

CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO

MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA

CIVITAVECCHIA, ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON

OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA CONTINUITÀ

TERRITORIALE MARITTIMA

CIG 97102965C0 CUP D19I23000040001

Il presente contratto è concluso in modalità elettronica ai sensi dell'articolo 32,
comma 14, del D.lgs. n. 50/2016

TRA

il MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI -

Direzione generale per la vigilanza sulle Autorità di sistema portuale, il trasporto

marittimo e per vie d'acqua interne, con sede in Roma, via dell'Arte 16, C.F.

97532760580 (in seguito, **“Ente Affidante”** o **“Ministero”**), in persona della

Dott.ssa Francesca AIELLI che interviene al presente contratto nella qualità di

incaricata dal Capo Dipartimento Dottoressa Maria Teresa DI MATTEO, giusta

delega n. 158 del 5 maggio 2023;

E

il Sig. Emanuele Grimaldi, nato a Napoli il 18 luglio 1956, residente in Napoli

(NA), via Tasso n. 430, in qualità di Presidente del Consiglio di Amministrazione

e legale rappresentante dell'impresa di navigazione GRIMALDI EUROMED

S.p.A. con sede legale in Palermo, via Emerico Amari n. 8, Codice fiscale e Partita

IVA 00278730825, capitale sociale € 120.000.000,00, numero di iscrizione

00278730825 nel Registro delle Imprese di Palermo, quale impresa concessionaria

in forma singola;

(in seguito, “**Concessionario**”, o anche “**Impresa di Navigazione**” in breve “**IN**”);

(in seguito, congiuntamente “**le Parti**”);

PREMESSO CHE

1. l’Ente Affidante ha svolto apposita verifica di mercato ai sensi del punto 4, Misura 2, della Delibera dell’Autorità di regolazione dei trasporti (in seguito, “**ART**”) n. 22/2019;
2. ad esito della verifica suddetta, la relazione di cui al punto 9, Misura 2, della citata Delibera ART n. 22/2019, trasmessa con nota del 9 dicembre 2020 all’Autorità, ha evidenziato, in relazione alla linea considerata, la sussistenza delle condizioni affinché le esigenze di servizio pubblico possano formare oggetto di una procedura di gara che contempli i migliori standard di efficienza, qualità, tecnologia e sostenibilità ambientale;
3. con il Parere n. 1/2021, l’Autorità di regolazione dei trasporti, nella seduta dell’8 gennaio 2021 (Parere reso al Ministero delle infrastrutture e dei trasporti ai sensi della Misura 2, punto 10, della Delibera ART n. 22 del 13 marzo 2019 in merito alla conformità della procedura di verifica di mercato relativa ai collegamenti marittimi con le isole Sardegna, Sicilia e Tremiti per garantire la continuità territoriale), ha attestato la conformità della procedura seguita dall’Ente Affidante per la verifica di mercato, ai sensi delle misure contenute nella Delibera 22/2019;
4. nel corso del 2022, l’Agenzia nazionale per l’attrazione degli investimenti e lo sviluppo d’impresa S.p.A. (di seguito anche “Invitalia”), ai sensi degli artt. 37,

co. 7, e 38, co. 1, del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii (di seguito il “Codice dei Contratti” o solo “Codice”), in qualità di Centrale di Committenza nell’ambito delle attività previste dalla Convenzione del 4 febbraio 2020 conclusa tra l’Ente Affidante ed Invitalia, ha indetto la procedura aperta per l’affidamento in concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari e viceversa, aggiudicata alla Grimaldi Euromed S.p.A. per un periodo di un anno, a partire dal 23 marzo 2022, alle condizioni indicate nel relativo contratto n. 57 del 22 marzo 2022 e suoi allegati;

5. in ragione della scadenza temporale del predetto contratto, l’Ente affidante deve procedere all’affidamento di servizi di trasporto pubblico marittimo adeguati, regolari e continuativi per assicurare la continuità territoriale marittima per passeggeri, veicoli e merci tra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari;

6. il presente contratto trova copertura nell’ambito delle risorse individuate sul capitolo **1960** dello stato di previsione della spesa del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti;

7. pertanto, con Determina a contrarre prot. n. 44 del 13 marzo 2023, si è stabilito di procedere all’affidamento in concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari e viceversa, per la durata di 36 mesi, mediante procedura di gara aperta, esperita ai sensi e per gli effetti:

- del Regolamento (CEE) n. 3577/92 del Consiglio concernente l’applicazione del principio della libera prestazione dei servizi ai trasporti marittimi all’interno degli Stati membri (cabotaggio

marittimo);

- del Regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;

- del decreto legislativo 29 luglio 2015, n. 129, recante la “*Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne*”;

- dell’“*Atto di regolazione recante misure regolatorie per la definizione dei bandi delle gare per l’assegnazione dei servizi di trasporto marittimo di passeggeri da, tra e verso le isole, e delle convenzioni da inserire nei capitolati delle medesime gare ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e successive modificazioni e integrazioni.*” (in seguito, “**Atto di Regolazione**”)

di cui all’Allegato A alla Delibera n. 22/2019 del 13 marzo 2019 dell’Autorità di regolazione dei trasporti e normativa in esso richiamata;

- dell’Atto di regolazione recante “*Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico, ai sensi dell’articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214*” di cui all’Allegato A alla Delibera ART n. 96/2018 del 4 ottobre 2018 e normativa in esso richiamata;

- degli articoli 60 e 164 e seguenti del Codice dei Contratti, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa e individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo;

8. altresì, l'Ente Affidante, con la suddetta Determina, ha provveduto alla nomina, ai sensi dell'articolo 31 del D.lgs. 18 aprile 2016 n. 50, della Dott.ssa Francesca Aielli quale Responsabile Unico della Procedura del Contratto, come infra definito;

9. la procedura di gara è stata indetta mediante pubblicazione del Bando (di seguito, "**Bando**") sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n.2023/S 057-167475 del 16 marzo 2023 e sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, 5a Serie speciale n. 33 del 20 marzo 2023, nonché su 4 (quattro) quotidiani, di cui 2 (due) a tiratura nazionale;

10. con nota prot. n. 8329 del 20 marzo 2023, controfirmata per accettazione in data 22 marzo 2023, è stata disposta la proroga tecnica del servizio di cui al citato Contratto n. 57 del 2022, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs. 50 del 2016, agli stessi patti e condizioni, per il periodo di mesi 6, dal 23 marzo 2023 al 22 settembre 2023, ovvero per il minor tempo eventualmente necessario alla individuazione del nuovo contraente;

11. entro il termine indicato nel Bando di gara, è pervenuta n. 1 offerta;

12. a seguito dell'esame della documentazione presentata dall'operatore economico, in data 19 maggio 2023, con decreto n. 112, l'Ente Affidante ha adottato il provvedimento di ammissione alla procedura di gara in favore della GRIMALDI EUROMED S.p.A.;

13. in pari data, il suddetto provvedimento è stato pubblicato sul sito istituzionale del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti nella sezione “Amministrazione Trasparente” e comunicato all’offerente mediante Piattaforma Telematica;

14. all’esito della predetta procedura di gara, il Concessionario, in quanto unico offerente e sulla base delle conclusioni cui è pervenuta la Commissione di gara all’uopo costituita, è stato individuato quale aggiudicatario;

15. pertanto, con provvedimento prot. n. 183 del 4 luglio 2023, l’Ente Affidante, ai sensi dell’art. 33, co. 1, del Codice dei Contratti, ha approvato la proposta di aggiudicazione in favore dell’operatore economico e, conseguentemente, ai sensi dell’art. 32, comma 7, del predetto Codice, ha aggiudicato la concessione relativa all’affidamento del **“servizio pubblico di collegamento marittimo per il trasporto di passeggeri, veicoli e merci tra i porti di Civitavecchia, Arbatax e Cagliari e viceversa con obblighi di servizio pubblico per la continuità territoriale marittima”**, in favore del medesimo;

16. in data 5 luglio 2023, l’Ente Affidante ha provveduto, altresì, a pubblicare il suddetto provvedimento sul sito istituzionale del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti nella sezione “Amministrazione Trasparente” e, in data 6 luglio 2023, ai sensi dell’articolo 76, co. 5, del Codice dei Contratti, ha comunicato l’avvenuta aggiudicazione all’offerente;

17. ai sensi dell’articolo 8, co. 1, lett. a) del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito nella legge 11 settembre 2020, n. 120 (di seguito “decreto semplificazioni”), sono state avviate le verifiche volte a comprovare il possesso, da parte del Concessionario, dei requisiti generali e speciali richiesti

nella *lex specialis* di gara e, conseguentemente, **il presente Contratto è sottoposto a condizione risolutiva, in caso di esito negativo delle verifiche anzidette;**

18. il presente contratto viene sottoscritto nelle more del rilascio, da parte degli Uffici Territoriali di Governo competenti, dell'informazione antimafia, richiesta in data 28 giugno 2023, con nota prot. n. PR_PAUTG_Ingresso_0105300_20230628, ai sensi dell'art. 91 del D.lgs. 6 settembre 2011, n. 159, e, comunque, a seguito dell'acquisita dichiarazione resa dall'Affidatario in ordine all'insussistenza delle cause di divieto, decadenza o sospensione di cui all'articolo 67 del D.lgs. n. 159/2011; conseguentemente, **il contratto è sottoposto a condizione risolutiva**, derivando, dall'esito negativo delle verifiche antimafia predette, l'inefficacia dello stesso, con ogni conseguenza di legge;

19. come previsto dall'art. 32, co. 10, del Codice dei Contratti, il termine dilatorio di cui al precedente comma 9 non si applica alla presente procedura in quanto è stata presentata una sola offerta e non sono state tempestivamente proposte impugnazioni del bando;

20. il Concessionario ha costituito in data 24 luglio 2023 con la [REDACTED] una garanzia definitiva secondo quanto previsto nel disciplinare di gara e nell'articolo 103 del D.lgs. n. 50/2016, conforme allo schema di cui al Decreto del Ministero dello Sviluppo economico 16 settembre 2022, n. 193, recante il "*Regolamento contenente gli schemi tipo per le garanzie fideiussorie e le polizze assicurative di cui agli articoli 24, 35, 93, 103 e 104 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e successive modificazioni*", consegnando l'originale

della polizza all'Ente Affidante;

21. il Concessionario ha prodotto le polizze assicurative e le relative appendici, rilasciate da [REDACTED] e [REDACTED] [REDACTED], a copertura della responsabilità civile per infortunio o danni eventualmente causati a persone e/o beni dell'Affidatario medesimo, dell'Ente Affidante o di terzi (compresi dipendenti dell'Affidatario e/o subappaltatore e/o subfornitore ovvero dell'Ente Affidante), nell'esecuzione del Contratto;

22. in sede di offerta, il Concessionario ha accettato ogni clausola presente nel Disciplinare di gara, nei documenti ivi allegati e citati, compresi il presente contratto, nonché nel Capitolato Tecnico e suoi allegati, posti a base di gara; con il presente contratto, l'Ente Affidante intende, pertanto, conferire a GRIMALDI EUROMED S.p.A., l'affidamento del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari e viceversa, secondo quanto previsto nella Determina a contrarre n. 44 del 13 marzo 2023;

TUTTO CIÒ PREMESSO, le Parti, come sopra costituite, convengono e stipulano quanto segue.

Articolo 1 -

(Premesse ed allegati)

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto le premesse, i suoi allegati e la documentazione di seguito elencata:

- a) la Determina a contrarre n. 44 del 13 marzo 2023;
- b) il Bando ed il Disciplinare di gara e relativi allegati;

c) il Capitolato Tecnico e relativi allegati;

d) il DGUE del Concessionario;

e) l'Offerta, come *infra* definita;

f) le garanzie e le polizze assicurative, richiamate nelle superiori premesse.

La “*documentazione tecnica*”, allegata quale parte integrante e sostanziale del presente contratto, comprende i documenti qui di seguito indicati:

1. All. A - “*Programma di Esercizio*”;
2. All. B - “*Schema Naviglio e Manutenzione*”;
3. All. C - “*Matrice dei rischi e misure di mitigazione*”;
4. All. D - “*Piano di accesso al dato*”;
5. All. E - “*Condizioni minime di qualità dei servizi*”;
6. All. F - “*Servizi garantiti in caso di sciopero*”;
7. All. G - “*Sistema Tariffario*”;
8. All. H - “*Carta dei servizi*”;
9. All. I - “*Assistenza a PMR e formazione*”;
10. All. L - “*Monitoraggio del servizio*”;
11. All. M - “*Verifica dell'equilibrio economico-finanziario*”;
12. All. N - “*Regole per la redazione del PEF*”;
13. All. O - “*PEF IN*”.

I sopra menzionati documenti si intendono quali parti integranti e sostanziali del presente contratto, ancorché non materialmente allegati allo stesso, in quanto depositati presso l'Ente Affidante.

Sono, comunque, allegati al presente contratto i documenti dell'elenco che precede, nuovamente sottoscritti con firma digitale da parte del Concessionario,

nonché dall'Ente Affidante, solo ai fini della stipulazione del presente contratto.

Le clausole del presente contratto devono intendersi automaticamente integrate (ove lacunose) o recessive (in caso di contrasto) rispetto a quanto previsto nella normativa e negli atti di regolazioni indicati nelle premesse, in particolare, negli Atti di regolazione approvati dalle Deliberazioni ART nn. 96/2018 e 22/2019.

Articolo 2 -

(Definizioni)

Nell'ambito del presente contratto si intende per:

- a) Concessionario: l'operatore economico che è risultato affidatario in concessione del servizio pubblico oggetto del contratto;
- b) Concessione: la concessione dedotta nel presente contratto avente ad oggetto l'affidamento del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci secondo obblighi di servizio pubblico (OSP), al fine di garantire la continuità territoriale tra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari e viceversa e tutte le prestazioni di cui al Capitolato Tecnico e relativi allegati, come *infra* definiti;
- c) Bando: indica il Bando di gara per l'affidamento del Contratto, pubblicato ai sensi del D.lgs. n. 50/2016 e del D.P.R. n. 207/2010, come *infra* definiti;
- d) Capitolato Tecnico: è il documento a contenuto tecnico, descrittivo e prestazionale, comprensivo dei relativi allegati;
- e) Codice dei Contratti: il D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recante il "Codice dei contratti pubblici";
- f) Codice della Privacy: indica il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle

persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE ed il D.lgs.

30 giugno 2003, n. 196;

g) Contratto: è il presente contratto con i suoi allegati;

h) Documenti Contrattuali: indicano i documenti allegati al contratto;

i) DEC: indica il Direttore dell'esecuzione del contratto di cui all'articolo 101 del Codice dei Contratti, nominato dall'Ente Affidante;

j) DURC: si intende il documento unico di regolarità contributiva di cui al D.M. del 30 gennaio 2015;

k) DUVRI: indica il Documento di Valutazione dei rischi da interferenze redatto a cura dell'Ente Affidante ex articolo 26, comma 3, del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81;

l) Intermediario Finanziario: indica Poste Italiane S.p.A. o una banca;

m) Monitoraggio Finanziario: indica le attività di monitoraggio dei movimenti finanziari prescritte ai sensi dell'articolo 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136;

n) Offerta: si intende l'intero complesso di atti e documenti presentati dal Concessionario in fase di gara, sulla base della quale è stato aggiudicato il contratto;

o) Parti: indica l'Ente Affidante e il Concessionario;

p) Prestazioni: indicano complessivamente le attività, sia singolarmente che complessivamente considerate, oggetto del contratto e meglio dettagliate nel Capitolato Tecnico;

q) RUP: indica il Responsabile Unico del Procedimento dell'Ente Affidante;

r) Ente Affidante: è il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti - Direzione generale per la vigilanza sulle Autorità di sistema portuale, il trasporto marittimo e per vie d'acqua interne;

s) Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro: il D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81;

t) Corsa omessa: corsa non effettuata;

u) Tratta o linea: collegamento fra porti caratterizzato dai porti toccati e dalla sequenza con cui questi porti vengono toccati;

v) Persona con disabilità o persona a mobilità ridotta (PMR): 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;

w) Cancellazione: la mancata effettuazione di un servizio originariamente previsto;

x) Ritardo: la differenza di tempo tra l'ora di partenza o di arrivo prevista del passeggero secondo l'orario pubblicato e l'ora della sua partenza o del suo arrivo effettivo;

y) Cause di forza maggiore o cause esterne all'impresa di navigazione: avvenimento straordinario ed imprevedibile che impedisca la regolare esecuzione del contratto e renda, inoltre, inefficace qualsiasi azione

dell'obbligato diretta ad eliminarlo. A titolo esemplificativo e non esaustivo, condizioni meteorologiche e del mare, le sospensioni o modifiche disposte dalle pubbliche autorità per motivi di ordine e sicurezza da cui discenda l'impossibilità o il divieto di svolgere il servizio, le sommosse, gli attentati, le calamità naturali e le guerre, purché tali suddetti eventi siano tali da impedire lo svolgimento del servizio oggetto di Concessione.

Articolo 3 -

(Oggetto e finalità del contratto)

Il presente contratto regola l'esercizio del servizio pubblico di trasporto marittimo di continuità territoriale di passeggeri, veicoli e merci, tra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari e viceversa, secondo obblighi di servizio pubblico (OSP) di seguito elencati e meglio individuati nel documento “**Allegato A**” recante il “**Programma di Esercizio**”, che, anche se non materialmente allegato al presente contratto, ne costituisce parte integrante e sostanziale. Sono incluse tutte le attività connesse e strumentali allo svolgimento del servizio di trasporto pubblico di cui sopra.

L'Ente Affidante affida al Concessionario, che accetta senza riserva alcuna, in base all'offerta presentata in sede di gara, il servizio pubblico oggetto di Concessione di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari e viceversa.

Il servizio di trasporto consiste nelle prestazioni e negli obblighi di servizio pubblico (OSP) indicati nel Capitolato Tecnico, come integrati dall'Offerta.

Il Concessionario potrà, altresì, operare su rotte non oggetto degli obblighi di servizio pubblico (OSP) nel rispetto della normativa vigente, degli obblighi di

contabilità regolatoria e di separazione contabile di cui al successivo art. 18 e senza interferenze o sovrapposizione di servizi commerciali posti in essere dal contraente ovvero distrazione dei mezzi dedicati al servizio pubblico tali da compromettere il corretto svolgimento delle prestazioni previste dal presente contratto ed il relativo equilibrio economico.

I servizi di trasporto pubblico devono essere erogati con le caratteristiche tecniche ed eseguiti secondo le modalità meglio descritte nel Capitolato Tecnico, nonché alle condizioni migliorative contenute nell'Offerta presentata dal Concessionario.

L'eventuale svolgimento del servizio di trasporto pubblico oggetto del contratto da parte di soggetti non idonei comporterà la risoluzione di diritto del contratto ex art. 1456 del Codice civile.

Ai fini del presente contratto, le prestazioni descritte, oltre all'esecuzione a regola d'arte, sono da ritenersi comprensive di tutti gli oneri di manutenzione e supporto tecnico, ove occorrente, per il periodo indicato di durata del contratto. Tali oneri sono da considerarsi a completa cura e spesa del Concessionario, ricompresi nel corrispettivo di contratto.

Per lo svolgimento del servizio affidato, incluse tutte le attività connesse e strumentali, l'Impresa di Navigazione si assume i rischi commerciali ed industriali per come regolati dal presente contratto di servizio.

Il Concessionario è tenuto ad eseguire il servizio pubblico con organizzazione dei mezzi necessari e gestione a proprio rischio e potrà ricorrere al subcontratto nei limiti di quanto previsto dalla normativa vigente in materia, dalla disciplina di gara, dal Capitolato Tecnico e dall'Offerta.

Il Concessionario si impegna ad eseguire ogni attività, nonché tutti gli interventi

richiesti, le somministrazioni, le prestazioni e i servizi complementari, anche ove non espressamente indicati, funzionali alla perfetta realizzazione del contratto, in conformità al Capitolato Tecnico posto a base di gara, nonché alle raccomandazioni e/o prescrizioni, comunque denominate, dettate da parte dell'Ente Affidante o ancorché tali prestazioni non siano specificatamente previste nel presente Contratto.

I servizi di trasporto pubblico marittimo oggetto del contratto dovranno essere realizzati nell'integrale rispetto delle regole tecniche di corretta esecuzione; il Concessionario dovrà garantire l'adeguamento delle soluzioni tecniche dallo stesso fornite o gestite con la normativa in vigore al momento dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e con gli standard tecnici nazionali ed internazionali.

Il Concessionario ha l'obbligo di osservare le norme e le prescrizioni previste dai contratti collettivi, dalle leggi e dai regolamenti sulla tutela, sicurezza, salute, assicurazione ed assistenza dei lavoratori; ha l'obbligo, altresì, di attenersi alle norme generali in materia di sicurezza.

Prima di dare esecuzione alle prestazioni contrattuali, il Concessionario dovrà consegnare all'Ente Affidante il DUVRI sottoscritto in segno di accettazione, ovvero integrato come ritenuto dallo stesso necessario.

Articolo 4 -

(Caratteristiche del servizio - Mezzi Nautici - Sistema Tariffario -

Gestione dei titoli di viaggio in fase di subentro al precedente

gestore)

Caratteristiche del servizio: si richiama espressamente ed integralmente quanto previsto dal Capitolato Tecnico e quanto previsto dall'Offerta Tecnica presentata

dal Concessionario in sede di gara.

L'Impresa di Navigazione è obbligata ad esercitare i collegamenti marittimi nel rispetto del **“Programma di esercizio”**, di cui all'Allegato **A**.

Mezzi nautici: l'Impresa di Navigazione deve impiegare, per l'effettuazione dei servizi oggetto del presente contratto, un naviglio con caratteristiche tali da rispettare i vincoli posti dal Capitolato Tecnico, come eventualmente integrati e risultanti dalla sua offerta tecnica. Fermo restando il rispetto dei vincoli del Capitolato Tecnico, eventuali variazioni temporanee o definitive delle unità navali impiegate dovranno essere comunicate in anticipo rispetto alla variazione stessa per la loro previa autorizzazione da parte dell'Ente Affidante.

Le manutenzioni programmate che comportano la sosta dell'unità navale offerta per il servizio dovranno essere effettuate esclusivamente nel periodo ottobre – aprile, salvo i casi di oggettiva impossibilità, dimostrabile previa comunicazione all'Ente Affidante e fermo restando l'obbligo di garantire la continuità del servizio con le modalità previste in Contratto.

Sistema tariffario: le tariffe massime che potranno essere applicate all'utenza per il servizio oggetto del presente contratto sono riportate nel Capitolato Tecnico e nell'allegato **G “Sistema tariffario”**, come integrato o modificato in base alla (eventuale) offerta migliorativa in sede di gara. I relativi valori rappresentano il costo complessivo finale del biglietto per gli utenti, al netto dell'imposta sul valore aggiunto e dei diritti portuali da riversare alle autorità competenti.

L'impresa di Navigazione si impegna ad applicare tariffe non superiori a quelle prestabilite. Previa comunicazione all'Ente Affidante, l'impresa può praticarne di inferiori, senza discriminazioni fra tipologie di utenti e senza che ciò costituisca

titolo per la revisione del corrispettivo.

Gestione dei titoli di viaggio in fase di subentro al precedente gestore: il Concessionario, in fase di subentro al precedente gestore, si obbliga a collaborare, negoziare e disciplinare con quest'ultimo, sotto la vigilanza dell'Ente Affidante, le condizioni che assicurino, per quanto più possibile e al fine di garantire l'utenza, la validità dei titoli di viaggio del gestore uscente, le modalità di sostituzione degli stessi, le eventuali compensazioni agli utenti.

Parimenti, l'Impresa di Navigazione si obbliga a collaborare, in fase di subentro, con l'eventuale nuovo gestore del servizio, assicurando ogni utile forma di leale cooperazione, nonché a garantire, attraverso accordo tra le parti, sotto la vigilanza dell'Ente Affidante, la validità dei titoli di viaggio eventualmente emessi e non utilizzati dagli utenti alla data di scadenza del presente contratto.

Articolo 5 -

(Durata di efficacia del Contratto e degli obblighi oggetto di Concessione)

Il presente contratto è efficace per il Concessionario dal momento della stipula, mentre lo sarà per l'Ente Affidante solo a seguito della avvenuta registrazione da parte degli Organi di controllo e cesserà di produrre i propri effetti alla completa e regolare esecuzione delle prestazioni oggetto di affidamento a seguito di rilascio da parte del RUP del certificato di ultimazione delle prestazioni.

Gli obblighi oggetto di Concessione hanno la durata di mesi 36 (trentasei), decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione, formalmente comunicata dal RUP.

Trascorsi 15 giorni dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, qualora il Concessionario non provveda ad avviare le prestazioni senza giustificato motivo,

l'Ente Affidante avrà facoltà di risolvere il presente contratto e provvedere ad affidare il servizio ad altro operatore, senza che l'Impresa di Navigazione possa nulla pretendere.

Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, l'Ente Affidante si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere o interrompere l'esecuzione del contratto, ai sensi degli artt. 107 e 175 del Codice dei Contratti.

La sospensione delle prestazioni oggetto del contratto, nei casi di forza maggiore o di altre circostanze imprevedute ed imprevedibili che ne impediscano o ne ritardino l'esecuzione per tempi significativi, può comportare una eventuale proroga della durata del presente contratto corrispondente alla durata della sospensione stessa. La proroga è disposta su autorizzazione del RUP.

Qualora intervengano situazioni incidenti sulla corretta realizzazione del contratto, tali da rendere impossibile e/o ritardare in maniera significativa la sua esecuzione, il Concessionario si impegna a darne tempestiva e motivata comunicazione all'Ente Affidante al fine di verificare la salvaguardia degli impegni assunti con il presente contratto.

Articolo 6 -

(Obblighi di servizio pubblico – Interruzioni e sospensioni del servizio per cause eccezionali o sciopero – Informazioni al pubblico)

Ai sensi dell'art. 4 del Reg. n. 3577/92, gli obblighi di servizio pubblico imposti nel presente contratto sono relativi alle esigenze pertinenti ai porti che devono essere serviti, alla regolarità, alla continuità, alla frequenza, alla capacità di fornitura del servizio, alle tariffe richieste.

Nell'allegato **A “Programma di esercizio”** e nell'allegato **G “Sistema tariffario”**

sono previsti, nello specifico, gli obblighi attinenti alla regolarità, continuità e frequenza nonché il sistema tariffario, stabiliti tenendo conto dell'offerta tecnica dell'Impresa di Navigazione.

La prestazione del servizio di trasporto non può essere interrotta, né variata o sospesa dall'Impresa di Navigazione per nessun motivo.

Interruzioni o sospensioni del servizio sono ammesse:

- a) nel caso di impossibilità ad assicurare il servizio in sicurezza a causa di avverse condizioni meteorologiche o del mare o per impreviste avarie tecniche;
- b) a causa di sospensioni disposte dalle pubbliche Autorità per motivi di ordine e sicurezza;
- c) per altre cause di forza maggiore, che siano formalmente accertate e dichiarate dalle Autorità competenti (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, manifestazioni, attentati, calamità naturali e comunque eventi non evitabili con l'applicazione della normale diligenza) da cui discenda l'impossibilità o il divieto di svolgimento del servizio oggetto di Concessione.

L'omissione di corse deve essere opportunamente motivata, da parte dell'IN al Ministero, entro il primo giorno lavorativo successivo a quello in cui si è verificato l'evento.

Entro due settimane dalla comunicazione, il Ministero ha facoltà di richiedere ulteriori informazioni, avviare eventuali accertamenti ritenuti opportuni nella circostanza, contestare la natura di evento straordinario.

Il Ministero svolge tutti gli opportuni accertamenti per valutare la stretta pertinenza ed effettiva ostatività dell'evento rispetto all'esecuzione del servizio.

La mancata effettuazione del servizio o la cancellazione di corse per cause diverse da quelle dinanzi indicate comportano la decurtazione del corrispettivo e/o l'applicazione di penali secondo quanto previsto dagli artt. 8 e 16.

In caso di sciopero del proprio personale, l'Impresa di Navigazione è obbligata a garantire le prestazioni minime di cui all'Allegato F al presente contratto, recante i **“Servizi garantiti in caso di sciopero”**.

La mancata effettuazione delle corse garantite in caso di sciopero comporta l'applicazione della decurtazione di cui all'art. 16.

Informazioni al pubblico: l'Impresa di Navigazione deve garantire la pubblicazione e diffusione di tutte le informazioni di cui Capo II dell'Allegato A alla Delibera ART n. 96/2018 con le modalità ivi previste, nonché darne tempestiva comunicazione al Ministero e agli Enti territoriali interessati. Il mancato rispetto dei predetti obblighi di informazione di cui al presente articolo comporta l'applicazione di una penale secondo quanto previsto dall'art. 16 al presente contratto.

Articolo 7 -

(Politica della Qualità - Carta dei Servizi –

Obblighi in caso di disservizi - Obblighi verso le PMR)

Politica della Qualità: l'Impresa di Navigazione è tenuta ad effettuare il servizio nel rispetto di livelli minimi di qualità relativamente ai seguenti fattori di qualità:

- a) Regolarità e puntualità del servizio;
- b) Informazioni all'utenza e trasparenza;
- c) Accessibilità commerciale;
- d) Pulizia e confort dei mezzi;

e) Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR).

L'Allegato **E**, ai sensi della Misura 2 dell'Allegato A alla Delibera ART 96/2018, definisce i livelli minimi qualitativi richiesti all'Impresa di Navigazione, le modalità di monitoraggio e verifica del loro rispetto da parte dell'Ente Affidante, il sistema di penali applicabili nel caso di mancato rispetto dei livelli minimi e il meccanismo di riconoscimento di premialità in caso di miglioramenti qualitativi.

Carta dei Servizi: l'Impresa di Navigazione ha elaborato la propria Carta dei servizi e le condizioni generali di trasporto sulla base dello "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore Trasporti", previsto dal D.P.C.M. 30/12/1998 e ss.mm.ii., per quanto compatibile con le specifiche attinenti i servizi marittimi e nel rispetto di quanto previsto all'art. 2, comma 461, della legge 24/12/2007, n. 244.

