



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  |
| 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  |
| 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 dedita 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 detersione 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-rollio 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](mailto: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](http://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](mailto: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.

# TUTELA DEL CLIENTE/VIAGGIATORE



## 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 desidera 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](mailto:customer@grimaldi.napoli.it)
- via posta certificata all'indirizzo: [grimaldieuromed@legalmail.it](mailto: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](http://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](http://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](mailto: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 metereologiche 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](mailto: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](http://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 incombente 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 -<br>-% interventi eseguiti /<br>interventi programmati<br>-% interventi conformi /<br>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](mailto: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             |  |          |      |       |
| <b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi</b>        | 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%   |
| <b>Comfort del viaggio</b>                             | 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%   |
| <b>Servizi aggiuntivi</b>                              | 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%   |
| <b>Servizi per viaggiatori i portatori di handicap</b> | Indicatore servizi PMR %SPMR  | Nr. Corse mensili accessibili e fruibili ai PMR /nr di corse mensili   | Calcolo statistico                         | Annuale                                | 100%     | 100% | 100%  |

|   |  |  |  |            |      |      |      |
|---|--|--|--|------------|------|------|------|
| <b>(PMR)</b>  |  | 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%  |
| <b>Informazioni alla clientela</b>  | 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%  |
| <b>Aspetti relazionali e di comunicazione del personale a contatto con l'utenza</b> | 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%  |
| <b>Livello di servizi nelle operazioni di sportello</b>                             | 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%  |



|                                |  |  |  |            |      |      |      |
|--------------------------------|--|--|--|------------|------|------|------|
| <b>Integrazione modale</b>     | 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%  |
| <b>Attenzione all'ambiente</b> | 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%  |