

## CARTA DEI SERVIZI DI TRIESTE TERMINAL PASSEGGERI S.p.A.



### **Premessa: il significato della nostra CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento che rende chiari ed espliciti i servizi che vengono offerti a tutti i clienti da Trieste Terminal Passeggeri S.p.A. (TTP), società concessionaria dell’Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Orientale (AdSPMAO), incaricata di sviluppare i servizi ai passeggeri delle stazioni marittime del Porto di Trieste, oltre alla gestione delle correlate attività e degli immobili in uso.

La nostra Carta rappresenta un fondamentale biglietto da visita per rafforzare e migliorare sempre più il rapporto con chi fruisce dei servizi da noi resi e che si impegna a migliorare la *customer satisfaction*.

La Carta dei Servizi è la “cartina al tornasole” del nostro senso del dovere e della somma dei valori etici che ci assumiamo nei confronti di quei Clienti che beneficiano della nostra offerta di servizi,

per assicurare loro una qualità sempre più elevata, così da migliorare la naturale relazione tra il Cliente, da un lato, e TTP, dall'altro, interpretando in senso nobile l'adempimento della prestazione contrattuale, anche nel rispetto dei principi Comunitari di non discriminazione e di parità di trattamento fra le persone di cui all'art. 13 del Trattato CE.

La nostra Carta risponde alle prescrizioni dettate dallo schema generale di riferimento fissato dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti (DPCM 30.12.1998), nella prospettiva di una condivisa partecipazione, per cui TTP si impone di rendere pienamente conoscibili i propri servizi e i loro livelli di qualità e gli impegni che si assumono verso i consumatori finali, anche se ancora potenziali, rendendo loro tutti i dati e le informazioni utili per poterne usufruire, in un'ottica di *customer satisfaction*.

La Carta dei Servizi deve essere aggiornata periodicamente adeguandosi con tempestività all'evoluzione dei servizi messi a disposizione dei Clienti, in armonia con gli standard di qualità e gli obiettivi aziendali di TTP. A riguardo la Società ha svolto indagini a campione che si ripromette – in caso di necessità di aggiornamenti – di ripetere eventualmente mirate a migliorare i servizi offerti, per intervenire sulle proprie procedure. Il feed back della clientela è per noi un canale prioritario di percezione della qualità del nostro lavoro.

Questa Carta è anche caratterizzata dall'illustrazione degli obiettivi strategici e delle azioni di implementazione delle politiche dei servizi per l'anno in corso. In ultimo, pur se come denegata ipotesi, lo strumento permette al cliente non pienamente soddisfatto del servizio di cui ha beneficiato di segnalare suggerimenti e consigli ed anche eventuali doglianze o lamentele, qualora sia ritenuto che la prestazione resa non sia stata all'altezza dei nostri consueti standard di qualità. In tal modo, TTP può riscontrare e valutare lo scostamento tra qualità attesa e qualità percepita, al fine di avviare con prontezza e precisione le più idonee azioni correttive.

La nostra Carta dei Servizi è così articolata:

- una parte generale, che illustra i valori che informano l'azione di TTP e il suo *core business*. A seguito della nota emergenza pandemica, un'informazione particolare riguarda la nostra politica "Covid Free", tesa a offrire le più adeguate condizioni di sicurezza per i nostri passeggeri/clienti ed anche per i nostri dipendenti;
- singole parti speciali, per ciascuno dei servizi, per illustrare le più rilevanti ed opportune informazioni.

Questa Carta dei Servizi TTP è anche consultabile sul sito di TTP all'indirizzo [www.triesteterminal.it](http://www.triesteterminal.it)

## **Trieste Terminal Passeggeri S.p.A.: chi siamo**

La Trieste Terminal Passeggeri S.p.A. è stata costituita l'11 aprile 2007 dall'allora Autorità Portuale di Trieste, la quale ha sottoscritto l'intero capitale sociale di € 750.000,00 che risulta interamente versato.

La Società nasce ai sensi della legge n. 84 del 28 gennaio 1994, che prevede la facoltà delle Autorità Portuali di promuovere la costituzione di società per lo svolgimento di servizi di interesse generale, così come individuati dal Decreto del Ministro dei Trasporti e della Navigazione del 14 novembre 1994. Il suo scopo è quello di sviluppare le proprie attività di *business* nel settore della gestione delle stazioni marittime e dei servizi ai passeggeri e nel settore dei servizi per la nautica da diporto. La Trieste Terminal Passeggeri S.p.A. gestisce, con concessione di durata venticinquennale a decorrere dal 1° gennaio 2008, il Terminal Crociere localizzato sul Molo Bersaglieri, in prossimità della centralissima piazza Unità d'Italia, e il Terminal Passeggeri al Molo IV. La Società cura inoltre l'organizzazione di attività congressuali e fieristiche e la gestione dei parcheggi del Molo IV e lungo le Rive, il *waterfront* di Trieste.