L'Impresa di Navigazione provvede alla pubblicazione e diffusione della Carta dei servizi e delle condizioni generali di trasporto entro il 31 marzo di ogni anno anche per via telematica dandone comunicazione all'Ente Affidante. Il mancato rispetto della pubblicazione comporta l'applicazione della penale di cui all'art. 16.

L'Impresa di Navigazione aggiorna le "*Condizioni generali di trasporto per i servizi passeggeri e merci*" in base agli obblighi derivanti dal presente contratto e in base ad eventuali sopraggiunte modifiche normative.

La Carta dei servizi, predisposta dalla Impresa di Navigazione, è allegata al presente contratto (Allegato **H** "**Carta dei servizi**").

Le modifiche eventualmente apportate alla Carta dei servizi comportano una nuova pubblicazione della stessa, l'aggiornamento del sito internet aziendale e

l'aggiornamento dell'Allegato **H** citato.

Obblighi in caso di disservizi: in caso di ritardo, l'Impresa di Navigazione informa i passeggeri dell'orario previsto di partenza e di arrivo non appena tale informazione è disponibile. Se i passeggeri perdono una coincidenza a causa di un ritardo, l'Impresa di Navigazione compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a coincidenze alternative.

L'Impresa di Navigazione dovrà informare tempestivamente l'Ente Affidante riguardo a qualsiasi disservizio relativo ai servizi oggetto del presente contratto e trasmettere entro 48 (quarantotto) ore un resoconto sulle azioni poste in essere ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti in caso di disservizi.

I contenuti del presente articolo entrano a far parte integralmente delle Condizioni generali di trasporto per i servizi passeggeri e merci e della Carta dei servizi, di cui all'Allegato **H** al presente contratto.

Si rinvia a quanto previsto dal Regolamento UE n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e dal D.lgs. 29 luglio 2015, n. 129, recante la *“Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE 1177/2010(CE) e ss.mm.ii., che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne”*.

Obblighi verso le PMR: le unità navali dovranno essere attrezzate in modo che alle PMR possa essere garantita la totale integrazione con tutti i servizi destinati ai passeggeri nonché la possibilità di compiere le operazioni di imbarco e di sbarco facilmente, in modo sicuro e possibilmente autonomo. Quindi, almeno un ponte passeggeri di ciascuna nave dovrà essere accessibile alle PMR in maniera

possibilmente autonoma; esso dovrà comprendere una zona di imbarco e sbarco, uno spazio adibito alla consumazione di bevande e snack, uno spazio adibito al soggiorno ed un bagno pubblico accessibile in sedia a rotelle. Se il ponte in argomento non dovesse essere situato allo stesso livello del ponte di imbarco dei veicoli o se i servizi di bordo sopracitati dovessero trovarsi su ponti differenti, la nave dovrà essere dotata almeno di idoneo apparato di sollevamento certificato dagli enti competenti, che assicuri alla persona a mobilità ridotta l'accesso in sicurezza a bordo della nave. Le dotazioni di bordo per l'accesso e la permanenza sulla nave delle PMR dovranno rispettare i principi tecnici e la normativa in materia (D.lgs. 45/2000 e ss.mm.ii., Linee Guida PMR emanate con Circolare della Direzione Generale per la navigazione e il trasporto marittimo e interno n. 10/SM prot. 151 del 04/01/07 e ss.mm.ii. e Reg. UE 1177/2010).

In relazione alle caratteristiche minime delle imbarcazioni con riferimento alle dotazioni per le Persone a Mobilità Ridotta nonché al rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di cabotaggio marittimo, individuate dal Reg. UE 1177/2010, è fatto divieto all'Impresa di Navigazione per motivi di disabilità o di mobilità ridotta:

- di non accettare una prenotazione, o di non emettere un biglietto;
- di non imbarcare una persona con disabilità o a mobilità ridotta, purché la persona interessata sia in possesso di un biglietto valido o di una prenotazione.

Le prenotazioni ed i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e a mobilità ridotta senza oneri aggiuntivi.

In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o a mobilità ridotta in un porto, l'Impresa di Navigazione è responsabile di fornire

gratuitamente all'interessato l'assistenza di cui all'Allegato "I" al presente contratto recante "**Assistenza PMR e formazione**" per salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato un biglietto.

A bordo delle navi, l'Impresa di Navigazione fornisce gratuitamente alle persone con disabilità o a mobilità ridotta almeno l'assistenza di cui all'Allegato "I" citato.

In aggiunta a quanto sopra, l'Impresa di Navigazione ha l'obbligo di cooperare con gli enti di gestione dei porti al fine di fornire assistenza specifica alle persone con disabilità o a mobilità ridotta come segue:

a) l'assistenza è fornita a condizione che la richiesta e il tipo di assistenza specifica necessaria per la persona a mobilità ridotta sia comunicata con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo alla Società anche attraverso la propria rete di vendita. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi;

b) la Società adotta tutte le misure necessarie per ricevere le notifiche relative all'assistenza richiesta da persone con disabilità o a mobilità ridotta. Questo obbligo si applica a tutti i punti vendita, comprese le vendite telefoniche o via internet;

c) se non vengono effettuate notifiche in conformità della lettera a), l'Impresa di Navigazione fa tutto il possibile per garantire che l'assistenza venga fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato un biglietto;

d) l'assistenza è fornita a condizione che la persona con disabilità o a mobilità

ridotta si presenti, nel punto designato, almeno 30 (trenta) minuti prima dell'orario di partenza pubblicato;

e) se una persona con disabilità o a mobilità ridotta ha bisogno di un animale da assistenza, tale animale viene sistemato a condizione che venga fornita notifica alla Impresa di Navigazione, anche tramite la propria rete di vendita, in conformità delle norme applicabili in materia di trasporto di animali da assistenza riconosciuti a bordo di navi passeggeri.

L'Impresa di Navigazione, inoltre:

a. assicura che il proprio personale abbia le conoscenze per soddisfare le necessità delle persone disabili e a mobilità ridotta, fornendo una formazione incentrata sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità, come descritto all'Allegato "I";

b. assicura che tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua, al momento opportuno, corsi di aggiornamento in materia.

A tal fine, gli interventi formativi prevedono un modulo informativo entro sei mesi dalla stipula del Contratto o, nel caso di nuovi dipendenti, entro sei mesi dall'assunzione.

Nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per la mobilità o parti di esse vengano perse o danneggiate durante la movimentazione nel porto o il trasporto a bordo delle navi, il passeggero cui appartengono è risarcito dalla Impresa di Navigazione. Se necessario, si fa tutto il possibile per fornire rapidamente attrezzatura di sostituzione.

I contenuti del presente articolo entrano a far parte integralmente delle Condizioni

generali di trasporto per i servizi passeggeri e merci e della Carta dei servizi.

Per quanto non previsto nel presente articolo, si rinvia alle Linee Guida PMR

emanate con Circolare della Direzione Generale per la navigazione e il trasporto

marittimo e interno n. 10/SM prot. 151 del 04/01/07 e ss.mm.ii., nonché al

Regolamento UE n. 1177/2010, che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004,

relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne

e dal D.lgs. 29 luglio 2015, n. 129 recante la *“Disciplina sanzionatoria delle violazioni*

delle disposizioni del Regolamento UE (1177/2010(CE) che modifica il regolamento (CE) n.

2006/2004 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne”.

Accessibilità commerciale: l'Impresa di Navigazione è obbligata a garantire la

commercializzazione dei titoli di viaggio come da offerta tecnica. I livelli minimi

di accessibilità commerciale sono indicati nel Capitolato Tecnico e nell'Allegato

E.

Articolo 8 -

(Corrispettivo a compensazione, modalità di pagamento e fatturazione)

All'Impresa di Navigazione è dovuto un corrispettivo a compensazione dei costi

per l'assunzione degli obblighi di servizio pubblico al netto dei ricavi calcolato

secondo quanto previsto dalla Misura 8 dell'Allegato A alla Delibera ART

22/2019.

L'importo totale del corrispettivo per i trentasei mesi di durata della concessione

è convenuto in euro 26.910.703,00

(ventiseimilioninovecentodiecimilasettecentotre/00), oltre I.V.A.

All'Impresa di Navigazione è, altresì, attribuita la titolarità dei ricavi tariffari

derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio e dai servizi a domanda forniti a bordo.

Sull'importo complessivo da corrispondere verrà operata, per le attività di vigilanza e di monitoraggio delle prestazioni contrattuali, una detrazione nella misura del 2 (due) per mille. Tale detrazione sarà operata all'atto dell'adozione della determinazione di impegno di spesa.

Il Concessionario dichiara espressamente di accettare che il corrispettivo sopra determinato comprende e compensa integralmente tutte le attività necessarie per eseguire il servizio affidatogli, nel rispetto di leggi, norme e regolamenti in vigore, ivi incluse tutte le attività necessarie per l'adempimento delle prescrizioni dell'Ente Affidante, nonché ogni ulteriore attività tecnica o amministrativa necessaria.

Il Concessionario rinuncia sin d'ora a qualsiasi corrispettivo oltre a quello previsto nel presente contratto, a rivalutazioni o revisioni di qualunque genere dei corrispettivi (diversi da quelli conseguenti alla verifica dell'equilibrio economico-finanziario dell'affidamento in concessione, di cui nell'allegato M), nonché a qualsiasi maggiorazione per incarichi parziali o per interruzione dell'incarico per qualsiasi motivo non imputabile all'Ente Affidante.

Resta inteso tra le Parti che il corrispettivo convenuto include tutti gli oneri e le spese eventualmente necessari per lo svolgimento delle attività pattuite.

Rimangono, altresì, a carico del Concessionario le spese relative al pagamento di imposte, tasse, canoni o corrispettivi comunque denominati, previsti da leggi o regolamenti, derivanti dall'esecuzione del contratto.

Il pagamento del corrispettivo avverrà mediante bonifico bancario sul conto corrente di seguito indicato, intestato al Concessionario e dedicato, in via esclusiva, ai sensi dell'articolo 3 della Legge n. 136/2010: [REDACTED].

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Ai sensi dell'articolo 3 della Legge n. 136/2010, il Concessionario dichiara che le persone delegate ad operare sul conto corrente innanzi indicato sono:

1. Cognome e nome: [REDACTED]

Data e luogo di nascita: [REDACTED]

Indirizzo di residenza: [REDACTED]

Nazionalità: [REDACTED]

Codice fiscale: [REDACTED]

2. Cognome e nome: [REDACTED]

Data e luogo di nascita: [REDACTED]

Indirizzo di residenza: [REDACTED]

Nazionalità: [REDACTED]

Codice fiscale: [REDACTED]

I pagamenti avverranno previa emissione delle fatture in formato elettronico attraverso il Sistema di Interscambio (SdI) dell'Agenzia delle Entrate, al Codice

Univoco Ufficio [REDACTED] Le fatture elettroniche dovranno:

- essere intestate a: MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI – *Direzione generale per la vigilanza sulle Autorità di sistema portuale, il trasporto marittimo e per vie d'acqua interne;*
- riportare il C.I.G., il C.U.P. e il numero di ordine che sarà indicato dall'Ente Affidante.

Alle fatture emesse si applicano le norme relative allo *split payment*, di cui alla L.

190/2014.

Ai fini del pagamento del corrispettivo, l'Impresa di Navigazione emette fattura con cadenza trimestrale posticipata rispetto all'effettuazione del servizio, pari al 90% (novanta per cento) di un quarto dell'importo annuale di riferimento. La liquidazione delle somme in acconto avviene entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento al protocollo della fattura e previa acquisizione da parte dell'Ente Affidante del Documento Unico di Regolarità Contributiva - DURC, che attesti il corretto assolvimento dei versamenti contributivi, previdenziali e assicurativi e a condizione che siano stati assolti gli obblighi di trasmissione dei dati e dei documenti richiesti dal presente contratto e suoi allegati.

Il saldo annuale è calcolato dall'Ente Affidante previa valutazione dei conguagli su base annuale calcolando le percorrenze reali, dedotto l'ammontare delle detrazioni e delle penali, e comunicato all'IN entro il terzo mese dell'anno contrattuale successivo a quello di riferimento e liquidato nei sessanta giorni successivi dal ricevimento della relativa fattura. Nel caso di saldo negativo eccedente il 10% (dieci per cento), il conguaglio verrà effettuato con il successivo pagamento. Il corrispettivo dell'ultimo trimestre dell'ultimo anno di contratto sarà pagato a saldo, all'esito delle verifiche svolte dall'Ente Affidante sulle percorrenze effettive e sui conguagli per detrazioni e penali, fatta salva l'eventuale escussione della garanzia definitiva ove occorrente.

Ciascuna fattura, fatta salva la ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento) sull'importo netto dovuto, ai sensi dell'art. 30, comma 5-bis, del D.lgs. 50/2016, riporterà solamente l'importo troncato alle prime due cifre decimali, senza alcun arrotondamento. La ritenuta verrà liquidata dall'Ente Affidante solo al termine

del contratto, previo accertamento della regolarità del servizio reso e previa acquisizione del documento unico di regolarità contributiva. La ritenuta dello 0,5% (zero virgola cinque per cento) deve essere calcolata e applicata sull'importo imponibile nel caso di fatturazione di servizi.

Resta espressamente inteso che, in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi nei pagamenti dei corrispettivi dovuti, l'Impresa di Navigazione può sospendere lo svolgimento delle attività e dei servizi previsti nel contratto e nella documentazione di gara.

Qualora l'Impresa di Navigazione sia inadempiente a tale obbligo, il contratto si può risolvere di diritto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. mediante semplice ed unilaterale dichiarazione dell'Ente Affidante.

L'Ente Affidante avrà, inoltre, il diritto di dichiarare la risoluzione del presente contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. in caso di violazione delle disposizioni di cui all'articolo 3, co. 9 bis, della Legge n. 136/2010.

Articolo 9 -

(Divieto di modifiche dell'Affidatario e varianti dell'Ente Affidante)

Nessuna variazione o modifica a quanto stabilito dal contratto può essere introdotta dal Concessionario se non preventivamente autorizzata dall'Ente Affidante e, qualora effettuate senza preventiva autorizzazione, non daranno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta al Concessionario. L'Ente Affidante può richiedere variazioni al contratto, ai sensi dell'art. 175 del Codice dei Contratti.

Con la sottoscrizione del contratto, il Concessionario accetta di eseguire, senza compenso aggiuntivo, tutte le variazioni di carattere non sostanziale che siano

ritenute opportune dall'Ente Affidante purché non mutino sostanzialmente la natura delle attività oggetto del contratto e non comportino a carico dell'esecutore maggiori oneri.

Durante il periodo di efficacia del contratto, le modifiche allo stesso possono essere effettuate nelle ipotesi, alle condizioni e con le modalità previste dal presente atto ed in ossequio a quanto previsto all'art. 175 del Codice dei Contratti.

Al fine di consentire l'adeguamento tempestivo delle modalità di offerta a rilevanti mutamenti della domanda e delle condizioni di contesto o per fare fronte ad esigenze di pubblica utilità e a situazioni di emergenza derivanti da eventi di forza maggiore, l'Ente Affidante può chiedere all'Impresa di Navigazione di procedere a modificare in modo permanente o temporaneo il servizio oggetto del presente contratto, a condizione che tali modifiche non alterino la natura generale del contratto stipulato con il Concessionario e non comportino una variazione sostanziale e/o rilevante dell'equilibrio economico dello stesso.

Articolo 10 -

(Obblighi dell'Affidatario in materia di contribuzione, assistenza e previdenza)

L'Impresa di Navigazione dovrà rispettare la normativa italiana circa il collocamento e l'arruolamento dei lavoratori marittimi per le prestazioni di servizio a bordo di navi italiane nonché i relativi accordi collettivi nazionali.

Il Concessionario dichiara e garantisce che il personale del quale si avvarrà per l'esecuzione del presente contratto sarà regolarmente contrattualizzato e assicurato dallo stesso Concessionario nel rispetto della vigente normativa, ed in tal senso si obbliga ad ogni effetto di legge.

L'Impresa di Navigazione è tenuta, anche ai sensi dell'art. 30 del Codice dei Contratti, ad applicare, nei confronti dei lavoratori, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello previsto nei contratti collettivi nazionali di lavoro, nonché al rispetto delle condizioni stabilite dallo Stato italiano in materia di equipaggio ai sensi dell'art. 3 del Regolamento CEE 3577/92, del Consiglio del 7 dicembre 1992 (cabotaggio marittimo).

Il Concessionario assume l'obbligo della piena osservanza di tutti gli obblighi derivanti dalle norme di legge relative alla regolare assunzione, alle assicurazioni sociali obbligatorie contro gli infortuni sul lavoro e per la previdenza e l'assistenza a favore dei dipendenti.

Il Concessionario si assume l'obbligo di osservare e far osservare dal proprio personale tutte le norme di prevenzione infortunistica e di igiene del lavoro vigenti e/o comunque richieste dalla particolarità del lavoro.

Il Concessionario assume, inoltre, l'obbligo di eseguire le occorrenti ricognizioni nelle zone di lavoro al fine di realizzare quanto commissionato a regola d'arte e nel pieno ed assoluto rispetto delle vigenti norme di prevenzione infortuni e di igiene del lavoro e delle specifiche norme aziendali.

Il Concessionario assume l'obbligo della costante sorveglianza del corso dell'esecuzione, designando e preponendo un proprio fiduciario incaricato di dirigere le prestazioni inerenti alle specifiche attività in modo anche da assicurare che il lavoro dei propri dipendenti e collaboratori si svolga in condizioni di assoluta sicurezza, restando esclusa ogni ingerenza dell'Ente Affidante, la quale resta, comunque e pertanto, manlevata da ogni responsabilità e dovrà essere in ogni caso tenuta indenne dal Concessionario.

Tutte le spese derivanti al Concessionario per l'osservanza degli obblighi indicati, nonché tutti gli oneri in genere, nessuno escluso, che, comunque, potessero far capo al Concessionario per l'organizzazione, in condizione di autonomia, di tutti i mezzi necessari, tecnici e amministrativi, per svolgere il servizio oggetto del presente contratto, si intenderanno compresi nel corrispettivo di contratto.

L'Ente Affidante si riserva, comunque, ogni e qualsiasi facoltà di accertare, in qualunque momento e con le modalità che riterrà più opportune, tra cui l'acquisizione d'ufficio del DURC, l'esatto adempimento da parte dell'Affidatario degli obblighi di cui al presente articolo.

Il Concessionario deve esigere, da ciascuno dei suoi dipendenti e collaboratori coinvolti nella realizzazione dell'oggetto del contratto, l'impegno scritto a rispettare, anche dopo aver cessato di essere addetto ad attività oggetto del contratto, il segreto su tutte le informazioni di cui vengano a conoscenza in occasione dell'esecuzione del contratto e a non comunicare a terzi né ad utilizzare, a profitto proprio o di terzi, documenti e informazioni che non siano stati resi pubblici.

In caso di loro richiesta, una copia di tale impegno va trasmessa ai soggetti interessati. In caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo, l'Ente Affidante avrà la facoltà di recedere dal presente contratto ai sensi dell'art. 109 del Codice dei Contratti.

Resta, tuttavia, salva la facoltà dell'Ente Affidante di ordinare, a propria scelta e in alternativa, la sospensione dei servizi sino a che non sia rimossa la violazione, salvo il risarcimento dei danni a proprio favore in relazione alla sospensione e con esclusione di ogni risarcimento o indennizzo a favore del Concessionario.

Il Concessionario, prima di dare esecuzione alle Prestazioni Contrattuali, dovrà consegnare all'Ente Affidante il DUVRI sottoscritto in segno di accettazione, ovvero integrato come ritenuto dallo stesso necessario, in caso di inadempienza contributiva risultante dal DURC, relativo a personale dipendente del Concessionario o, se presente, del subappaltatore, impiegato nell'esecuzione del contratto.

L'Ente Affidante trattiene dal mandato di pagamento l'importo corrispondente all'inadempienza per il successivo versamento diretto agli enti previdenziali ed assicurativi.

In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente o collaboratori del Concessionario o, se presente, del subappaltatore, impiegati nell'esecuzione del contratto, il RUP invita, per iscritto, il soggetto inadempiente, e, in ogni caso, il Concessionario a provvedervi entro i successivi quindici giorni.

Ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, l'Ente Affidante paga anche in corso d'opera direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate, detraendo il relativo importo dalle somme dovute, ai sensi dell'art. 30, comma 6, del Codice dei Contratti.

Articolo 11 -

(Clausola sociale)

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale, in caso di subentro di un nuovo aggiudicatario, il personale amministrativo e quello di cui all'art. 115 del Codice della Navigazione, approvato con R.D. 30 marzo 1942, n. 327 e ss.mm.ii., alle dipendenze dirette del gestore uscente e già assegnato in via prevalente

all'esercizio della linea, con esclusione del personale di livello dirigenziale o equiparato, nei limiti di quanto consentito dall'ordinamento europeo, è trasferito, senza soluzione di continuità, all'impresa di navigazione subentrante nel rispetto degli artt. 323 e ss. del Codice. Il trasferimento è operante nei limiti del personale previsto dalle tabelle di armamento e di quello, di terra ed imbarcato, previsto dalle tabelle di esercizio in rapporto al numero dei passeggeri per garantire lo svolgimento a bordo dei servizi di ristorazione, alberghieri e di ricettività. Al personale trasferito viene garantita l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Il trasferimento è condizionato alle effettive esigenze organizzative e di personale del nuovo gestore entrante ed opera nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l'organizzazione definita dal nuovo gestore.

Articolo 12 -

(Responsabilità)

Salvo la risarcibilità di eventuali maggiori danni, il Concessionario è responsabile, verso l'Ente Affidante, della corretta esecuzione del servizio pubblico di trasporto secondo la diligenza professionale. A tal fine, è obbligo dell'Impresa concessionaria eliminare, anche in corso d'opera, i difetti o le manchevolezze che dovessero emergere da controlli e/o verifiche tecniche.

Il Concessionario è responsabile per danni derivanti all'Ente Affidante, all'utenza od al personale impiegato, e, pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessari, con l'obbligo di controllo, al fine di garantire condizioni di

sicurezza e prevenzioni infortuni in tutte le operazioni connesse al contratto.

Il Concessionario si obbliga a risarcire l'Ente Affidante per i danni, le perdite di beni o la distruzione di beni di proprietà dello stesso e che siano imputabili direttamente al Concessionario e/o ai suoi subappaltatori e/o subfornitori.

È fatto obbligo al Concessionario di mantenere l'Ente Affidante sollevato e indenne da ogni e qualsiasi responsabilità per danni a persone o cose che si dovessero verificare in dipendenza di questo contratto e contro azioni legali derivanti da richieste risarcitorie avanzate nei confronti dell'Ente Affidante o da terzi danneggiati.

Il Concessionario, altresì, si obbliga a rispondere e a manlevare l'Ente Affidante da ogni pretesa di risarcimento avanzata dagli enti competenti o da soggetti terzi, compresi i dipendenti del Concessionario e/o subfornitore ovvero dell'Ente Affidante medesimo, a mezzo di domanda giudiziale o stragiudiziale per qualunque titolo derivante o comunque connesso con l'esecuzione del presente contratto, salvo che le pretese risarcitorie derivino da azioni e/o omissioni causate direttamente dall'Ente Affidante.

Il Concessionario, inoltre, si assume la responsabilità per danni causati all'Ente Affidante o terzi imputabili a difetti gestionali o di manutenzione, garantendo che gli interventi saranno realizzati con le migliori tecnologie e tecniche esistenti.

Il Concessionario risponderà direttamente e manleverà l'Ente Affidante da ogni responsabilità od onere di qualsiasi natura derivanti da violazione da parte del Concessionario, e/o dei suoi subfornitori, di leggi, decreti, regolamenti, disciplinari tecnici, ordini di autorità o enti locali, connessi e, in ogni caso, derivanti dall'esecuzione del presente contratto.

Articolo 13 -

(Garanzie ed Assicurazione)

A garanzia della corretta esecuzione delle prestazioni, il Concessionario ha prodotto garanzia definitiva ai sensi dell'art. 103 del Codice dei Contratti, conforme allo schema di polizza di cui al Decreto del Ministero dello Sviluppo economico 16 settembre 2022, n. 193, recante il "*Regolamento contenente gli schemi tipo per le garanzie fideiussorie e le polizze assicurative di cui agli articoli 24, 35, 93, 103 e 104 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, e successive modificazioni*", costituita mediante garanzia fideiussoria n. [REDACTED] in data 24 luglio 2023 rilasciata dalla società [REDACTED] agenzia/filiale di [REDACTED] [REDACTED] per un importo pari a € 5.812.711,85, con durata fino all'emissione da parte della Stazione Appaltante del certificato di verifica di conformità alla scadenza naturale della concessione.

La fideiussione, svincolabile a prima richiesta, con rinuncia al beneficio della preventiva escussione del Contraente ai sensi degli art. 1944 c.c., 1945 c.c. e dell'art. 1957 c.c., sarà svincolata alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione.

In caso di escussione di tale fideiussione, il Concessionario deve provvedere alla sua completa reintegrazione entro e non oltre il termine di 5 (cinque) giorni lavorativi decorrente dall'avvenuto pagamento da parte del garante.

Il Concessionario ha, altresì, prodotto le seguenti polizze assicurative e relative appendici, unitamente alle quietanze di intervenuto pagamento del relativo premio: (i) [REDACTED] sottoscritto in data 16 febbraio 2023, rilasciato da [REDACTED] per un importo

pari a USD 7.000.000.000 per responsabilità armatoriale come da D.Lgs.

28/6/2012 n. 111 art. 4, USD 1.000.000.000 per inquinamento, USD

3.000.000.000 per RCT dei passeggeri seguito malattia e/o infortunio e/o morte

e RCO marittimi imbarcati/operai prestatori di lavoro seguito malattia e/o

infortunio e/o morte; Confirmation of Entry, sottoscritto in data 30 marzo 2023

rilasciato da [REDACTED] e (ii) polizza n. [REDACTED] e

relativa appendice, contraddistinta al n. 1, sottoscritta in data 12 aprile 2023

rilasciata dalla [REDACTED]

per un importo pari a € 5.000.000 a copertura della responsabilità civile per

infortunio o danni eventualmente da lui/loro stesso/i causati a persone e/o beni

dell’Affidatario medesimo, dell’Ente Affidante, dell’Amministrazione Pilota o di

terzi (compresi dipendenti del Concessionario e/o subappaltatore e/o

subfornitore ovvero dell’Amministrazione Pilota o di terzi), nell’esecuzione dei

servizi oggetto del Contratto.

Si precisa che il Concessionario si impegna espressamente a presentare evidenza

del rinnovo della suddetta polizza fino alla scadenza del presente contratto.

Articolo 14 -

(Controlli e vigilanza sull’esecuzione del contratto)

In qualsiasi momento, ed anche senza preavviso, l’Ente Affidante si riserva di

effettuare verifiche e controlli circa la corretta osservanza di tutte le disposizioni

contenute nel presente contratto, nei documenti contrattuali allegati, nonché del

Capitolato Tecnico.

Il Concessionario, pertanto, si obbliga a prestare la più ampia collaborazione per

consentire lo svolgimento delle suddette verifiche e controlli da parte dell’Ente

Affidante che, a tale scopo, ha libero accesso alle navi, nonché alle biglietterie e agli uffici dell'Impresa di Navigazione adibiti all'esecuzione del servizio, nonché alla documentazione concernente i dati e le comunicazioni previste dal presente contratto.

Qualora, a seguito dei controlli, dovessero risultare inadempimenti ovvero aspetti di non conformità alle previsioni contrattuali, fermo restando quanto previsto in materia di penali, nonché in tema di risoluzione del contratto e di risarcimento dell'eventuale maggior danno, il Concessionario deve provvedere ad eliminare le disfunzioni rilevate, con oneri a proprio totale ed esclusivo carico, entro il termine a tal fine indicato dall'Ente Affidante.

I controlli e le verifiche effettuati dall'Ente Affidante, pur con esito positivo, non liberano il Concessionario dagli obblighi e dalle responsabilità riguardanti il presente contratto.

In ogni caso, il Concessionario è tenuto a fornire all'Ente Affidante tutte le informazioni, le notizie, i chiarimenti, i dati, gli atti e i documenti funzionali alla verifica della corretta osservanza delle obbligazioni assunte in virtù e per effetto del presente contratto.

La verifica di conformità delle prestazioni eseguite, volta ad accertarne, in termini di quantità e qualità, la corrispondenza rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali, sarà avviata dal DEC a seguito della ultimazione delle medesime prestazioni contrattuali, nei termini indicati dal Capitolato Tecnico.

Articolo 15 -

(Subappalto)

Il Concessionario, in sede di offerta, ha dichiarato di voler subappaltare le seguenti

prestazioni: servizi terminalistici portuali; servizio di catering e di gestione negozi di bordo; manutenzione e ispezione lance di salvataggio, manutenzione scrubber, manutenzione HW/SW a bordo, Block fee, lavanderia, indagini ambientali e valutazione dei rischi, monitoraggio piano HACCP, gestione stazione GMDSS, Gestione VDR.

Dette prestazioni potranno essere subappaltate, previa verifica dell'Ente Affidante, nel rispetto dell'art. 174 del Codice dei Contratti e delle ulteriori condizioni, limiti e modalità previsti dal Disciplinare di gara e del Capitolato Tecnico.

Il Concessionario resta in ogni caso responsabile nei confronti dell'Ente Affidante, per l'esecuzione delle attività oggetto di subcontratto, sollevando l'Ente Affidante medesimo da ogni pretesa dei subappaltatori o da richieste di risarcimento danni avanzate da terzi in conseguenza all'esecuzione delle attività subappaltate.

Articolo 16 -

(Penali)

Il Concessionario dovrà adempiere puntualmente tutte le obbligazioni contrattuali contenute nel presente documento e nei documenti contrattuali allegati.

Fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del maggior danno per l'Ente Affidante nonché i risarcimenti e/o indennizzi dovuti all'utenza in base alla relativa normativa, in caso di temporaneo mancato svolgimento del servizio, mancata effettuazione di corse, difformità nell'esecuzione del servizio a quanto previsto dal presente contratto, dal Capitolato Tecnico e dall'offerta tecnica, l'Ente Affidante applicherà all'Impresa di Navigazione:

- a) una riduzione del 10% (dieci per cento) del corrispettivo contrattuale netto della singola corsa (ovvero del costo unitario migliatico moltiplicato per le miglia omesse) qualora, a causa di avverse condizioni meteorologiche che non consentano la navigazione in condizioni di massima sicurezza, ovvero a causa di altri comprovati motivi di forza maggiore, venga percorso un numero di miglia inferiore rispetto a quello previsto nel presente contratto;
- b) una penale pari a 1,5 (uno virgola cinque) volte il corrispettivo contrattuale netto della singola corsa, qualora, a causa di avarie e/o altri motivi tecnici imputabili all'Impresa di Navigazione, venga cancellata la corsa;
- c) una riduzione del 5% (cinque per cento) del corrispettivo contrattuale netto della singola corsa, qualora, per motivi imputabili all'Impresa di Navigazione, vi sia per la singola tratta un ritardo pari o superiore a 60 minuti della corsa rispetto all'orario di arrivo previsto;
- d) una penale da € 5.000,00 a € 500.000,00, a seconda della gravità della fattispecie per l'utilizzo di unità navali difformi dai requisiti richiesti e, in caso di inosservanza dei provvedimenti emanati dal Ministero, relativi all'esecuzione degli obblighi di servizio;
- e) una penale da € 5.000,00 a € 500.000,00, a seconda della gravità e reiterazione, per ogni violazione dell'obbligo di collaborare o fornire informazioni e documenti all'Ente Affidante o al nuovo gestore nell'ambito della (nuova e successiva) procedura di affidamento del servizio e/o subentro del nuovo gestore;
- f) una penale di € 30.000 ogni 24 ore di ritardo, in caso di violazione dell'obbligo

di rendere disponibile il mezzo sostitutivo entro 48 ore (o del minor tempo offerto in fase di gara) dall'evento di avaria o forza maggiore.

Qualora i ritardi e/o gli adempimenti siano tali da comportare l'applicazione di penalità per un ammontare superiore al 10% del corrispettivo complessivo contrattualizzato, l'Ente Affidante ha facoltà di risolvere il contratto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, ferma rimanendo la facoltà di agire nei confronti del Concessionario per il risarcimento degli ulteriori danni subiti.

Nel caso di inadempienze contrattuali, nonché di inosservanza dei provvedimenti emanati dal Ministero relativi all'esecuzione degli obblighi di servizio pubblico, l'Ente Affidante provvede, con PEC, a contestare la violazione all'Impresa di Navigazione entro il termine perentorio di novanta giorni dalla data di effettiva constatazione o comunque conoscenza della violazione. L'Impresa di Navigazione, entro il termine perentorio di sessanta giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento della suddetta contestazione, potrà produrre le proprie controdeduzioni. Nei casi in cui le predette controdeduzioni siano state presentate ma valutate negativamente o non accolte dal Ministero o non siano state presentate, il Ministero procede entro il termine massimo di sessanta giorni all'applicazione delle penalità. Il Ministero si riserva la facoltà di chiedere ulteriori chiarimenti o svolgere accertamenti presso le Autorità marittime competenti in merito alle controdeduzioni presentate dall'Impresa di Navigazione; in tal caso, i termini per la comminazione della penalità sono conseguenzialmente differiti.

Ferme restando le fattispecie inerenti alle penali specifiche, in tutti i casi di ritardato adempimento o di inadempimento, accertato dal RUP o dal DEC rispetto alle obbligazioni assunte con il presente contratto e/o ai tempi ed ai modi per

l'espletamento di una prestazione in base a disposizioni e/o ordini di servizio,
l'Ente Affidante applicherà una penale tra lo 0,3‰ e l'1‰ dell'importo netto contrattuale.

L'importo delle penalità verrà detratto in sede di liquidazione delle fatture ovvero sarà incamerata la garanzia definitiva per la quota parte.

Articolo 17 -

(Esecuzione in danno)

È facoltà dell'Ente Affidante, nel caso in cui il Concessionario o un terzo esecutore da questi incaricato ometta di eseguire anche parzialmente le prestazioni di cui al presente contratto, di ordinare ad altro soggetto - senza alcuna formalità, l'esecuzione parziale o totale di quanto omesso dal Concessionario o dal terzo subcontraente, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati.

In caso di risoluzione del contratto, sia ai sensi dell'art. 1662 c.c. che ai sensi dell'art. 1456 c.c., l'Ente Affidante si riserva il diritto di affidare a terzi l'esecuzione di quanto necessario al regolare completamento delle attività oggetto del presente contratto.

Ai sensi dell'art. 103, co. 2, del Codice dei Contratti, "Le stazioni appaltanti hanno il diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta" per la prosecuzione del servizio.

Nei suddetti casi, l'Ente Affidante avrà, inoltre, facoltà di differire il pagamento delle somme dovute al momento della risoluzione, al fine di quantificare il danno che il Concessionario è eventualmente tenuto a risarcire, nonché di operare le opportune compensazioni tra tali importi. L'eventuale esecuzione in danno non

esime il Concessionario dalle responsabilità civili, penali e amministrative in cui lo stesso può incorrere a norma di legge.

Articolo 18 -

(Obblighi di contabilità regolatoria e separazione contabile –

Monitoraggio delle prestazioni contrattuali – Monitoraggio

economico gestionale - Verifica dell'equilibrio economico-

finanziario)

18.1. Obblighi di contabilità regolatoria e di separazione contabile: l'Impresa di Navigazione deve conformarsi a quanto previsto dalla Misura 4 dell'Allegato A della Delibera ART 22/2019.

In particolare, l'Impresa di Navigazione adotta gli schemi di contabilità regolatoria (conti economici, stati patrimoniali e dati tecnici) di cui al Prospetto 6 dell'Annesso 1 dell'Allegato A alla Delibera ART 22/2019 e alloca, secondo i criteri definiti nella Misura 4 del predetto Atto di regolazione, le componenti economiche e patrimoniali, in coerenza con il bilancio di esercizio.

L'Impresa di Navigazione adempie, altresì, ai connessi obblighi di comunicazione periodica e rendicontazione ai sensi di quanto previsto nella predetta Misura 4. A tal fine, ai sensi dei punti 11, 12 e 13, trasmette gli schemi di contabilità regolatoria e di rendicontazione corredati da una relazione illustrativa nonché la certificazione della società di revisione, sia all'Autorità sia all'Ente Affidante, entro 60 giorni dall'approvazione del bilancio di esercizio.

18.2. Monitoraggio delle prestazioni contrattuali e monitoraggio economico gestionale: come previsto nella Delibera ART 96/2018 (Misura 5, punto 18), l'Impresa di Navigazione dovrà dotarsi di un sistema di monitoraggio aziendale,

tenendo conto dei sistemi di monitoraggio e delle tecnologie già utilizzate nei porti interessati dal servizio, per l'acquisizione dei dati inerenti il servizio, compresi gli orari di partenza e arrivo delle varie navi agli approdi, i passeggeri trasportati su ogni singola corsa, le eventuali auto al seguito, la tipologia di naviglio.

A decorrere dall'attivazione del servizio, l'Impresa di Navigazione deve inviare all'Ente Affidante, con cadenza trimestrale, una comunicazione dei dati mensili del venduto che individui, per ciascuna categoria tariffaria applicata, comprese le gratuità, il numero di titoli venduti.

Entro 60 giorni dalla sua approvazione, l'Impresa di Navigazione dovrà inviare all'Ente Affidante copia del Bilancio di Esercizio, a norma di legge.

La Nota Integrativa al Bilancio dovrà contenere, per i servizi relativi al presente contratto, l'indicazione della forza media del personale impiegato suddivisa per qualifica.

In caso di svolgimento di attività esterne all'oggetto del presente contratto da parte della Società concessionaria, questa deve tenere una contabilità analitica del ramo di azienda individuato, come preposto all'esercizio dei servizi di trasporto marittimo oggetto del presente contratto, ed evidenziare nei bilanci i costi e i ricavi di competenza del ramo di azienda.

L'Impresa di Navigazione deve comunicare all'Ente Affidante, su base mensile, le informazioni di cui all'Allegato "L" recante "**Monitoraggio del servizio**". Le informazioni saranno, comunque, disponibili presso l'Impresa di Navigazione a partire dal giorno successivo a quello dello svolgimento del servizio.

18.3. Verifica dell'equilibrio economico-finanziario dell'affidamento in concessione: l'Ente Affidante procederà, al termine del periodo regolatorio come

infra definito, ai sensi della Misura 18 dell'Atto di regolazione di cui all'Allegato

A alla Delibera ART. 22/2019, alla verifica dell'equilibrio economico - finanziario

dell'affidamento in concessione ed alle variazioni previste al punto 4 di tale Misura

18.

A tal fine, il periodo di validità del contratto di 36 mesi costituisce un unico

periodo regolatorio.

Allo scopo di effettuare la verifica di cui al precedente punto, l'Ente Affidante

figurerà un termine congruo, non inferiore a 30 giorni, per la predisposizione, da

parte della Impresa di Navigazione, di un PEF consuntivato, sulla base degli

schemi di cui al Prospetto 3 dell'Annesso 1 del predetto Atto di regolazione - e

nei tempi e secondo i dettagli stabiliti dall'allegato **M** al presente contratto di

servizio - che consenta il confronto con i valori del PEF precedente al fine di

rilevare eventuali sovra-compensazioni o sotto-compensazioni.

Articolo 19 -

(Risoluzione e clausola risolutiva espressa)

Il contratto può essere risolto nei casi previsti dall'art. 176 del D.lgs. 50/2016.

A prescindere dalle cause generali di risoluzione, nonché quelle previste negli atti

di gara e oltre a quanto previsto dall'art. 1453 del Codice civile, l'Ente Affidante

ha facoltà di provvedere alla risoluzione dello stesso ai sensi dell'art. 1456 del

Codice civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'Impresa di Navigazione

mediante raccomandata A/R o PEC, nei casi qui di seguito indicati:

a) inadempimento alle disposizioni del RUP o del DEC riguardo ai tempi di

esecuzione o quando risulti accertato il mancato rispetto delle ingiunzioni

o diffide fattegli nei termini imposti dagli stessi provvedimenti;

- | | |
|--|--|
| | |
| | b) inadempimento degli obblighi previsti nella clausola sociale in corso di esecuzione del contratto; |
| | c) manifesta incapacità nell'esecuzione delle prestazioni o inidoneità, anche solo legale, rispetto ai requisiti di aggiudicazione; |
| | d) arbitrario abbandono o sospensione non dipendente da cause di forza maggiore, di tutti o parte dei servizi oggetto del contratto; |
| | e) scarsa diligenza nell'ottemperamento alle prescrizioni del RUP e del DEC e/o degli organi competenti al rilascio delle dovute necessarie autorizzazioni; |
| | f) non rispondenza delle prestazioni alle specifiche tecniche di cui al Capitolato Tecnico ed al contratto ed allo scopo delle attività; |
| | g) mancato rispetto della normativa sulla sicurezza e la salute dei lavoratori di cui al Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro; |
| | h) applicazione di una delle misure di sospensione dell'attività irrogate ai sensi dell'articolo 14, comma 1, del Testo Unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, ovvero l'azzeramento del punteggio per la ripetizione di violazioni in materia di salute e sicurezza sul lavoro ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del citato Testo Unico; |
| | i) ottenimento del DURC negativo, alle condizioni di cui all'articolo 30, co. 5, del Codice dei Contratti; in tal caso, il RUP contesta gli addebiti e assegna un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione delle controdeduzioni; |
| | j) l'esercizio del servizio con navi riconosciute non idonee e comunque non conformi ai requisiti di capitolato e/o d'offerta senza il previo assenso |

dell'Ente Affidante;

- k) ogni altra causa prevista dal Capitolato Tecnico, dal presente contratto e dagli altri documenti di gara.

Fermo restando quanto sopra, il contratto è risolto di diritto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c., nei seguenti casi:

- a) perdita, da parte del Concessionario, dei requisiti per l'esecuzione dei servizi, quali il fallimento o la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che inibiscono la capacità di contrattare con la Pubblica Amministrazione;

- b) mancato rispetto degli adempimenti di cui alla Legge 136/2010 in materia di tracciabilità dei pagamenti;

- c) violazione dell'obbligo del segreto d'ufficio da parte del personale del Concessionario su fatti e circostanze di cui venga a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti ovvero comportamenti diretti a influire sul regolare e programmato svolgimento dell'attività dell'Ente Affidante;

- d) sopravvenienza a carico del Concessionario, dei suoi legali rappresentanti, amministratori e direttori tecnici, di provvedimenti e/o procedimenti di cui alla vigente normativa in tema di lotta alla delinquenza mafiosa;

- e) emanazione a carico del Concessionario di un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al Codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016;

- f) sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i delitti previsti dall'articolo 51, commi 3-bis e 3-quater, del codice di procedura penale, dagli articoli 314, primo comma, 316, 316-bis, 317, 318, 319, 319-ter, 319-quater e 320 del Codice penale;
- g) sussistenza di reati di usura, riciclaggio, nonché frodi nei riguardi dell'Ente Affidante, di eventuali subappaltatori, di fornitori, di lavoratori o di altri soggetti comunque interessati ai lavori;
- h) affidamento in subcontratto senza autorizzazione;
- i) cessione anche parziale del contratto;
- j) inadempimento accertato alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale;
- k) revoca di autorizzazioni, concessioni, nulla osta, iscrizioni presso Registri/Albi, cessazione ovvero sospensione dell'esercizio delle attività oggetto del contratto;
- l) azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto e/o di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro l'Ente Affidante in ragione del presente contratto;
- m) se nei confronti del Concessionario sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia e delle relative misure di prevenzione, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80 del Codice dei Contratti;
- n) ogni altra causa di risoluzione ex articolo 1456 del Codice civile prevista

dal Capitolato Tecnico, dal contratto e dagli altri documenti di gara.

La risoluzione si verifica di diritto mediante unilaterale dichiarazione dell'Ente Affidante, da effettuarsi mediante comunicazione recettizia (esemplificando: fax, telegramma, raccomandata A/R o PEC).

In caso di risoluzione del contratto, l'Ente Affidante provvederà ad escutere la garanzia definitiva, salva la facoltà per l'Ente Affidante di agire per il ristoro dell'eventuale danno subito nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Affidatario. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il Concessionario è sempre tenuto al risarcimento dei danni a lui imputabili.

Al verificarsi della risoluzione, l'Ente Affidante, altresì, tratterrà ogni somma ancora dovuta per l'attività regolarmente e puntualmente svolta in conto di risarcimento di tutti i danni diretti ed indiretti conseguenti all'inadempimento, ivi compresi i maggiori costi per il nuovo espletamento della gara.

Il Concessionario prende atto che l'affidamento è subordinato all'integrale ed assoluto rispetto della vigente normativa antimafia. In particolare, non dovranno essere stati presi provvedimenti, definitivi o provvisori, che dispongano misure di prevenzione o divieti, sospensioni o decadenze di cui alla predetta normativa nei confronti del legale rappresentante e dei componenti dell'organo di Amministrazione del Concessionario, né dovranno essere pendenti procedimenti per l'applicazione delle medesime disposizioni, né essere pronunciate condanne che comportino la incapacità di contrarre con la Pubblica Amministrazione. Il Concessionario, rinunciando espressamente ad ogni eccezione al riguardo, accetta che ove, nel corso di durata del presente contratto, fossero emanati provvedimenti di cui al precedente capoverso, il contratto stesso si risolverà di diritto, fatta salva

la facoltà dell'Ente Affidante di richiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti.

Il Concessionario dichiara di assumere gli obblighi di cui al presente articolo anche in relazione ad ogni impresa subappaltatrice o subfornitrice.

Nel caso in cui il contratto abbia iniziato ad avere esecuzione, l'Ente Affidante, sin dal primo atto di esecuzione, fatta salva ogni altra facoltà prevista dalla legge e dal contratto, si riserva la facoltà di dichiararne la risoluzione ai sensi dell'art. 1456 c.c. qualora una delle dichiarazioni e garanzie rilasciate dal Concessionario ai sensi dell'art. 80 del Codice dei Contratti si riveli non veritiera, incompleta, non corretta o non accurata.

La risoluzione si verificherà di diritto nel momento in cui l'Ente Affidante comunicherà al Concessionario con PEC o lettera raccomandata A/R, l'intenzione di avvalersi della risoluzione di cui al presente articolo.

In conseguenza della risoluzione del contratto, il Concessionario si obbliga a risarcire, manlevare e tenere indenne l'Ente Affidante rispetto ad ogni costo, spesa, perdita, passività od onere, sostenuto e dimostrato che non si sarebbe verificato ove le dichiarazioni e garanzie di cui sopra rilasciate dal Concessionario fossero state veritiere, complete, corrette ed accurate.

All'atto di perfezionamento del contratto, la documentazione in possesso dell'Ente Affidante deve essere corredata anche delle certificazioni richieste dalla legge. Nel caso in cui tali certificazioni non fossero ancora state acquisite dagli Organi competenti, l'Ente Affidante si riserva, se del caso, la facoltà di risolvere il contratto nel caso che le stesse, tardivamente pervenute, attestino la non ottemperanza a norme inderogabili di legge.

Articolo 20 -

(Cessazione, revoca e subentro - Sospensione)

Cessazione e revoca del contratto: i casi di cessazione, revoca della concessione e subentro sono regolati ai sensi dell'art. 176 del Codice dei Contratti.

Dalla data di comunicazione della cessazione o revoca, il Concessionario dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti alcun danno all'Ente Affidante ed alla continuità del servizio pubblico.

Sospensione: l'Ente Affidante ha la facoltà di sospendere in qualsiasi momento, per comprovati motivi, l'efficacia del contratto stipulato con l'Impresa di Navigazione, per periodi non superiori a sei mesi, dandone comunicazione scritta allo stesso. In conseguenza dell'esercizio della facoltà di sospensione, nessuna somma sarà dovuta alla Società nel relativo periodo. Si rinvia, per quanto non previsto, agli artt. 107 e 175 del Codice dei Contratti.

Articolo 21 -

(Regolarità fiscale)

Il Concessionario si obbliga a recepire e a far recepire all'interno dei contratti sottoscritti con i sub-contrattanti/sub-fornitori o comunque con ogni altro soggetto interessato all'Intervento apposite clausole che prevedano:

- i. l'osservanza degli obblighi previsti dalla legge in tema di regolarità fiscale;
- ii. l'esecuzione dei pagamenti del/dei corrispettivo/i subordinatamente alla presentazione, da parte del beneficiario del pagamento medesimo, di idonea documentazione attestante l'avvenuto versamento all'erario delle ritenute sui redditi di lavoro dipendente, ove applicabile, e dell'imposta sul valore aggiunto, scaturenti dalle fatture emesse a fronte delle prestazioni

svolte nell'ambito del presente contratto.

Articolo 22 -

(Divieto di cessione del contratto – Cessione dei crediti)

È vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto.

La cessione si configura anche nel caso in cui Concessionario venga incorporato in altra azienda, nel caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda e negli altri casi in cui quest'ultimo sia oggetto di atti di trasformazione a seguito dei quali perda la propria identità giuridica.

Per quanto riguarda le modificazioni soggettive che comportino cessioni di azienda o atti di trasformazione, fusione e scissione relative all'impresa contraente, si applica l'art. 175 del Codice dei Contratti. L'inosservanza di tale disposizione comporterà la risoluzione di diritto dello stesso, ai sensi dell'art. 1456 Codice civile.

È ammessa la cessione dei crediti derivanti dal Contratto, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 106, co. 13, del Codice dei Contratti.

Articolo 23 -

(Modifiche assetti proprietari – Obblighi dell'Impresa di navigazione quale gestore uscente)

Il Concessionario è tenuto a comunicare tempestivamente all'Ente Affidante ogni modificazione intervenuta negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici ed amministrativi.

Il Concessionario, nel momento in cui il servizio è in scadenza, o già scaduto, ma in regime di proroga, ed oggetto di nuova procedura di affidamento da parte

dell'Ente Affidante competente, assume tutti gli obblighi di collaborazione ed informazione necessari all'Ente Affidante per predisporre la nuova procedura di affidamento, tra i quali quelli previsti dall'Atto di regolazione di cui all'Allegato A alla Delibera ART 22/2019 e ss.mm.ii., Misura 14, punto 2, e quelli ad essi strumentali.

Articolo 24 -

(Tracciabilità dei flussi finanziari)

Il Concessionario assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della Legge n. 136/2010 e si impegna a comunicare all'Ente Affidante gli estremi identificativi del conto corrente dedicato nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso ed eventualmente le relative modifiche.

Il Concessionario si impegna a dare immediata comunicazione all'Ente Affidante ed alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo competente della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il presente contratto verrà risolto in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.A. e/o degli altri strumenti previsti dalla legge purché idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni.

Articolo 25 -

(Trasparenza e accesso al dato)

Sono accessibili a chiunque, e pubblicati sul sito internet dell'Ente Affidante e dell'Impresa di Navigazione, almeno i seguenti documenti:

- a) contratto di servizio comprensivo di tutti gli allegati, escludendo i contenuti sensibili di interesse strettamente industriale, nonché uno schema di sintesi dei principali elementi contrattuali;
- b) schemi dei questionari utilizzati nelle indagini di *customer satisfaction* realizzate e risultati in forma sintetica;
- c) indagini sulla domanda di mobilità potenziale;
- d) carte della qualità dei servizi;
- e) relazioni illustrative degli esiti delle consultazioni pubbliche;
- f) il numero di reclami ricevuti dall'Ente Affidante.

Il piano di accesso al dato è allegato al presente contratto di servizio e redatto secondo le modalità previste dalla Delibera ART 96/2018.

L'Impresa di Navigazione è obbligata a comunicare all'Ente Affidante ogni informazione e dato che consenta la pubblicazione da parte dello stesso di tutto quanto previsto dalla Delibera ART citata o da altre disposizioni regionali vigenti.

Articolo 26 -

(Obblighi di riservatezza)

Il Concessionario dovrà mantenere strettamente riservati tutti i progetti, i prodotti, le specifiche, le informazioni di carattere tecnico e tecnologico relative all'esecuzione del contratto e non farne uso se non per l'esecuzione del contratto.

Il Concessionario risponderà, a tal fine, anche per il proprio personale e per gli eventuali sub-contraenti/sub-fornitori ed assumerà le misure e cautele occorrenti per assicurare che, anche da parte di costoro, tali impegni siano pienamente rispettati.

Tutti i documenti e i prodotti comunque consegnati dall'Ente Affidante al

Concessionario, e anche quelli da quest'ultimo formati e predisposti, rimangono di proprietà esclusiva dell'Ente Affidante e devono essere restituiti allo stesso Ente Affidante al completamento dei servizi.

Tutti i diritti di proprietà intellettuale, il software e il know-how, che siano di proprietà dell'Ente Affidante o che siano stati al medesimo concessi in licenza, utilizzati per lo svolgimento delle funzioni aziendali alla data di inizio di validità del presente contratto e/o sviluppati o acquisiti dall'Ente Affidante successivamente in relazione alla erogazione dei servizi, rimarranno di proprietà dell'Ente Affidante.

Per effetto del pagamento del corrispettivo convenuto ai sensi del presente contratto, resteranno nella titolarità esclusiva dell'Ente Affidante i diritti di proprietà e/o utilizzazione e sfruttamento economico dei prodotti e dei documenti elaborati, nonché di tutto quanto realizzato dal Concessionario, dai suoi dipendenti e collaboratori nell'ambito o in occasione dello svolgimento delle attività oggetto del presente contratto.

Pertanto, l'Ente Affidante avrà diritto all'utilizzazione piena ed esclusiva dei prodotti e documenti elaborati e dei risultati conseguiti per effetto delle attività affidate in virtù del presente contratto, potendo apportarvi varianti, modifiche ed altri interventi di qualunque genere, ove riconosciuti necessari, senza che, in tali casi, possano essere sollevate, da alcuno, eccezioni di sorta.

Il Concessionario dovrà garantire all'Ente Affidante che, nel momento in cui i prodotti commissionati saranno stati ad essa consegnati, tutti i soggetti che – a qualsiasi titolo – avranno collaborato per la realizzazione degli stessi, abbiano preventivamente fornito piena e incondizionata liberatoria e consenso, per quanto

di rispettiva competenza, allo sfruttamento tecnico, economico e commerciale dei prodotti, nella loro interezza e/o in ogni singola componente.

Al Concessionario è, inoltre, fatto tassativo divieto di usare i dati forniti dall'Ente Affidante e/o di spendere lo stesso nome dell'Ente Affidante presso altri clienti, se non previa autorizzazione scritta specifica.

Al Concessionario è fatto tassativo divieto di rilasciare comunicati e/o annunci relativi al contenuto del contratto o parti di esso, se non previa autorizzazione scritta dell'Ente Affidante.

Articolo 27 -

(Brevetti e diritti d'autore)

Il Concessionario assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore e in genere di privativa altrui.

Il Concessionario, in ogni caso, si impegna a tenere indenne l'Ente Affidante da qualsivoglia azione che dovesse essere intrapresa da terzi in relazione a presunti diritti di proprietà intellettuale vantati sui prodotti, materiali, gli elaborati, le opere d'ingegno, le creazioni intellettuali e l'altro materiale predisposto o realizzato dal Concessionario medesimo, nonché per qualsivoglia azione intrapresa da terzi per illegittimo utilizzo di tali opere dell'ingegno.

Il Concessionario garantisce, altresì, la piena proprietà, o comunque di avere idoneo titolo ed il pacifico godimento dei prodotti, dei mezzi utilizzati per l'esecuzione del Capitolato Tecnico, nonché la titolarità delle licenze d'uso dei programmi software eventualmente utilizzati, dei contenuti forniti, e dichiara che tali suoi diritti sono liberi da vincoli o diritti a favore di terzi.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Ente Affidante un'azione giudiziaria, o siano avanzate pretese o richieste di risarcimenti od indennizzi anche in via stragiudiziale, da parte di terzi che vantino diritti sui prodotti realizzati e forniti e beni acquistati o presi in locazione e sulle licenze d'uso fornite, il Concessionario manleva e tiene indenne fin d'ora l'Ente Affidante, assumendo a proprio carico tutti gli oneri connessi e conseguenti, ivi inclusi quelli relativi a danni, spese giudiziali e legali, che l'Ente Affidante fosse, in ogni caso, chiamata ad assumere. L'Ente Affidante si obbliga ad informare prontamente per iscritto il Concessionario delle iniziative giudiziali o stragiudiziali di cui al precedente paragrafo. Nell'ipotesi di azione giudiziaria, l'Ente Affidante, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, recuperando e/o ripetendo il corrispettivo versato.

Articolo 28 -

(Spese, imposte e tasse)

Sono a carico del Concessionario senza diritto di rivalsa:

- a) le spese per la pubblicazione sulla G.U.U.E, sulla G.U.R.I. e sui quotidiani del Bando e degli altri documenti di gara ai sensi dell'art. 5, co. 2, del D.M. 2 dicembre 2016 recante "Definizione degli indirizzi generali di pubblicazione degli avvisi e dei bandi di gara, di cui agli articoli 70, 71 e 98 del D.lgs. n. 50 del 2016, nella misura determinata dal Disciplinare di gara";
- b) le spese contrattuali e tutte le spese di bollo e registro della copia del contratto e dei documenti di progetto;
- c) le tasse e gli altri oneri per l'ottenimento di tutte le licenze tecniche

occorrenti per l'esecuzione delle attività;

d) le tasse e gli altri oneri dovuti ad enti territoriali direttamente o indirettamente connessi all'esecuzione delle attività;

e) le spese, le imposte, i diritti di segreteria e le tasse relativi al perfezionamento e alla registrazione del presente contratto.

Sono, altresì, a carico del Concessionario tutte le spese di bollo per gli atti occorrenti per la gestione delle attività, dalla consegna alla data di emissione del certificato di verifica di conformità. Se, per atti aggiuntivi o risultanze contabili finali, sono necessari aggiornamenti o conguagli delle somme per spese contrattuali, imposte e tasse, le maggiori somme sono comunque a carico del Concessionario.

A carico del Concessionario restano, inoltre, le imposte e gli altri oneri, che, direttamente o indirettamente, gravino sui servizi e sulle forniture oggetto del contratto.

Il presente contratto è soggetto all'imposta sul valore aggiunto (I.V.A.); l'I.V.A. è regolata dalla legge; tutti gli importi citati nel presente contratto si intendono I.V.A. e contributi assistenziali e previdenziali esclusi.

Articolo 29 -

(Trattamento dei dati personali)

Le Parti danno atto, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE n. 679/2016 e del D.lgs. n. 196/2003 ss.mm.ii, di essersi reciprocamente informate circa l'utilizzazione dei dati personali, i quali saranno gestiti nell'ambito di trattamenti con mezzi automatizzati o manuali al solo fine di dare esecuzione al presente contratto.

Le Parti dichiarano, inoltre, che i dati forniti con il presente contratto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente per ogni qualsivoglia responsabilità per errori materiali o manuali di compilazione, ovvero per errori derivanti da un'inesatta imputazione negli archivi elettronici o cartacei. In esecuzione delle richiamate normative, tali trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle norme di sicurezza.

Articolo 30 -

(Controversie e foro competente)

Tutte le controversie che sorgessero tra le Parti, in relazione alla interpretazione, all'esecuzione, alla validità e alla risoluzione del presente contratto, saranno devolute alla competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria di Roma.

Le parti sono tenute ad esperire preliminarmente ogni possibile soluzione in via conciliativa per la risoluzione in via bonaria di eventuali controversie.

Articolo 31 -

(Responsabili per le attività contrattuali - Elezione di domicilio)

I referenti responsabili per le attività contrattuali inerenti al presente contratto sono:

- per il Concessionario: XXXXXXXXXX
- per l'Ente Affidante: Dott.ssa Alessandra Toparini, in qualità di DEC.

