LIBERTY lines
COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE VELOCE

CARTA DEI SERVIZI

Via Guantai Nuovi, 11
80133 - Napoli

Via Francesco Culcasi, Zona IND. 18/A
91100 - Trapani

Tel. +39 0923 022022
Fax +39 0923.829143

info@libertylines.it

www.libertylines.it

Member of CISQ Federation
RINA IQNET
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 45001
ISO 37001 - ISO 14001

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. È 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

SOMMARIO

1. I principi fondamentali della Carta 2
2. Liberty Lines 3
3. Liberty Lines e “I FATTORI DI QUALITA’” e “SICUREZZA” 5
4. Liberty Lines e la Tutela del cliente/viaggiatore 14
5. Diritti e Doveri del Passeggero 22
6. Le Destinazioni e la Flotta 22
7. La Flotta 24
8. Innovazione 25

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

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

✓ Eguaglianza ed 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 adempienza.

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 d'identità, in corso di validità, attestante il luogo di residenza del soggetto, deve essere esibito sia al momento dell'acquisto che all'imbarco, congiuntamente al titolo di viaggio. In caso di variazione di residenza, questa potrà essere comprovata, con il certificato d'iscrizione nel registro della popolazione residente nel Comune di residenza.

La Residenza in Sicilia non dà diritto all'agevolazione.

✓ Continuità

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 s'intende 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 e auspica la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta erogazione del servizio.

Per il raggiungimento di tale obiettivo stimola 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, può rivolgersi alla Società:

- contattando il Customer Care: al numero + 39 0923 022 022 tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 20.00.
- via e-mail: relazioniclientela@libertylines.it
- tramite posta ordinaria alla sede operativa: Liberty lines S.p.A. – Via Fr.sco Culcasi Zona IND. 18/A – 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 sul 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:

- 31 Unità Veloci,
- 29 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, Vibo Valentia Marina, Trieste, Pirano, Rovigno, Parenzo, Lussinpiccolo)

- ***3.749.972*** passeggeri trasportati nell'anno 2025
- ***1.033.666*** miglia percorse nell'anno 2025
- Liberty Lines ha, inoltre, firmato un contratto con il cantiere spagnolo "Armon" per la costruzione di **9 unità ibride** ad alta velocità con motori a basse emissioni entrate in linea tra il 2023 e il 2026.

Una Compagnia in continua crescita, orientata a:

- innovazione della flotta in termini di unità veloci all'avanguardia, massima assistenza e incremento dei 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 ed 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.

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.

Nel luglio del 2020 inoltre la Società ha conseguito la certificazione Iso 37001: 2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione", la quale identifica uno standard di gestione per aiutare le organizzazioni nella lotta contro la corruzione, istituendo una cultura di integrità, trasparenza e conformità. La Liberty Lines S.p.A. si fa portavoce del principio di "zero tolerance" espresso nella propria politica aziendale.

A Gennaio 2025, il certificato ISO 9001:2015 è stato riemesso dall' Ente di classifica aggiungendo, nel campo di applicazione, un chiaro riferimento ai processi di accoglienza all'imbarco e sbarco, instradamento e assistenza a bordo.

Nell'aprile 2025, infine, la società ha ottenuto la certificazione ISO 14001:2015 "Sistema di Gestione Ambientale". L'ente di certificazione ha ritenuto che il sistema di gestione fosse conforme alla normativa di riferimento e che i processi attuati e monitorati contribuissero alla riduzione dell'impatto ambientale.

Nel luglio 2026, Liberty lines ha concluso con successo il processo di migrazione alla nuova norma **ISO 37001:2025** ottenendo la ricertificazione del sistema di gestione.

