

REPUBBLICA ITALIANA
REGIONE SICILIANA



CAPITOLATO TECNICO

MEZZI VELOCI

LOTTO VI PELAGIE (PE_V)

CIG 9178358C9E - CUP G69H22000050002

1. SERVIZIO OGGETTO DELLA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO E LUOGO DI SVOLGIMENTO.

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione, senza esclusiva, dei servizi pubblici di trasporto marittimo di passeggeri attraverso unità navali veloci, in regime di servizio pubblico con compensazione finanziaria, per la continuità territoriale marittima delle isole minori della Sicilia, relativi alle seguenti linee:

- a) ***PE_V_05 Porto Empedocle-Linosa-Lampedusa e v.v.***
- b) ***PE_V_06 Linosa-Lampedusa e v.v.***

da effettuarsi in conformità agli Obblighi di Servizio Pubblico esplicitati nel presente Capitolato Tecnico che costituisce parte integrante del bando di gara.

Categoria di servizi: 19- Servizi di trasporto per via d'acqua CPC 72 CPV 60640000-6 Trasporti marittimi.

I principali dati di riferimento inerenti la domanda di mobilità del servizio ed i ricavi tariffari sono contenuti nella "Relazione per la verifica di mercato" pubblicata sul sito del Dipartimento regionale Infrastrutture, Mobilità e Trasporti il 28 ottobre 2020 (http://pti.regione.sicilia.it/portal/page/portal/PIR_PORTALE/PIR_LaStrutturaRegionale/PIR_AssInfrastruttureMobilita/PIR_InfrastruttureMobilitaTrasporti/PIR_Infoedocumenti/PIR_Avvisiecomunicazioni/PIR_Avvisi/PIR_Avvisipubblici2020/Relazione%2BConsultazione%2Bdi%2BMercato%2B-%2B28-10-%2B2020.pdf)

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RICHiesto

La concessionaria dovrà eseguire i servizi di trasporto inerenti le suddette linee con itinerari, numero di corse settimanali per fascia oraria e direzione, tempi di percorrenza e programma orario operativo di massima, qui di seguito specificati.

2.1 PORTI DA COLLEGARE

Gli approdi funzionali allo svolgimento del servizio pubblico sono:

- Porto Empedocle
- Porto Lampedusa
- Porto Linosa

In relazione ad apposito Accordo procedimentale ex art. 15 L. 241/90 intercorso con il Dipartimento Regionale Trasporti, le Autorità di Sistema Portuali e le Autorità marittime, sarà da queste ultime garantito alla Compagnia di navigazione, previo pagamento dei relativi oneri portuali, l'accosto in

sicurezza in dette aree portuali, di cui si indicano di seguito le principali caratteristiche fisiche e funzionali.

E' comunque fatto obbligo alla Impresa di verificare direttamente le caratteristiche degli approdi presso i luoghi e presso le Autorità competenti.

- <u>Porto di Porto Empedocle.</u> <u>Molo Levante</u> <u>Lunghezza mt 930</u> <u>Pescaggio mt 6 circa</u>	- <u>Banchina Nord:</u> - Lunghezza mt. 80 - Pescaggio: mt. 5.60
- <u>Porto di Lampedusa</u> - <u>Molo Calapiana:</u> - Lunghezza mt. 45 - Pescaggio: mt. 12	- <u>Molo Centrale :</u> - Lunghezza mt. 150 - Pescaggio: mt. 12
- <u>Porto di Linosa</u> - <u>Molo Pozzolana:</u> - Lunghezza mt. 25 - Pescaggio: mt. 9.20	

Numero settimanale di accosti:

La tabella riporta il numero complessivo degli accosti settimanali per ciascun porto interessato dai servizi integrativi regionali di collegamento marittimo nell'ambito delle Pelagie nelle diverse stagionalità (alta, media, bassa).

