORDINARI non imputabili all'unità navale, quali ad esempio:
 - Attese o riduzioni di velocità in avamperto dovute alla "viabilità" portuale gestita dalle Autorità Competenti.
 - Ordinanze emanate dalla Capitaneria di porto competente per territorio;
 - Assistenza/soccorso ad altre unità navali in difficoltà;

In relazione ai casi di irregolare funzionamento o interruzione dei servizi per cause di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti dalla volontà della società, la stessa rende disponibili all'utenza, pubblicandole sul proprio sito internet, nella sezione dedicata e mediante avvisi esposti presso le proprie biglietterie, le opportune misure informative al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

3.4 Pulizia e Condizioni Igieniche delle unità navali

Per garantire sempre le migliori condizioni igieniche sulle proprie unità navali, Liberty Lines S.p.A, forma il personale di bordo sulle modalità di effettuazione della pulizia dei mezzi. Quotidianamente viene effettuata la normale pulizia degli spazi pubblici e dei bagni con la frequenza rapportata alla tipologia e durata del viaggio nonché alla densità dei passeggeri. I locali sono inoltre muniti di contenitori porta rifiuti di rapida accessibilità. Tutti gli interventi, fatta eccezione per emergenze che richiedono il tempestivo intervento, vengono eseguiti in

assenza di passeggeri a bordo. Personale preposto della Società verifica l'adempimento delle direttive aziendali in materia. Sopralluoghi periodici da parte degli Uffici di Sanità Marittima e della Capitaneria di porto verificano anche questi aspetti e emettono specifici verbali.

3.5 Confort di Viaggio e servizi a bordo

Liberty Lines S.p.A. pone molta attenzione al comfort dei propri clienti durante il viaggio al fine di rendere comoda e gradevole la traversata. Tutte le unità navali della flotta sono dotate di poltrone confortevoli, aria condizionata.

Alcune unità navali della società sono dotate di poltrone reclinabili, servizi igienici a norma specificatamente dedicati alla fruizione da parte dei passeggeri su sedie a rotelle, servizio Bar e Wi-Fi.

Inoltre la presenza di impianti di stabilizzazione elettronica minimizzano il movimento di rollio (che causa il "mal di mare"), migliorano la stabilità delle unità navali, garantendo beneficio psicofisico al viaggiatore.

3.6 Servizi per i viaggiatori con disabilità e/o a mobilità ridotta (PMR)

Liberty Lines è attenta alle esigenze delle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta che desiderino viaggiare con le proprie unità navali.

Il servizio di assistenza è rivolto alle «persone con disabilità» e/o «persone a mobilità ridotta» (PMR), nella cui accezione possono rientrare:

- le persone che si muovono su sedia a rotelle per malattia o per disabilità;
- le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione;
- le donne in gravidanza;
- i non vedenti o con disabilità visive;
- i non udenti o con disabilità uditive;
- chi viaggia con neonati/bambini.

Verificata l'effettiva esistenza dei presupposti all'atto dell'acquisto del biglietto, Liberty Lines S.p.A., per facilitare la mobilità dei passeggeri con disabilità, ha stabilito delle procedure che il personale appositamente istruito e formato dovrà applicare per la sicurezza e la protezione degli stessi.

In ottemperanza alla circolare 10/SM del Ministero dei Trasporti e al Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010, si fa presente che le UNITA' VELOCI DA PASSEGGERI LIBERTY LINES:

- Dispongono di posti dedicati all'interno del salone passeggeri principale, facilmente individuabili mediante specifica simbologia di localizzazione;
- Su alcune unità veloci da passeggeri sono stati destinati n. 2 (due) posti all'interno del salone passeggeri con punti di ancoraggio per sedie a rotelle;
- Le informazioni di sicurezza per i casi di emergenza vengono diffuse sia a mezzo sistema audio e video sia tramite opuscoli di sicurezza;
- Nei saloni passeggeri sono presenti pulsanti di chiamata accessibili a tutte le persone con disabilità da usare in caso di emergenza;
- I percorsi di sfuggita per l'evacuazione dell'unità navale in caso di emergenza sono evidenziati con apposite segnaletiche fotoluminescenti;