3. LIBERTY LINES E "I FATTORI DI QUALITA'" E "SICUREZZA"

La Liberty Lines si impegna all'adempimento degli standard di qualità prefissati nella politica Aziendale 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 agli 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:
  - Valutazione e analisi, anche statistica dei reclami pervenuti;
  - Statistiche settoriali;
  - Customer Experience

Liberty Lines S.p.a. è sottoposta a visite periodiche circa il mantenimento delle Certificazioni di qualità ISO 9001:2015, Sicurezza Iso 45001:2018 e ambientali ISO 14001:2015

3.1 Sicurezza del Viaggio

Per quanto concerne il settore Navale dell'Azienda, Liberty Lines S.p.A. ha adottato il "Safety Management System" (SMS), esso permette alla Società di operare in ottemperanza alla propria politica di sicurezza e protezione dell'ambiente, in rispetto all' ISM Code - "International Safety Management - adottato dall'IMO con risoluzione A.741[2].

Tale codice, di valenza internazionale, ha per scopo la gestione della sicurezza delle operazioni navali e la prevenzione dell'inquinamento.

Nell'ottica di miglioramento continuo, la Società, come detto, ha conseguito la certificazione ISO 45001:2018. La conformità alla Norma internazionale, che definisce gli standard minimi di buona pratica per la protezione dei lavoratori in tutto il mondo, stabilisce un quadro per migliorare la sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori, permettendo così di aumentare le performance in materia di salute e sicurezza dell'Azienda.

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.

AI FINI DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE ISO 45001:2018 VENGONO ATTUATE VERIFICHE PERIODICHE DA PARTE DELL'ORGANISMO RINA.

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 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 isolane – 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 , sulla nostra App ufficiale, è esposto nelle biglietterie Liberty Lines, a bordo delle unità navali ed è reso noto mediante la creazione di materiale informativo che vene reso disponibile alla clientela.

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 avamporto 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 d 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.

Inoltre, la presenza di impianti di stabilizzazione elettronica minimizza 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.

I passeggeri con mobilità ridotta potranno facilmente selezionare il tipo di assistenza di cui necessitano anche in fase di acquisto on line.

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;
- Sulle unità veloci da passeggeri sono stati destinati 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;

- Le unità veloci da passeggeri sono provviste di servizi igienici 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 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 Customer Care al numero +39 0923 022022 o direttamente presso la biglietteria del porto di partenza.

Il Customer Care è a disposizione per informazioni e assistenza, tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 20.00

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 dell'acquisto 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.

Le persone con disabilità, per poter usufruire dell'agevolazione tariffaria possono richiedere "CARTA BLU " in formato digitale allegando: Certificato rilasciato, dalle competenti Commissioni Mediche ASL o del verbale di accertamento di invalidità civile inviato dall'INPS, attestante il riconoscimento della persona a rientrare nelle categorie di cui all'art 1 della legge 18/80 e successive modifiche e integrazioni, in particolare della Legge n. 508/1988, o altra idonea certificazione attestante tale titolarità: copia della sentenza del Tribunale, in caso di riconoscimento dovuto a sentenza del giudice, del diritto all'indennità di accompagnamento da parte dell'INPS.

- ✓ **GRAVIDANZA**

Le unità veloci non sono adeguate all'assistenza alla gravidanza e al parto.

Dalla 28esima settimana in poi, le passeggere in stato interessante potranno viaggiare soltanto presentando un certificato medico, rilasciato non più di 7 giorni prima della partenza, attestante lo stato di buona salute proprio e del bambino, l'idoneità a intraprendere il viaggio e la data del presunto parto.

Liberty Lines non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi evento legato allo stato di gravidanza verificatosi durante o dopo il viaggio.

Sarà inoltre garantita la priorità di imbarco.

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 l'acquisto sul sito internet ufficiale www.libertylines.it.

Orari e collegamenti sono rinvenibili anche attraverso dépliant, pannelli, 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 Servizio Clienti al numero +39 0923 022022 disponibile anche per informazioni e acquisto di biglietti.

L'utenza riceve informazioni immediate su variazioni di viaggio e/o cancellazioni attraverso sms, e-mail e telefonate.

La Compagnia utilizza inoltre i più moderni ed immediati canali di comunicazione, Facebook, Instagram, Threads, Telegram e Linkedin.

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).