Alla fine del 2010 è stato ceduto, tramite procedura di gara ad evidenza pubblica, il 60% delle quote del capitale sociale della Trieste Terminal Passeggeri S.p.A. da parte dell'allora Autorità Portuale di Trieste, ora Autorità di Sistema Portuale del Mare Adriatico Orientale. Le azioni in quota privata sono attualmente detenute dalla Trieste Adriatic Marine Initiatives S.r.l. (T.A.M.I.), partecipata dalle società Costa Crociere, MSC Crociere e Assicurazioni Generali.

## **TRIESTE TERMINAL PASSEGGERI S.p.A.**

Società per Azioni

Codice Fiscale e Partita I.V.A.: 01125570323

Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Trieste: 01125570323

Numero di Iscrizione al REA: TS - 126538

Sede legale e Sede operativa: Punto Franco Vecchio – Molo IV c/o Capannone 1 - Cap 34135 Trieste (TS)

Tel. 040 6732365

Fax 040 6732603

Email: [info@triesteterminalpasseggeri.com](mailto:info@triesteterminalpasseggeri.com)

PEC: [triesteterminalpasseggeri@legalmail.it](mailto:triesteterminalpasseggeri@legalmail.it)

Gli uffici di TTP sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00. Fuori dagli orari di ufficio, per emergenze e/o comunicazioni si possono contattare i seguenti numeri:

- +39 334 3409338 dal lunedì' al venerdì dalle 7.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 7.40 alle 14.00.
- +39 331 6419448 in orario serale, notturno e i giorni festivi.

## **PRINCIPI GENERALI**

TTP assicura la gestione dei servizi operativi, tecnici, commerciali e turistici necessari ed opportuni a garantire piena efficienza e funzionalità e una adeguata economicità nella gestione del complesso marittimo, nel rispetto dei principi evocati in premessa.

In particolare, sulla base del principio di UGUAGLIANZA e di NON DISCRIMINAZIONE nei confronti dei clienti, tutti i servizi sono resi anche con attenzione ai portatori di handicap e a coloro che hanno particolari esigenze. La Società è pienamente disponibile a ricevere osservazioni e valutazioni delle associazioni di consumatori, volte a determinare e attuare soluzioni che contemperino al meglio esigenze differenti.

Per TTP la soddisfazione del cliente è un valore prioritario, in ossequio ai principi di CORRETTEZZA ETICA E PARTECIPAZIONE. Al riguardo è sempre gradito il coinvolgimento della clientela attraverso lo scambio di informazioni, giudizi di gradimento e suggerimenti, sia per il miglioramento dei servizi offerti sia per il buon andamento delle attività.

A tutti i collaboratori e dipendenti di TTP è richiesto contrattualmente il massimo impegno per garantire CORTESIA e DISPONIBILITÀ ad ogni Cittadino/Cliente e per rendere loro il miglior servizio. Essi sono sempre disponibili per fornire l'assistenza necessaria ai clienti, rispondendo alle loro domande e dando le indicazioni per consentire il pieno utilizzo delle strutture di TTP.

Desiderio di TTP è fornire informazioni contraddistinte da TRASPARENZA, CHIAREZZA e SEMPLICITÀ. TTP adotta e verifica il pieno rispetto delle norme vigenti e delle pattuizioni contrattuali, portandole a conoscenza dei clienti con modalità di immediata comprensione e facile percezione. Infatti questa Carta dei Servizi risulta pubblicata nella apposita sezione "Società

Trasparente” del sito istituzionale di TTP, unitamente a ogni ulteriore informazione sui servizi garantiti ai clienti, in particolare quelli per i quali è richiesto un corrispettivo.

La nostra Società si impegna a garantire in assoluta CONTINUITÀ la *customer satisfaction*. L'erogazione dei servizi avviene, se necessario e in ragione delle specifiche esigenze, anche “h24”, in maniera continuativa e senza interruzioni, comunque in considerazione dell'orario di lavoro del personale e di eventi di forza maggiore, con l'adozione di tutti gli accorgimenti occorrenti per contenere al massimo eventuali disservizi.