- L'accesso a bordo è garantito tramite apposite passerelle e con l'ausilio del personale di bordo. Inoltre, sono affissi cartelli di segnalazione di pericolo dovuto al moto ondoso;
- Il personale di bordo dedicato all'assistenza delle PMR è specificamente formato e addestrato per fornire assistenza, tanto nelle normali situazioni operative quanto negli eventuali casi di emergenza. Tali membri dell'equipaggio sono facilmente individuabili tramite la dicitura "PMR" riportata sull'apposito cartellino identificativo;
- Alcune unità veloci da passeggeri sono provviste di n°1 (uno) servizio igienico a norma specificamente dedicato alla fruizione da parte delle persone su sedie a rotelle, contrassegnato con apposita simbologia;
- Sono ammessi gratuitamente i cani guida.
- Accesso gratuito agli accompagnatori di persone con invalidità al 100%

Per l'assistenza:

Le persone con disabilità devono notificare alla Società, al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, le loro esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti, la necessità di assistenza o la necessità di trasportare apparecchi medici.

Il biglietto potrà essere acquistato chiamando il call center ai numeri +39 0923 873813 +39 0923 022022 e seguendo le istruzioni o direttamente presso la biglietteria del porto di partenza.

Il call center è a disposizione per informazioni e assistenza, tutti i giorni dalle ore 08:30 alle ore 19:00 e durante i mesi estivi, tutti i giorni dalle ore 08:30 alle ore 20:00.

Il passeggero riceverà la conferma dell'avvenuta notifica secondo le modalità richieste al momento della prenotazione.

Condizioni alle quali è fornita l'assistenza

Il Passeggero dovrà presentarsi al luogo designato almeno 30 minuti prima dell'orario d'imbarco pubblicato.

Il Passeggero deve indicare al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto le specifiche esigenze.

Qualora il Passeggero sia accompagnato da un cane da assistenza riconosciuto, quest'ultimo è sistemato insieme alla persona, sempreché sia stata fornita notifica alla Società.

3.7 Informazioni alla clientela

L'azienda assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio. I clienti o potenziali tali possono ottenere le informazioni relative ai servizi, collegamenti, orari e tariffe ed effettuare prenotazioni sul sito internet ufficiale www.libertylines.it.

Orari e collegamenti sono rinvenibili anche attraverso depliant, pannelli e locandine divulgate dalla società e consultabili on - line nella sezione "ORARI & TARIFFE".

L'utenza può ottenere le informazioni relative ai servizi anche presso gli scali d'imbarco negli orari di servizio delle biglietterie o telefonando al call - center ai numeri +39 0923 873813 - +39 0923 022022 disponibile anche per informazioni e prenotazioni. Il call center è a disposizione per informazioni e assistenza, tutti i giorni dalle ore 08:30 alle ore 19:30 e durante i mesi estivi, tutti i giorni dalle ore 08:30 alle ore 20:00.

Informazioni su scioperi programmati e servizi minimi garantiti sono diffuse, nel rispetto della normativa in materia, a mezzo stampa e sito internet.

Tutte le informazioni di viaggio risultano accessibili in doppia lingua (inglese e italiano).

Aspetti relazionali e comportamentali

Il personale Liberty Lines è a contatto con il pubblico, sia a bordo che a terra e alle biglietterie, per quanto attiene:

La Riconoscibilità

- è individuabile attraverso divisa e cartellino di riconoscimento, ben visibile, riportante il logo della Società, cognome, nome e mansione svolta. Gli addetti call – center sono tenuti all’auto – identificazione;

La presentabilità:

- è tenuto a curare la pulizia ed il decoroso aspetto della persona;
- è tenuto ad indossare la divisa sociale

Il comportamento:

- è tenuto a trattare il passeggero con rispetto e cortesia, fornire tutte le informazioni richieste, agevolare i diritti del viaggiatore, vigilare circa l’adempimento degli obblighi;
- è tenuto all’ascolto attivo delle esigenze di viaggio esplicitate dal passeggero;
- 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 e clienti;
- è tenuto ad assicurare prontezza e disponibilità nella risoluzione di eventuali problemi che dovessero sorgere.