3.8 Innovazioni di vendita

Liberty Lines introduce il nuovo sistema di e-ticket tramite SMS. Una rivoluzione delle abitudini, uno stile di vita più moderno e rispettoso dell'ambiente (non è necessario stampare la copia cartacea), che vuole essere più vicino al viaggiatore. Una nuova modalità telematica che accrescerà sempre più l'efficienza del servizio in termini di velocità eliminerà lunghe file allo sportello e garantirà ai nostri passeggeri un ulteriore servizio di qualità.

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

Servizio Operatori check- in

Il servizio check-in, oltre ad assicurare assistenza al passeggero seguendo le operazioni di imbarco e sbarco, assicura una gestione ordinata dell'affluenza, con conseguente smaltimento di code ed eliminazione dei ritardi, assicurano i controlli sottobordo limitando l'uso improprio di biglietti con agevolazione tariffaria.

Attraverso gli Operatori check-in vengono anche ottimizzate le procedure di imbarco, 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 check-in assicura il mantenimento di standard qualitativi elevati tali da far diminuire i reclami e le segnalazioni negative dei passeggeri.

3.9 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.

Liberty Lines ha firmato un contratto con il cantiere spagnolo "Armon" per la costruzione di 9 unità ibride ad alta velocità con motori a basse emissioni che entreranno in linea tra il 2023 e il 2026.

Queste navi saranno in linea con la normativa internazionale verde Imo Tier III, la cui entrata in vigore non è ad oggi ancora prevista nel Mediterraneo, neanche per gli anni futuri.

L' adozione di apparati motore di nuova generazione porterà un beneficio di riduzione dei fumi inquinanti dell'80% rispetto alla situazione attuale.

Le nuove imbarcazioni saranno inoltre le prime unità veloci Ibride per trasporto veloce di passeggeri che permetteranno di entrare, sostare ed uscire dai porti azzerando completamente le emissioni di gas di scarico e acustiche e sono dotate di apparati per l'allaccio alle reti elettriche nei porti in modo da tenere del tutto spenti i motori in sosta.

3.10 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. ha recentemente sottoscritto una partnership con **SAIS autolinee** che si inserisce in un contesto di collaborazioni già avviate da Liberty Lines con altre compagnie di

trasporto, come **Atm Messina e Atam Reggio Calabria**, tutte orientate a offrire ai passeggeri un servizio di trasporto sempre più integrato e comodo. L'obiettivo comune è quello di facilitare gli spostamenti e migliorare l'efficienza del trasporto pubblico locale, offrendo soluzioni che rispondano alle esigenze dei viaggiatori moderni.

Liberty lines si auspica di ottimizzare ulteriormente l'integrazione con differenti tipologie di trasporto pur non potendone assicurare le coincidenze.

3.11 Monitoraggio degli standard di qualità

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. ha ritenuto opportuno passare da un sistema di distribuzione hand to hand dei questionari di gradimento del servizio ad un sistema digitale.

Nell' ottica di un miglioramento continuo, dal 2022, le indagini sulla Customer experience sono gestite in forma totalmente automatica e digitale con l'inoltro in near-time (conclusa quindi l'esperienza di viaggio) delle valutazioni di gradimento tramite email e sms ed elaborate in apposite dashboard che consentono il monitoraggio continuo della soddisfazione del servizio offerto. Per far ciò la Liberty lines si è affidata a Qualtrics.

Qualtrics è la più importante piattaforma di Experience Management (XM), è un'azienda globale presente in 20 Paesi attraverso 5 continenti con l'obiettivo di Sviluppare una tecnologia in grado di colmare le lacune nelle esperienze. La piattaforma è stata studiata per ottimizzare la ricerca intorno alle esperienze su clienti, dipendenti, prodotti e brand dei clienti.

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 il Passeggero si obbliga ad accettare e ad osservare le condizioni generali di trasporto.