	STAGIONALITÀ	ALTA STAGIONE			MEDIA STAGIONE			BASSA STAGIONE		
AMBITO	PORTO/SERVIZIO		REG			REG			REG	
PE	Porto Empedocle		5			5			0	
PE	Linosa		24			20			6	
PE	Lampedusa		19			15			6	

2.2 PROGRAMMA DI ESERCIZIO

E' necessario premettere che i collegamenti marittimi con le isole minori siciliane vengono assicurati sia attraverso i cosiddetti "servizi essenziali", eserciti giusta "Convenzione per l'esercizio dei servizi di collegamento marittimo con le isole minori siciliane ai sensi dell'art. 1, comma 998 della Legge 296/2006" (ex Siremar), che attraverso "servizi integrativi" direttamente attivati dall'Amministrazione regionale, ai sensi della L.r. 12/2002, al fine di meglio supportare le esigenze di mobilità e sviluppo socio-economico delle popolazioni isolate, e fornire servizi – quali il trasporto di merci pericolose – non realizzati nell'ambito della citata Convenzione statale.

I suddetti servizi, nel loro complesso, sono stati riorganizzati e coordinati nella **Rete integrata dei servizi pubblici di trasporto marittimo con le isole minori**, aggiornata con D.A. n. 10 del 22 marzo 2022, che ha ridefinito – per l'appunto – l'assetto complessivo dei servizi pubblici di trasporto sia statali che integrativi regionali.

I collegamenti oggetto della presente procedura di affidamento in concessione riguardano esclusivamente i servizi di trasporto marittimo integrativi regionali di cui alla citata L.r. 12/2002 e dovranno essere resi in modo coordinato e sinergico con quelli "essenziali statali", di cui si offre in allegato dettagliata descrizione ed articolazione oraria (ALL.15).

A tal fine si riproduce qui di seguito il programma di esercizio minimo dei servizi pubblici di trasporto

marittimo da rendersi in esecuzione del presente appalto, articolato per fasce orarie, e di cui sono stati sviluppati – **in modo indicativo** - anche gli orari di partenza ed arrivo in ciascuno degli approdi interessati, al fine di garantirne il coordinamento con quelli esistenti sulla medesima tratta ed in atto gestiti dal vettore esercente la Convenzione statale per l'esercizio dei servizi di collegamento marittimo con le isole minori siciliane, ai sensi dell'art. 1, comma 998 della Legge 296/2006 e s.m.i..

Il programma di esercizio deve intendersi vincolante rispetto al numero di corse giornaliere e settimanali sopra quantificate e tempi di percorrenza massimi stimati.

La Compagnia di navigazione potrà indicare, nell'ambito dello *Schema di programma di Esercizio All. 3.1* previsto al punto 13.2.2 del disciplinare, una propria proposta di assetto operativo, anche in ragione di eventuali offerte incrementative dei collegamenti e della migliore interconnessione modale degli stessi con gli altri sistemi di trasporto su rotaia e gomma, purchè sempre nel rispetto del livello di servizio indicato nelle fasce orario di riferimento, e tale da non creare comunque sovrapposizioni con i collegamenti di cui alla convenzione statale richiamata, dandone adeguata illustrazione in sede di offerta tecnica.

In tal caso, il programma di esercizio sarà rideterminato in accordo con il concessionario prima della stipula del contratto, compatibilmente con le esigenze dell'Amministrazione, sentite le Amministrazioni locali interessate.

Durante l'esecuzione del contratto, in relazione alle esigenze di mobilità espresse dalle Amministrazioni locali interessate, gli orari potranno subire modifiche nel rispetto dei limiti posti dai livelli minimi di servizi sopra indicati.

Si precisano in dettaglio:

- Periodi di riferimento:
 - *Alta Stagione*: 1 giugno / 30 settembre
 - *Media Stagione*: 1 aprile / 31 maggio – 1 ottobre/15 ottobre
 - *Bassa stagione*: 16 ottobre / 31 marzo
- Fasce orario:
 - *PM*: fascia oraria di punta mattinale (corse in arrivo tra 7.00 e 9.00);
 - *MM*: fascia oraria di morbida mattinale (partenza tra 9.00 e 12.30);
 - *PP*: fascia oraria di punta pomeridiana (partenza 12.30-14.30);
 - *MP*: fascia oraria di morbida pomeridiana (partenza 14.30-17.00);
 - *PS*: fascia oraria di punta serale (partenza 17.00-19.00);
 - *MS*: fascia oraria di morbida serale (partenza dopo 19.00).