Livello del servizio di sportello e di imbarco/sbarco

L’operatore di biglietteria dovrà prestare attenzione alle esigenze di viaggio, mostrare disponibilità nella risoluzione dei problemi, riuscire a comunicare un reale interesse nei confronti del Passeggero .

Dovrà inoltre fornire su richiesta del Passeggero:

- Informazioni in merito al viaggio che dovrà intraprendere, rispondendo e/o anticipando le Sue esigenze.
- Ulteriori informazioni utili (es. dichiarare la durata della traversata compresa di scali e procedure di sbarco e imbarco), soprattutto in caso di mancata partenza o ritardi.
- Informazioni non direttamente collegate al servizio offerto ma utili all’organizzazione del suo viaggio: per esempio in merito alla presenza di parcheggi nelle vicinanze dell’area portuale, alle attrazioni turistiche presenti sulle isole, al noleggio di mezzi di trasporto, ecc...; mostrare sempre cortesia e disponibilità, rispondendo ove possibile alle domande poste. Quando non si possiedono le informazioni richieste, invitare a consultare gli info point locali.

L’Operatore di biglietteria effettua gli annunci in prossimità della partenza attraverso gli strumenti in dotazione (altoparlante, megafono...), fornendo ai passeggeri tutte le informazioni necessarie sulle attività di imbarco/sbarco.

Liberty Lines S.p.A. ha adottato da tempo una procedura informatizzata per l’emissione dei biglietti di viaggio.

Ciò consente alle biglietterie di scalo :

- Visualizzazione immediata su monitor e possibilità di interagire anche con le prenotazioni,

- L'emissione dei biglietti con tempi minimi di bigliettazione con conseguente rapidità nello smaltimento della coda.

Servizio Operatori Qualità in Banchina: Customer Assistance (SERVIZIO STAGIONALE)

Dal 2011 il rapporto tra la compagnia e il viaggiatore si avvale del nuovo Servizio di Informazione e Assistenza Passeggeri. Il progetto più significativo per migliorare la relazione con chi viaggia è denominato "Qualità in banchina".

Si tratta di un'iniziativa che prevede la presenza di molteplici Customer Assistant all'imbarco degli scali con maggiore affluenza (Trapani, Favignana, Milazzo, Lipari, Vulcano e Salina SM) con la funzione di assistere i passeggeri. Questi operatori, tutti in grado di parlare fino a 4 lingue, seguono le operazioni di imbarco e sbarco assicurando assistenza e una gestione ordinata dell'affluenza, con conseguente smaltimento di code e eliminazione dei ritardi.

Attraverso gli Operatori Qualità vengono anche ottimizzate le procedure di bigliettazione, la gestione delle emergenze e i comfort di viaggio. Questi operatori difatti, si occupano anche della raccolta dati circa eventuali problematiche o malfunzionamenti permettendo all'azienda azioni correttive immediate o preventive per la stagione successiva.

L'Operatore Qualità assicura il mantenimento di standard qualitativi elevati tali da far diminuire i reclami e le segnalazioni negative dei passeggeri.

3.8 ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Nello sviluppo e nel miglioramento dei propri servizi Liberty Lines S.p.A. pone particolare attenzione alla salvaguardia dell'ambiente; come specificato di seguito:

○ **Inquinamento marino**

A tutela dell'ambiente marino le unità veloci sono dotate di impianti di trattamento delle acque nere; la connessa certificazione ed i periodici controlli di convalida assicurano che la funzionalità di detti impianti ottempera alle normative volte ad impedire lo scarico in mare di oli, morchie e residui fangosi e/o solidi.

La gestione dei rifiuti ordinari è affidata ad imprese autorizzate alla raccolta.

Le unità navali sono munite di impianti di trattamento dei Liquami.

○ **Inquinamento atmosferico**

I motori sono alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo; viene rivolta la massima attenzione – manutentiva e di conduzione – al corretto funzionamento degli apparati motori onde impedire l'emissione di fumi di combustione ricchi di particelle di incombusti.