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. 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: - relazioniclientela@libertylines.it -via posta certificata all'indirizzo: libertylines@pec.it - tramite posta ordinaria a Liberty Lines S.p.A. – Via Fr.sco Culcasi 18/A – 91100 Trapani compilando il modulo Suggerimenti e reclami presente sul sito web, 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.I reclami saranno gestiti secondo i tempi e le modalità previsti dall'art.24 del Regolamento UE n.1177/2010. In caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui sopra, laddove il reclamo sia stato presentato in maniera completa e con le modalità sopra indicate, o in caso di risposta ritenuta non soddisfacente, il passeggero potrà presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti via e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

• pec@pec.autorita-trasporti.it;

• art@autorita-trasporti.it

Oppure a mezzo posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 – Torino

Novità: Servizio conciliazioni ART

Con delibera n. 21/2023, l'Autorità di regolazione dei trasporti ha adottato la Disciplina delle modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori ai sensi dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118.

Tale Disciplina * (All.-A-delibera-n.-21_2023_signed) consente di risolvere – in via conciliativa, tramite la piattaforma ConciliaWeb – le controversie relative ai viaggi in treno, nave, autobus, e aereo, facendo valere le proprie richieste, anche economiche.

Prima di richiedere una conciliazione, è necessario essersi rivolti all'operatore economico con un reclamo o una richiesta di rimborso o indennizzo e aver atteso la risposta per almeno 30 giorni.

L'istanza di conciliazione deve essere presentata entro un anno dal reclamo o dalla richiesta di rimborso o indennizzo.

In caso di mancata risposta, oppure, di risposta non soddisfacente da parte dell'operatore economico, l'istanza di conciliazione deve essere presentata entro un anno dalla presentazione del reclamo o della richiesta di rimborso o indennizzo già inviata all'operatore economico.

In alternativa al Servizio conciliazioni ART è sempre possibile rivolgersi a un qualsiasi organismo Alternative Dispute Resolution ADR conforme ai requisiti del Codice del consumo.

L'istanza di conciliazione non è comunque ammissibile se la controversia può essere risolta di fronte ad altro Organismo di conciliazione* conforme ai requisiti del Codice del consumo e che non prevede oneri a carico dell'utente."

In caso di ritardo nella risposta al reclamo da parte del Vettore, qualora si trovi in Italia il porto di partenza (ovvero il porto di destinazione qualora il porto di partenza si trovi in un Paese non appartenente all'Unione europea), il passeggero avrà diritto ad un indennizzo automatico come previsto dalla misura n. 5 della delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 83/2019 reperibile sul sito della Autorità, al seguente link: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/07/All.-A-delibera-n.-83_2019.pdf

4.2 Procedura per il rimborso titolo di viaggio:

L'annullamento dell'intero biglietto o di alcune voci dello stesso (riduzione del numero di passeggeri, cancellazione di viaggio) deve essere notificato per iscritto all'indirizzo mail rimborsi@libertylines.it direttamente o tramite l'intermediario presso il quale era stato acquistato (per es. agenzia di viaggio).

Per i titoli di viaggio acquistati presso le biglietterie e pagati in contanti, il rimborso dovrà essere richiesto cliccando sul seguente link https://www.libertylines.it/info-utili/richiedi-il-tuo-rimborso/ e verrà erogato a mezzo bonifico bancario.

La Società potrà emettere anche il Coupon, previo assenso del Passeggero, in ogni ipotesi in cui sia dovuto al Passeggero, per legge e/o in applicazione delle CGT, – in tutto o in parte – del prezzo del Biglietto, quale modalità alternativa al pagamento in denaro. Il valore del Coupon è, pertanto, pari all'importo che sarebbe stato pagato in denaro dalla Società al Passeggero per il rimborso del Biglietto, nella misura prevista dalla legge e dalle CGT.

- Per le pratiche WEB, il rimborso potrà essere effettuato sulla stessa piattaforma in autonomia dall'utente registrato, da tutte le Biglietterie Sociali, dal Customer Service e dall'ufficio rimborsi, sulla stessa carta di credito utilizzata al momento del pagamento.
- Per il pagamento tramite POS fisico in biglietteria, il passeggero dovrà inviare la sua richiesta di rimborso cliccando sul seguente link https://www.libertylines.it/info-utili/richiedi-il-tuo-rimborso/ e lo stesso verrà riaccreditato sulla stessa carta utilizzata al momento dell'acquisto.
- Per le pratiche acquistate tramite Agenzia, avendo concluso un contratto di vendita tramite terzi e non direttamente con Liberty Lines S.p.A., sarà necessario inoltrare la propria istanza a quest'ultima, specificando E-Ticket e tratta non usufruita.