2.2.1 Livello di servizio minimo

Percorrenze Minime Annue Stimate: 50.448. Si riporta qui appresso la quantificazione minima del servizio di collegamento da realizzare, in numero di corse settimanali e miglia nautiche da percorrere per linea e stagionalità.

Livello di servizio Lotto Pelagie - Alta Stagione

		NUMERO CORSE/SETTIMANA	FASCIA ORARIO	P M	P M	M M	M M	P P	P P	M P	M P	P S	P S	M S	M S	TOT	MIGLIA
AMBITO	LINEA	PERCORSO\DIREZIONE		A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	CORSE	ALTA STA
PE	PE_V_05	Porto Empedocle-Linosa-Lampedusa		-	-	-	5	-	-	5	-	-	-	-	-	10	20.827
PE	PE_V_06	Linosa-Lampedusa		-	7	7	-	-	-	-	-	-	7	7	-	28	13.078

Livello di servizio Lotto Pelagie - Media Stagione

		NUMERO CORSE/SETTIMANA	FASCIA ORARIO	P M	P M	M M	M M	P P	P P	M P	M P	P S	P S	M S	M S	TOT	MIGLIA
AMBITO	LINEA	PERCORSO\DIREZIONE		A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	CORSE	MEDIA STA
PE	PE_V_05	Porto Empedocle-Linosa-Lampedusa		-	-	-	5	-	-	5	-	-	-	-	-	10	2.561
PE	PE_V_06	Linosa-Lampedusa		-	5	5	-	-	-	-	5	5	-	-	-	20	7.045

Livello di servizio Lotto Pelagie – Bassa Stagione

		NUMERO CORSE/SETTIMANA	FASCIA ORARIA	P M	P M	M M	M M	P P	P P	M P	M P	P S	P S	M S	M S	TOT	MIGLIA
AMBITO	LINEA	PERCORSO\DIREZIONE		A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	A	R	CORSE	BASSA STA
PE	PE_V_06	Linosa-Lampedusa		-	3	3	-	-	-	-	3	3	-	-	-	12	6.937