○ **Inquinamento acustico**

La rumorosità è un fenomeno connesso alla tipologia dell'unità navale. A tutela dell'inquinamento da questo evento, le unità recepiscono le più avanzate tecnologie, in termini progettuali e di adozione di materiali fonoassorbenti, intese a realizzare il migliore possibile isolamento sonoro e ad assicurare che il livello di rumorosità non ecceda il limite di normale tollerabilità.

3.9 INTEGRAZIONE MODALE

Liberty Lines S.p.A., "vettore marittimo", è uno dei segmenti della mobilità.

Nella consapevolezza che lo spostamento dei cittadini non inizia e termina con la traversata, i servizi ad essa affidati sono strutturati con l'obiettivo di evitare gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio del passeggero; per tale ragione, la scelta degli scali e degli orari dei collegamenti è finalizzata – tra l'altro – a favorire l'eventuale integrazione con altre modalità di trasporto.

Liberty Lines S.p.A. si auspica di ottimizzare l'integrazione di differenti tipologie di trasporto pur non potendone assicurare le coincidenze.

3.10 MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DI QUALITA'

Al fine di valutare il servizio reso e mantenere elevati standard di qualità, la Società svolge apposite verifiche ed azioni di monitoraggio in merito alla qualità percepita ed all'efficienza dei servizi prestati. In particolare, con l'obiettivo di garantire la prestazione di servizi sempre più efficienti e adeguati alle aspettative della clientela, Liberty Lines S.p.A. distribuisce periodicamente sulle proprie unità navali questionari diretti alla rilevazione sia del profilo anagrafico che stabilisce le tipologie di passeggeri al fine di sostenerne le esigenze, sia del grado di soddisfazione dei passeggeri espresso sinteticamente mediante l'attribuzione di un punteggio.

I questionari distribuiti dalla Società propongono criteri qualitativi come da griglia di seguito riportata.

Grafico 1 : Indicatori di Qualità (Confronto 2017 vs 2018)

Indicatori di Qualità	SODDISFAZIONE MEDIA 2017 TRAMITE SONDAGIO (VALORE ESPRESSO IN %)	SODDISFAZIONE MEDIA 2018 TRAMITE SONDAGIO (VALORE ESPRESSO IN %)
QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMATIVO E DI VENDITA WEB	88%	91%
QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMATIVO DI CALL CENTER	80%	93%
QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMATIVO DI BIGLIETTERIA	89%	93%
QUALITA' DEL SERVIZIO DI RICEZIONE DEI RIMBORSI	81%	95%
QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RECLAMI	84%	96%
QUALITA' DELLA GESTIONE DELL'IMBARCO	90%	91%
PERCEZIONE DELLA PULIZIA A BORDO DELLE UNITA'	86%	89%
QUALITA' DELL'ASSISTENZA A BORDO	95%	96%
QUALITA' DEL SERVIZIO DI CLIMATIZZAZIONE	88%	88%
GRADO DI FIDELIZZAZIONE ALL'AZIENDA	96%	96%
SPAZIO PER EVENTUALI SUGGERIMENTI E COMMENTI	CAMPO LIBERO	CAMPO LIBERO
PERCENTUALE DI RECLAMI PERVENUTI SUL TOTALE DEI PASSEGGERI TRASPORTATI	1%	1%

Grafico 2 : Indicatori di Sicurezza – Dati relativi all'anno 2018

INDICATORI DI SICUREZZA	% STATISTICHE 2018
ADEMPIMENTI NORMATIVI UNITA' VELOCI	100%
ADEMPIMENTI NORMATIVI INFRASTRUTTURE	100%
PERSONALE FORMATO ED INFORMATO	100%
PERSONALE FORMATO ASSISTENZA PMR A BORDO	100%
PROCEDURE DI SICUREZZA TRASMESSE A BORDO	100%

4. Liberty Lines e la Tutela del cliente/viaggiatore

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le Condizioni generali di Trasporto e il Regolamento UE n.1177/2010 che sancisce i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne, disciplinano il servizio di trasporto passeggeri della Liberty Lines S.p.A. e sono consultabili presso:

- Le biglietterie
- A bordo delle unità navali
- Gli uffici della società
- Sito internet www.libertylines.it

Contestualmente all'acquisto del biglietto di viaggio o dell'e-ticket il Passeggero si obbliga ad accettare e ad osservare le condizioni generali di trasporto come da Art.2¹ in esse riportato.