4.3 Rimborsi e penalità

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.

➢ **DISDETTA DEL VIAGGIO DA PARTE DEL PASSEGGERO PER PROPRIO IMPEDIMENTO:**

La rinuncia al viaggio deve essere comunicata, dal passeggero, con le seguenti modalità:

– fino a due ore prima della partenza, presso una qualsiasi delle agenzie di viaggio abilitate dalla Società, alla vendita di biglietti, oppure presso le biglietterie degli scali;

– fino a 30 minuti prima della partenza, presso la biglietteria dello scalo di imbarco. In questo caso il contratto è risolto ed al passeggero è dovuto il rimborso del biglietto con applicazione delle penalità determinate nelle seguenti percentuali:

10% per passaggi disdetti fino al giorno prima della partenza, -

25% per passaggi disdetti il giorno della partenza e fino a 30 minuti prima della stessa.

L'eventuale possibilità di comunicare la rinuncia anche a soggetti diversi da quelli precedentemente indicati, sarà esposta nel materiale illustrativo distribuito dalla Società. Il diritto al rimborso dei viaggi disdetti nei termini innanzi indicati, si prescrive – in ogni caso – trascorsi sei mesi dalla data di partenza indicata sul biglietto.

Nessun rimborso è dovuto per i viaggi non disdetti entro i termini innanzi indicati.

Se il passeggero è costretto ad interrompere il viaggio per causa a lui non imputabile, il prezzo di passaggio è dovuto in proporzione al tratto utilmente percorso ma se il viaggio è interrotto per fatto del passeggero, la Società non è tenuta alla restituzione della differenza del prezzo di passaggio relativo al tratto non utilizzato (art.406 Codice della Navigazione)

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 originariamente acquistato, verranno applicate le seguenti penalità:

- in caso di richiesta di sostituzione fino a 24 ore prima della partenza, il Passeggero dovrà corrispondere al la 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.

4.4 Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate (Articolo 16 REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010)

1. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale informa i passeggeri in partenza dai terminali portuali o, se possibile, i passeggeri in partenza dai porti, quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile.

2. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, il vettore e, se opportuno, l'operatore del terminale compiono sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

3. Il vettore o, se opportuno, l'operatore del terminale assicura che le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai paragrafi 1 e 2 in formati accessibili.

4.5 Assistenza in caso di partenze cancellate o ritardate (Articolo 17 REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010)

1. Quando un vettore prevede ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri o di una crociera sia cancellata o subisca un ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario previsto di partenza, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti.

2. In caso di cancellazione o ritardo alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare rispetto a quello previsto dal passeggero, ove e allorché sia fisicamente possibile, il vettore offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali una sistemazione adeguata, a bordo o a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, oltre agli spuntini, ai pasti o alle bevande di cui al paragrafo 1. Per ciascun passeggero, il vettore può limitare il costo complessivo della sistemazione a terra, escluso il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione, a 80 EUR a notte, per un massimo di tre notti.

3. In applicazione dei paragrafi 1 e 2, il vettore presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e dei loro accompagnatori.

4.6 Trasporto alternativo e rimborso in caso di partenze cancellate o ritardate (Articolo 18 REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010).

Il Vettore garantisce il pieno rispetto di tutti gli obblighi derivanti dalla normativa vigente e, in particolare, dal Regolamento UE n.1177/2010 e dalle delibere adottate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti. In caso di cancellazione di un viaggio o di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza previsto, i passeggeri possono scegliere tra:

1. Quando prevede ragionevolmente che un servizio passeggeri subisca una cancellazione o un ritardo alla partenza dal terminale portuale superiore a novanta minuti il vettore offre immediatamente al passeggero la scelta tra:

a) il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento;

b) il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile.

2. Quando un servizio passeggeri subisce una cancellazione o un ritardo alla partenza dal porto superiore a novanta minuti, i passeggeri hanno diritto al trasporto alternativo o al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore.