Il nostro *core business* è fornire una risposta immediata, di assoluta qualità e appropriata per ogni genere di esigenza relativa al servizio offerto, anche attraverso l'adozione di adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative. In altri termini, EFFICIENZA ed EFFICACIA sono valori ineludibili per TTP.

## **GESTIONE DELLE ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI**

I servizi delle due stazioni marittime e quelli di supporto e di assistenza ai passeggeri e ai clienti dei mezzi in parcheggio riguardano soprattutto le attività di:

- manutenzione ordinaria degli edifici e delle altre infrastrutture di servizio per i passeggeri, in considerazione del fatto che quella straordinaria compete all'Amministrazione Pubblica che concede spazi e immobili, e cioè all'AdSPMAO, salvo diverse pattuizioni tra TTP ed Ente concedente;
- manutenzione ordinaria e pulizia delle aree portuali in concessione.
- manutenzione ordinaria delle aree, piazzali portuali e viali/corsie di accesso e deflusso dai Terminal passeggeri e predisposizione della segnaletica orizzontale e verticale, con relativa manutenzione ordinaria e annessi servizi tecnico-amministrativi, fermo restando quanto di competenza del Comune di Trieste ovvero dell'AdSPMAO (o sue società strumentali), secondo le direttive della stessa AdSPMAO;
- vigilanza all'interno del terminale marittimo, delle aree portuali in concessione e, nei casi previsti, delle aree destinate a parcheggio;
- organizzazione dei flussi passeggeri e della movimentazione dei mezzi in transito;
- shuttle bus (bus navetta) dall'area di parcheggio destinata ai croceristi al terminal;
- informazione turistica, anche con riguardo ai posteggi dedicati;
- deposito bagagli;
- sala conferenze per eventi, manifestazioni, congressi, ecc.;

- ogni eventuale ulteriore attività concordata con l'AdSPMAO e tesa a realizzare la *mission* aziendale.

La gestione dei servizi è improntata anche a criteri di organicità ed economicità, per cui TTP può valutare l'opportunità di esternalizzare specifiche attività e funzioni per la massimizzazione dei benefici per la clientela oltre che per le finalità commerciali della Società.

TTP rimarca il proprio impegno all'osservanza delle disposizioni normative in tema di POLITICA AMBIENTALE, con riguardo alla tutela dell'ambiente e alla prevenzione dell'inquinamento, implementando il sistema di gestione ambientale. Pur nella considerazione che le attività direttamente svolte da TTP non presentano elevato impatto ambientale, tuttavia l'attenzione che la società mostra nel campo è sempre particolarmente elevata: in particolare, tra le azioni poste in essere rientrano politiche di contenimento energetico quali luce (si sta provvedendo alla sostituzione degli impianti di illuminazione adottandone di nuovi a tecnologia LED), riscaldamento, condizionamento, di gestione dei rifiuti speciali (toner, batterie), alla sostituzione immediata degli equipaggiamenti non pienamente efficienti. Negli uffici della Società e nei Terminal sono collocati raccoglitori di rifiuti in numero adeguato al movimento passeggeri.

## **TUTELA DELLA SALUTE: RISPETTO DEI PROTOCOLLI ANTICOID E AZIONI ULTERIORI**

L'azienda mostra una forte sensibilità in tema di tutela della salute, a maggior ragione in un momento in cui tutta la comunità mondiale è impegnata nell'emergenza pandemica, con la quale tutti gli attori stanno imparando a convivere. A tal riguardo, si segnalano qui di seguito tutte le azioni messe in campo:

- sono stati adottati, per tutte le attività svolte dalla TTP, specifici protocolli anti-covid, che hanno riguardato gli uffici amministrativi e la gestione dei parcheggi; le attività congressuali e quelle relative al terminal passeggeri, in questo caso con l'allineamento alle specifiche direttive delle compagnie di navigazione;
- tutti i lavoratori sono stati informati delle misure ed i protocolli sono stati da loro condivisi;
- analogamente, per le attività svolte presso il terminal passeggeri i protocolli sono stati condivisi con gli appaltatori esterni;
- proprio per adattarsi appieno all'emergenza pandemica, il documento di valutazione dei rischi è stato completamente revisionato;

- tutto il personale è in possesso ed utilizza costantemente nuovi dispositivi di protezione individuali;
- sono stati anche revisionati i piani di emergenza ed evacuazione del terminal passeggeri.