2.2.2 Programma orario operativo e tempo massimo di percorrenza INSERIRE NUOVO

STAGIONALI ITA'	LOTTO	COD. LINEA	N. CORSA	PERCORSO	FASCIA ORARIA	DIREZ IONE	N. CORSE SETTIMA NALI	ORIGINE	ORA INDICATIVA PARTENZA	DESTINAZIONE	ORA INDICATIVA ARRIVO	TEMPO MASSIMO DI PERCORRENZA NEW	NOTE
ALTA	PE_V	PE_V_05	1	Porto Empedocle-Linosa-Lampedusa	MP	A	5	Porto Empedocle	15:00	Lampedusa	19:15	04:15	
ALTA	PE_V	PE_V_05	2	Lampedusa-Linosa-Porto Empedocle	MM	R	5	Lampedusa	07:30	Porto Empedocle	11:45	04:15	
MEDIA	PE_V	PE_V_05	1	Porto Empedocle-Linosa-Lampedusa	MP	A	5	Porto Empedocle	15:00	Lampedusa	19:15	04:15	dall'1/10 al 15/10
MEDIA	PE_V	PE_V_05	2	Lampedusa-Linosa-Porto Empedocle	MM	R	5	Lampedusa	07:30	Porto Empedocle	11:45	04:15	dall'1/10 al 15/10
ALTA	PE_V	PE_V_06	1	Lampedusa-Linosa	PM	R	7	Lampedusa	07:00	Linosa	08:00	01:00	
ALTA	PE_V	PE_V_06	2	Linosa-Lampedusa	MM	A	7	Linosa	08:15	Lampedusa	09:15	01:00	
ALTA	PE_V	PE_V_06	3	Lampedusa-Linosa	PS	R	7	Lampedusa	18:00	Linosa	19:00	01:00	
ALTA	PE_V	PE_V_06	4	Linosa-Lampedusa	MS	A	7	Linosa	19:15	Lampedusa	20:15	01:00	
MEDIA	PE_V	PE_V_06	1	Lampedusa-Linosa	PM	R	5	Lampedusa	07:00	Linosa	08:00	01:00	
MEDIA	PE_V	PE_V_06	2	Linosa-Lampedusa	MM	A	5	Linosa	08:15	Lampedusa	09:15	01:00	
MEDIA	PE_V	PE_V_06	3	Lampedusa-Linosa	MP	R	5	Lampedusa	16:00	Linosa	17:00	01:00	
MEDIA	PE_V	PE_V_06	4	Linosa-Lampedusa	PS	A	5	Linosa	17:15	Lampedusa	18:15	01:00	
BASSA	PE_V	PE_V_06	1	Lampedusa-Linosa	PM	R	3	Lampedusa	07:00	Linosa	08:00	01:00	
BASSA	PE_V	PE_V_06	2	Linosa-Lampedusa	MM	A	3	Linosa	08:15	Lampedusa	09:15	01:00	
BASSA	PE_V	PE_V_06	3	Lampedusa-Linosa	MP	R	3	Lampedusa	16:00	Linosa	17:00	01:00	
BASSA	PE_V	PE_V_06	4	Linosa-Lampedusa	PS	A	3	Linosa	17:15	Lampedusa	18:15	01:00	

2.3. QUADRO TARIFFARIO

La Compagnia di Navigazione è obbligata ad applicare per il primo periodo regolatorio tariffe non superiori a quelle di seguito descritte:

PE_V_05 Porto Empedocle-Linosa-Lampedusa e v.v.											
PE_V_06 Linosa-Lampedusa e v.v.											
		BASSA STAGIONE MEDIA STAGIONE						ALTA STAGIONE			
		ORDINARIE		RESIDENTI				ORDINARIE		RESIDENTI	
DA	A	adulti in €	ragazzi in €	adulti in €	ragazzi in €	DA	A	adulti in €	ragazzi in €	adulti in €	ragazzi in €
PORTO EMPEDOCLE	Linosa	33,78	16,89	10,70	5,42	PORTO EMPEDOCLE	Linosa	33,78	16,89	10,70	5,42
	Lampedusa	53,40	25,25	16,71	8,46		Lampedusa	53,40	25,25	16,71	8,46
LAMPEDUSA	Linosa	17,44	8,72	9,22	4,66	LAMPEDUSA	Linosa	19,62	9,81	9,22	4,61

Ai fini tariffari, si precisa che:

- Per **residenti** si intendono i cittadini, comunitari o extracomunitari, con residenza nelle isole Pelagie, muniti di idonea documentazione in corso di validità presentata al momento della prenotazione o all'acquisto ed all'accesso alla nave,
- Per **ragazzi** si intendono i minori da 4 a 12 anni (non compiuti).

La ditta aggiudicataria è, altresì, tenuta ad applicare agevolazioni tariffarie, in misura non inferiore al 30 % delle tariffe ordinarie previste, per abbonamenti di trasporto di persone non residenti, motivati da documentate esigenze di servizio in loco, di durata non inferiore a mesi tre.

Le tariffe si intendono a persona o mezzo per tratta.

Le tariffe indicate, onnicomprensive di tutte le ulteriori voci accessorie (ivi incluso il trasporto bagagli e animali al seguito e diritti di prevendita), si intendono al netto dell'imposta sul valore aggiunto e dei diritti portuali da riversare alle autorità competenti.