Salvo quanto previsto dalla normativa vigente per lo svolgimento delle attività di direzione dell'esecuzione del contratto, compito dei detti referenti sarà quello di coordinare le attività correlate al servizio oggetto del contratto, di pianificare e di verificare gli interventi da effettuare e di gestire tutte le comunicazioni tra le parti.

Il Concessionario, ai fini dell'esecuzione del presente contratto, dichiara di

eleggere domicilio come segue: grimaldieuromed@legalmail.it

Al domicilio suindicato saranno inviati tutti gli atti e i documenti che riguardano l'esecuzione del presente contratto e degli interventi che ne costituiscono oggetto.

Articolo 32 -

(Disposizioni generali e norme di rinvio)

Le disposizioni del presente contratto integrano e, se difformi, prevalgono su quelle del Capitolato Tecnico.

In ipotesi di contrasto e/o incompatibilità tra le disposizioni contenute nel presente contratto e nei documenti contrattuali sopraindicati, vale l'interpretazione più favorevole per la puntuale e ottimale realizzazione della prestazione oggetto del contratto, in particolare nel Capitolato Tecnico e suoi allegati e negli Atti di Regolazione ART innanzi citati, nel rispetto della normativa vigente in materia.

Le clausole del presente contratto si intendono sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti od atti di regolazione che entreranno in vigore successivamente.

L'Impresa di Navigazione è tenuta all'esatta osservanza di tutte le leggi, regolamenti e norme vigenti in materia di trasporto marittimo, comprese quelle che potessero essere emanate in corso del contratto.

La sottoscrizione del contratto da parte del Concessionario equivale a dichiarazione di perfetta conoscenza delle leggi, dei regolamenti e di tutta la normativa vigente in materia di servizi, di trasporto marittimo e di concessioni di servizi.

L'interpretazione delle clausole contrattuali e delle disposizioni del presente

contratto deve essere fatta tenendo conto delle finalità perseguite.

In ogni caso trovano applicazione gli artt. dal 1362 al 1369 del c.c..

Per quanto non previsto dal presente contratto si fa rinvio alle leggi, regolamenti e disposizioni normative vigenti. Il presente contratto, composto da n. 62 (sessantadue pagine, sarà registrato solo in caso d'uso.

Il presente contratto è formato su supporto digitale e sottoscritto con firma digitale da ciascuna delle Parti, ai sensi del CAD e del D.P.C.M. 22 febbraio 2013.

LETTO, APPROVATO E SOTTOSCRITTO

Data e luogo _____

Il Concessionario	Il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti
Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi Data: 02/08/2023 13:17:01 ***	 Francesca Aielli MiMS 01.08.2023 15:03:36 GMT+01:00

Il Concessionario dichiara che il presente documento è stato attentamente analizzato e valutato in ogni sua singola parte e, pertanto, con la firma di seguito apposta del contratto accetta espressamente e per iscritto, a norma degli articoli 1341, comma 2 e 1342 c.c., tutte le clausole in esso contenute, che si confermano ed accettano espressamente, nonché le clausole contenute in disposizioni di leggi e regolamenti richiamati nel presente atto.

Il Concessionario

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:18:46

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO
DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA,
ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA
CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA**

CIG: 97102965C0 - CUP: D19I23000040001

SCHEMA DI PROGRAMMA DI ESERCIZIO

(Il presente documento diventerà l'Allegato A al Contratto di servizio)

Il sottoscritto: **EMANUELE GRIMALDI**

nato il: **18/07/1956**

a: **NAPOLI**

Prov.: **NA**

in qualità di: **PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA
GRIMALDI EUROMED S.P.A.**

con sede in **VIA EMERICO AMARI 8, 90139, PALERMO, ITALIA**

Telefono: **081.496669**

fax: **081.5517401**

Telefono: **081.496669**

Codice fiscale **00278730825**

Partita IVA: **IT 00278730825**

ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, consapevole del fatto che, in caso di mendace dichiarazione saranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'articolo 76 dello stesso decreto, le sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti e dichiarazioni mendaci, oltre alle conseguenze amministrative previste per le procedure concernenti gli appalti pubblici, assumendosene la piena responsabilità

DICHIARA

di impegnarsi a rispettare, qualora risulti affidatario dei servizi di collegamento marittimo in continuità territoriale fra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari, il seguente **Programma di Esercizio**, che sarà allegato al Contratto di Servizio (come "Allegato A") costituendone parte integrante.

Frequenze e descrizione

Collegamenti CVT-ARBTX-CA	Requisiti minimi	Offerta
<u>Frequenza A/R</u>	Trisettimanale con almeno due approdi intermedi ad Arbatax distanziati di almeno due giorni	Trisettimanale con due approdi intermedi ad Arbatax distanziati di almeno due giorni. Ad Agosto tre approdi intermedi ad Arbatax
<u>Corse (numero)</u>		
- Totale annuo con scalo	208	216

- Totale annuo senza scalo	104	96
- Totale annuo complessivo	312	312
Coppie di corse (numero)		
- Totale annuo con scalo	104	108
- Totale annuo senza scalo	52	48
- Totale annuo complessivo	156	156
Miglia/anno		
- Totale annuo con scalo	49.920	51.977
- Totale annuo senza scalo	24.024	22.176
- Totale annuo complessivo	73.944	74.153
- Media miglia per singola corsa	237	237,7

Calendario (anno 2024)

Gennaio						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Febbraio						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Marzo						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Aprile						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Maggio						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Giugno						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Luglio						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Agosto						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Settembre						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Ottobre						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Novembre						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

Dicembre						
Lun						
Mart						
Merc						
Gio						
Ven						
Sab						
Dom						

CIV-ARB-CAG		CAG-ARB-CIV	
CIV-CAG		CAG-CIV	

Piano annuale

Mese	Giorni di servizio	Coppie di corse	Miglia
Gennaio	27	13,5	6.168
Febbraio	25	12	5.688
Marzo	26	13	6.399
Aprile	26	13	6.159
Maggio	27	13,5	6.168
Giugno	25	13	6.159
Luglio	27	13,5	6.159
Agosto	27	13,5	6.480
Settembre	25	12	6.150
Ottobre	27	13	6.168
Novembre	26	13	6.168
Dicembre	26	13	6.287
Totale	312	156	74.153

Quadro orario

Corse	Ora partenza da Civitavecchia	Ora Arrivo a Arbatax	Ora partenza da Arbatax	Ora Arrivo a Cagliari
MARTEDI'	20:00	05:00	06:00	11:00
GIOVEDI'	20:00			09:00
SABATO	20:00	05:00	06:00	11:00
Corse	Ora partenza da Cagliari	Ora Arrivo a Arbatax	Ora partenza da Arbatax	Ora Arrivo a Civitavecchia
LUNEDI'	20:00	01:00	02:00	11:00
MERCOLEDI'	20:00	01:00	02:00	11:00
VENERDI'	20:00			09:00

AGOSTO

Corse	Ora partenza da Civitavecchia	Ora Arrivo a Arbatax	Ora partenza da Arbatax	Ora Arrivo a Cagliari
MARTEDI'	20:00	05:00	06:00	11:00
GIOVEDI'	20:00	05:00	06:00	11:00
SABATO	20:00	05:00	06:00	11:00
Corse	Ora partenza da Cagliari	Ora Arrivo a Arbatax	Ora partenza da Arbatax	Ora Arrivo a Civitavecchia
LUNEDI'	20:00	01:00	02:00	11:00
MERCOLEDI'	20:00	01:00	02:00	11:00
VENERDI'	20:00	01:00	02:00	11:00

Data, luogo e se richiesto o necessario, firma/firme:

Napoli, 02/05/2023

Emanuele Grimaldi

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:20:05

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO
DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA,
ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA
CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA**

CIG: 97102965C0 - CUP: D19I23000040001

SCHEMA NAVIGLIO E MANUTENZIONE

(Il presente documento diventerà l'Allegato B al Contratto di servizio)

Il sottoscritto: **EMANUELE GRIMALDI**

nato il: **18/07/1956**

a: **NAPOLI**

Prov.: **NA**

in qualità di: **PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E LEGALE RAPPRESENTANTE DELLA GRIMALDI
EUROMED S.P.A.**

con sede in **VIA EMERICO AMARI 8, 90139, PALERMO, ITALIA**

Telefono: **081496669**

fax: **0815517401**

cell: **3421406677**

Codice fiscale **00278730825**

Partita IVA: **IT 00278730825**

ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, consapevole del fatto che, in caso di mendace dichiarazione saranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'articolo 76 dello stesso decreto, le sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti e dichiarazioni mendaci, oltre alle conseguenze amministrative previste per le procedure concernenti gli appalti pubblici, assumendosene la piena responsabilità

DICHIARA

Che le unità navali che intende utilizzare per lo svolgimento del servizio oggetto della presente procedura al momento della presentazione dell'offerta sono quelle di seguito indicate.

• **NAVE 1:**

A. CARATTERISTICHE DELL'UNITÀ NAVALE		
<u>Denominazione dell'unità</u>	[CORFU']	
<u>Numero IMO</u>	[9349758]	
<u>Tipo Nave</u>	Requisito Minimo	Offerta

	Classe MN – Tr (Ro-Pax) TP	[✕- RO PAX-TP]
<u>Iscritta nelle matricole del compartimento marittimo di:</u>	[BARI 38]	
<u>Titolo di proprietà o altro titolo convenzionale valido che attesti la disponibilità giuridica dell'unità navale</u>	[ATTO DI NAZIONALITA']	
<u>Età/Data di costruzione</u>	Requisito Minimo	Offerta
	Età non superiore a 30 anni, calcolata alla data di scadenza della presentazione delle offerte di gara, con riferimento alla data di entrata in esercizio riportata nel Certificato di Classe.	[28 OTTOBRE 2006]
<u>Classe di nave passeggeri</u> (art. 3 D.Lgs 45/2000 e s.m.i.)	A	[A]
<u>Capacità di trasporto</u>	Requisito Minimo	Offerta
- passeggeri	900	<i>Inserire N. Pax</i> [956]
o di cui in posti fissi (poltrone e cabine)	500	<i>Inserire N. Pax</i> [638] (di cui n°464 in cabina e n°174 in poltrona)
- trailers (soli mezzi pesanti, metri lineari)	1.200	<i>Inserire MTL</i> [2256]
<u>Tempi di percorrenza (Velocità di crociera a pieno carico idonea a coprire la tratta da banchina a banchina in):</u>	Requisito Minimo	Offerta
- Civitavecchia – Cagliari	13 ore	[13 ore]
- Civitavecchia – Arbatax	9 ore	[9 ore]
- Arbatax – Cagliari	5 ore	[5 ore]
<u>Cabine</u>	<i>Inserire N. cabine</i> [121]	
- Cabine doppie		- <i>N. cabine doppie</i> [10, di cui n°2 per PMR]
- Cabine quadruple		- <i>N. cabine quadruple</i> [111]
- Servizio igienico privato	Sì	Sì
- Spazio minimo per passeggero in cabina	2mq	<i>Inserire N.</i> [2 Mq]
- Cabine per disabili, con posto accompagnatore e locale igienico annesso, conformi a normativa vigente	2	<i>Inserire N.</i> [2]
<u>Poltrone</u>	<i>Inserire N. poltrone</i> [174]	
<u>Posti ponte</u>	<i>Inserire N. posti ponte</i> [561]	
<u>Dimensioni dell'unità navale</u>	Requisito Minimo	Offerta

Lunghezza (mt)	Idonea all'ormeggio in sicurezza nelle banchine dei porti di arrivo e partenza (cfr. Capitolato Tecnico)	<i>Inserire lunghezza</i> [186.63 m]
Larghezza (mt.)	Idonea all'ormeggio in sicurezza nelle banchine dei porti di arrivo e partenza (cfr. Capitolato Tecnico)	<i>Inserire larghezza</i> [25.60 m]
<u>Equipaggiamento</u>	Requisito Minimo	Offerta
Sistemi di stabilizzazione	Presenti	
Emissioni acustiche all'interno della nave, a pieno carico in regime di crociera	Max 60 dB	
		
		
		
<u>Spazi comuni e servizi a bordo</u>	Requisiti minimi	Offerta
Punto di informazione con ampio banco e posti a sedere per garantire l'accoglienza all'ingresso nella nave e consentire la diffusione di tutte le informazioni sul viaggio e sui servizi offerti	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
Infermeria con medico a bordo, in accordo con la normativa	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
Esercizio commerciale di vendita quotidiani, riviste, prodotti base per l'igiene personale	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]

Bar con vendita di snack e panini, oltre a distributori automatici di bevande e snack	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
Ristorante e self-service	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
Box per animali domestici di media taglia	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
Canile coperto	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
<u>Comfort di viaggio</u>	Requisiti minimi	Offerta
Climatizzazione di tutti gli spazi comuni passeggeri, le cabine, le sale poltrone reclinabili, i corridoi	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
Divieto di fumo in tutti i locali interni, il cui rispetto è garantito dal personale della Società concessionaria	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
<u>Sicurezza del viaggiatore</u>	Requisiti minimi	Offerta
Dotazione di telecamere a circuito chiuso per il monitoraggio delle aree garage	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
Dotazione di cassette di sicurezza ove consentire il deposito valori da parte della clientela	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]
Sistema di chiusura dall'esterno e dall'interno in tutte le cabine secondo normativa vigente.	Sì	<i>Inserire dettaglio</i> [SI]

B. CERTIFICAZIONI RICHIESTE <i>in corso di validità</i>					
Certificato		Rilasciato da:	Num. identificativo	Data Rilascio	Data Scadenza
1	<i>D.O.C (Documento di Conformità – Document of Compliance)</i>	<i>Cp Napoli</i>	2021/5972	22/07/2021	12/09/2026
2	<i>Certificato S.M.C. (Safety Management Certificate)</i>	<i>Cp Brindisi</i>	2018/7226	18/10/2021	16/10/2023
3	Certificato di classe	<i>RINA</i>	V050-001	28/10/2021	28/10/2026
4	Certificato di sicurezza per navi passeggeri ai sensi del D.lgs. n. 45/2000	<i>Cp Napoli</i>	2022/6870	07/11/2022	16/11/2023
5	Certificato di bordo libero o Certificato internazionale di bordo libero	<i>RINA</i>	V050/005	28/10/2021	28/10/2026
6	Certificato di conformità alla Marpol annex I o Certificato IOPP	<i>RINA</i>	V050/006	28/10/2021	28/10/2026
7	Certificato Trasporto merci pericolose (D.P.R. n.134 del 6 Giugno 2005) almeno per le classi: 2.1- 2.2- 3 (p.i.<23 C°) - 3 (p.i. 23 C° ÷ 61 C°) o certificato per il trasporto di merci pericolose di cui alla Regola II-2/19 SOLAS;	<i>RINA</i>	R253-003	28/10/2022	16/11/2023
8	Certificato di conformità del sistema antivegetativo (Regolamento CE 782/2003)	<i>RINA</i>	R157-004	19/06/2018	

9	Verbale della visita dei servizi di bordo (rilasciato ai sensi dell'art. 30 comma 4 del D.P.R. 8.11.91, n. 435)	<i>Cp Civitavecchia</i>	2023/2074	21/04/2023	19/04/2024
10	Certificato ISPS (International Ship Security Certificate)	<i>Cp Brindisi</i>	2018/7030	10/10/2018	09/10/2023
11	Verbale di ispezione igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro a bordo delle navi	<i>Cp Catania</i>	2016/7185	22/09/2016	Istanza finalizzata al rilascio del verbale di ispezione (scad. 21/09/2018) da ultimo trasmessa alla CP Civitavecchia il 09/02/2023
12	Attestazione di Idoneità al trasporto Autoveicoli in ottemperanza alla Circolare n.322295 del 21/8/1967	<i>RINA</i>	V050/008	28/10/2021	28/10/2026
13	Certificato di Stazza Nazionale o Certificato di Stazza Internazionale	<i>Cp Bari</i>	03/2007	10/05/2007	
14	Registro dei Mezzi Carico e Scarico di Bordo ai sensi della Convenzione ILO 152 (se previsto in base alla tipologia di apparecchi di sollevamento presenti a bordo)	<i>RINA</i>	2021/AN/01/295	20/04/2021	
15	Certificato relativo all'Inventario dei Materiali Pericolosi per Unità Soggette al regolamento UE 1257/2013	<i>RINA</i>	V047-001	11/11/2020	11/11/2025
16	Schemi generali della nave	<i>Stefano Mancino – Studio Tecnico Navale – Marine Engineering & Naval Architecture</i>		Rev. 1: 04/08/2021 Rev. 2: 28/04/2022	

C. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE		
Intervento	Requisiti minimi	Offerta
Interventi preventivi di disinfestazione	4 volte/anno	[SI]
Interventi preventivi di derattizzazione	4 volte/anno	[SI]
Sanificazione delle cabine e degli spazi pubblici interni ed esterni	Secondo normativa vigente	[SI]

Interventi di pulizia come da tabella 5 della Misura 10 dell'Allegato A alla Delibera n. 96/2018;	Secondo prescrizioni Delibera	[SI]
Adozione di sistema di analisi e controllo Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) relativo alla pulizia degli ambienti destinati ai servizi di ristorazione e al trattamento igienico dei prodotti alimentari.	Sì	[SI]

D. ACCESSIBILITÀ		
Parametro	Requisiti minimi	Offerta
Ascensori o scale mobili per l'accesso a cabine e spazi comuni	Sì	[SI]
Ponte passeggeri accessibile alle PMR in maniera possibilmente autonoma, comprensivo di	Sì	[SI]
• una zona di imbarco e sbarco	Sì	[SI]
• uno spazio adibito alla consumazione di bevande e snack	Sì	[SI]
• uno spazio adibito al soggiorno	Sì	[SI]
• un bagno pubblico accessibile in sedia a rotelle	Sì	[SI]
• (se il ponte passeggeri accessibile alle PMR non si trova allo stesso livello del ponte di imbarco veicoli o se i servizi di cui ai punti precedenti si trovano su ponti differenti) apparato di sollevamento certificato dagli enti competenti, che assicuri alla persona a mobilità ridotta l'accesso in sicurezza a bordo della nave	Sì	[SI]
Ulteriori accorgimenti a garanzia di accessibilità	Specificare se presenti [sono presenti sia ascensori che scala mobile]	

Ripetere le tabelle da A a D per l'eventuale nave 2 proposta.

Data, luogo e se richiesto o necessario, firma/firme:

Napoli, 03/05/2023

Emanuele Grimaldi

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:20:56

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DI
TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA, ARBATAX
E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA CONTINUITÀ
TERRITORIALE MARITTIMA**

CIG: 909148960F - CUP: D59C21000540001

MATRICE DEI RISCHI E MISURE DI MITIGAZIONE

(Il presente documento diventerà l’Allegato C al Contratto di servizio)

Conformemente a quanto disposto dalla Misura 9 dell’Allegato A della Delibera ART n. 22/2019, ai fini della predisposizione del PEF, l’EA valuta e identifica specifici rischi connessi allo svolgimento del servizio oggetto di concessione, implementando una matrice secondo il prospetto 4 dell’annesso 1 alla delibera. I rischi saranno oggetto di revisione periodica e corrisposti da eventuali misure di mitigazione (cfr. Misura 9 allegato A Delibera ART).

Tali rischi sono stati valutati, tenendo anche conto di oneri e benefici generati da eventi incerti, trasferibili al gestore entro determinati limiti.

Al riguardo occorre distinguere, seppure schematicamente, l’origine degli eventi che possono originare cambiamenti rispetto alle previsioni:

- a) da un lato gli eventi controllabili da un operatore efficiente, tenuto conto delle leve gestionali di cui dispone, dati i vincoli posti dall’EA; al riguardo è proprio della regolazione incentivante che i benefici derivanti da tali eventi siano parzialmente incamerati dall’operatore, mentre le eventuali perdite siano a suo totale carico;
- b) dall’altro lato gli eventi non controllabili dal gestore (quali variazioni di traffico e, conseguentemente, di costi) per i quali è prevista una forchetta simmetrica di alea a suo beneficio o carico;
- c) infine, eventi del tutto esogeni rispetto alla attività svolta e come tali totalmente non controllabili da un gestore efficiente, quali cambiamenti normativi e regolatori o variazioni del prezzo internazionale del carburante, dal cui impatto (positivo o negativo) questi va mantenuto esente.

Con riguardo al punto a), abbattimenti di costi operativi fino al 3% nel complesso di uno stesso periodo regolatorio, rispetto a quanto previsto dal PEF dell’IN, derivanti da efficienza gestionale si traducono a

beneficio dell'operatore, mentre per la parte eccedente vanno a riduzione del corrispettivo.

Con particolare riguardo al punto b) il meccanismo di aggiornamento del sussidio (cfr. all. M sulla verifica dell'equilibrio economico-finanziario) introduce un criterio di *risk sharing*, basato su una forchetta di variazioni percentuali di trasportato e dei costi fissata nel (+/- 3%).

In coerenza con quanto sopra la matrice dei rischi specifica (colonna "Risk management") i limiti dei rischi in capo al gestore. Gli stessi potranno essere eventualmente modificati a seconda della eventuale maggiore propensione al rischio che vorrà manifestare nella propria offerta.

Matrice dell'allocazione di rischi/benefici fra l'Ente appaltante (EA) e l'affidatario (IN)									
Rischio			Beneficio		Rischio	Beneficio			
EA	IN	EA	IN	EA		EA	IN	EA	IN
Rischio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio									
Beneficio	</								

Allegato 15 MATRICE DEI RISCHI E MISURE DI MITIGAZIONE
DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO DI
BATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO
PUBBLICO PER LA CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA

		.					.	
		.					.	
			.					
			.					
			.					
			.					

Data, luogo e se richiesto o necessario, firma/firme:

Napoli, 03/05/2023
Emanuele Grimaldi

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:21:45

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO
DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA,
ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA
CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA**

CIG: 97102965CO - CUP: D19I23000040001

ALLEGATO D

PIANO DI ACCESSO AL DATO

Ai sensi della Delibera dell'Autorità per la regolazione dei trasporti (ART) n. 96/2018, All. A, allo scopo di favorire lo sviluppo dei servizi di mobilità e forme diffuse di controllo delle modalità di erogazione dei servizi di trasporto passeggeri via mare, il presente Piano di accesso al dato individua i dati necessari alla definizione degli indicatori e dei livelli minimi prodotti direttamente o indirettamente dalle Imprese di navigazione (IN) e dalle Autorità di Sistema Portuale (di seguito ADSP) che rientrano nella disponibilità della stazione appaltante e che sono resi accessibili e riutilizzabili per chiunque ne faccia richiesta nel rispetto dei limiti di cui al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

1) Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Dipartimento per i trasporti, la navigazione, gli affari generali ed il personale, Direzione generale per la vigilanza sulle autorità portuali, le infrastrutture portuali ed il trasporto marittimo e per vie d'acqua interne (di seguito DGVPTM) detiene i dati elementari, trasmessi dalla IN, dalle AdSP e dalle Autorità Marittime (AM) che consentono l'individuazione dei livelli minimi di qualità e informazione all'utenza tra i quali quelli relativi a:

1. circolazione delle navi e situazione delle partenze e degli arrivi ai porti;
2. accessibilità alla nave e agli approdi;
3. assistenza alle persone a mobilità ridotta e dotazione dei relativi dispositivi;
4. accesso di veicolo a seguito;
5. trasporto biciclette;
6. puntualità del servizio;
7. pulizia e sanificazione delle unità navali;
8. accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture portuali al pubblico;
9. informazioni all'utenza;
10. trasparenza e accessibilità commerciale.

2) La DGVPTM rileva i dati di cui al punto precedente tramite l'IN ovvero direttamente tramite ispezioni, verifiche e rilevazioni. A tale scopo, l'IN consente alla DGVPTM il libero accesso alle suddette informazioni secondo quanto stabilito dal contratto di servizio. L'IN è tenuta a curare e garantire la pubblicazione in real time sul proprio sito web in formato aperto editabile (Open data) e struttura standard delle informazioni aggiornate sui servizi erogati con particolare riferimento agli elementi minimi di cui al punto 1 nonché ai dati orario, assicurandone la disponibilità, la qualità, l'utilizzabilità e l'interoperabilità.

3) I terzi potranno accedere ai dati relativi alle informazioni sopra individuate, nel rispetto dei vincoli sul trattamento dei dati personali e delle informazioni non ostensibili per segretezza industriale, attraverso il sito dell'IN ovvero, in forma "a consuntivo" al seguente indirizzo istituzionale:

[Portale Trasparenza Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Amministrazione trasparente \(mit.gov.it\)](http://Portale Trasparenza Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - Amministrazione trasparente (mit.gov.it))

4) I terzi potranno accedere ai dati relativi al numero di reclami ricevuti dalle imprese di navigazione e dalla DGVPTM, catalogati per motivo di reclamo, come individuato dal "Modulo reclamo" presente sul sito dell'ART <https://www.autorita-trasporti.it/site/> con annesse le azioni adottate per risolvere i disservizi segnalati o i motivi di rigetto dei reclami non trattati. L'IN è tenuta a fornire alla DGVPTM gli elementi sui reclami ad esso presentati in relazione ai servizi di trasporto oggetto del Contratto di servizio di cui è titolare e a pubblicarli sul proprio sito web. I dati di cui al presente punto 4) vengono pubblicati con cadenza almeno trimestrale.

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:22:50

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO
DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA,
ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA
CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA
CIG: 97102965CO - CUP: D19I23000040001**

ALLEGATO E

CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ DEI SERVIZI

I. CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ

Con riferimento alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri via mare si richiama integralmente la Delibera ART 96/2018, il cui Titolo II individua i livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi in relazione ai fattori di qualità elencati di seguito:

- a) Regolarità e puntualità del servizio;
- b) Informazioni all'utenza e trasparenza;
- c) Accessibilità commerciale;
- d) Pulizia e comfort dei mezzi;
- e) Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR);
- f) Livelli minimi di qualità ambientale.

1. Regolarità

Si richiama integralmente quanto previsto dalla Misura 5 della richiamata Delibera ART 96/2018. La regolarità del servizio è misurata attraverso l'indicatore relativo all'offerta di trasporto: %Rn. Regolarità delle navi attraverso la misura del seguente indicatore:

$$\%R_{n,i} = \left(\frac{N_{r,i}}{N_{tot,i} - N_{ecc,i}} \right) \times 100$$

Dove:

- $N_{r,i}$: numero delle corse effettuate con arrivo al porto finale di destinazione, comprensive anche delle navi totalmente o parzialmente soppresse imputabili all'IN affidataria o imputabili a cause esterne, qualora adeguatamente sostituite;
- $N_{tot,i}$: numero totale delle corse programmate;
- $N_{ecc,i}$: numero di corse non effettuate per cause esterne.

Prima della stipula del contratto di servizio, l'aggiudicatario predispone un "Piano di Intervento" relativo alle azioni da attivare ed ai servizi da garantire agli utenti per il raggiungimento del porto di destinazione finale del viaggio con un "adeguato servizio sostitutivo", rivolto prioritariamente alla riprotezione dei passeggeri. Il piano di intervento deve specificare:

- Il livello minimo di informazioni assicurate all'utenza e i canali informativi adoperati;
- Tempi di erogazione dei servizi sostitutivi;
- Modalità di fornitura dei servizi sostitutivi.

Nel contratto di servizio sono elencate le specifiche riduzioni dell'importo delle singole corse per la mancata effettuazione del servizio per cause di forza maggiore, e le specifiche penali in caso di sospensione delle corse per motivi imputabili alla compagnia.

2. Puntualità

2.1. Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

- Il monitoraggio ed il controllo della puntualità di servizio saranno effettuati sulla base dei dati certificati del sistema di monitoraggio aziendale e resi accessibili all'Ente Affidante ai sensi dell'allegato L al Contratto di servizio;
- La valutazione avrà frequenza mensile;
- Tali dati potranno essere oggetto di verifica e controllo a campione da parte dell'Ente Affidante, che si riserva di riscontrarli con i dati ricevuti dalle Autorità portuali e potrà dotarsi di un proprio sistema di tecnologie di controllo e monitoraggio;
- La puntualità del servizio è calcolata rispetto al numero di corse in partenza dai porti, attraverso la valutazione del ritardo/dello scostamento rispetto all'orario programmato di partenza e di arrivo, per le corse che siano state svolte con condizioni meteo marine buone, di mare calmo o quasi calmo (scala Douglas) e vento fino a forza 2 della scala Beaufort;
- Il monitoraggio della puntualità in partenza sarà sviluppato considerando, con le sopradette condizioni di buon tempo, quanto segue:
 - La singola corsa è considerata puntuale quando la nave, partendo non in anticipo, arrivi al porto di destinazione con un ritardo inferiore o uguale a 60';
 - Al fine di monitorare e controllare il parametro di puntualità sarà utilizzato l'indice di puntualità, che esprime il rapporto percentuale tra il numero di corse in partenza entro le fasce orarie considerate ed il totale delle corse programmate nel mese effettuate in condizioni meteo marine buone (cfr. *supra*):

$$\%P = \left(\frac{\text{Corse puntuali}}{\text{Corse effettuate con buone condizioni meteo}} \right) \times 100$$

- Nel calcolo dell'indice di puntualità non dovranno essere considerati gli eventi che si manifestino per cause di forza maggiore, non imputabili al gestore del servizio.
- Lo standard minimo dell'indice di puntualità ($L_{\min}$) che dovrà essere garantito per il primo anno di servizio è pari al 95%.

2.2. Penalità

Parametro di controllo	Indice di puntualità su base mensile: arrivi oltre i 60' valutati per i viaggi svolti in condizioni meteo marine buone.
Elementi di valutazione	La valutazione verrà effettuata mensilmente calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra il livello minimo e il dato misurato dell'esercizio.
Penalità unitaria	Il mancato rispetto del livello minimo comporta l'applicazione di una penale unitaria per non conformità su base mensile pari a € 1.000,00 per ogni punto

	percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato per ciascun periodo.
--	--

L'eventuale penale sarà applicata secondo i criteri di cui alla misura 3 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 96/2018.