4.1 PROCEDURA DI RECLAMO

La Liberty Lines Spa, puntando al miglioramento continuo del proprio servizio di trasporto ed in ottemperanza ai requisiti previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità che ha deciso di adottare, ha ritenuto di assegnare alle segnalazioni/proposte dei Clienti un'importanza fondamentale per elevare il proprio standard qualitativo.

¹ CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO - ART. 2 - ASSUNZIONE DEL SERVIZIO

“...La Società assume il trasporto dei Passeggeri e dell'eventuale bagaglio al seguito secondo le Condizioni che il Passeggero, contestualmente all'acquisto del Biglietto o dell'E-ticket, dichiara di aver conosciuto, accettato e si impegna ad osservare. Le Condizioni sono consultabili presso i Comandi di bordo, le biglietterie, la sede della Società e sul sito www.libertylines.it (in caso di discordanza tra l'estratto riportato sul retro del Biglietto e le Condizioni disponibili presso i Comandi di bordo, le biglietterie, la sede della Società e sul sito www.libertylines.it, prevalgono quelle liberamente consultabili sul sito web della Società: www.libertylines.it)...”

I reclami provenienti dagli utenti e relativi a disservizi durante il trasporto rappresentano uno strumento di straordinaria importanza per individuare le eventuali criticità, a tal fine vengono elaborate statistiche ad hoc. Il Cliente può inviare all'azienda comunicazioni, segnalazioni, proposte, e suggerimenti indirizzandoli a:

- relazionicientela@libertylines.it
- tramite posta ordinaria a Liberty Lines S.p.A. – Via G. S. Vulpitta, 5 – 91100 Trapani
- compilando il modulo Suggerimenti e reclami presente sul sito web, sulle unità navali e nelle biglietterie autorizzate, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto.

Ad ogni segnalazione o reclamo pervenuto si procederà, ove possibile, ad una risposta immediata all'utente.

I reclami saranno gestiti secondo i tempi e le modalità previsti dall'art.24 del Regolamento UE n.1177/2010².

4.2 RIMBORSI E PENALITA'

La liberty Lines S.p.A., coerente con le condizioni riportate nel Regolamento di trasporto, riconosce il diritto al **rimborso totale** del biglietto, nei seguenti casi:

- Per soppressione del servizio a causa di condizioni meteo marine avverse;
- Omissione di partenza a causa di avaria.

In caso di **disdetta del viaggio** da parte del passeggero per proprio impedimento, è prevista una penale del:

- 10% dell'importo pagato, se la rinuncia viene comunicata fino a 24 h prima della partenza presso una qualsiasi delle agenzie di viaggio abilitate dalla Società alla vendita dei biglietti, tramite Call Center oppure presso le biglietterie;
- 25% dell'importo pagato, se la rinuncia viene comunicata:
 - fino a due ore prima della partenza, presso una qualsiasi delle agenzie di viaggio abilitate dalla Società alla vendita dei biglietti, tramite call Center oppure presso le biglietterie;
 - Fino a 30 minuti prima presso la biglietteria dello scalo di partenza descritto nel biglietto.

Qualora il passeggero richiedesse una **sostituzione del proprio titolo di viaggio** con altro titolo relativo al medesimo viaggio, ma avente data e/o orario di partenza diversi, previa disponibilità di posti a bordo e dietro consegna del biglietto/e-ticket originariamente acquistato, verranno applicate le seguenti penalità:

- in caso di richiesta di sostituzione fino a 24 ore prima della partenza, il Passeggero dovrà corrispondere alla Società un importo pari al 5% della tariffa ;
- in caso di richiesta di sostituzione pervenuta alla Società il giorno stesso della data di partenza, ma comunque prima dell'orario di partenza indicato nel biglietto/e-ticket, il Passeggero dovrà corrispondere alla Società un importo pari al 12% della tariffa .