Le tariffe restano costanti in termini nominali per tutto il periodo dell'affidamento (salvo quanto previsto al punto b) successivo), la rivalutazione per l'inflazione programmata come da ultimo Documento di economia e finanza verrà effettuata in sede di verifica del PEF al termine dell'affidamento e conteggiata nella revisione finale del corrispettivo. L'impatto della variazione del costo del carburante è incluso nella formula di aggiornamento del sussidio così come indicato dall'Allegato 4.1 del contratto di servizio cui si rimanda.

L'impresa:

- a. è obbligata ad applicare tariffe non superiori a quelle prestabilite per ciascun periodo regolatorio,
- b. potrà applicare anche tariffe inferiori, sopportandone interamente il relativo onere.

3 CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DELLE UNITÀ NAVALI DA IMPIEGARE

3.1. Le linee dovranno essere esercitate con unità navali veloci per le quali sono richieste, a pena di esclusione, le seguenti caratteristiche minime, e di cui l'affidataria dovrà disporre in virtù di idoneo titolo giuridico, atto a consentirne la immediata disponibilità in caso di aggiudicazione ed il durevole impiego per l'intero periodo contrattuale. Per l'intera durata dell'appalto i predetti mezzi dovranno essere destinati esclusivamente all'espletamento del servizio in concessione.

- a) Tipologia: unità veloci da passeggeri, come definite alla regola 1 del capitolo X della "SOLAS 1974", di categoria A
- b) Età: non superiore a 20 anni (calcolata alla data di scadenza della presentazione delle offerte di gara), risultante dalla data di costruzione della nave oppure dalla data di certificazione di ringiovanimento tecnico – funzionale rilasciato da apposito ente, in perfetto stato di esercizio e manutenzione e presenza di impianto di stabilizzazione,
- c) Capacità di trasporto passeggeri: non inferiore a 200 persone,
- d) Velocità minima di esercizio a pieno carico non inferiore a 35 nodi, che dovrà consentire, comunque, il rispetto dei tempi massimi di percorrenza così come definiti nel paragrafo 2.2.2, compatibilmente con le limitazioni imposte alla propria classe di appartenenza ai sensi del D.Lgs. 45/2000 e s.m.i.
- e) Dimensioni: l'unità navale deve essere idonea all'ormeggio in sicurezza nelle banchine all'uopo destinate dalle Autorità Marittime nei porti di arrivo e partenza, garantendo, con nave regolarmente ormeggiata, il corretto abbassamento della rampa di accesso, per i passeggeri, sulle scasse/scivoli esistenti nelle banchine dei porti citati. In particolare, con la rampa abbassata il percorso di ingresso ed uscita dei passeggeri deve essere contenuto entro e non oltre la larghezza delle scasse/scivoli.
- f) Pescaggio: idoneo all'attracco negli approdi di riferimento
- g) Prevenzione dell'inquinamento: l'unità navale dovrà essere conforme alle disposizioni internazionali, comunitarie e nazionali in materia di prevenzione dell'inquinamento ambientale, applicabili alla navigazione nazionale
- h) Servizi e dotazioni di bordo:
 1. Comfort e sicurezza:
 - sistema di aria condizionata in tutti i locali riservati ai passeggeri,
 - servizio di ristoro / distributori di bevande e snack
 - servizi igienici per genere, di cui almeno uno accessibile alle Persone a Mobilità Ridotta,
 2. Pulizia e standard igienici:
 - Interventi di pulizia previsti nella tabella 5 della Misura 10 dell'Allegato alla Delibera ART n. 96/2028
 - Interventi preventivi di disinfestazione e derattizzazione non inferiori, ciascuno, a 4 volte l'anno,
 - Sanificazione degli spazi pubblici interni ed esterni secondo vigente normativa

- Obbligo di comunicazione alla Amministrazione dell'esito delle eventuali visite ispettive dei NAS e della Sanità Marittima, entro 20 giorni dalla effettuazione.

i) Dotazioni per le Persone a Mobilità Ridotta (PMR):

I mezzi nautici dovranno essere attrezzati in modo che alla PMR sia garantita la piena integrazione con tutti i servizi destinati ai passeggeri e la possibilità di compiere le operazioni di imbarco e di sbarco facilmente, in modo sicuro e possibilmente autonomo.