3. Comfort del viaggio e funzionalità

3.1. Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

- La valutazione del livello di comfort a bordo sarà sviluppata attraverso un processo di controllo e verifica dello stato di conformità/manutenzione degli elementi di arredo e del buon funzionamento degli impianti tecnologici.
- Il controllo è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte del Ministero su un campione significativo di corse.
- Con riferimento alla verifica di conformità/non conformità, si procederà a constatare la completa integrità e lo stato degli arredi di bordo;
- Nell'ambito della singola rilevazione, saranno valutati gli elementi riportati nella tabella seguente. Tutti i dettagli relativi alla numerosità degli elementi di valutazione saranno determinati in fase di avvio del servizio e con riferimento alla nave utilizzata.
- L'elenco riportato nella tabella di seguito illustra un numero maggiore di elementi da verificare rispetto a quelli indicati dalla delibera ART 96/2018 allegato A misura 10. Tuttavia, gli indicatori minimi previsti dalla stessa misura 10 riguardanti il funzionamento dell'impianto di climatizzazione e dei servizi igienici (%CLI_FN e %WC_AFN) saranno così definiti e adattati al caso specifico:
 - Funzionamento dell'impianto di climatizzazione: l'indicatore %CLI_FN è definito in relazione alla percentuale di controlli che abbiano riscontrato il regolare funzionamento degli impianti sul totale dei controlli effettuati:

$$\%CLI_FN = \left(\frac{\text{Controllo di funzionalità con esito positivo}}{\text{Totale dei controlli effettuati}} \right) \times 100$$

- Accessibilità e funzionamento dei servizi igienici: l'indicatore %WC_AFN è definito in relazione alla percentuale di controlli che abbiano riscontrato regolari accessibilità e funzionamento dei servizi igienici di bordo sul totale dei controlli effettuati:

$$\%WC_AFN = \left(\frac{\text{Controllo di funzionalità con esito positivo}}{\text{Totale dei controlli effettuati}} \right) \times 100$$

Zone	Elementi di valutazione	Conforme	Non Conforme
<u>Esterno</u>	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Sedili (presenza, stato integrità)		
	Complementi di arredo (presenza, stato integrità)		
	Sostegni (presenza, stato integrità)		
<u>Zone di accesso</u>	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Sostegni (presenza, stato integrità)		
	Climatizzazione (funzionalità)		
	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)		

<u>Toilette</u>	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Sostegni (presenza, stato integrità)		
	Apparecchi e funzionalità WC (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)		
<u>Saloni viaggiatori, altri locali interni</u>	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Poltrone (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Attrezzatura di sicurezza per PMR (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Sostegni (presenza, stato integrità)		
	Climatizzazione (funzionalità)		
	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)		
	Tendine		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)		
<u>Cabine viaggiatori</u>	Plafoniere di illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Cucette (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Attrezzatura di sicurezza per PMR (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Sostegni (presenza, stato integrità)		
	Climatizzazione (funzionalità)		
	Porte (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Finestrini, vetri, quadri, specchi (presenza, stato integrità)		
	Tendine		
	Cestini portarifiuti (presenza, stato integrità)		
	Servizio igienico (presenza, stato integrità, funzionalità)		
<u>Area auto e merci</u>	Scale e ascensori (accessibilità, stato integrità, funzionalità)		
	Illuminazione (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Sistemi di videosorveglianza (presenza, stato integrità, funzionalità)		
	Pavimentazione (stato integrità)		
	Segnaletica orizzontale e/o verticale (presenza, stato integrità, funzionalità)		

- Per tutti gli altri elementi non rientranti nella definizione degli indicatori %CLI_FN e % WC_AFN, la singola rilevazione risulterà non soddisfatta qualora risulti non conforme il 30% o più degli elementi osservati per ciascuna delle aree di bordo (esterno, zone di accesso, saloni viaggiatori, cabine viaggiatori, area auto e merci). Per tali elementi, l'indice di comfort (IC) sarà espresso dal rapporto tra le rilevazioni risultate conformi e il totale delle rilevazioni effettuate:

$$IC = \left(\frac{\text{Controllo di funzionalità con esito positivo}}{\text{Totale dei controlli effettuati}} \right) \times 100$$

- Le soglie degli indicatori IC, %CLI_FN e % WC_AFN sono pari al valore medio annuale registrato nell'ultimo anno di servizio, se definibili dall'attuale sistema di monitoraggio; altrimenti, saranno utilizzati i valori medi rilevati nel primo anno del nuovo servizio;

3.2. Penalità

Parametro di controllo	Indice di Comfort IC, %CLI_FN e %WC_AFN
Elementi di valutazione	La valutazione è effettuata calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra Standard e il dato misurato dell'indice
Penalità	Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale per non conformità calcolata in € 300,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto alle soglie minime degli indicatori

4. Informazioni all'utenza

Per quanto riguarda le condizioni minime di informazione nei confronti degli utenti e cittadini prima e durante il viaggio, la compagnia di navigazione deve garantire la pubblicazione e diffusione delle informazioni minime previste per ciascun canale di comunicazione (compresi i canali di accessibilità commerciale), almeno in lingua italiana e inglese, elencate nelle tabella 2 della misura 6 (informazioni prima del viaggio) e tabelle 3 e 4 della Misura 7 (informazioni durante il viaggio) dell'allegato A alla Delibera ART 96/2018;

- Gli indicatori sui livelli minimi di informazione sono quelli stabiliti dalle misure sopracitate della Delibera ART 96/2018.

4.1. Penalità

Parametro di controllo	INFO_AN e INFO_DU
Elementi di valutazione	La valutazione sarà effettuata mediante attività periodiche di monitoraggio calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra Standard e il dato misurato dell'indice.
Penalità	Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale per non conformità calcolata in € 300,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore dello standard minimo

5. Livello minimo di trasparenza

L'impresa di navigazione è obbligata a pubblicare sul rispettivo portale web quanto previsto agli effetti delle misure 6 e 7 della Delibera ART 96/2018, tutte le informazioni e documenti previste nella misura 8 della medesima Delibera, nonché a fornire al Ministero tutta la documentazione e informazioni necessarie per la pubblicazione nel canale informativo istituzionale, al fine di garantire gli adempimenti degli obblighi nei confronti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

L'impresa deve, inoltre, adeguarsi agli adempimenti previsti dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti di cui alla sopracitata misura 8.

6. Livello minimo di accessibilità commerciale

La compagnia di navigazione è obbligata a garantire un adeguato livello minimo di accessibilità commerciale, ai sensi della Delibera ART n. 96/2018 del 04/10/2018 All. A misura 9.

La compagnia deve assicurare la disponibilità:

- di una biglietteria in porto in ciascuno scalo, aperta tutti i giorni di esecuzione del servizio almeno 60 minuti prima della partenza;

- di almeno un canale di vendita a scelta tra quelli indicati alle lettere c) e d) del punto 4 della misura 9 della Delibera ART 96/2018 (biglietteria self-service oppure agenzie di viaggio o altri punti convenzionati).
- un sito internet aziendale (almeno in lingua italiana e inglese), pienamente accessibile e funzionante, in cui riportare le informazioni all'utenza relative ad orari e tariffe e ogni altra comunicazione relativa alla regolarità e puntualità del servizio, con apposito canale telematico per la prenotazione e acquisto online di titoli di viaggio. L'accessibilità al canale telematico di vendita deve essere garantita anche alle PMR conformemente al punto 8 della misura 9 sopracitata.
- un call center attivo almeno dalle ore 8:00 alle 22:00, 7 giorni su 7 .

La compagnia di navigazione deve garantire l'operatività e la funzionalità dei canali di accessibilità commerciale secondo le disposizioni e gli standard stabiliti nella misura 9 della Del. ART 96/2018.

Il rispetto degli standard degli indicatori e dei livelli minimi di cui alla sopracitata misura 9 sarà effettuato mediante attività periodiche di monitoraggio da parte del Ministero.

La penale unitaria per lo scostamento dallo standard minimo è fissata in euro 300,00 per ogni scostamento (percentuale o assoluto da definire) dallo standard minimo.

7. Customer satisfaction

7.1. Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

- La verifica degli standard del servizio è ulteriormente validata attraverso i risultati di un'indagine di Customer Satisfaction che restituisce la percezione dell'insieme dei fattori di qualità da parte degli utenti.
- Il controllo è effettuato mediante la somministrazione di una scheda-questionario (attraverso interviste mirate) ad un campione significativo di utenti del servizio.
- La struttura della scheda-questionario, come anche le modalità di somministrazione, verranno definite successivamente dal Ministero.
- L'indagine dovrà svolgersi su base annuale, distribuendo il campione di interviste rispetto alla numerosità dei singoli servizi effettivamente espletati.
- I fattori da valutare, attraverso le interviste alla clientela, sono i seguenti:
 - Pulizia;
 - Comfort del viaggio e Funzionalità;
 - Informazione all'utenza;
 - Sicurezza e percezione livello sicurezza personale;
 - Riconoscibilità e cortesia del personale di bordo.
- Si definisce quindi l'Indice di Customer Satisfaction (ICS) come la media ponderata, rispetto ai pesi dei singoli fattori di qualità, dei voti assegnati per singolo fattore.
- L'ICS esprime il voto medio (da 0 a 10) espresso dal campione di utenti in relazione a tutti i fattori di qualità del servizio.

$$ICS = \sum_i PF_i \times VM_i$$

Dove:

- PF_i : peso del singolo fattore di qualità considerato;
- VM_i : voto medio per singolo fattore desunto dalla campagna di indagini.

Le indagini condotte nel primo semestre di validità del contratto verranno utilizzate per valutare il primo valore di riferimento dell'ICS. Dalla conclusione del primo semestre fino alla conclusione

dell'anno solare le indagini saranno utilizzate per valutare il secondo valore dell'ICS da confrontare con il primo ai fini della valutazione delle penalità/premialità. A seguire si procede con valutazioni su base annuale.

- Sono di seguito riportati i pesi dei singoli fattori di qualità per l'indagine di Customer satisfaction, nello specifico:
 - Pulizia (Servizi igienici, spazi comuni, sedute): 25%
 - Comfort di viaggio e funzionalità: 25%
 - Informazione all'utenza: 20%
 - Sicurezza - Percezione livello sicurezza personale: 20%
 - Riconoscibilità e cortesia del personale di Bordo: 10%

La scheda di dettaglio da sottoporre agli utenti verrà definita successivamente dal Ministero.

7.2. Penalità

Rispetto al valore di riferimento dell'ICS, è applicata una penalità pari a € 2.000,00 per ogni punto di scostamento in difetto rispetto al valore di riferimento dell'ICS precedente.

8. Pulizia e comfort delle navi

8.1. Definizione dell'indicatore e delle modalità di monitoraggio

Sono soddisfatte condizioni minime di pulizia delle navi quando:

- a) sono effettuati gli interventi di pulizia programmati misurati dal seguente indicatore: PULN_EX, Esecuzione dei cicli di pulizia programmati sulle navi;
- b) è verificata la conformità degli interventi eseguiti misurata dal seguente indicatore: PULN_VR, Esecuzione conforme degli interventi di pulizia.

Il controllo della pulizia delle navi è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte del Ministero. Nell'ambito della singola rilevazione saranno valutati gli elementi presentati nella seguente tabella:

Classe di intervento	Frequenza minima	Obiettivo	Attività minime
Intervento a bordo	Secondo necessità	Garantire il ripristino di una condizione di pulizia accettabile di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, durante il servizio	• Rimozione rifiuti e svuotamento cestini • Pulizia toilette • Rifornimento acqua e accessori igienici • Rimozione di eventuali ristagni d'acqua sulla pavimentazione
Intervento a fine servizio	Giornaliera	Garantire l' eliminazione della sporcizia di toilette, pavimenti e componenti maggiormente a contatto con l'utenza, al termine del servizio	• Rimozione rifiuti e svuotamento cestini • Pulizia e lavaggio accurato di toilette, pavimenti, e altri componenti a maggior contatto con l'utenza, e rimozione di eventuali ristagni d'acqua • Rifornimento acqua e accessori igienici • Svuotamento reflui • Riordino dei vari ambienti • Pulizia delle cabine e ripristino della biancheria
Intervento sosta e manutenzione	Ad ogni sosta per	Garantire il rispristino della migliore	• Lavaggio completo di tutte le componenti interne ed esterne

	manutenzione programmata	condizione igienica e di decoro di tutte le componenti del naviglio, durante le soste prolungate o in corrispondenza delle soste presso gli impianti di manutenzione	(ponte e corridoi esterni, ecc.) del naviglio • Lavaggio degli eventuali tendaggi. • Ripristino ed eventuale sostituzione componenti e arredi danneggiati • Interventi di disinfezione, disinfestazione e derattizzazione qualora necessario • Rimozione graffiti e scritte qualora necessario
--	--------------------------	---	---

- Ai sensi della misura 10 dell'Allegato A alla Delibera ART n. 96/2018 saranno calcolati i due indicatori:
 - $PULN_EX_{\text{trimestre}} = \left(\frac{n^{\circ} \text{ interventi eseguiti}}{n^{\circ} \text{ interventi programmati}} \right) \times 100$
 - $PULN_VR = \left(\frac{n^{\circ} \text{ interventi conformi}}{n^{\circ} \text{ interventi ispezionati}} \right) \times 100$
- Il livello minimo dell'indicatore PULN_EX è pari al 100%;
- Il livello minimo dell'indicatore PULN_VR sarà quello registrato nell'ultimo anno precedente a quello di affidamento, se definibile in base all'attuale sistema di monitoraggio. In alternativa, sarà assunto quello medio rilevato nel primo anno di esecuzione del nuovo servizio.
- La penale unitaria per il mancato raggiungimento del livello minimo di ciascun indicatore è fissata in € 500 per ogni intervento non conforme registrato.

9. Livelli minimi di accessibilità

L'impresa di navigazione deve garantire un livello minimo di accessibilità conformemente alle disposizioni della delibera ART. 96/2018 Allegato A - misura 11, con l'obbligo di dotarsi di un Piano Operativo per l'accessibilità entro il primo anno dalla stipula del contratto di servizio secondo le modalità stabilite dalla misura 11 punto 2 della sopraccitata delibera.

Per quanto riguarda l'accessibilità alle PMR, l'indicatore %SPMR di cui alla misura 11 punto 4 è fissato pari al 100% delle corse programmate (tutte le corse programmate in quadro orario sono accessibili alle PMR comprese quelle con sedia a ruote).

Le misure e le condizioni da adottare in applicazione alla misura 11 saranno fissate e adattate al caso specifico in relazione alla specificità del servizio, dei luoghi e della fattibilità e tempistica realizzativa.

10. Indicatori e livelli minimi di qualità ambientale

L'impresa di navigazione è obbligata a fornire le certificazioni e ogni altra informazione tecnica relativa alla valutazione degli indicatori e dei livelli minimi di qualità ambientale secondo quanto stabilito dalla misura 12 della sopraccitata Delibera ART 96/2018.

II. PREMIALITÀ PER CONDIZIONI MIGLIORATIVE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Qualora le rilevazioni di monitoraggio dimostrino che l'impresa di navigazione abbia offerto, rispetto agli standard minimi individuati dal presente allegato, servizi qualitativamente migliori con riguardo agli aspetti di seguito elencati, essa avrà diritto all'applicazione di misure premiali. Tali misure saranno applicate alla conclusione di ciascun periodo regolatorio secondo le modalità indicate dall'allegato M al presente contratto.

1. Tempi di disponibilità della nave di riserva in caso di avaria

In caso di avaria il subentro dell'unità navale sostitutiva in tempi inferiori a quelli massimi previsti dal Contratto di servizio costituirà titolo per il riconoscimento di premialità, secondo le modalità di seguito descritte.

- D, livello-obiettivo da offerta tecnica
- INT, numero totale di interventi nel corso di ciascun periodo regolatorio.

L'indicatore di miglioramento della qualità q^D è così calcolato:

$$(1) \quad q^D = \frac{INT^{40h} \cdot \alpha^{40h} + INT^{(30-39)h} \cdot \alpha^{(30-39)} + INT^{24-38h} \cdot \alpha^{24-38h} + INT^{18-23h} \cdot \alpha^{18-23h} + INT^{12-17h} \cdot \alpha^{12-17h} + INT^{6-11h} \cdot \alpha^{6-11h} + INT^{0-5h} \cdot \alpha^{0-5h}}{INT}$$

con:

- $D \leq 48h$ *[laddove l'offerta tecnica preveda un tempo massimo minore, gli intervalli temporali saranno proporzionalmente adeguati]*
- q^D , parametro di miglioramento della qualità
- $\alpha^{40h} = 0,15$
- $\alpha^{30-39h} = 0,30$
- $\alpha^{24-39h} = 0,50$
- $\alpha^{18-23h} = 0,60$
- $\alpha^{12-17h} = 0,80$
- $\alpha^{6-11h} = 0,80$
- $\alpha^{0-5h} = 1,0$

$$q^D_{max} = 1, \text{ per } INT^{0-5h} = INT \text{ totali}$$

2. Tempo di percorrenza

In caso di accosto intermedio, s'intende per "tempo di percorrenza" la durata del tragitto fra il porto di origine e quello di destinazione finale.

L'indicatore di miglioramento della qualità q^T è volto a premiare l'offerta effettiva, da parte dell'impresa di navigazione, di tempi di percorrenza quanto più possibile contenuti, con anticipo dell'orario di arrivo a destinazione a fronte di partenza puntuale dal porto di origine.

Obiettivo massimo: almeno 30 minuti di anticipo

$$(2) \quad q^T = (T^{-30}) T^{CT}$$

con:

- T^{CT} = numero totali di corse effettuate nell'insieme di ciascun periodo regolatorio
- T^{-30} = numero di corse con arrivo almeno 30 minuti in anticipo sull'orario
- $q^T_{max} = 1$

3. Comfort e funzionalità degli spazi

L'indicatore di miglioramento della qualità q^{RV} è determinato dagli esiti delle rilevazioni relative ai 40 indicatori riportati al par. 3.1 sopra. Il miglioramento della qualità è misurato dal rapporto fra gli esiti positivi (RV^{pos}) e il totale delle rilevazioni (RV^{tot}) nell'insieme di ciascun periodo regolatorio, subordinatamente alla condizione che i primi siano non inferiori a 30, ossia al 75% del totale.

L'indicatore di qualità è dunque così calcolato:

$$(3) \quad q^{RV} = RV^{pos}/RV^{tot}$$

con:

- $RV^{pos} \geq 30$
- $q^{RV} \max = 1.$

4. Indice sintetico di premialità per miglioramenti qualitativi

Gli indicatori di miglioramento della qualità così definiti sono aggregati nel parametro unico θ^Q , relativo al "premio di qualità", incluso nell'equazione per il calcolo della variazione del corrispettivo di cui all'Allegato M fra quelli che concorrono a determinare i costi ammissibili ai fini della determinazione delle variazioni dei corrispettivi alla conclusione di ciascun periodo regolatorio.

A tal fine, a ciascun indicatore di risultato è attribuito un proprio "peso", sulla base di due driver: l'incidenza sui costi dei miglioramenti dei diversi interventi migliorativi e l'incidenza sulla "qualità complessiva" dei viaggi.

- (1) q^D (tempi disponibilità nave di riserva): $\alpha^D = 0,25$
- (2) q^T (tempi di percorrenza): $\alpha^T = 0,35$
- (3) q^{RV} (comfort e funzionalità degli spazi): $\alpha^{RV} = 0,40$

Posto che il valore massimo di ciascun indice (q) di qualità è pari a 1, la sommatoria del punteggio riportato per il rispettivo peso avrà valore massimo = 1.

θ^Q_{max} è pari a 1,0 moltiplicato per la percentuale di premialità che nel Disciplinare di gara è posta pari al 2%, come inserita nella richiamata equazione (2) dell'all. M al Contratto di servizio.

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:23:56

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO
DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA,
ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA
CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA**

CIG: 97102965C0 - CUP: D19I23000040001

SCHEMA SERVIZI IN CASO DI SCIOPERO

(Il presente documento diventerà l'Allegato F al Contratto di servizio)

Il sottoscritto: EMANUELE GRIMALDI

nato il: 18/07/1956

a: NAPOLI

Prov.: NA

**in qualità di: PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E LEGALE
RAPPRESENTANTE DELLA**

GRIMALDI EUROMED S.P.A.

con sede in VIA EMERICO AMARI 8, 90139, PALERMO, ITALIA

Telefono: 081.496669

fax: 081.5517401

cell: 342.1406677

Codice fiscale 00278730825

Partita IVA: IT 00278730825

ai sensi degli articoli 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, consapevole del fatto che, in caso di mendace dichiarazione saranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'articolo 76 dello stesso decreto, le sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti e dichiarazioni mendaci, oltre alle conseguenze amministrative previste per le procedure concernenti gli appalti pubblici, assumendosene la piena responsabilità

DICHIARA

Di impegnarsi a rispettare in caso di sciopero, qualora risulti affidatario dei servizi di collegamento marittimo in continuità territoriale fra Civitavecchia, Arbatax e Cagliari, il seguente Programma di servizi, che sarà allegato al Contratto di Servizio (come "Allegato F") costituendone parte integrante.

N. Corsa	Partenza		Arrivo		Periodicità
	Porto	Orario	Porto	Orario	
1	Civitavecchia	23:59* (20:00+4H**)	Cagliari	15:00* (11:00+4H**)	2 corse/settimana Agosto: 3 corse/sett
2	Civitavecchia	23:59* (20:00+4H**)	Cagliari	13:00* (09:00+4H**)	1 corsa/settimana Agosto: no corse
3	Cagliari	23:59* (20:00+4H**)	Civitavecchia	15:00* (11:00+4H**)	2 corse/settimana Agosto: 3 corse/sett
4	Cagliari	23:59* (20:00+4H**)	Civitavecchia	13:00* (09:00+4H**)	1 corsa/settimana Agosto: no corse
5	Civitavecchia	23:59* (20:00+4H**)	Arbatax	09:00* (05:00+4H**)	2 corse/settimana Agosto: 3 corse/sett
6	Arbatax	06:00* (02:00+4H**)	Civitavecchia	15:00* (11:00+4H**)	2 corse/settimana Agosto: 3 corse/sett

* orario entro il quale la Compagnia si impegna a garantire la partenza/arrivo del servizio di trasporto in caso di sciopero del proprio personale. Fatta salva la possibilità di anticipare l'orario di partenza/arrivo riducendo il numero di ore di ritardo.

** numero massimo di ore di ritardo con cui saranno operati i collegamenti rispetto agli orari previsti dal programma di esercizio di cui all'Allegato 13 in caso di sciopero del personale della Compagnia.

Data, luogo e se richiesto o necessario, firma/firme:

Napoli, 02/05/2023

Emanuele Grimaldi

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:25:16

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA, ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA

CIG: 97102965C0 - CUP: D19I23000040001

SISTEMA TARIFFARIO

Il presente documento diventerà l’Allegato G al Contratto di Servizio

Le tabelle sottostanti riportano le tariffe massime applicabili così come proposte nell’offerta dell’impresa di navigazione.

Tabella 1. Tariffe Civitavecchia-Cagliari e vv

Sistemazione	Residenti	NON RESIDENTI	
		Bassa stagione	Alta stagione
doppia esterna	€ 41	€ 56	€ 74
doppia interna	€ 39	€ 54	€ 70
quadrupla esterna	€ 37	€ 51	€ 67
quadrupla interna	€ 31	€ 43	€ 54
poltrona	€ 26	€ 34	€ 44
ponte	€ 25	€ 30	€ 35
auto 1° gruppo	€ 45	€ 59	€ 78
auto 2° gruppo	€ 48	€ 70	€ 92
roulottes, rimorchi	€ 21	€ 26	€ 31
pullman	€ 24	€ 29	€ 35
moto fino a 200 cc	€ 33	€ 33	€ 33
moto oltre 200 cc	€ 46	€ 46	€ 46
Mezzi commerciali pieni	€ 32	€ 32	€ 32
Mezzi commerciali vuoti	€ 26	€ 26	€ 26

Tabella 2. Tariffe Civitavecchia-Arbatax e vv.

SISTEMAZIONE	RESIDENTI	NON RESIDENTI	
		Bassa stagione	Alta stagione
doppia esterna	€ 35	€ 47	€ 61
doppia interna	€ 32	€ 44	€ 58
quadrupla esterna	€ 32	€ 43	€ 56
quadrupla interna	€ 28	€ 37	€ 46
poltrona	€ 22	€ 30	€ 37
ponte	€ 21	€ 26	€ 31
auto 1° gruppo	€ 42	€ 54	€ 75

auto 2° gruppo	€ 44	€ 56	€ 80
roulottes, rimorchi	€ 20	€ 25	€ 30
pullman	€ 22	€ 28	€ 33
moto fino a 200 cc	€ 33	€ 33	€ 33
moto oltre 200 cc	€ 46	€ 46	€ 46
Mezzi commerciali pieni	€ 26	€ 26	€ 26
Mezzi commerciali vuoti	€ 22	€ 22	€ 22

Le tariffe si intendono a persona o mezzo per tratta, salvo che per roulottes, bus, rimorchi, mezzi commerciali pieni o vuoti o altri mezzi assimilabili, per i quali si intendono a metro lineare occupato (le frazioni superiori o pari a 25 cm. si arrotondano al mezzo metro superiore; quelle inferiori a 25 cm. si arrotondano al mezzo metro inferiore).

Le tariffe indicate si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto e dei diritti portuali da riversare alle autorità competenti.

Le tariffe si intendono onnicomprensive di tutte le ulteriori voci accessorie.

Per residenti si intendono i cittadini comunitari o extracomunitari con residenza in un comune della Regione Sardegna, nonché i lavoratori dipendenti, nati in Sardegna ed ivi non residenti ed i loro familiari a carico, muniti di idonea documentazione in corso di validità presentata alla prenotazione o all'acquisto e all'accesso alla nave.

Per alta stagione si intendono i seguenti periodi: dal 01/06 al 30/09, dal 19/12 al 07/01, dal mercoledì precedente la Pasqua al martedì successivo.

Per bassa stagione si intendono tutti i periodi non rientranti nell'alta stagione.

L'impresa di navigazione:

- a) si impegna ad applicare tariffe non superiori a quelle prestabilite per l'intero periodo regolatorio;
- b) potrà comunque applicare tariffe inferiori, sopportandone interamente l'onere.

Le tariffe restano costanti in termini nominali per l'intera durata del periodo regolatorio (salvo quanto previsto al punto b precedente).

Il differenziale derivante dalla mancata rivalutazione al tasso programmato di inflazione sarà posto a carico del corrispettivo in sede di valutazione dell'equilibrio economico e finanziario alla conclusione del periodo regolatorio (cfr. all. M allo schema di Contratto di servizio, al quale si fa rinvio).

Si evidenzia inoltre che l'impatto della variazione del costo del carburante è incluso nella formula di aggiornamento del sussidio così come indicato dall'All. M al contratto di servizio, sulla verifica dell'equilibrio economico e finanziario (a cui si rimanda).

Napoli, 27/04/2023

Emanuele Grimaldi

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:26:23



GRIMALDI EUROMED

CARTA DEI SERVIZI

Per i servizi di trasporto pubblico





Indice

A)	Carta dei Servizi - Introduzione	pag 1
B)	Grimaldi Euromed S.p.A - L'Azienda	pag 1
C)	I principi della Carta	pag 1
		pag 1
1)	Uguaglianza e imparzialità	pag 1
2)	Continuità	pag 2
3)	Partecipazione	pag 2
4)	Efficienza ed efficacia	pag 2
5)	Libertà di scelta	pag 2
		pag 2
D)	I fattori di Qualità	pag 2
1)	Sicurezza del viaggio	pag 3
2)	Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	pag 3
3)	Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	pag 4
4)	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	pag 4
5)	Comfort del viaggio	pag 5
6)	Servizi aggiuntivi	pag 5
7)	Servizi per viaggiatori con disabilità e persone a mobilità ridotta	pag 6
8)	Informazioni alla clientela	pag 7
9)	Aspetti relazionali e di comunicazione del personale a contatto con l'utenza	pag 7
10)	Livello di servizi nelle operazioni di sportello	pag 7
11)	Integrazione modale	pag 8
12)	Attenzione all'ambiente	pag 8
E)	Grimaldi Euromed S.p.A. e la tutela del cliente/viaggiatore	pag 9
F)	Diritti e doveri del viaggiatore	pag 12
G)	La qualità e la carta	pag 13
H)	Indicatori di qualità	pag 14
I)	Indice delle revisioni	pag 17

CARTA DEI SERVIZI

Per i servizi di trasporto pubblico



A) LA CARTA DEI SERVIZI - INTRODUZIONE

La Grimaldi Euromed S.p.A. (di seguito “La Compagnia”) adotta la presente carta dei servizi, alla quale riconosce valore vincolante nei confronti dei passeggeri che viaggiano sulle proprie navi impiegate nei collegamenti gravati da obblighi di servizio pubblico.

B) GRIMALDI EUROMED S.p.A. - L'AZIENDA

La mission della Compagnia è fornire servizi efficienti, affidabili, innovativi e di alta qualità per il trasporto marittimo di passeggeri e merci perseguendo un processo costante di identificazione dei bisogni e delle aspettative dei propri clienti. La Compagnia è dedicata alla ricerca dell'eccellenza, alla responsabilità sociale ed a soluzioni di trasporto che promuovano una mobilità ambientalmente sostenibile.

Da oltre mezzo secolo, la Compagnia è player di riferimento a livello internazionale per il trasporto marittimo di passeggeri. Attivo già nel secondo dopoguerra sulla rotta Mediterraneo-Sud America e Mediterraneo-Nord America, oggi la Compagnia ha diversificato l'offerta passeggeri con tre brand differenti, ciascuno dedicato a una diversa destinazione: Grimaldi Lines nel Mar Mediterraneo, Minoan Lines sulle rotte domestiche Greche, e Finnlines nel Mar Baltico e nel Mare del Nord.

Allo scopo di assicurare il perseguimento degli obiettivi stabiliti dalla presente carta dei servizi, la Compagnia ha costituito, nell'ambito della propria organizzazione, un comitato permanente al quale sono state affidate le seguenti attività:

- Assicurare il rispetto degli impegni con la clientela
- Assicurare una comunicazione efficace e trasparente con la clientela
- Monitorare costantemente gli indicatori della qualità del servizio
- Predisporre riesami periodici della carta dei servizi
- Predisporre piani di intervento mirati al miglioramento continuo dei servizi
- Divulgare la carta dei servizi e i relativi aggiornamenti

Il Comitato opera in accordo alle procedure del sistema integrato di gestione qualità-ambiente, di cui si è dotato la Compagnia, certificato da ente esterno, in accordo agli standard ISO9001-ISO4001.