Nessun rimborso sarà dovuto al Passeggero per i cambi richiesti oltre i termini su indicati.

² ARTICOLO 24 del Regolamento UE n.1177/2010

"... 1. I vettori e gli operatori dei terminali istituiscono o dispongono di un meccanismo accessibile per il trattamento dei reclami in ordine ai diritti e agli obblighi contemplati dal presente regolamento.

2. Qualora un passeggero che rientra nell'ambito del presente regolamento desideri presentare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale, lo trasmette entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore o l'operatore del terminale notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo..."

Il biglietto/E-Ticket non potrà essere in nessun caso sostituito con altro titolo di viaggio avente diversa destinazione.

Per i ritardi di partenza imputabili a comprovata responsabilità della Società, il rimborso dovuto dalla Società al Passeggero è calcolato in relazione al prezzo pagato del biglietto e viene garantita secondo il livello minimo di cui all'art. 19 Regolamento UE n.1177/2010³.

4.3 Procedura per il rimborso:

Il Passeggero che ha prenotato il suo viaggio tramite Call Center oppure Online sul sito ufficiale www.libertilines.it è pregato di inviare l'istanza di rimborso a rimborsi@libertylines.it allegando l'apposito modulo scaricabile dal sito ufficiale nella sezione *Contatti*. La richiesta deve contenere il Numero di Prenotazione, la Causa della richiesta di rimborso e le Coordinate bancarie per poter effettuare il pagamento. I Rimborsi verranno corrisposti entro il termine massimo di 2 mesi. Le richieste di rimborso inferiore ai 6 Euro non saranno accolte. Il Passeggero che ha acquistato il biglietto presso una biglietteria può richiedere il rimborso dello stesso in qualunque biglietteria Liberty Lines e verrà corrisposto simultaneamente alla richiesta.

4.4 TRASPORTO BAGAGLI E BICICLETTE

BAGAGLI

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 60x40x20. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio.

BICICLETTE

Liberty Lines S.p.A. non consente il trasporto di biciclette sulle proprie unità navali ad eccezione che per i collegamenti da Trieste per la Costa Istriana e vv. Per l'imbarco delle bici è previsto un supplemento e dovrà essere regolarizzato con l'acquisto di un titolo di viaggio. E' consentito l'imbarco di una sola bicicletta per passeggero. E' possibile trasportare fino a un massimo di 5 biciclette per tratta.

³ ARTICOLO 19 del Regolamento UE n.1177/2010 Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo 1. Fermo restando il diritto al trasporto, i passeggeri possono chiedere al vettore una compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, come indicato nel contratto di trasporto. Il livello minimo di compensazione economica è pari al 25 % del prezzo del biglietto per un ritardo di almeno: a) un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore; b) due ore in un servizio regolare di più di quattro ore ma non superiore a otto ore; c) tre ore in un servizio regolare di più di otto ore ma non superiore a ventiquattro ore; oppure d) sei ore in un servizio regolare superiore a ventiquattro ore. Se il ritardo supera il doppio del tempo indicato alle lettere da a) a d) la compensazione economica è pari al 50 % del prezzo del biglietto. L. 334/10 IT Gazzetta ufficiale dell'Unione europea 17.12.2010 2. I passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento che subiscono ritardi ricorrenti all'arrivo durante il periodo di validità dello stesso possono richiedere una compensazione economica adeguata secondo le modalità di indennizzo del vettore. Tali modalità enunciano i criteri per la determinazione del ritardo all'arrivo e il calcolo della compensazione. 3. La compensazione economica è calcolata in relazione al prezzo effettivamente pagato dal passeggero per il servizio passeggeri in ritardo. 4. Qualora il contratto di trasporto riguardi un viaggio di andata e ritorno, la compensazione economica in caso di ritardo all'arrivo nella tratta di andata o in quella di ritorno è calcolata sulla base della metà del prezzo del trasporto tramite tale servizio passeggeri. 5. La compensazione economica è effettuata entro un mese dalla presentazione della relativa domanda. La compensazione economica può essere effettuata mediante buoni e/o altri servizi se le condizioni sono flessibili, in particolare per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione. La compensazione economica è effettuata in denaro su richiesta del passeggero. 6. La compensazione economica connessa al prezzo del biglietto non è soggetta a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati. I vettori possono introdurre una soglia minima al di sotto della quale la compensazione economica non è prevista. Detta soglia non può superare 6 EUR.