3. Il rimborso di cui al paragrafo 1, lettera b), e al paragrafo 2 del costo completo del biglietto al prezzo a cui era stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate, e per la parte o le parti già effettuate se il viaggio non serve più allo scopo originario del passeggero è effettuato entro sette giorni, in contanti, mediante bonifico bancario elettronico, versamento o assegno bancario.

Con il consenso del passeggero, il rimborso integrale del biglietto può avvenire sotto forma di buono e/o altri servizi per un importo equivalente alla tariffa di acquisto, purché le condizioni siano flessibili, segnatamente per quanto riguarda il periodo di validità e la destinazione.

4.7 Diritto a compensazione economica connessa al prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo. (Articolo 19 REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010).

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.

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 €.

4.8 Esenzioni (Articolo 20 REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010).

1. Gli articoli 17, 18 e 19 non si applicano ai passeggeri con biglietti aperti finché l'orario di partenza non è specificato, salvo per i passeggeri in possesso di un titolo di viaggio o di un abbonamento.
2. Gli articoli 17 e 19 non si applicano se il passeggero è informato della cancellazione o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto ovvero se la cancellazione o il ritardo sono causati dal passeggero stesso.
3. L'articolo 17, paragrafo 2, non si applica se il vettore prova che la cancellazione o il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave.

L'articolo 19 non si applica se il vettore prova che la cancellazione o 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 essere evitate anche adottando tutte le misure ragionevoli.

4.9 Traporto bagagli, biciclette e Monopattini

BAGAGLI

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm. 60x40x20. L'Acquisto di altri bagagli aggiuntivi è regolamentato dai bandi Regionali e Ministeriali

BICICLETTE

Liberty Lines S.p.A. non consente il trasporto di biciclette sulle proprie unità navali non dotate di appositi adempimenti strutturali.

MONOPATTINI

Con Liberty Lines S.p.A. il trasporto di monopattini sulle proprie unità navali è consentito unicamente qualora essi siano dotati di batteria removibile e siano riposti in apposite sacche e, quindi, imbarcati come bagagli aggiuntivi seguito corresponsione del pagamento del ticket bagaglio extra.

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.

4.10 Trasporto 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.

È 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'idoneo "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.
- Al momento dell'acquisto del ticket animale, la società provvederà a fornire al passeggero apposita traversa assorbente; il posizionamento e la rimozione della stessa sono da considerarsi a carico del passeggero.

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, sono espletati in virtù dell'aggiudicazione da parte di Liberty Lines S.p.A. dei bandi di gara emessi rispettivamente dalla Regione Sicilia e dal 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

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. ● Messina/Reggio Calabria/Isole Eolie e vv.	Annuale (alta stagione dal 1/06 al 30/09 partenze plurigiornaliere)
● Palermo/Isole Eolie/Milazzo	Durata Stagionale Media Stagione 1/04 - 31/05 e 1/10 - 31/10 tutti i lunedì e venerdì Alta stagione 1/06 - 30/09 con partenza giornaliera
● Lampedusa/Linosa e v.v.	Durata Stagionale – Bassa stagione (MA/G/S) dal 01/11 al 31/03 Media stagione (L/ME/G/V/S/) dal 01/04 al 31/05 / dal 01/10 al 31/10 Alta stagione (tutti i giorni) dal 01/06 al 30/09
● Lampedusa/Linosa/Porto Empedocle e v.v.	Durata Stagionale- Media stagione (L/ME/V/S/D) dal 01/10 al 15/10 Alta stagione (L/ME/V/S/D) dal 01/06 al 30/09
● Trapani/Pantelleria e v.v.	Durata Stagionale: Alta stagione – Dal 01/06 al 30/09 Media stagione: 01/10 – 31/10
* Messina/ Reggio Calabria e v.v.	Annuale con partenze plurigiornaliere
● Trieste -Pirano - Rovigno - Parenzo-Lussinpiccolo	Durata Stagionale* 25 giugno - 31 agosto 2026 24 giugno - 30 agosto 2027