C) I PRINCIPI DELLA CARTA

La Compagnia, nella prestazione dei propri servizi pubblici di collegamento marittimo, si impegna a rispettare i principi fondamentali come di seguito elencati:

1) Uguaglianza e imparzialità

La Compagnia si impegna ad erogare e far accedere al servizio e alle infrastrutture l'utenza senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni; si impegna altresì ad adottare le procedure necessarie a garantire il servizio agli anziani, alle persone con disabilità ed a qualsiasi altra persona a mobilità ridotta; infine, la Compagnia si impegna ad assicurare, a parità di servizio prestato, pari trattamento e pari condizioni contrattuali fra gli utenti di diverse aree geografiche e diverse categorie.

CONTINUITÀ - PARTECIPAZIONE EFFICIENZA - LIBERTÀ DI SCELTA



2) Continuità

La Compagnia si impegna a garantire servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a particolari contingenze e/o cause di forza maggiore). In caso di necessità (o interruzioni programmate) saranno garantiti servizi sostitutivi. Saranno definiti e comunicati all'esterno i servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire) attraverso tutti i canali istituzionali della Compagnia.

3) Partecipazione

La Compagnia si rende disponibile a tavoli di confronto costruttivo, con organismi di rappresentanza organizzata, sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso. Il cliente avrà facoltà di presentare reclami secondo le forme previste e avrà il diritto di ricevere risposta in forma scritta.

4) Efficienza ed efficacia

La Compagnia monitora costantemente l'efficienza e l'efficacia dei processi di erogazione del servizio pubblico di trasporto marittimo tramite gli indicatori della qualità del servizio, servendosi di tutti gli strumenti previsti dalle procedure di gestione, e dai supporti tecnologici disponibili.

La valutazione continua della efficienza ed efficacia viene effettuata dal comitato interno della Compagnia, il quale produce rapporti periodici degli indicatori in base ai quali vengono delineate le strategie di intervento mirate all'eccellenza dei servizi offerti, con l'obiettivo di soddisfare ed andare oltre le aspettative degli utenti del trasporto marittimo. Vengono altresì valutate le possibili iniziative presso enti terzi (porti, terminal, biglietterie, agenzie, ecc.) con lo scopo di migliorare i servizi di mobilità connessi al trasporto marittimo.

5) Libertà di scelta

La Compagnia garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

D) I FATTORI DELLA QUALITÀ

La Compagnia, consapevole del proprio mandato di erogatore di servizio pubblico di trasporto marittimo, ed in linea con la propria politica della qualità, orientata alla soddisfazione del cliente ed al miglioramento continuo delle prestazioni, ha identificato i seguenti fattori che concorrono al raggiungimento degli obiettivi fissati in termini di qualità del servizio:



1) Sicurezza del viaggio

Le navi gestite dalla Compagnia, sono tutte certificate in accordo alle normative vigenti in ambito Internazionale, Europeo, Nazionale.

Gli standard di sicurezza sono certificati dagli Enti preposti (Capitanerie di Porto / Registro Italiano Navale) in accordo alle vigenti normative; tutti i certificati sono mantenuti in regolare corso di validità; quali ad esempio:

- a • Certificato di Classe
- b • Certificato di Sicurezza trasporto passeggeri
- c • Certificato di gestione della sicurezza (ISM Code)
- d • Certificato di gestione della sicurezza (ISPS Code)
- e • Certificato di Conformità (DOC – ISM - rilasciato alla Compagnia)

La Compagnia assicura il massimo livello di sicurezza a bordo delle proprie navi, intesa quale “safety” e “security”. Particolare attenzione viene posta all’addestramento dell’equipaggio, il quale, oltre ad essere in possesso di tutte le abilitazioni obbligatorie, previste dalla normativa vigente (convenzione internazionale STCW), viene continuamente addestrato su specifiche tematiche di rilevanza aziendale (es. introduzione di nuove tecnologie; processi aziendali, ecc.). Le performance dell’equipaggio sono costantemente valutate allo scopo di individuare le possibili iniziative di miglioramento per accrescere competenza e professionalità.

2) Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

La sicurezza personale dei passeggeri è un elemento prioritario nella gestione del servizio. Le navi sono dotate di tutti gli accorgimenti mirati alla tutela della sicurezza e salute. A bordo è installata la segnaletica di sicurezza in accordo alle normative vigenti. A bordo è attivo un sistema di ronde di sicurezza mirato alla sorveglianza dei passeggeri ed alla prevenzione incendi. Tutti i locali che possono essere pericolosi, come pure i locali tecnici e di servizio sono interdetti all’accesso dei passeggeri; durante la navigazione non è consentito l’accesso dei passeggeri ai locali garage. Prima di intraprendere il viaggio, vengono trasmessi annunci di sicurezza in formato audio/video onde illustrare le procedure di emergenza e la dislocazione dei mezzi di salvataggio individuali e collettivi. Opportuni trattamenti con prodotti antiscivolo sono predisposti nelle zone che possono essere interessate da acqua piovana/umidità. Le navi sono dotate di infermeria con presenza di un medico e presidi onde assicurare una opportuna assistenza sanitaria in caso di necessità.

Un sistema di telecamere a circuito chiuso, nelle zone previste, assicura un monitoraggio delle aree. A bordo sono previste cassette di sicurezza a disposizione dei passeggeri per deposito temporaneo di beni di valore. La Compagnia, allo scopo di rafforzare ulteriormente la sicurezza dei passeggeri, si è dotata di uno specifico dipartimento, denominato “security intelligence & law enforcement”, il cui compito è quello di supportare con studi, interventi ed iniziative varie, tutte le possibili iniziative di contrasto ad atti illeciti. La Compagnia assicura la massima trasparenza e collaborazione con tutte le forze di polizia ed Autorità, garantendo ogni possibile supporto a tutela della legalità.

REGOLARITÀ, PUNTUALITÀ E PULIZIA DEI MEZZI



3) Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

È prerogativa della Compagnia quella di operare i propri servizi di linea rispettando gli orari schedulati.

Per la maggior parte dei casi di ritardo, la causa è da attribuire alle condizioni meteorologiche avverse, che spingono il Comando nave a dare precedenza alla sicurezza dei passeggeri, più che alla puntualità, se i due obiettivi sono tra di loro incompatibili.

Altre cause possono essere: scioperi, ritardi delle operazioni commerciali non attribuibili alla Compagnia, avarie tecniche imprevedibili, o, eventi straordinari di cui la Compagnia non ha diretta responsabilità.

Quando si verificano i ritardi, la Compagnia attua la procedura di seguito descritta, al fine di gestire al meglio i disservizi che dovessero eventualmente ricadere sul passeggero.

In caso di ritardo, il Comandante informa tempestivamente gli agenti marittimi e gli uffici della Compagnia, i quali provvedono immediatamente alla comunicazione alle agenzie ed ai singoli passeggeri via SMS, e-mail.

4) Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

La Compagnia, sensibile all'orientamento sempre più diffuso della coscienza ecologica, regola la propria attività nel rispetto dell'ambiente e della natura. La pulizia è sempre curata al massimo, sotto la responsabilità del Commissario, al fine di garantire un adeguato standard qualitativo e di comfort per i passeggeri. Particolare attenzione si presta alla pulizia dei sanitari comuni, ma non meno importanti sono le pulizie dei luoghi di uso pubblico.

Ispezioni periodiche da parte del personale di terra sono effettuate al fine di verificare e certificare il corretto standard di pulizia e sanificazione dei luoghi. La sanificazione di tutti gli ambienti della nave è svolta con procedure ben dettagliate e impiegando detergenti adeguati alle diverse tipologie di materiale trattato, nel rispetto delle indicazioni di utilizzo fornite dai produttori. Tutte le attività di deterzione e disinfezione vengono svolte indossando gli opportuni dispositivi di protezione individuali monouso.

Oltre alle cabine, vengono sanificati i locali di bordo sia dei ponti interni che di quelli esterni, quali: sala mensa equipaggio, ponte di comando, reception, spazi pubblici, locali di ristorazione, bar, sala giochi, corridoi, scale e ascensori e qualsiasi altra area di uso comune. Le attività di sanificazione sono rivolte in particolare alle superfici come sedie, poltrone, braccioli, piani di tavoli e banconi, maniglie e pomelli di porte, pulsantiere di ascensori, interruttori, ringhiere e corrimani, servizi igienici, lavandini e rubinetteria dei bagni pubblici.

Ogni nave è periodicamente sottoposta a ispezioni non preannunciate da parte dei NAS (Nucleo Anti Sofisticazioni dell'Arma dei Carabinieri) per le zone di ristorazione ed alloggi passeggeri ed a visite ed ispezioni periodiche da parte degli uffici di sanità Marittima per le zone riservate agli equipaggi. A seguito di queste ultime visite vengono rilasciate specifiche certificazioni. Inoltre, come previsto dal regolamento europeo CE852/2004 sull'igiene dei prodotti alimentari, (HACCP) specifici controlli periodici programmati vengono effettuati da ditte specializzate.



Sono pianificati interventi come segue:

- Disinfestazione: non meno di 4 l'anno
- Derattizzazione: non meno di 4 l'anno
- Pulizia cabine: prima di ogni traversata
- Pulizia spazi pubblici: prima di ogni traversata
- Servizio ecologico (pulizia toilettes e spazi pubblici): prima di ogni traversata e durante il viaggio

Sopralluoghi ispettivi, anche su unità viaggianti, verificano l'adempimento delle direttive aziendali in materia.

5) Comfort del viaggio

La compagnia pone particolare attenzione alle condizioni di comfort riservate ai passeggeri durante il viaggio. Le navi sono dotate di sistemi di aria condizionata in tutti i locali pubblici e cabine con regolare attività di manutenzione ed efficienza. Le navi sono dotate di cabine confortevoli, tutte dotate di servizi igienici privati; a disposizione dei passeggeri vengono predisposti kit di pulizia personale ed asciugamani. Sono disponibili a bordo sale con poltrone reclinabili, comode e con ampie sedute, e annessi porta bagagli. Nelle sale poltrone sono disposti schermi TV.

Allo scopo di garantire il massimo comfort ai passeggeri durante la navigazione, le navi sono dotate di impianti anti-rollo con pinne stabilizzatrici.

6) Servizi aggiuntivi

Nell'ottica di offrire il più possibile alla clientela un trasporto confortevole e piacevole, la Compagnia ha dotato le proprie navi dei seguenti servizi aggiuntivi:

- Ascensori
- Servizio Bar H24
- Solarium
- Servizio ristorazione a' la carte e/o self service
- Servizio ristorazione in camera/cabina a richiesta
- Negozio di bordo (abbigliamento / oggettistica / settimanali e riviste /ecc.)
- Area ludica per intrattenimento bambini dove presente
- Area video games dove presenti
- Pet cabin (cabine con possibilità di alloggio animali domestici)
- Canile

SERVIZI PER I VIAGGIATORI CON DISABILITÀ



7) Servizi per viaggiatori con disabilità e persone a mobilità ridotta

Per disabile (di seguito “PMR”) si intende persona non in grado di muoversi facilmente o liberamente, o che richiede assistenza. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle PMR alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri.

È onere della PMR segnalare per iscritto, contestualmente all’acquisto del biglietto o almeno quarantotto ore prima che l’assistenza stessa si renda necessaria (24 ore prima per le Linee in Convenzione), le proprie esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici. La richiesta di assistenza deve essere inviata alla Compagnia all’indirizzo info@grimaldi.napoli.it. La PMR dovrà presentarsi al porto all’orario convenuto, e in ogni caso almeno 60 minuti prima dell’orario di partenza (30 minuti prima per le Linee in Convenzione). Al fine di garantire l’imbarco prioritario dei PMR con veicolo a seguito, ed assegnare il posteggio dedicato a bordo, sarà necessario presentarsi al porto due ore e mezza prima dell’imbarco (tre ore e mezza prima se si viaggia da/per la Tunisia). Oltre il suddetto termine, il posteggio dedicato e l’imbarco prioritario non potranno essere garantiti. Se, in fase di prenotazione, il passeggero ha indicato di essere una PMR, il Commissario ne è informato tramite il sistema di check-in e via e-mail dagli uffici di terra, così che possa organizzare l’accoglienza e l’assistenza necessarie per tutta la durata del viaggio, dal momento dell’imbarco a quello dello sbarco.

L’assistenza alla PMR è assicurata dal Commissario coadiuvato da un team di persone istruite a fornire la migliore assistenza. Il Commissario indica sul piano nave le cabine in cui alloggiano le PMR e ne consegna copia al Comandante. Il personale di bordo addetto all’assistenza alle PMR è identificato da una fascia al braccio di colore bianco/azzurro riportante la dicitura ASSISTANCE.

La biglietteria di terra, che provvede ad effettuare il check-in, consegna alle PMR che imbarcano con veicolo proprio un tagliando adesivo da incollare su detto veicolo. Se la PMR preferisce recarsi direttamente sul piazzale antistante il molo di imbarco per effettuare il fast check-in, potrà rendersi riconoscibile accendendo le 4 frecce e/o apponendo sul cruscotto un foglio A4 con la scritta PMR che avrà ricevuto in fase di prenotazione come allegato al biglietto. All’arrivo a bordo detti veicoli vengono indirizzati verso le aree di parcheggio a loro destinate, posizionate in prossimità degli ascensori o della cabina riservata. Anche i porti di sbarco vengono preventivamente informati della presenza di una PMR, ma in ogni caso, prima dell’arrivo a destinazione, il Commissario trasmette all’agente eventuali necessità di trasporto a terra.

In caso di emergenza, viene prestata particolare attenzione/assistenza alle PMR a cura di personale dedicato. Per il trasporto delle PMR sono previste specifiche cabine opportunamente attrezzate; all’interno delle sale poltrone, e presso i bar e ristoranti sono riservate ed indicate le sedute dedicate alle PMR. Sono altresì previsti servizi igienici dedicati alle PMR nelle aree comuni. Per agevolare l’accessibilità di passeggeri non vedenti/ipovedenti, gli ascensori sono provvisti di tastiera luminosa, audio e tasti per facilitare il raggiungimento dei ponti nave. Guide tattili indicano i percorsi che portano ai principali servizi di bordo.

E’ facoltà dei passeggeri dichiararsi quali PMR, una volta a bordo; presso la reception sono disponibili gli avvisi e la modulistica da compilare per richiedere l’assistenza. La nave è fornita di sedie a rotelle.



8) Informazioni alla clientela

Tutte le informazioni connesse al servizio di trasporto passeggeri Grimaldi Euromed sono accessibili attraverso i seguenti canali:

- Sito internet www.grimaldi-lines.com disponibile in italiano, inglese, spagnolo, francese e tedesco
- Call Center – anche identificato come contact/booking center, attivo dalle ore 8:00 alle 22:00, 7 giorni su 7, che risponde al numero 081496444 ed alla mail info@grimaldi.napoli.it
- Agenzie viaggio fisiche e telematiche
- Uffici sociali italiani ed esteri ed agenzie portuali (biglietterie)
- Grimaldi Lines Mobile App

E' inoltre possibile avere accesso alle informazioni riguardanti il viaggio:

- Presso l'ufficio turistico situato in prossimità del porto di partenza
- A bordo della nave (con informazioni statiche tramite affissione e dinamiche tramite il personale della reception)

Il call center della Compagnia è interno all'azienda. Gli operatori rispondono tutti in italiano ed inglese, ma le comunicazioni possono essere gestite anche in spagnolo, francese, tedesco e arabo.

La Compagnia utilizza inoltre i più moderni ed immediati canali di comunicazione, preferiti in particolare dai giovani quali facebook (bacheca e messenger), instagram e twitter. La Compagnia comunica inoltre tramite newsletter, sia con i clienti diretti, che con le agenzie di viaggio.

9) Aspetti relazionali e di comunicazione del personale a contatto con l'utenza

Il personale del Servizio Passeggeri, quando è in servizio o comunque in zona passeggeri, indossa in modo ordinato la divisa prevista ed il badge identificativo, prestando massima attenzione alla cura della persona. I rapporti con i clienti sono improntati alla massima cortesia e disponibilità.

10) Livello di servizi nelle operazioni di sportello

L'accoglienza dei passeggeri al porto può avvenire presso le biglietterie Grimaldi Lines situate nei terminal, o direttamente sul piazzale antistante il molo di attracco della nave. Le biglietterie sono tutte accessibili alle PMR.

All'interno dei terminal, una grande insegna con il logo Grimaldi Lines rende facilmente visibili gli sportelli della Compagnia, gestiti da personale bilingue (italiano ed inglese), addestrato alla migliore relazione con il pubblico, preciso, gentile e paziente, ordinato nella sua divisa e dotato di badge che lo rende facilmente riconoscibile.

L'ambiente è sempre accogliente, le informazioni sui viaggi sono accessibili in doppia lingua anche tramite monitor e/o cartellonistica e nei terminal sono presenti servizi dedicati alle PMR. In ogni biglietteria c'è uno sportello dedicato all'ASSISTENZA PMR, dove è anche possibile ritirare lo sticker per l'imbarco assistito, da apporre alla vettura.

INTEGRAZIONE MODALE AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ



11) Integrazione modale

Gli orari dei collegamenti marittimi vengono stabiliti anche tenendo conto della continuità nei trasporti durante l'intero viaggio, cioè permettendo ai passeggeri di raggiungere il porto di partenza e di lasciare il porto di arrivo con mezzi diversi dalla propria auto.

Inoltre, sempre per evitare che si realizzino gravose discontinuità e/o criticità nel viaggio, sul nostro sito è possibile consultare i servizi offerti da altre aziende, che possono considerarsi in connessione con i nostri.

In particolare, per ogni porto di partenza e arrivo, rendiamo accessibili all'utenza le informazioni sui mezzi di trasporto pubblici e privati per raggiungerli, sia da altre città, che all'interno dello stesso comune. A titolo di esempio, segnaliamo che sarà possibile consultare le soluzioni di viaggio in coincidenza con il nostro servizio di trasporto passeggeri, attraverso i link ai siti di compagnie ferroviarie, di bus di linea, di compagnie di taxi, ecc.

12) Attenzione all'ambiente

La Compagnia, al fine di rafforzare il proprio impegno nello svolgere le attività in modo sostenibile, si impegna a contribuire al raggiungimento di 9 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs), definiti nell'ambito dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e che mirano a migliorare in modo decisivo le condizioni di vita della popolazione mondiale. La misurazione dei KPI di sostenibilità permette alla Compagnia di misurare il proprio contributo ai "goals" dell'ONU identificati.

In modo particolare, la Compagnia è attenta alla riduzione degli agenti inquinanti sia in aria sia in mare, di seguito le iniziative portate avanti dalla Compagnia che contribuiscono al raggiungimento degli SDGs supportati.

Iniziative per cambiamenti climatici e la tutela del mare e delle risorse marine

La Compagnia si impegna nella continua ricerca in tecnologie sostenibili avanzate quali: sistemi di trattamento dei gas di scarico dei motori, sistema di trattamento delle acque di zavorra, pitture silconiche senza il rilascio di biocidi e sostanze nocive, sistema di filtraggio delle acque per contribuire alla rimozione delle microplastiche nel Mar Mediterraneo. Al fine di ridurre costantemente l'impronta ambientale, la Compagnia ha investito in nuove tecnologie sensibili all'ambiente quali batterie a litio e pannelli solari.

Modelli Sostenibili di produzione e di consumo

A bordo di tutte le navi della Compagnia è stato sviluppato un sistema di gestione dei rifiuti tramite raccolta differenziata degli stessi.

Per sensibilizzare i passeggeri sulla raccolta dei rifiuti a bordo, nel 2024 continua la partecipazione del Gruppo Grimaldi al programma #EmergenSea di MAREVIVO nonché la sponsorizzazione dei corsi Nautici In Blu per la formazione ambientale nelle scuole/Istituti Nautici.



Gestione sostenibili dell'acqua a bordo

La Compagnia si propone di migliorare l'utilizzo di acqua a bordo delle navi, evitando sprechi grazie a progetti dedicati, come l'installazione e implementazione degli impianti ad osmosi installati per l'autoproduzione di acqua dolce desalinizzando l'acqua di mare. Al fine di ridurre gli impatti ambientali legati alle proprie attività effettua un monitoraggio costante delle principali esternalità negative legate ai propri consumi energetici, alla produzione di emissioni nocive per l'ambiente e alla generazione di rifiuti.

E) GRIMALDI EUROMED E LA TUTELA DEL CLIENTE/VIAGGIATORE

Reclami

Le segnalazioni e i suggerimenti costituiscono una importante occasione per conoscere le opinioni dei nostri passeggeri permettendoci di monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati individuando gli ambiti in cui attivare azioni di miglioramento al fine di rispondere alle aspettative e alle esigenze della clientela. Le segnalazioni/reclami dei passeggeri sono gestite dalla Compagnia in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento europeo n. 1177/2010 e dall'Allegato A alla Delibera ART n. 83/2019.

Il passeggero che desideri presentare un reclamo ai sensi del Regolamento UE 1177/2010 e della Delibera ART 83/2019, potrà trasmetterlo entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo la Compagnia notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente al reclamo non dovrà superare i due mesi dal ricevimento dello stesso.

I reclami possono essere inviati in lingua italiana e/o inglese:

- via mail all'indirizzo: customer@grimaldi.napoli.it
- via posta certificata all'indirizzo: grimaldieuromed@legalmail.it
- via posta ordinaria / raccomandata a: Grimaldi Euromed SpA, via Marchese Campodisola n. 13, 80133 Napoli.

Il reclamante potrà utilizzare l'apposito form scaricabile sul sito web della Compagnia (www.grimaldi-lines.com), nella sezione Reclami, o inviare una comunicazione contenente almeno:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) allegando copia del documento di identità e i dati identificativi dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega;
- i riferimenti identificativi del viaggio (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto);
- la descrizione della non coerenza del servizio rispetto a requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, per i collegamenti gravati da obblighi di servizio pubblico (Napoli-Cagliari, Cagliari-Napoli, Cagliari-Palermo, Palermo-Cagliari, Civitavecchia-Arbatax, Arbatax-Civitavecchia, Civitavecchia-Cagliari, Cagliari-Civitavecchia), dalla presente carta dei servizi.



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:

- utilizzare una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie dinanzi agli organismi contemplati dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 21/2023;
- presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti tramite una delle modalità di seguito indicate:

- on-line: tramite il sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe), accessibile dal sito dell'Autorità (www.autorita-trasporti.it);

- compilando gli appositi moduli disponibili sul sito dell'Autorità, da inviare, unitamente alla documentazione obbligatoria, con posta elettronica certificata (al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it) esclusivamente in formato .pdf, oppure a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Ufficio Diritti degli utenti – Via Nizza 230 – 10126 Torino.

In caso di ritardo nella risposta al reclamo, 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.

CANCELLAZIONE DEL VIAGGIO O RITARDO ALLA PARTENZA



Procedure e casistiche per i rimborsi

Il contratto di trasporto passeggeri, loro bagagli e veicoli al seguito è disciplinato, in particolare, dal Regolamento UE n. 1177/2010, dalla Convenzione di Atene del 13/12/1974, come modificata dal Protocollo di Londra del 01/11/2002, dal Codice della Navigazione Italiano, così come interpretato in conformità all'Ordinamento Giuridico Italiano, nonché da eventuali successive modifiche della succitata normativa e/o di eventuali nuove normative di settore. La Grimaldi Group S.p.A. opera quale agente del Vettore Grimaldi Euromed S.p.A., indicato nel titolo di viaggio.

Il trasporto dei passeggeri, dei loro bagagli e dei veicoli accompagnati è inoltre regolato dalle "Condizioni Generali di Trasporto dei Passeggeri della Compagnia", che sono consultabili da parte del passeggero e che lo stesso accetta al momento dell'acquisto del biglietto.

Allo stesso modo all'atto della prenotazione e/o all'acquisto del biglietto il passeggero autorizza il Vettore al trattamento dei dati personali secondo le modalità specificate all'interno dell'Informativa sulla Privacy ed in conformità al Regolamento UE n. 679/2016.

La compagnia informerà tempestivamente il Ministero delle Infrastrutture e dell'Intermodalità Sostenibili circa qualsiasi disservizio relativo ai collegamenti gravati da obblighi di servizio pubblico e trasmetterà entro 48 ore un resoconto sulle azioni poste in essere ai fini dell'adempimento degli obblighi previsti in caso di disservizi.

Cancellazione del viaggio da parte del vettore o ritardo alla partenza

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:

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

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza il Vettore fa tutto ciò che è in suo potere per assistere il passeggero nel migliore dei modi. In particolare, ove dovuto ai sensi del Regolamento UE n. 1177/2010, il Vettore offre uno spuntino gratuitamente e, qualora si renda necessario un soggiorno e il ritardo non sia dovuto a condizioni meteorologiche avverse, anche una sistemazione alberghiera.

In caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale, nei casi previsti dal Regolamento UE n. 1177/2010 il cliente potrà avanzare richiesta di risarcimento attraverso i canali indicati al precedente punto. La compensazione economica è calcolata in relazione al prezzo del biglietto effettivamente pagato dal passeggero per il servizio passeggeri in ritardo. Il ritardo è calcolato in base all'orario di arrivo in banchina alla destinazione finale rispetto all'orario di arrivo previsto da schedule. Le relative percentuali di indennizzo, al superamento delle soglie di tolleranza previste, sono applicate dal Vettore nel rispetto del Regolamento europeo vigente. La compensazione economica, se dovuta, può essere erogata mediante buoni utilizzabili entro un anno dalla data della loro emissione. E' invece effettuata in denaro su richiesta del passeggero.

DOWNGRADE DI SERVIZIO E ANNULLAMENTO DEL BIGLIETTO



Downgrade di servizio

Nel caso in cui, per sopraggiunti impedimenti, la sistemazione a bordo o il servizio erogato non corrisponda a quello venduto, la Compagnia rimborsa la differenza di prezzo.

Annullamento del biglietto da parte del passeggero

L'annullamento dell'intero biglietto o di alcune voci dello stesso (es. riduzione del numero di passeggeri, cancellazione di veicolo, sistemazione, animali domestici) devono essere notificati per iscritto al Vettore all'indirizzo e-mail info@grimaldi.napoli.it, direttamente o tramite l'intermediario presso il quale è stato acquistato il biglietto (es. Agenzia di Viaggio).

Per i biglietti a tariffa special, l'annullamento del biglietto o di singole voci non dà diritto a rimborso salvo ove diversamente previsto dalle condizioni di applicabilità dell'offerta speciale.

Per i biglietti a tariffa standard, l'annullamento del biglietto o di singole voci, dà diritto al rimborso del valore del biglietto o delle voci annullate, al netto dei diritti e salva l'applicazione delle seguenti penali:

- 10% del valore, fino a 30 giorni di calendario prima della partenza;
- 30% del valore, da 29 a 7 giorni di calendario prima della partenza;
- 50% del valore, da 6 a 2 giorni di calendario prima della partenza;
- 100% del valore, dal giorno prima e/o per mancata presentazione all'imbarco.

Sia per i biglietti acquistati con tariffa standard, che per quelli con tariffa special, eventuali servizi pre-acquistati (pasti, shuttle bus Napoli-Civitavecchia a/r e servizio pet in cabin) sono interamente rimborsati se la cancellazione avviene entro 2 giorni dalla data di partenza. In caso di cancellazione effettuata a partire dal giorno prima della partenza, o di mancata presentazione all'imbarco, invece, non è previsto alcun rimborso. I termini e le condizioni di utilizzo dei pacchetti Wi-fi acquistati con Grimaldi sono disponibili al seguente link: <https://www.grimaldi-lines.com/it/a-bordo/wifi-abordo/>.

Non saranno accettate le richieste di annullamento di un biglietto a tariffa Standard, se lo stesso è già stato soggetto, per due volte, a variazione di data, ora e/o linea.

Nessun rimborso è dovuto per mancato imbarco per causa di rifiuto da parte dell'autorità o di mancanza/insufficienza del documento del passeggero o del veicolo.

È possibile acquistare la polizza di assicurazione multirischio che, nei casi e nei limiti fissati dalle condizioni contrattuali indicate nel Set Informativo Nobis (consultabile sul sito www.grimaldi-lines.com), garantisce il rimborso della penale applicata per la cancellazione del viaggio da parte del passeggero.

È in ogni caso fatta salva l'applicazione delle vigenti disposizioni relative alla risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta della prestazione di cui all'art. 88-bis del D.L. 18/2020.

VARIAZIONE DEL BIGLIETTO



Variazione del biglietto da parte del passeggero

La variazione del biglietto è sempre possibile ed è soggetta a disponibilità. Tutte le variazioni, tranne il cambio della partenza (ora, data e/o linea), sono gratuite e soggette ad eventuale adeguamento tariffario. In caso di cambio della partenza sono inoltre dovute le spese di variazione pari ad euro 30. Il cambio della partenza può essere effettuato fino a 2 giorni prima della partenza e solo in caso di contestuale prenotazione di un viaggio già disponibile alla vendita.

Coperture assicurative per danni alle persone e cose

La Compagnia dispone di assicurazioni rilasciate dai P&I Club per la responsabilità verso terzi, sia a copertura di danni a cose che per eventuali infortuni occorsi durante il viaggio. La Compagnia, inoltre, offre la possibilità di attivare ulteriori tutele specifiche a copertura delle spese mediche, danni o perdita del bagaglio, spese di annullamento del viaggio ed altro.

F) DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Al cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando servizi di trasporto pubblici, la Compagnia garantisce i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe
- rispetto degli orari di partenza
- igiene e pulizia dei mezzi e dei punti di partenza; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture. Sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati (prenotazione dei posti, pasti compresi nel biglietto, supplementi, ecc.);
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli mediante comunicazioni ad hoc e apertura di sportelli dedicati
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

DOVERI DEL VIAGGIATORE LA QUALITÀ E LA CARTA



Il cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto e/o prenotazione (se questa è obbligatoria)
- non occupare più di un posto a sedere
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili
- rispettare il divieto di fumare, se indicato
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dal vettore
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza ed alle pratiche doganali
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

G) LA QUALITÀ E LA CARTA

L'implementazione e la certificazione dei sistemi qualità e ambiente in accordo alle norme ISO9001:2015 e ISO14001:2015 sono state, da parte della Compagnia, una scelta strategica determinante per il miglioramento continuo e per aumentare la competitività; tali certificazioni hanno consentito alla Compagnia di affrontare il mercato con un consistente vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza, in quanto meglio organizzata e in grado di "soddisfare" le esigenze espresse dal cliente e di orientarsi correttamente in relazione ai requisiti ambientali.

Ogni persona o unità organizzativa dell'impresa, ha un ruolo attivo e consapevole nel perseguire questo obiettivo, ed oltre a comprendere ed attuare la politica aziendale, la sostiene attivamente. Il successo dell'Impresa dipende dalla consapevolezza e da un'attitudine ad operare al "servizio del Cliente", esterno o interno che sia, nell'ottica del rispetto dell'ambiente e della prevenzione dell'inquinamento.

In considerazione di ciò, i principali obiettivi che la Compagnia si prefigge sono i seguenti:

- tutelare la sicurezza e salute dei passeggeri e dell'equipaggio;
- mantenere al massimo livello il grado di manutenzione ed efficienza delle navi;
- assicurare la soddisfazione del cliente;
- prevenire l'inquinamento, riducendo ove possibile gli scarichi, i rifiuti ed il consumo di risorse, monitorando in modo controllato e sistematico i propri impatti ambientali ed adottando tutte le disposizioni atte a prevenire o ad eliminare l'inquinamento stesso;
- formulare obiettivi di miglioramento continuo delle qualità dei servizi e delle prestazioni ambientali;

INDICATORI DI QUALITÀ



- sviluppare la formazione e l'addestramento di tutti i dipendenti, ad ogni livello, per pro- muovere ed incoraggiare ogni iniziativa mirata ad assicurare la qualità dei servizi erogati ed alla protezione dell'ambiente, con lo scopo di migliorare continuamente la prepara- zione tecnica e l'efficienza operativa del personale di bordo e di terra;
- adottare tutte le possibili contromisure e strategie per evitare minacce/incidenti in termini di safety , security e cybersecurity.

La Compagnia pone particolare attenzione ai processi di qualifica dei propri fornitori, così come previsto dalle procedure del sistema gestione integrata qualità/ambiente ISO9001- ISO14001. Le attività dei fornitori sono oggetto di monitoraggi e valutazioni continue. La partnership con i fornitori è considerata strategica al fine di assicurare i più elevati standard di qualità e sicurezza.

La scelta dei fornitori viene effettuata in accordo a specifici processi molto selettivi mirati all'eccellenza; nell'ambito dei processi di inserimento in albo fornitori e qualificazione degli stessi, la Compagnia ha stabilito che sono elementi preferenziali le certificazioni ISO9001/ISO14001 in possesso dei fornitori.

Per le forniture considerate importanti ai fini dell'erogazione del servizio di trasporto pubblico, la Compagnia si avvale di fornitori in possesso di certificazione ISO9001, mentre per le forniture considerate critiche, la Compagnia stabilisce con i fornitori speci- fici accordi/piani della qualità.

H) INDICATORI DI QUALITÀ

La compagnia, nell'ottica di:

- perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti all'utenza;
- assicurare la soddisfazione del cliente andando, ove possibile, anche oltre le aspettative dell'utenza;
- prevenire potenziali situazioni di insoddisfazione/reclami dell'utenza, ha individuato i seguenti indicatori di qualità , i quali sono oggetto di misurazione/monitoraggio, allo scopo di fornire dati di fatto sui quali basare i riesami periodici della carta dei servizi:

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ	FREQUENZA RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passeggeri	% incidenti ai passeggeri su totale passeggeri	Calcolo statistico	Continua ad ogni evento	0,006%
	Incidentalità auto a seguito passeggeri	% incidenti/% auto passeggeri trasportate	Calcolo statistico	Continua ad ogni evento	0,1%
	Risultanze audit certificati gestione sicurezza	% audit superati su totale audit	Calcolo statistico	Annuale	100%
	Livello di classificazione navi (Rina)	% navi con classe max / totale navi	Calcolo statistico	Annuale	100%
	Percezione complessiva della sicurezza	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%

INDICATORI DI QUALITÀ



FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ	FREQUENZA RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	Entità furti in cabina	% furti/ totale passeggeri in cabina	Calcolo statistico	Continua ad ogni evento	0,0001%
	Entità furti in auto	% furti/ totale auto passeggeri	Calcolo statistico	Continua ad ogni evento	0,0001%
	Vigilanza aree garages a bordo	% aree monitorate/ totale aree	Specifiche aziendali	Annuale	100%
	Percezione complessiva della sicurezza personale e patrimoniale	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Indicatore relativo all'offerta di trasporto %Rn	% numero corse effettuate/ numero totale corse programmate; numero corse non effettuate per cause esterne	Sistema Monitoraggio interno	Mensile	100% (escluse omissioni per cause non imputabili a Grimaldi Euromed (condizioni meteo, scioperi, cause tecniche non imputabili all'azienda ecc.))
	Indice di puntualità % P	% Corse Puntuali / Corse effettuate con buone condizioni meteo	Sistema Monitoraggio interno	Mensile	100% (escluse omissioni per cause non imputabili a Grimaldi Euromed (condizioni meteo, scioperi, cause tecniche non imputabili all'azienda ecc.))
	Percezione complessiva della regolarità del servizio e puntualità	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Visite Ispettive delle Autorità di Sanità marittima	% Visite sostenute con esito positive-superate / Visite totali sostenute	Certificazioni	Semestrale	100%
	Visite Ispettive delle Autorità (NAS)	% Visite sostenute con esito positive-superate / Visite totali sostenute	Certificazioni	Occasionale secondo decisioni Autorità	100%
	Verifiche del sistema di autocontrollo effettuate da ditte specialistiche	% Visite sostenute con esito positive-superate / Visite totali sostenute	Certificazioni	Semestrale	100%
	Sanificazioni	Sanificazioni Effettuate / Sanificazioni Programmate	Certificazioni	Mensile	100%
	Cicli di pulizia sulla nave	Dati raccolti in base alle schede di monitoraggio HACCP - -% interventi eseguiti / interventi programmati -% interventi conformi / interventi programmati	Certificazioni	Mensile	100%
	Percezione complessiva del livello di pulizia	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%
Comfort del viaggio	Sistemazione passeggeri a bordo	% posti prenotati rispetto alla capacità max di trasporto	Certificazione Booking list	Continua ad ogni viaggio	Max 100%
	Sistemi di stabilizzazione anti rollio	% navi dotate di impianti rispetto al totale navi	Certificazione	Continua	100%
	Percezione complessiva del confort del viaggio	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%

INDICATORI DI QUALITÀ



FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ	FREQUENZA RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ
Servizi aggiuntivi	Disponibilità di bar e TV spazi pubblici	% navi dotate di bar / TV spazi pubblici rispetto al totale navi	Disposizioni aziendali	Continua	100%
	Servizio ristorazione	% navi dotate di servizio ristorazione rispetto al totale navi	Disposizioni aziendali	Continua	100%
	Altri servizi (sala giochi / sala ludica bambini/ canile / pet cabins, ecc.)	% navi dotate di altri servizi rispetto al totale navi	Disposizioni aziendali	Annuale	100%
	Percezione complessiva della fruibilità servizi aggiuntivi	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	70%
Servizi per viaggiatori portatori di handicap (PMR)	Indicatore servizi PMR %SPMR	Nr. Corse mensili accessibili e fruibili ai PMR / nr di corse mensili programmate accessibili ai PMR	Calcolo statistico	Annuale	100%
	Cabine dedicate per PMR con servizi privati	% navi dotate di cabine PMR rispetto al totale navi	Certificazione	Continua	100%
	Accessibilità dei PMR ai locali e servizi pubblici	% navi dotate di fruibilità ai locali e servizi pubblici per PMR rispetto al totale navi	Certificazione	Continua	100%
	Percezione complessiva della fruibilità servizi per i PMR	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%
Informazioni alla clientela	Punti di informazione negli scali di imbarco	N° scali dotati di punti di informazione / n° totale scali	Disposizioni aziendali	Continua	100%
	Altri punti di informazione in via telematica (internet) e call center aziendale	Funzionalità/Fruibilità del sito aziendale e call center aziendale	Disposizioni aziendali	Continua	100%
	Punti di informazione a bordo	% navi dotate di punti di informazione rispetto al nr. totale navi	Disposizioni aziendali	Continua	100%
	Percezione complessiva della fruibilità delle informazioni	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%
Aspetti relazionali e di comunicazione del personale a contatto con l'utenza	Riconoscimento del personale addetto all'accoglienza a terra/bordo	% personale fornito di badge identificativo/totale personale addetto all'accoglienza	Disposizioni aziendali	Continua	100%
	Presentabilità/decoro/gentilezza del personale addetto all'accoglienza a bordo	% personale in divisa addetto all'accoglienza/totale personale addetto all'accoglienza	Disposizioni aziendali	Continua	100%
	Percezione complessiva del personale addetto all'accoglienza	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%
Livello di servizi nelle operazioni di sportello	Adozione sistemi informatizzati per emissione titoli di viaggio	% punti di vendita dotati di sistemi informatici rispetto al totale punti vendita	Disposizioni aziendali	Continuo	100%
	Disponibilità di biglietterie dedicate negli scali di imbarco	% di scali dotati di biglietterie dedicate rispetto al totale scali	Disposizioni aziendali	Continuo	100%
	Fruibilità servizi check-in on board	% navi dotate di servizi check-in on board rispetto al totale navi	Disposizioni aziendali	Continuo	100%
	Percezione complessiva del livello di servizio nelle operazioni di sportello	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%

INDICATORI DI QUALITÀ



FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	MODALITÀ	FREQUENZA RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ
Integrazione modale	Accesso a integrazione modale con altri sistemi di trasporto	% scali dotati di accessi rispetto al totale degli scali	Rilevazioni diretta	Continua	100%
	Percezione complessiva dell'integrazione modale	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%
Attenzione all'ambiente	Risultati visite di certificazione IAPP- IOPP	% visite di certificazione IOPP ed IAPP superate/ visite programmate	Certificazione	Annuale	100%
	Risultati visite certificazione ambientale ISO14001	% visite di certificazione ISO14001 superate/ visite pianificate	Certificazione	Annuale	100%
	Calcolo emissioni SOX equivalenti	% riduzioni emissioni SO/CO < 19	Calcolo statistico	Annuale	100%
	Percezione complessiva dell'attenzione all'ambiente	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%

I) INDICE DELLE REVISIONI

DATA	REVISIONE	CAPITOLO/PARAGRAFO
01/06/2021	0	Prima Emissione
16/09/2021	1	4,6
30/03/2022	2	"H"
30/03/2023	3	"D", "E", "H"
27/12/2023	4	"E"
22/03/2024	5	"E"H"



GRIMALDI EUROMED

GRIMALDI EUROMED S.p.A.

Company of Grimaldi Group S.p.A.

Uffici: Via Emérico Amari, 8 • 90139 Palermo,

R.E.A. PALERMO n° 68647

Tel + 39 091 611 36 91 • Fax +39 091 609 24 08

Uffici: Via Marchese Campodisola, 13

80133 Napoli,

R.E.A. NAPOLI n° 299387

Tel + 39 081 496 111

Fax +39 081 551 74 01 • +39 081 552 73 23

switchboard@grimaldi.napoli.it

Uffici: Via Rasella, 157 • 00187 Roma,

R.E.A. ROMA n° 1599763

Tel + 39 081 496 900 • Fax +39 081 496 799

Uffici: Via Nirone, 2 • 20123 Milano,

R.E.A. ROMA n° 1963742

Tel + 39 02 890 93 917 • Fax +39 02 890 93 915

INDICATORI DI QUALITÀ RISULTATI ANNO 2023



FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	UNITA' DI MISURA	MODALITÀ	FREQUENZA RILEVAZIONE	STANDARD DI QUALITÀ	RISULTATI 2022	RISULTATI 2023
Sicurezza del viaggio	Incidentalità passeggeri	% incidenti ai passeggeri su totale passeggeri	Calcolo statistico	Continua ad ogni evento	0,006%	17/213090=0,00008	7/269388=0,00003
	Incidentalità auto a seguito passeggeri	%incidenti/% auto passeggeri trasportate	Calcolo statistico	Continua ad ogni evento	0,1%	10/76276=0,0001	18/95443=0,0001
	Risultanze audit certificati gestione sicurezza	% audit superati su totale audit	Calcolo statistico	Annuale	100%	100%	100%
	Livello di classificazione navi (Rina)	% navi con classe max / totale navi	Calcolo statistico	Annuale	100%	100%	100%
	Percezione complessiva della sicurezza	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	86%	88%
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	Entità furti in cabina	% furti/ totale passeggeri in cabina	Calcolo statistico	Continua ad ogni evento	0,0001%	1/213090=0,000004	1/269388=0,000003
	Entità furti in auto	% furti/ totale auto passeggeri	Calcolo statistico	Continua ad ogni evento	0,0001%	1/76276=0,00001	0/95443=0
	Vigilanza aree garages a bordo	% aree monitorate/ totale aree	Specifiche aziendali	Annuale	100%	100%	100%
	Percezione complessiva della sicurezza personale e patrimoniale	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	86%	88%
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Indicatore relativo all'offerta di trasporto % Rn	% numero corse effettuate/numero totale corse programmate – numero corse non effettuate per cause esterne	Sistema Monitoraggio interno	Mensile	100% (excluding omissions due to causes not attributable to Grimaldi Euromed (weather conditions, strikes, technical causes not attributable to the company, etc.))	99,78%	100%
	Indice di puntualità % P	% Corse Puntuali/Corse effettuate con buone condizioni meteo	Sistema Monitoraggio interno	Mensile	100% (excluding omissions due to causes not attributable to Grimaldi Euromed (weather conditions, strikes, technical causes not attributable to the company, etc.))	99,14%	99,7% (percentuale e ritardo all'arrivo per cause esterne 100%)
	Percezione	Valutazione da 1	Rilevazioni	Bimestrale	80%	93%	94%

	complessiva della regolarità/puntualità del servizio	a 5	periodiche tramite questionari				
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Visite Ispettive delle Autorità di Sanità marittima	% Visite sostenute con esito positive-superate/Visite totali sostenute	Certificazioni	Semestrale	100%	100%	100%
	Visite Ispettive delle Autorità (NAS)	% Visite sostenute con esito positive-superate/Visite totali sostenute	Certificazioni	Occasionale secondo decisioni Autorità	100%	100%	100%
	Verifiche del sistema di autocontrollo effettuate da ditte specialistiche	% Visite sostenute con esito positive-superate/Visite totali sostenute	Certificazioni	Semestrale	100%	100%	100%
	Sanificazioni	Sanificazioni Effettuate/Sanificazioni Programmate	Certificazioni	Mensile	100%	100%	100%
	Cicli di pulizia sulla nave.	Dati raccolti in base alle schede di monitoraggio HACCP - % interventi eseguiti /interventi programmati -% interventi conformi /interventi programmati	Certificazioni	Mensile	100%	100%	100%
	Percezione complessiva del livello di pulizia	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	88%	89%
Comfort del viaggio	Sistemazione passeggeri a bordo	% posti prenotati rispetto alla capacità max di trasporto	Certificazione Booking list	Continua ad ogni viaggio	Max 100%	26%	21,6%
	Sistemi di stabilizzazione anti rollio	% navi dotate di impianti rispetto al totale navi	Certificazione	Continua	100%	100%	100%
	Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	85%	87%
Servizi aggiuntivi	Disponibilità di bar e TV spazi pubblici	% navi dotate di bar / TV spazi pubblici rispetto al totale navi	Disposizioni aziendali	Continua	100%	100%	100%
	Servizio ristorazione	% navi dotate di servizio ristorazione rispetto al totale navi	Disposizioni aziendali	Continua	100%	100%	100%
	Altri servizi (sala giochi/ sala ludica bambini/ canile / pet cabins, ecc.)	% navi dotate di altri servizi rispetto al totale navi	Disposizioni aziendali	Continua	100%	100%	100%
	Percezione complessiva della fruibilità servizi aggiuntivi	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	70%	74%	76%
Servizi per viaggiatori i portatori di handicap	Indicatore servizi PMR %SPMR	Nr. Corse mensili accessibili e fruibili ai PMR /nr di corse mensili	Calcolo statistico	Annuale	100%	100%	100%

(PMR)		programmate accessibili ai PMR					
	Cabine dedicate per PMR con servizi privati	% navi dotate di cabine PMR rispetto al totale navi	Certificazione	Continua	100%	100%	100%
	Accessibilità dei PMR ai locali e servizi pubblici	% navi dotate di fruibilità ai locali e servizi pubblici per PMR rispetto al totale navi	Certificazione	Continua	100%	100%	100%
	Percezione complessiva della fruibilità servizi per i PMR	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	88%	89%
Informazioni alla clientela	Punti di informazione negli scali di imbarco	N° scali dotati di punti di informazione / n° totale scali	Disposizioni aziendali	Continua	100%	100%	100%
	Altri punti di informazione in via telematica (internet) e call center aziendale	Funzionalità/Fruibilità del sito aziendale e call center aziendale	Disposizioni aziendali	Continua	100%	100%	100%
	Punti di informazione a bordo	% navi dotate di punti di informazione rispetto al nr. totale navi	Disposizioni aziendali	Continua	100%	100%	100%
	Percezione complessiva della fruibilità delle informazioni	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	88%	89%
Aspetti relazionali e di comunicazione del personale a contatto con l'utenza	Riconoscimento del personale addetto all'accoglienza a terra/bordo	% personale fornito di badge identificativo/totale personale addetto all'accoglienza	Disposizioni aziendali	Continuo	100%	100%	100%
	Presentabilità/decoro/gentilezza del personale addetto all'accoglienza a bordo	% personale in divisa addetto all'accoglienza/totale personale addetto all'accoglienza	Disposizioni aziendali	Continuo	100%	100%	100%
	Percezione complessiva del personale addetto all'accoglienza	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	90%	91%
Livello di servizi nelle operazioni di sportello	Adozione sistemi informatizzati per emissione titoli di viaggio	% punti di vendita dotati di sistemi informatici rispetto al totale punti vendita	Disposizioni aziendali	Continuo	100%	100%	100%
	Disponibilità di biglietterie dedicate negli scali di imbarco	% di scali dotati di biglietterie dedicate rispetto al totale scali	Disposizioni aziendali	Continuo	100%	100%	100%
	Fruibilità servizi check-in on board	% navi dotate di servizi check-in on board rispetto al totale navi	Disposizioni aziendali	Continuo	100%	100%	100%
	Percezione complessiva del livello di servizio nelle operazioni di sportello	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	87%	89%

Integrazione modale	Accesso a integrazione modale con altri sistemi di trasporto	% scali dotati di accessi rispetto al totale degli scali	Rilevazione diretta	Continua	100%	100%	100%
	Percezione complessiva dell'integrazione modale	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	86%	88%
Attenzione all'ambiente	Risultati visite di certificazione IAPP- IOPP	% visite di certificazione IOPP ed IAPP superate/ visite programmate	Certificazione	Annuale	100%	100%	100%
	Risultati visite certificazione ambientale ISO14001	% visite di certificazione ISO14001 superate/ visite pianificate	Certificazione	Annuale	100%	100%	100%
	Calcolo emissioni SOX equivalenti	% riduzioni emissioni SO/CO < 19	Calcolo statistico	Annuale	100%	100%	100%
	Percezione complessiva dell'attenzione all'ambiente	Valutazione da 1 a 5	Rilevazioni periodiche tramite questionari	Bimestrale	80%	85%	87%

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA, ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA

CIG: 97102965CO - CUP: D19I23000040001

ALLEGATO I

ASSISTENZA A PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA E FORMAZIONE

Premessa

Il Concessionario è tenuto a svolgere le necessarie attività di assistenza finalizzate a garantire le pari opportunità dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta che viaggiano a bordo delle proprie navi nonché a garantire, per le medesime finalità, l'erogazione di adeguata formazione del proprio personale.

Il Concessionario, inoltre, è tenuto ad attuare, in ottemperanza alle previsioni del decreto legislativo 4 febbraio 2000 n. 45 e del decreto legislativo 8 marzo 2005 n. 52, tutte le misure previste dalla Circolare del MIT n. 10/SM, e rispettivi allegati nn. 1 e 2 (linee guida concernenti le prescrizioni tecniche), prot. 151 del 4 gennaio 2007, nonché le prescrizioni dell'art. 26 del DPR 503/96 e del D.M. dei Lavori Pubblici n. 236/1989.

ASSISTENZA NEI PORTI

L'aggiudicatario deve porre in essere le misure necessarie per consentire alle persone con disabilità e a mobilità ridotta di:

1. Comunicare l'arrivo in un porto e la richiesta di assistenza;
2. Sportarsi dal punto di ingresso al banco dell'accettazione (se esiste) o alla nave;
3. Adempiere alle formalità di registrazione del passeggero e dei bagagli, se necessario;
4. Procedere dal banco dell'accettazione (se esiste) alla nave;
5. Imbarcarsi sulla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
6. Procedere dal portellone della nave al posto a sedere o al settore;
7. Riporre e recuperare il bagaglio a bordo;
8. Procedere dal posto a sedere al portellone della nave;
9. Sbarcare dalla nave, mediante elevatori, sedie a rotelle o altra assistenza specifica necessaria;
10. Ritirare i bagagli (se necessario);
11. Procedere dalla sala ritiro bagaglio dal punto di sbarco a un punto di uscita designato;
12. Recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;
13. Garantire all'eventuale accompagnatore, qualora ne faccia richiesta, di poter prestare la necessaria assistenza in porto nonché per l'imbarco e lo sbarco;
14. Poter usufruire di tutte le necessarie attrezzature per la mobilità, comprese le sedie a rotelle elettriche;
15. Usufruire della sostituzione temporanea di attrezzatura per la mobilità danneggiata o smarrita, tenendo presente che la sostituzione con ausili comparabili potrebbe non essere fattibile;
16. Godere della assistenza a terra per animali da assistenza riconosciuti, ove opportuno;

17. Acquisire le necessarie informazioni in formato accessibile per le operazioni di imbarco e di sbarco.

ASSISTENZA A BORDO DELLE NAVI

L'impresa concessionaria deve porre in essere le misure necessarie per garantire:

1. trasporto sulla nave degli animali da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale;
2. oltre agli apparecchi medici, trasporto di massimo due attrezzature per la mobilità per persona con disabilità o a mobilità ridotta, comprese sedie a rotelle elettriche;
3. la comunicazione delle informazioni essenziali sull'itinerario in formato accessibile;
4. la realizzazione di ogni sforzo ragionevole al fine di attribuire, su richiesta, i posti a sedere tenendo conto delle esigenze delle singole persone con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto dei requisiti di sicurezza e limitatamente alla disponibilità;
5. se necessario, assistenza alle persone affinché possano raggiungere i servizi igienici;
6. sistemazione degli eventuali accompagnatori in posti a sedere vicini alla persona con disabilità o a mobilità ridotta.

FORMAZIONE IN MATERIA DI DISABILITÀ - SENSIBILIZZAZIONE ALLA DISABILITÀ

Il Concessionario assicura la necessaria formazione del personale in materia di disabilità con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

1. Sensibilizzazione alle disabilità fisiche, sensoriali (uditive e visive), nascoste o di apprendimento e trattamento adeguato dei passeggeri che ne sono colpiti, compresa la capacità di distinguere fra le varie abilità di individui con mobilità, orientamento o comunicazione ridotta;
2. Barriere incontrate da persone a mobilità ridotta, comprese barriere attitudinali, ambientali/fisiche, organizzative;
3. Animali da assistenza riconosciuti, loro ruolo ed esigenze;
4. Capacità di far fronte a situazioni inattese;
5. Abilità interpersonali e metodi di comunicazione con non udenti e ipoudenti, ipovedenti, che soffrono di disturbi del linguaggio o persone con difficoltà di apprendimento;
6. Generale consapevolezza degli orientamenti dell'IMO riguardo alla progettazione e la gestione di navi da passeggeri al fine di rispondere alle necessità degli anziani e dei disabili;
7. Capacità di maneggiare con cura sedie a rotelle e altri ausili alla mobilità al fine di evitare danni (per tutto il personale addetto alla movimentazione dei bagagli).

FORMAZIONE INCENTRATA SULL'ASSISTENZA ALLA DISABILITÀ

Il Concessionario assicura la necessaria formazione del personale che assiste direttamente persone a mobilità ridotta con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

1. come aiutare gli utilizzatori di sedie a rotelle a sedersi sulla sedia a rotelle e ad alzarsi;
2. capacità di fornire assistenza alle persone a mobilità ridotta che viaggiano con un animale da assistenza riconosciuto, compreso il ruolo e le esigenze di tali animali;
3. tecniche per scortare passeggeri non vedenti e ipovedenti e per trattare e trasportare animali da assistenza riconosciuti;
4. conoscenza dei tipi di attrezzatura che possono assistere le persone a mobilità ridotta e del modo di utilizzare tali attrezzature;
5. utilizzo delle attrezzature di assistenza all'imbarco e allo sbarco e conoscenza delle procedure adeguate di assistenza all'imbarco e allo sbarco che tutelano la sicurezza e la dignità delle persone a mobilità ridotta;

6. sufficiente comprensione dell'esigenza di assistenza affidabile e professionale, nonché consapevolezza della possibilità che alcuni passeggeri con disabilità provino sensazioni di vulnerabilità durante il viaggio a causa della loro dipendenza dall'assistenza fornita;
7. conoscenza delle tecniche di pronto intervento e soccorso.

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:28:34

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA, ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA

CIG: 97102965CO - CUP: D19I23000040001

ALLEGATO L

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E RENDICONTAZIONE

Sistema informativo

L’impresa di navigazione deve allestire un sistema procedurale ed informativo dell’esercizio, con particolare riferimento alle specifiche informatiche e ai contenuti, in grado di svolgere le seguenti funzioni:

1. Elaborazione di una banca dati (formato .csv .xls o altro formato concordato con l’Ente Affidante) che, per ogni corsa programmata e/o effettuata, fornisca le seguenti informazioni:
 - 1.1. Identificativo della corsa;
 - 1.2. Identificativo della nave che ha svolto il servizio (nome e numero IMO);
 - 1.3. Orario di partenza previsto;
 - 1.4. Orario di partenza effettivo;
 - 1.5. Orario di arrivo previsto;
 - 1.6. Orario di arrivo effettivo;
 - 1.7. Passeggeri trasportati, distinti almeno per ordinari, residenti, altre categorie eventualmente agevolate, lavoratori trasportati a titolo gratuito, bambini 4-11 anni;
 - 1.8. Ricavi tariffari per tipo di biglietto venduto (ordinari, residenti, andata e ritorno ecc.);
 - 1.9. Totale delle automobili trasportate;
 - 1.10. Totale dei bus/camper trasportati;
 - 1.11. Totale dei motocicli trasportati;
 - 1.12. Totale dei veicoli commerciali/industriali trasportati (numero e metri lineari), paganti e a titolo gratuito;
 - 1.13. Campo note vedi punto b).

- 2.** Tenere aggiornata la contabilità giornaliera relativamente agli scostamenti registrati in termini di percorrenze e/o orari rispetto al servizio programmato, con indicazione delle relative motivazioni. Tale contabilità dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

2.1. Identificativo della corsa;

2.2. Motivazione dello scostamento:

2.2.1. Sospensioni disposte dalle Pubbliche Autorità

2.2.2. Cause di forza maggiore (da specificare)

2.2.3. Sciopero del proprio personale

2.2.4. Sciopero altri soggetti (es. ormeggiatori)

2.2.5. Incidente

2.2.6. Avaria

2.2.7. Guasto mezzo

2.2.8. Mancanza Personale

2.3. Descrizione dello scostamento e/o dell'intervento sostitutivo:

2.3.1. Corsa limitata

2.3.2. Corsa non effettuata

2.3.3. Deviazione (con specificazione del percorso alternativo)

2.3.4. Intervento mezzo di scorta o altro mezzo (da specificare)

2.3.5. Indicazione del tempo di ripristino

2.3.6. Ritardo Arrivo

2.3.7. Ritardo Partenza

2.3.8. Partenza Anticipata

2.4. Entità dello scostamento:

2.4.1. Corse non effettuate o aggiuntive;

2.4.2. Ore di servizio non effettuate o aggiuntive

2.4.3. Minuti di ritardo / anticipo in partenza

2.4.4. Minuti di ritardo / anticipo in arrivo

I dati di cui ai punti 1 e 2 del presente allegato devono essere trasmessi all'Ente Affidante con cadenza mensile, entro i primi 10 giorni del mese successivo a quello di riferimento.

L'Ente Affidante, che si riserva di verificare la congruenza delle informazioni citate con quelle ricevute dalle Autorità Portuali competenti, ha facoltà di stabilire diversi contenuti, modalità e frequenza di trasmissione delle informazioni contenute nel Documento sopra citato, nonché di fornire ulteriore dettaglio circa standard di formato dati per il trasferimento al proprio sistema informativo.

Indagine Origine/Destinazione (O/D)

Ogni dodici mesi, l’impresa di navigazione si impegna ad effettuare un’indagine Origine-Destinazione dei flussi passeggeri e merci trasportati, nelle modalità concordate con l’Ente Affidante, a cui trasmette tempestivamente i risultati.

Modalità di trasmissione

Dati, informazioni e risultati di cui al presente allegato saranno trasmessi dall’impresa di navigazione, a mezzo PEC, all’indirizzo **dg.tm@pec.mit.gov.it**

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:29:37

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA, ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA

CIG: 97102965C0 - CUP: D19I23000040001

ALLEGATO M

**VERIFICA DELL’EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO
NELL’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE**

1. Periodi regolatori e principi di riferimento

Conformemente a quanto stabilito dalla Misura 18 dell'all. A alla Delibera ART 22/2019, secondo la quale il periodo regolatorio non può eccedere cinque anni, la durata dell'affidamento, pari a 36 mesi, coincide con un unico periodo regolatorio ai fini della verifica del PEF e delle eventuali sovra o sotto compensazioni consuntivate.