Per quanto riguarda la responsabilità della Società e del passeggero sono applicabili le norme di cui al Codice della Navigazione. Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo saranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e seguenti del Codice Civile.

4.5 TRASPORTO DI ANIMALI

Le unità navali, per le loro caratteristiche tecniche, sono destinate al solo “trasporto veloce per Passeggeri”. Non dispongono infatti di gabbie né di luoghi specificamente destinati al trasporto di animali domestici.

E' consentito pertanto, previo acquisto del relativo biglietto, il trasporto di un animale domestico al seguito del Passeggero, alle seguenti condizioni:

- durante tutta la durata del viaggio, i cani dovranno essere muniti di museruola e guinzaglio o, in caso di piccola taglia, restare all'interno dell'ideale “trasportino”; i gatti dovranno necessariamente essere custoditi in idoneo “trasportino”, così come i volatili in apposite gabbie.
- gli animali vanno trasportati in condizioni tali da non poter arrecare danni o disagi agli altri Passeggeri e/o all'unità navale.

La Società si riserva il diritto di chiedere, prima dell'imbarco, certificazione sanitaria attestante lo stato di buona salute e il libretto di vaccinazione dell'animale. Mantenimento, custodia e cura degli animali durante il trasporto sono a carico e rischio del Passeggero, il quale è tenuto a rispettare le disposizioni sanitarie dettate in materia dalle Competenti Autorità. Il Passeggero si obbliga a manlevare la Società da ogni responsabilità e/o onere che possano derivare alla stessa in conseguenza o per effetto dell'inosservanza da parte sua delle norme regolamentari di cui innanzi, nonché delle leggi esistenti in materia.

Possono viaggiare gratuitamente i cani guida per non vedenti.

5. Diritti e Doveri del Passeggero

La Società tende a tutelare, per quanto nelle proprie possibilità, i seguenti **diritti** del passeggero:

- Sicurezza del viaggio
- Continuità del servizio
- Trasparenza sulle rotte e tariffe applicate;
- Rispetto degli orari programmati in condizioni meteo-marine favorevoli e salvo casi non imputabili all'Azienda;
- Igiene e pulizia delle unità navali;
- Identificabilità del personale a diretto contatto col pubblico;
- Rispetto del divieto di fumo delle unità navali.

Il Passeggero è tenuto a rispettare tra l'altro, i seguenti **doveri**:

- Munirsi di titolo di viaggio valido;
- Occupare solo un posto a sedere;
- Non occupare i posti riservati alle persone a PMR;
- Rispettare il divieto di fumo sulle unità navali;
- Non arrecare danni di qualsiasi tipo o natura delle unità navali o locali aziendali;
- Non recare disturbo agli altri viaggiatori con comportamenti scorretti;
- Non trasportare oggetti considerati nocivi e pericolosi;

- Non usare in maniera impropria i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo d'emergenza;
- Non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio;
- Rispettare quanto previsto dalle Condizioni Generali di Trasporto e dalle Disposizioni di Sicurezza.

6. Le Destinazioni e la Flotta

I collegamenti con le isole minori della Sicilia e con la Costa Istriana, sono espletati in virtù dell'aggiudicazione da parte di Liberty Lines S.p.A. dei bandi di gara emessi rispettivamente dalla Regione Sicilia, dalla Regione Friuli Venezia Giulia e con il Ministero Infrastrutture e Trasporti.