Trieste Terminal Passeggeri S.p.A., in relazione alla situazione globale di diffusione del Covid-19, ha poi adottato uno specifico protocollo, che riporta specifiche misure di sicurezza atte a contenere il possibile contagio da Covid-19 con riguardo all'attività crocieristica presso la Stazione Marittima, in ottemperanza alla normativa nazionale vigente e alle linee guida emanate dall'Autorità di Governo nazionale proprio per le stazioni marittime.

Lo scopo di questo protocollo è rendere gli ambienti sicuri e permettere ai dipendenti, agli equipaggi delle navi ed alle società esterne coinvolte, oltre ai passeggeri naturalmente, rispettivamente di operare in sicurezza e di transitare nella Stazione Marittima di Trieste in condizioni di assoluta tranquillità con minimizzazione del rischio.

C'è da ricordare che i protocolli adottati dalle più importanti Compagnie di Crociera sono ben più stringenti e severi di quelli seguiti nelle ordinarie attività di trasporto. La compliance di TTP al riguardo è segno dell'attenzione che la Società rivolge a clienti ed operatori.

Ad oggi la Società prosegue nel rispetto delle misure anti-pandemiche rilasciate dal Governo italiano e mantiene attivi i propri protocolli anticontagio.

## **SERVIZI A BENEFICIO DELLE CATEGORIE DI SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI**

Ai sensi del Regolamento (UE) 1177/2010 si definisce "Persona con Disabilità" o "Persona a Mobilità Ridotta (PRM)" qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona. Il Regolamento (UE) 1177/2010 disciplina i diritti dei viaggiatori che decidono di avvalersi di forme di trasporto per mare e per vie navigabili. Il Governo Italiano ha designato l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), quale organismo responsabile dell'attuazione dei contenuti della suddetta direttiva in Italia. In conformità all'art 23, comma 1 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, la società Trieste Terminal Passeggeri S.p.A., nel proprio ambito di competenza, mette a disposizione del pubblico le informazioni sui diritti dei passeggeri che viaggiano per mare e per vie navigabili interne. Una sintesi delle suddette disposizioni è resa nota tramite apposita cartellonistica ubicata all'interno

dell'impianto portuale. Inoltre è pubblicato sul sito internet della Società il Regolamento (UE) n. 1177/2010 nella sua interezza.

Il regolamento citato poggia sul principio che nel trasporto marittimo i disabili hanno gli stessi diritti degli altri: diritto alla libera circolazione, alla libertà di scelta, alla non discriminazione. In particolare, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovuta a disabilità, età o altri fattori, potranno viaggiare in nave a condizioni uguali o simili a quelle degli altri passeggeri, senza esserne escluse a causa della loro disabilità o condizione fisica, se non esclusivamente per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge. Il Regolamento rispetta i diritti fondamentali ed osserva i principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

TTP, in qualità di gestore marittimo, si impegna a garantire i livelli di servizio imposti dalla normativa europea in tema di ASSISTENZE SPECIALI attraverso l'applicazione di apposite procedure, servizi dedicati e personale adeguatamente formato che garantisce la tempestività delle informazioni e delle assistenze. TTP eroga la dovuta assistenza, senza costi aggiuntivi, attraverso l'impiego di personale proprio o di adeguate società terze, all'interno dei Terminal; è pienamente garantito l'accesso facilitato in tutte le aree di pertinenza e la possibilità di ricevere facilmente le informazioni utili anche in presenza di handicap visivo, il tutto nel rispetto della privacy in considerazione del fatto che tali dati sono da considerarsi rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" ai sensi dell'art. 9 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

Le persone a mobilità ridotta (PRM) possono beneficiare del servizio di assistenza di TTP per tutte le varie fasi delle operazioni portuali. Tale servizio di assistenza è assicurato, anche nei casi in cui la richiesta non sia stata presentata in fase di prenotazione.

All'interno dei Terminal sono disponibili alcune facilitazioni per portatori di handicap quali:

- posti auto riservati all'interno del Molo IV (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili);
- sedie a rotelle a disposizione all'interno della Stazione Marittima, a cura delle compagnie armatrici;
- toilette dedicate; percorsi agevolati presso i varchi di sicurezza, per permettere ai passeggeri con "*pacemaker*" e su sedia a rotelle (a cura delle compagnie), di effettuare agevolmente i controlli di security e di polizia;
- mezzi speciali per l'imbarco e lo sbarco dalle navi (rampe dedicate e mezzi di locomozione elettrici messi a disposizione delle compagnie armatrici).
- È garantita l'accessibilità ai vari piani tramite appositi ascensori.