Al fine della verifica dell'equilibrio economico finanziario, l'aggiudicatario è tenuto a trasmettere la rendicontazione di cui a:

1. art. 18.1 dello schema di contratto di servizio, seguendo il format del Prospetto 6 dell'Annesso 1 della citata delibera, certificata e riconciliata con i bilanci di esercizio annualmente;
2. art. 18.3 dello schema di contratto di servizio, seguendo il format del Prospetto 3 dell'Annesso 1 della citata delibera, finalizzata alla verifica del PEF in occasione della conclusione dell'affidamento. Tale documentazione è accompagnata da una relazione che illustra gli eventuali scostamenti, e le relative cause, rispetto a quanto previsto per il medesimo periodo e con il medesimo grado di dettaglio del PEF dell'IN presentato in sede di gara

Le rendicontazioni hanno inoltre a oggetto la verifica del raggiungimento degli obiettivi di qualità proposti nell'offerta tecnica dell'IN, secondo le modalità illustrate dall'all. E al contratto di servizio, a cui si fa rinvio.

La revisione del PEF dell'IN è volta a verificare l'adeguatezza della compensazione. Alla scadenza del periodo regolatorio, l'Ente Affidante effettua pertanto il confronto fra quanto previsto dal PEF dell'IN per il periodo in questione e quanto consuntivato, ai fini dell'accertamento di eventuali sovra o sotto-compensazioni rispetto a quanto previsto nel medesimo PEF.

2. Verifica dell'equilibrio economico-finanziario

Le operazioni di verifica del PEF dovranno essere realizzate in base a consuntivi da trasmettere all'Ente Affidante entro sei mesi dalla data di conclusione dell'affidamento, certificati e riconciliati con i bilanci dell'IN.

L'IN dovrà documentare l'andamento economico-finanziario del periodo regolatorio in scadenza, conformemente allo schema 3 del prospetto 3 dell'Annesso 1 alla Del. ART 22/2019, come da Tabella 1 di seguito, e confrontandone i risultati con il PEF presentato in sede di gara.

Tabella 1 – Verifica dei corrispettivi

	VERIFICA DEI CORRISPETTIVI	I) PEF INIZIALE					II) VERIFICA 2023-26	
		2023	2024	2025	2026	A) 2023-26	B) CONS. 2023-26	C) Δ=A-B
A	OPEX							
A.1	<i>Costi di esercizio</i>							
A.2	<i>Costi amministrativi e generali</i>							
B	CAPEX							
B.1	<i>Ammortamenti</i>							
B.2	<i>Utile pre - tax</i>							
C	RICAVI							
C.1	<i>Ricavi da trasporto</i>							
C.2	<i>Altri ricavi e proventi</i>							
D	CORRISPETTIVI (non attualizzati)							

Le risultanze di tale confronto dovranno essere riportate in una relazione accompagnatoria che dovrà illustrare in dettaglio l'andamento delle variabili di cui agli schemi 1 e 2 del medesimo annesso 1 alla Delibera e gli eventuali scostamenti rispetto alle previsioni e le cause che li hanno determinati, attenendosi ai criteri di dettaglio di cui alle regole per la determinazione dei PEF delle IN (Allegato N).

Le eventuali sovra-compensazioni o sotto-compensazioni che emergano dal raffronto fra PEF previsionale e PEF consuntivato saranno portate a conguaglio a fine affidamento, al netto della forchetta di alea a carico o a beneficio dell'IN cui la stessa è assoggettata.

La fase di verifica del PEF in scadenza si sostanzia nel confronto fra il corrispettivo contrattualizzato per la durata dell'affidamento e quello dovuto in base ai costi consuntivati nello stesso periodo, detratti i ricavi tariffari, entrambi al netto delle forchette di alea assunte a carico o beneficio dell'impresa stessa, come riepilogate dalla Matrice dei rischi allegata al Contratto di servizio. Il confronto dovrà altresì tenere conto delle somme già versate all'IN durante il periodo regolatorio (si veda art. 8 del Contratto di servizio).

Alla scadenza del periodo regolatorio si renderà, pertanto, necessario accertare gli eventuali divari fra le previsioni contenute nel relativo PEF e i consuntivi, relativamente a:

- a) ricavi totali
- b) costi totali
- c) recupero dell'inflazione

Tenuto conto che il servizio sarà avviato nel corso dell'anno 2023 (indicato di seguito come anno *t*), la verifica dei divari fra ricavi e costi previsti nel PEF dell'IN, da un lato, e quelli consuntivati, dall'altro, riguarderà la quota di anno effettivamente servita.

Ai sensi della Misura 18 della Delibera ART n. 22/2019, in relazione ai risultati della verifica effettuata, l'EA procederà:

- a) in caso di sovra-compensazione al recupero delle somme pagate in eccesso nei precedenti anni del periodo regolatorio oggetto di verifica;
- b) in caso di sotto-compensazione all'aumento del corrispettivo in misura corrispondente alle minori somme erogate.

L'EA procederà alle variazioni di cui alla lettera b) solo in caso di sotto-compensazione dovuta alla variazione di voci del PEF associate a rischi non allocati alla IN.

Infine, qualora nel corso dell'affidamento sopravvengano aumenti del prezzo del carburante eccedenti il 10%, rispetto a quanto stimato nel PEF previsionale, l'IN potrà richiedere all'EA il provvisorio adeguamento del corrispettivo, da verificare alla conclusione del periodo stesso in conformità a quanto precedentemente illustrato.

Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:30:42

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO
DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA,
ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA
CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA
CIG: 97102965C0 - CUP: D19I23000040001**

**REGOLE PER LA REDAZIONE DEL PIANO ECONOMICO FINANZIARIO (PEF)
DELL'IMPRESA DI NAVIGAZIONE**

(Il presente documento diventerà l'Allegato N al Contratto di servizio)

PREMESSA

Con il presente documento "Regole per la redazione del Piano Economico Finanziario (PEF) dell'Impresa di Navigazione", l'Ente Appaltante (EA) fornisce alle Imprese di Navigazione (IN) gli elementi per definire i contenuti, le modalità di compilazione e ogni altro aspetto inerente lo sviluppo della proposta progettuale del servizio.

Il presente documento è articolato nelle seguenti sezioni:

- I. Linee guida per la redazione dei PEF delle imprese partecipanti alla gara;
- II. Indicazioni di dettaglio;
- III. Cause di esclusione dell'offerta economica.

In coerenza con la normativa vigente, con particolare riferimento al Prospetto 2b dell'Annesso 1 della Delibera 22/20219 ART, l'EA pone a disposizione delle IN partecipanti alla gara le seguenti tipologie di informazioni:

- 1) Corrispettivi e costi (Allegato All. 19 Schema di Piano Economico Finanziario)
- 2) Matrice dei rischi (Allegato 15)
- 3) Struttura tariffaria (Capitolato Tecnico)
- 4) Infrastrutture (Capitolato Tecnico)
- 5) Dati di contesto (Capitolato Tecnico)
- 6) Trasferimento del personale (Allegato 22)
- 7) Servizio (Capitolato Tecnico)
- 8) Domanda (Verifica del Mercato)
- 9) Ricavi da traffico (Verifica del Mercato)
- 10) Mezzi nautici, caratteristiche e dotazioni di bordo minime (Capitolato Tecnico)

Quanto segue va integrato con le disposizioni previste negli all. L e M allo Schema di Contratto di servizio, relativi al monitoraggio e alla metodologia di verifica e di revisione periodica del PEF formulato dall'IN affidataria.

I. LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DEL PEF DELLE IN PARTECIPANTI ALLA GARA

Il PEF dell'IN deve essere improntato a principi di pertinenza, causalità, oggettività, proporzionalità, competenza rispetto all'anno di riferimento, trasparenza e raffrontabilità nel tempo.

Il PEF dovrà essere elaborato secondo lo schema standardizzato predefinito (SSP), fornito in

formato Excel (allegato 19 al Disciplinare).

Il calcolo degli indicatori è già predisposto nel SPP dell'EA al fine di evitare differenze nell'applicazione delle formule da parte delle IN.

Il SSP dovrà essere consegnato insieme alla Relazioni esplicative completo in ogni sezione ed è da considerare parte integrante e sostanziale della proposta progettuale. I dati di input e la metodologia utilizzata per la stima dovranno essere giustificati e motivati nella relazione esplicativa da parte dell'IN.

La relazione esplicativa dovrà esplicitare la descrizione dell'analisi, dei metodi e dei razionali utilizzati per l'elaborazione da parte dell'IN delle stime che alimentano gli schemi del SSP, allegando la documentazione attestante le fonti a sostegno. La descrizione dovrà essere esaustiva e consentire di valutare come affidabili e realistici i dati utilizzati e i risultati conseguiti.

Analoga relazione dovrà essere prodotta dall'IN affidataria alla conclusione del periodo regolatorio, sì da permettere il raffronto fra i dati di dettaglio previsti e quelli consuntivati.

Indicazioni generali

- a) Conformemente a quanto disposto dalla Delibera ART, all. A, misura 18, il PEF dell'IN sarà soggetto a revisione in corrispondenza della conclusione del periodo regolatorio.
La revisione ha le finalità di (i) rendicontazione dell'andamento economico-finanziario relativo al periodo in conclusione e (ii) eventuali conguagli, positivi o negativi, a seguito di scostamenti fra il PEF di gara e quello consuntivato, secondo quanto indicato dall'allegato M.
- b) Nella costruzione del PEF presentato dall'IN, in sede di gara, prezzi e tariffe vanno assunte costanti per l'intera durata dell'affidamento, conformemente al criterio seguito dall'EA per la definizione della base d'asta.
Dell'aggiornamento di prezzi e tariffe si terrà conto in sede di revisione di cui al punto a) e del suo impatto si terrà conto ai fini dell'adeguamento del corrispettivo come illustrato nell'all. M allo Schema di Contratto di servizio.
- c) I ricavi tariffari vanno contabilizzati al netto dei diritti portuali gravanti sugli utenti.
- d) Il PEF dell'EA si basa sull'assunzione dell'utilizzo di naviglio di proprietà dell'affidatario, ferma restando la facoltà dell'IN di impiegare mezzi noleggiati, purché di capacità di trasporto, tipologia di alloggiamento, confort e prestazioni non inferiori a quanto stabilito nel capitolato ed età non superiore a quanto stabilito dallo stesso.
Ne segue che, ove l'IN, in tutto o in parte, opti per il noleggio dovrà contabilizzare:
 - (i) il canone nella voce *noleggi passivi naviglio*, ovvero la rata di ammortamento laddove ricorra il caso sub (iii) qui sotto;
 - (ii) in caso di *wet lease*, il costo del personale alla voce B.1.1. del medesimo schema;
 - (iii) ove ricorrano le condizioni di applicabilità del principio contabile IFRS n. 16, il valore del diritto di uso alla voce B.1. dello schema 2.

II. INDICAZIONI DI DETTAGLIO

Di seguito sono indicate informazioni per la costruzione dello schema 1 relativo al Conto economico gestionale e dello schema 2 relativo al capitale investito netto ai fini regolatori, rimandando all'SSP per la compilazione degli stessi e degli ulteriori schemi 3, 4, e 5.

Schema 1- Conto economico gestionale

Si rinvia allo schema di conto economico del SSP, di seguito si riporta la descrizione delle principali voci di costo e ricavo come da elencazione seguente.

<i>Rif.</i>	<i>Schema 1 - Conto economico gestionale</i>
A	RICAVI
A.1	Ricavi da trasporto
A.1.1	Noli passeggeri
A.1.2	Noli auto e altre cose al seguito
A.1.3	Noli merci
A.2	Altri ricavi e proventi
A 2.1	Servizi di bordo
A 2.2	Noleggi attivi naviglio
A 2.3	Ricavi diversi
B	COSTI OPERATIVI
B.1	Costi di esercizio
B1.1	Personale navigante (al netto degli sgravi di cui di cui alla l. n. 30/1998)
B1.2	Consumi di combustibili, lubrificanti
B1.3	Consumi di ricambi e altri materiali
B1.4	Servizi portuali navi
B1.5	Servizi di manutenzione
B1.6	Acquisizione e traffico
B1.7	Noleggi passivi naviglio
B1.8	Assicurazioni
B1.9	Sicurezza trasporto pax, veicoli e merci
B1.10	Altri costi
C	Costi amministrativi e generali
C.1	Personale di terra
C.2	Servizi
D	Oneri diversi di gestione
E	MARGINE OPERATIVO LORDO
F	Accantonamenti*
G	Utilizzo fondi pertinenti al servizio
H	Ammortamenti
H. 1	Immobilizzazioni immateriali
H. 2	Immobilizzazioni materiali
L	RISULTATO OPERATIVO

Ricavi da trasportato:

Definizione: *Noli passeggeri [voce a.1.1] Noli Auto e cose al seguito [voce a.1.2] e Noli merci [voce a.1.3].* In queste voci vengono inclusi i diritti di prevendita e prenotazione. I noli merci sono rilevati al lordo degli abbuoni e sono al netto dei diritti portuali a carico degli utenti.

Raccomandazioni - nota esplicativa: Si consiglia di distinguere i ricavi per passeggeri agevolati e ordinari, anche su base stagionale, con indicazione, per ciascuna tipologia, delle quantità trasportate e delle tariffe applicate

Altri ricavi e proventi:

Definizione: *Vendite e servizi a bordo [voce a.2.1]:* appalto ristorazione, provvigioni negozi, e forniture a ditte di catering al netto dei costi di acquisto.

Raccomandazioni - nota esplicativa: Si consiglia di indicare i ricavi stimati, distinti per tipologia; ove tali servizi siano, in tutto o in parte, forniti in outsourcing, i relativi ricavi vanno quantificati come se i servizi fossero gestiti direttamente dall'IN.

Definizione: *[voce a.2.3]:* aggi su diritti di porto, penalità biglietti rimborsati, diritti esazione biglietti a bordo, compensi di vendita spazi pubblicitari a bordo (al netto di eventuali costi sostenuti), altri.

Costi:

Definizione: *Personale navigante [voce b.1.1]:* Costi relativi alle retribuzioni, agli oneri sociali e previdenziali (al netto degli sgravi di cui di cui alla l. n. 30/1998i), al TFR, agli altri costi del personale (vitto e servizio alberghiero equipaggio, spese viaggi e missioni, corsi, divise, convenzioni di imbarco, ecc.).

Raccomandazioni - nota esplicativa: Si consiglia di specificare il numero di equipaggi impiegati su base stagionale e annuale; il numero delle unità FTE impiegate, composizione degli equipaggi per tipologia di personale ed eventuali differenze rispetto alle tabelle di armamento; il costo medio FTE omnicomprensivo del personale navigante, incluse eventuali progressioni stipendiali previste nel corso dell'affidamento; il costo complessivo, distinto fra bassa e alta stagione. Qualora i servizi di bordo siano direttamente gestiti dall'IN, fra il costo del personale navigante va separatamente evidenziato quello di pertinenza di essi, con il dettaglio di cui sopra. Nel caso di fornitura in outsourcing tali costi vanno contabilizzati fra i servizi. In caso di parziale ricorso a leasing a scafo armato nelle voci precedenti va distinto il costo del personale proprio dell'IN da quello operante in lease.

Definizione: *Consumi di combustibili e lubrificanti [voce b.1.2]* Costi di combustibili, e lubrificanti, ivi compresi i relativi costi accessori (trasporto e vigilanza antincendio).

Definizione: *Consumi di ricambi e altri materiali [voce b.1.3]* Consumi di ricambi o di altri materiali per servizi a bordo.

Definizione: *Portuali navi [voce b.1.4]* Spese relative all'approdo e sosta delle navi. In particolare, si riferiscono principalmente ai seguenti costi: pilotaggio, ormeggio, disormeggio, rimorchio, tasse portuali, costi diversi di navigazione e compensi alle agenzie portuali nella qualità di raccomandatari marittimi.

Raccomandazioni - nota esplicativa: Si consiglia di specificare i costi voce per voce su base annua, distinti per porto di approdo.

Definizione: *Servizi di manutenzione [voce b.1.5.]* Acquisti e prestazioni di servizio per la manutenzione delle navi ed il loro mantenimento in classe e dei mezzi per la movimentazione e per le eventuali avarie, al netto degli indennizzi assicurativi.

Raccomandazioni - nota esplicativa: Si consiglia di specificare i costi per manutenzione distinguendo quelli di pertinenza di ciascuna nave.

Definizione: *Acquisizione Traffico [voce b.1.6]* Costi sostenuti per l'acquisizione del traffico passeggeri ed auto: provvigioni, spese agenziali diverse, costi call center e rete telematica di vendita, pubblicità, eventuali perdite su crediti verso agenzie ed uffici viaggio ed altri. Costi per l'acquisizione del traffico mezzi commerciali: provvigioni, abbuoni, spese agenziali diverse, pubblicità, eventuali perdite su crediti verso caricatori, altri. Costi connessi direttamente alla gestione del traffico passeggeri ed auto: costi per altri servizi a bordo (forniture per la ristorazione, altri materiali per la manutenzione delle attrezzature per la ristorazione, ecc.), nonché altre spese relative al trasporto passeggeri (assicurazione, biglietti, orari e depliant). La voce include anche costi per indennizzi e reclami. Costi connessi direttamente alla gestione del traffico merci, costi per le polizze di carico, nonché altre spese relative alla gestione di aree portuali, costi per indennizzi e reclami. Vanno esclusi i diritti portuali a carico degli utenti in quanto non contabilizzati nei ricavi. Si consiglia di esplicitare i costi per imbarco e sbarco pax, auto e merci, con indicazione delle operazioni realizzate con personale proprio (da indicare separatamente nella voce costo del personale, o in outsourcing (da indicare fra i servizi).

Definizione: *Noleggi passivi naviglio [voce b.1.7]* compensi passivi per la locazione di navi in funzione del tempo di effettivo utilizzo, incluso in pro-quota il tempo per la manutenzione.

Raccomandazioni - nota esplicativa: Si suggerisce di indicare i canoni di noleggio ove non ricorra l'applicabilità del principio IFRS n. 16 distinguendo quelli di pertinenza di ciascuna nave.

Definizione: *Assicurazioni [voce b.1.8]:* Premi per le coperture assicurative delle navi relative ai rischi ordinari della navigazione, ai rischi *guerra* ordinari e straordinari, alla responsabilità civile ed amatoriale, nonché i premi relativi alle coperture assicurative dei mezzi di movimentazione.

Raccomandazioni - nota esplicativa: Si suggerisce di specificare le coperture assicurative e i relativi beneficiari, distinguendo quelli di pertinenza di ciascuna nave.

Definizione: *Sicurezza trasporto pax, veicoli e merci [voce b.10]:* Costi di esercizio relativi a safety e security attinenti al servizio pubblico.

Definizione: *Personale di terra [voce c.1]:* Costi relativi alle retribuzioni, agli oneri, al TFR, al prestito di personale da terzi, agli altri costi del personale di terra (spese di viaggi e missioni, corsi, ecc.).

Raccomandazioni - nota esplicativa: Si suggerisce di specificare la natura, le unità FTE di personale impiegate nella specifica linea e quelle complessivamente impiegate

su altre linee servite, il costo unitario medio, oltre che la tipologia di impiego, per porto di impiego e per allocazione del costo.

Definizione: Ammortamenti [voce H]: Costo relativo alla quota di ammortamento delle immobilizzazioni materiali e immateriali.

Raccomandazioni - nota esplicativa: Si consiglia di esplicitare la quota di ammortamento di pertinenza di ciascuna nave.

Schema 2- Capitale investito netto ai fini regolatori

<i>Schema 2 - Capitale investito netto ai fini regolatori</i>	<i>Rif. 2424 c.c.</i>
Cespiti imputabili alle attività di servizio pubblico	
Immobilizzazioni immateriali	B) I)
Costi di ricerca, di sviluppo e di pubblicità	B) I) 2)
Diritti di brevetto industriale e diritti di utilizzazione delle opere dell'ingegno	B) I) 3)
Concessioni, licenze e marchi	B) I) 4)
Altre	B) I) 7)
Immobilizzazioni materiali	B) II)
Impianti e macchinari*	B) II) 2)
Attrezzature industriali e commerciali	B) II) 3)
Altri beni	B) II) 4)
Rimanenze	C) I)
Crediti verso clienti - Crediti commerciali [noli merci]	C) II) 1)
Crediti verso altri - Crediti verso agenzie di linea e uffici viaggio	C) II) 5 quater)
Debiti verso fornitori	D) 7)
CAPITALE INVESTITO NETTO REGOLATORIO	
Disponibilità liquide	C) IV)
CAPITALE CIRCOLANTE NETTO OPERATIVO	

*la voce impianti e macchinari include il naviglio acquisito in leasing/noleggio da imputare sulla base di quanto previsto dai principi contabili IFRS n. 16 laddove il leasing/noleggio in questione presenti le caratteristiche previste dallo stesso IFRS 16.

Concorrono a formare il capitale investito netto (CIN) il valore contabile residuo delle immobilizzazioni materiali e immateriali, le rimanenze e i crediti commerciali netti.

Deve essere costruito secondo il format dello Schema 2 della Delibera ART e coma da prospetto predeterminato nel SSP, attenendosi ai criteri e alle descrizioni riportati di seguito.

Le immobilizzazioni immateriali vanno specificate per singole voci e sono contabilizzate al valore

contabile residuo, al netto delle rate di ammortamento.

Le immobilizzazioni materiali di proprietà dell'IN sono specificate per singole voci, distinguendo quelle di pertinenza della nave principale e della nave di riserva, quest'ultima imputabile a costi per non oltre 1/12, pari al periodo massimo remunerabile di impiego in sostituzione della nave principale in manutenzione. Sono contabilizzate al valore contabile residuo, al netto delle rate di ammortamento calcolate e possono includere eventuali capitalizzazioni per lavori; sono esclusi gli effetti derivanti dalla applicazione di eventuali leggi di rivalutazione. Sono ammissibili a capitale investito netto i beni a partire dalla data di entrata in esercizio. Le immobilizzazioni solo parzialmente impiegate nel servizio oggetto di affidamento (es. navi di riserva) sono contabilizzate in pro-quota del periodo di impiego, incluso quello destinato alle periodiche operazioni di manutenzione. I beni acquisiti nel corso dell'affidamento sono ammissibili previa valutazione di congruità del loro valore da parte dell'EA.

I cespiti non vanno rivalutati nel PEF dell'IN, tenuto conto che in tal senso si procede in occasione della revisione del PEF alla conclusione dell'affidamento (cfr. all. M allo schema di contratto di servizio).

Le rimanenze sono contabilizzate al valore di carico.

Nella determinazione dei crediti netti di carattere commerciale (crediti verso clienti o intermediari – debiti verso fornitori o intermediari):

- (i) l'importo di tali crediti è ammesso nei limiti del 25% dei ricavi;
- (ii) qualora i crediti netti abbiano segno negativo vengono considerati pari a zero.

I cespiti che compongono il capitale investito netto sono computati al valore medio annuo, determinato come media fra il valore al 01.01 e al 31.12.

III. CAUSE DI ESCLUSIONE DELL'OFFERTA ECONOMICA

A pena di esclusione il PEF deve essere presentato utilizzando lo schema SSP nel quale:

- 1) $VAN^{IN} < VAN^{EA}$
dove:
 - VAN^{IN} è il valore attualizzato della serie di corrispettivi annui richiesti dall'IN;
 - VAN^{EA} è il valore attualizzato dei corrispettivi calcolati dall'EA,
- 2) $TIR = WACC = 7,84\%$
- 3) Piena coerenza fra il PEF e l'offerta economica, espressa come percentuale di ribasso sulla base d'asta.
- 4) Corrispondenza fra quanto riportato negli schemi da 1 a 5 e il dettaglio del trasportato, dei ricavi e dei costi indicati nella sezione II.
- 5) Coerenza fra i dati indicati negli schemi da 1 a 5.
- 6) Corrispondenza fra il dettaglio del traffico e dei costi di cui alla sezione II e i contenuti dell'offerta tecnica.



MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI
Direzione Generale per la Vigilanza sulle Autorità di Sistema Portuale,
il Trasporto Marittimo e per vie d'acqua interne

CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA, ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA

Istruzioni per la costruzione degli schemi che compongono il PEF di Gara

economica finanziaria della propria offerta. Gli Schemi 1-4 ("Conto Economico Gestionale", "Capitale investito netto ai fini regolatori", "Calcolo del Corrispettivo", e "Piano finanziario regolatorio") sono utilizzati sia dall'EA per la definizione del corrispettivo a base d'asta, sia dall'IN per il calcolo dell'offerta economica; quest'ultimo utilizza altresì lo Schema 5 ("Rendiconto Finanziario Regolatorio"). Gli schemi 1-5 compongono il PEF di gara. Tali schemi sono articolati per la durata di 36 mesi. L'obiettivo dello schema 1 è quello di calcolare la quota di costi della gestione caratteristica sostenuti per l'adempimento degli OSP. L'obiettivo dello schema 2 è quello di determinare il Capitale Investito Netto (CIN) Regolatorio su cui applicare il WACC per il calcolo dell'utile ragionevole. L'obiettivo dello schema 3 è quello di determinare la compensazione per l'intera durata del contratto. L'obiettivo dello schema 4 è quello di verificare l'equivalenza finanziaria tra i ricavi attesi e i costi ammessi attesi ($VAN\ RICAVI = VAN\ COSTI$). L'obiettivo dello schema 5 è

MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI Direzione Generale per la Vigilanza sulle Autorità di Sistema Portuale, il Trasporto Marittimo e per vie d'acqua interne	
CONCESSIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO DI PASSEGGERI, VEICOLI E MERCI TRA CIVITAVECCHIA, ARBATAX E CAGLIARI E VICEVERSA CON OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO PER LA CONTINUITÀ TERRITORIALE MARITTIMA	
Corrispettivi e costi	
a. Costi di gestione del servizio e di manutenzione dei mezzi navali	€ 72.019.789,87
a.1 - Valore totale della compensazione (Valore Attuale Netto per 36 mesi)	€ 42.427.621,85

[REDACTED]

[REDACTED]

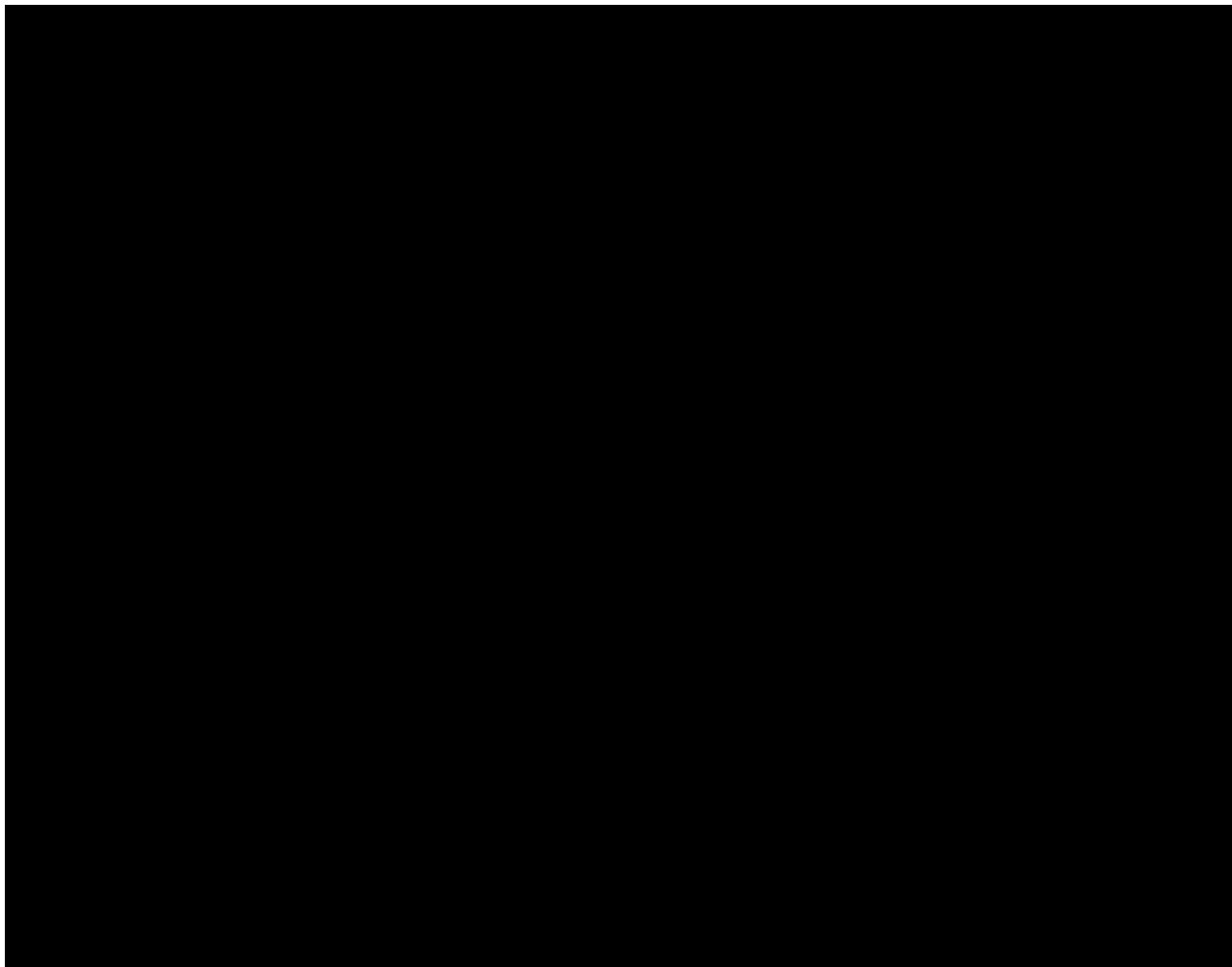
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



Firmato digitalmente da: Emanuele Grimaldi
Data: 02/08/2023 13:32:48