7. LA FLOTTA

MEZZO	TIPO	ANNO DI COSTRUZIONE	N° PASSEGGERI
ADRIANA M	ALISCAFO HSC foilmaster	1998	207
ALE M	CATAMARANO HSC	1997	262
ALESSANDRO MORACE	MONOCARENA HSC	2024	251
AMMARI'	ALISCAFO HSC Admiral	2015	233
CARLO MORACE	ALISCAFO HSC Admiral	2014	216
CARLOTTA M	MONOCARENA HSC	2011	200
CARMEN M	ALISCAFO HSC Admiral 250	2017	209
CARMINE	ALISCAFO HSC Admiral 250	2019	215
CLAUDIA MORACE	MONOCARENA HSC	2025	251
CRISTINA M	MONOCARENA HSC	2024	251
EDUARDO M	ALISCAFO HSC foilmaster	1996	207
EMMA M	MONOCARENA HSC	2014	200
ETTORE MORACE	MONOCARENA HSC	2025	251
DANIELA MORACE	MONOCARENA HSC	2025	251
FEDERICA M	CATAMARANO HSC	1996	341
FERDINANDO MORACE	MONOCARENA HSC	2024	251
FIAMMETTA M	ALISCAFO DSC	1989	179
GABRIELE M	CATAMARANO HSC	1997	338
GARAGONAY	CATAMARANO HSC	1997	262
GENNARO C.G.	MONOCARENA HSC	2024	251
GIANLUCA M	MONOCARENA HSC	2003	200
GIANNI M	ALISCAFO HSC Admiral 350	2017	325
LAURA SANGIOVANNI	MONOCARENA HSC	2025	251
MARCO M	MONOCARENA HSC	2012	200
MIRELLA MORACE	ALISCAFO HSC foilmaster	2005	251
NATALIE M	ALISCAFO HSC foilmaster	2001	207
PIERO SANGIOVANNI	CATAMARANO HSC	1991	341
PLATONE	ALISCAFO HSC	2006	218
SOFIA M	MONOCARENA HSC	2010	200
VITTORIA M	CATAMARANO HSC	2001	330
VITTORIO MORACE	MONOCARENA HSC	2023	251

8. INNOVAZIONE

La Compagnia Armatoriale Liberty Lines ha firmato un contratto con il cantiere spagnolo Armon per la costruzione di 9 unità veloci ibride entrate in linea tra il 2023 ed il 2026.

Le innovative caratteristiche tecniche delle navi sono il risultato di oltre 2 anni di intensa collaborazione tra gli uffici tecnici della Liberty Lines, il cantiere Armon, il gruppo Rolls Royce per la parte propulsiva, il RINA ed i progettisti australiani della Incat Crowther. Le nuove imbarcazioni saranno le prime unità veloci HSC hybrid ad ottenere la classe RINA Green Plus; saranno equipaggiate con due motori principali MTU-Rolls Royce, alimentati sia in modo tradizionale che a propulsione elettrica, che permetteranno di entrare, sostare ed uscire dai porti ad emissioni zero, consentendo alle unità di navigare a ben 8 nodi in modalità "full Electric" ed a oltre 30 nodi in modalità di crociera. I nuovi motori saranno compatibili anche per l'uso ad idrogeno, rendendo Liberty Lines la prima società di navigazione veloce al mondo dotata di una flotta H2 ready. Il design ibrido delle nuove navi consentirà di superare gli standard imposti dalle attuali normative che regolamentano le emissioni per mare. La propulsione ibrida permetterà alla nostra flotta, nelle fasi di utilizzo a bassa velocità per le manovre di stazionamento all'ormeggio, di utilizzare motori elettrici alimentati da speciali batterie. In questo modo verrà escluso l'utilizzo dei motori a combustione interna, sia per la parte propulsiva che per la parte di generazione elettrica dei servizi della nave, azzerando completamente le emissioni di gas di scarico e acustiche quando la nave sosta in porto.

INCAT CROWTHER YOUR VISION. OUR INNOVATION

ARMON

LIBERTY lines COMPAGNIA DI NAVIGAZIONE VELOCE