La società si impegna ad evidenziare la tipologia del contratto di appartenenza attraverso apposite simbologie:

- Corsa di interesse regionale - Regione Siciliana
- Corsa di interesse regionale - Regione Friuli Venezia Giulia
- * Corsa di interesse statale
- Collegamento privato

Liberty Lines Spa effettua i seguenti collegamenti:

LINEA	FREQUENZA DI VIAGGI
●* Trapani/Egadi e v.v.	Annuale con partenze plurigiornaliere
●*Milazzo/Isole Eolie e v.v	Annuale con partenze plurigiornaliere
●*Ustica – Palermo e v.v	Annuale con partenze plurigiornaliere
●Marsala/Egadi e v.v.	Annuale con partenze plurigiornaliere
●Messina/Isole Eolie e v.v.	Annuale con partenza giornaliera (dal 22/07/2019 al 15/09/2019) ad esclusione del Sabato solo per il periodo che va dal 01/01/2019 al 19/06/2019 e dal 16/09/2019 al 31/12/2019
●Palermo/Isole Eolie/Milazzo	Durata Stagionale con partenza giornaliera dal 20/06 al 03/09
●Lampedusa/Linosa e v.v	Durata Stagionale - Dal 01/05 al 30/09: tutti i giorni ad esclusione del lunedì.
●Lampedusa/Linosa/Porto Empedocle e v.v.	<ul style="list-style-type: none"> • Durata Stagionale- Dal 20/06 al 30/09 • Dal 20/06 al 31/07 e dal 01/09 al 30/09 il lunedì, mercoledì, venerdì e sabato • Dal 01/08 al 31/08 tutti i giorni ad esclusione del martedì e giovedì
● Trieste -Pirano -Rovigno –Pola – Parenzo-Lussinpiccolo	<u>Durata Stagionale*</u>
●Trapani/Pantelleria e v.v.	Durata Stagionale – Dal 10/06 al 30/09
- Trapani/Favignana/Ustica/Napoli e v.v.	<u>Stagionale con partenza settimanale*</u>

* Linea stagionale in attesa di approvazione

7. La Flotta

MEZZO	TIPO	ANNO DI COSTRUZIONE	N° PASSEGGERI
AMMARI'	ALISCAFO ADMIRAL HSC	2015	249
GIANNI M.	ALISCAFO ADMIRAL HSC	2016	350
CARMEN M.	ALISCAFO ADMIRAL HSC	2017	249
CARLO M.	ALISCAFO ADMIRAL HSC	2014	230
MIRELLA M.	ALISCAFO FOILMASTER HSC	2006	232
ETTORE M.	ALISCAFO FOILMASTER HSC	2003	222
NATALIE M.	ALISCAFO FOILMASTER HSC	2002	225
ADRIANA M.	ALISCAFO FOILMASTER HSC	1999	227
EDUARDO M.	ALISCAFO FOILMASTER HSC	1996	208
ANTIOCO	ALISCAFO FOILMASTER HSC	2005	229
CALYPSO	ALISCAFO FOILMASTER HSC	2005	229
ERACLIDE	ALISCAFO FOILMASTER HSC	2005	226
ESCHILO	ALISCAFO FOILMASTER HSC	2006	230
PLATONE	ALISCAFO FOILMASTER HSC	2006	229
TIZIANO	ALISCAFO FOILMASTER HSC	1994	236
FIAMMETTA M.	ALISCAFO RHS 160 F DSC	1989	203
ALIJUMBOMESSINA	ALISCAFO RHS 160 F DSC	1992	200
ALIJUMBO ZIBIBBO	ALISCAFO RHS 160 F DSC	1991	200
MANTEGNA	ALISCAFO RHS 160 F DSC	1988	200
EMMA M.	MONOCARENA HSC	2014	205
MARCO M.	MONOCARENA HSC	2012	205
SOFIA M.	MONOCARENA HSC	2010	204
CARLOTTA M.	MONOCARENA HSC	2011	206
GIANLUCA M.	MONOCARENA HSC	2003	210
VITTORIA M.	CATAMARANO HSC	2001	350
ALE M.	CATAMARANO HSC	1997	265
GARAGONAY	CATAMARANO HSC	1997	267
FEDERICA M.	CATAMARANO HSC	1996	351
GABRIELE M.	CATAMARANO HSC	1997	272
SNAV AQUARIUS	CATAMARANO HSC	1991	350