



# GRIMALDI EUROMED S.p.A.

Company of Grimaldi Group S.p.A. - Palermo

Registered Office: Piazza Alberico Gentili n.3, 90143 Palermo, Italy - Share Capital € 120.000.000 full paid-up  
Register of Company of Palermo, Fiscal Code 00278730825 and VAT n° IT00278730825  
Company with a sole shareholder

## PIANO DI MIGLIORAMENTO ANNUALE

Napoli 26/03/2026

In data 26/03/2026 La società Grimaldi Euromed con la partecipazione dei dipartimenti Usqua, Upassengerclaims, Dircom short sea, Uhotel, Utec e Upax si è riunita con la finalità di revisionare la carta dei Servizi, aggiornare la tabella dei risultati degli indicatori di qualità relativi all'anno di esercizio 2025 e preparato il piano annuale di miglioramento per l'anno 2026.

La mission della Compagnia consiste nel fornire servizi di trasporto marittimo per passeggeri e merci che siano efficienti, affidabili, innovativi e di elevata qualità, attraverso un costante impegno nell'individuare e soddisfare i bisogni e le aspettative dei clienti.

La Compagnia si impegna nella ricerca dell'eccellenza, nella responsabilità sociale e nello sviluppo di soluzioni di trasporto che favoriscano una mobilità sostenibile dal punto di vista ambientale. Tali obiettivi sono definiti, per le linee in convenzione pubblica, all'interno della Carta dei Servizi.

Nel corso del 2025 tutti gli indicatori hanno registrato un miglioramento, raggiungendo risultati molto positivi rispetto all'anno precedente. In un'ottica di continuo progresso, per il 2026 la Compagnia si propone di mantenere i livelli raggiunti e di incrementare ulteriormente i risultati degli indicatori dell'1% rispetto a quanto ottenuto nell'anno precedente.

Di seguito sono riportati gli indicatori analizzati e previsti dalla Carta dei Servizi:

- a) Percezione complessiva della sicurezza
- b) Percezione complessiva della sicurezza personale e patrimoniale
- c) Percezione complessiva della regolarità/puntualità del servizio
- d) Percezione complessiva del livello di pulizia
- e) Percezione complessiva della confortevolezza del viaggio
- f) Percezione complessiva della fruibilità servizi aggiuntivi
- g) Percezione complessiva della fruibilità servizi per i PMR
- h) Percezione complessiva della fruibilità delle informazioni
- i) Percezione complessiva del personale addetto all'accoglienza
- l) Percezione complessiva del livello di servizio nelle operazioni di sportello
- m) Percezione complessiva dell'integrazione modale
- n) Percezione complessiva dell'attenzione all'ambiente