## **SUGGERIMENTI, OPINIONI E RECLAMI**

Se si ritiene che i propri diritti non siano stati rispettati, è possibile inviare un reclamo al vettore o all'operatore del terminale. Ai sensi dell'art 24 del Regolamento, il passeggero può presentare un reclamo formale entro due mesi dalla data del disservizio.

I reclami indirizzati al terminalista Trieste Terminal Passeggeri S.p.A., potranno essere inviati con le seguenti modalità:

- VIA POSTA: Trieste Terminal Passeggeri S.p.A., Punto Franco Vecchio, Molo IV c/o Capannone 1, 34135, Trieste
- VIA E-MAIL: [info@triesteterminalpasseggeri.com](mailto:info@triesteterminalpasseggeri.com)

La Società prende in carico il reclamo e ne dà ricezione entro e non oltre sessanta (60) giorni. Trascorso tale termine, i passeggeri che abbiano già presentato reclamo al vettore o all'operatore del terminale, potranno inoltrare, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove a ciò delegate), un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (quale organismo di seconda istanza) per segnalare le violazioni degli obblighi di cui al Regolamento (UE) n. 1177/2010.

Il reclamo potrà essere inoltrato all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) mediante apposito modulo disponibile sul sito <https://www.autorita-trasporti.it/>

La condivisione con i Clienti è una fase prioritaria per l'innalzamento del livello di qualità dei servizi. Per queste ragioni TTP si impegna a raccogliere i suggerimenti ed i reclami che i Clienti intenderanno far giungere. Con l'adozione di questa Carta dei Servizi, TTP ha inteso avviare un iter di perfezionamento della qualità dei servizi erogati. Gli standard di qualità indicati e precisati nella Carta costituiscono, pertanto, i livelli minimi di servizio che la nostra Società si impegna ad assicurare ai propri Clienti. Così, chiunque valuti la prestazione che gli è stata resa non conforme agli standard descritti nella Carta è pregato a voler inoltrare apposito reclamo. Per evitare difficoltà di qualsiasi natura alla possibilità di inoltro del reclamo, TTP ha pubblicato alla pagina <https://www.triesteterminal.it/diritti-del-passeggero-2/> del proprio sito Istituzionale le modalità di presentazione dei reclami, con una facile accessibilità, comprensione ed utilizzabilità. Analogamente, in un'ottica di assoluta collaborazione sarà ben gradito ogni suggerimento e qualsiasi segnalazione che agevoli TTP nell'individuare nuove azioni atte a migliorare la qualità dei servizi offerti. Il reclamo potrà essere presentato in forma libera e dovrà indicare il nominativo ed almeno un recapito di chi sporge reclamo. Il personale di TTP si impegna ad agevolare il cliente nella presentazione del reclamo ed è a disposizione per i chiarimenti e le delucidazioni necessarie.

TTP si impegna a valutare con la massima attenzione e con assoluta riservatezza ogni proposta, ed al cliente che abbia lasciato un recapito si impegna ad inviare una risposta alle domande, suggerimenti e reclami entro 60 giorni dal ricevimento. Il reclamo verrà processato direttamente, se riferibile ai servizi erogati dalla società di gestione, oppure inoltrato agli operatori portuali responsabili. Le comunicazioni anonime non saranno ovviamente prese in considerazione. Si prega di non indicare all'interno del reclamo/suggerimento/segnalazione informazioni dalle quali possano desumersi dati personali particolari (i c.d. dati sensibili, ossia relativi allo stato di salute, convinzioni religiose, politiche, filosofiche ecc.) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la richiesta. Nel caso in cui dovessero essere riportati informazioni/dati sensibili, la clientela è pregata di sottoscrivere espressamente il consenso al trattamento di tali dati personali, riportato alla predetta pagina Internet. In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.), si suggerisce di rivolgersi immediatamente agli Uffici di Polizia della Stazione Marittima, all'indirizzo Molo Bersaglieri 3, 34123, Trieste (TS). I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679.

## Informativa Privacy

Alla pagina <https://www.triesteterminal.it/privacy-policy-cookie-consent/> è presente l'informativa che permette di conoscere in maniera dettagliata come verranno trattati i dati personali forniti attraverso la compilazione del *form* per usufruire dei servizi offerti da Trieste Terminal Passeggeri.