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 s.m.i., 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 s.m.i.; Reg. UE 1177/2010), tali da consentire, pertanto, l'accesso e la permanenza a bordo senza discriminazioni, delle PMR.

3.2. DOCUMENTAZIONE TECNICA E CERTIFICATI

La/e unità navale veloce dovrà essere in possesso, al momento della presentazione dell'offerta, della seguente documentazione in corso di validità:

1. DOC (documento di Conformità- Document of Compliance)
2. SMC (Certificato di gestione della Sicurezza- Safety Management Certificate)
3. ISSC (Certificato Internazionale di Sicurezza- International Ship Security Certificate)
4. Certificato di stazza
5. Certificato di classe
6. Certificato di Sicurezza per Unità Veloci (High Speed Craft Safety Certificate) /o Certificato di Costruzione ed Equipaggiamento delle Unità a Sostentamento Dinamico – Dynamically Supported Craft Construction and Equipment Certificate
7. Autorizzazione all'Esercizio per Unità veloci (Permit to Operate for High Speed Craft) / o Autorizzazione all'Esercizio per le unità DSC (Permit to Operate for Dynamically Supported Craft)
8. IOPP (Certificato Internazionale per la prevenzione dell'Inquinamento da olio minerale)
9. IAPP (Certificato Internazionale per la prevenzione dell'inquinamento dell'Aria)
10. ISPP (Certificato Internazionale per la prevenzione dell'inquinamento da liquami)
11. Certificato Internazionale del Sistema antivegetativo
12. Inventario dei materiali pericolosi "Inventory of Hazardous Materials" (IHM)

3.3. REGOLARITA' E CONTINUITA' DEI SERVIZI

I collegamenti dovranno essere garantiti in maniera continuativa secondo le modalità indicate al precedente punto 2.2.

Eventuali variazioni di orario, di frequenza, riduzioni o incrementi di corse possono essere operati dalla compagnia di navigazione solo previo assenso dell'Amministrazione committente o a seguito di richiesta di quest'ultima.

La prestazione del servizio non può essere interrotta, né variata o sospesa.

Le interruzioni o sospensioni del servizio sono ammesse unicamente:

- per cause di forza maggiore, quali: impossibilità ad assicurare il servizio in sicurezza a causa di avverse condizioni meteorologiche o del mare, sospensioni disposte dalle pubbliche Autorità per motivi di ordine e sicurezza anche sanitaria, manifestazioni, attentati, calamità naturali ed eventi non evitabili da cui discenda l'impossibilità o il divieto di svolgimento del servizio oggetto di Concessione,
- per impreviste avarie tecniche del naviglio, manutenzioni o altri fermi tecnici.

In tal caso la Compagnia di navigazione dovrà darne comunicazione con prontezza

all'Amministrazione, cui compete la facoltà di svolgere tutti gli opportuni accertamenti per valutare la stretta pertinenza ed effettiva ostatività dell'evento rispetto all'esecuzione del servizio, adottando quindi i consequenziali provvedimenti amministrativi e/o negoziali.

3.4 **Naviglio e servizio sostitutivo**

In caso di fermo per manutenzione ordinaria e/o straordinaria programmata, oppure per avaria tecnica o altre cause di forza maggiore, è fatto onere alla Compagnia di Navigazione immettere in servizio un mezzo navale avente caratteristiche tecniche e funzionali equiparabili, che in ogni caso soddisfi i tempi di percorrenza massimi della traversata.

In caso di avaria o forza maggiore, il mezzo sostitutivo deve in ogni caso essere reso disponibile per il servizio entro le 24 ore successive all'evento.

L'eventuale impiego di un mezzo sostitutivo con caratteristiche tecniche non conformi a quelle richieste e non funzionali al rispetto dei tempi di percorrenza massimi della traversata ed alla capacità minima di trasporto deve sempre essere autorizzata dall'Amministrazione.

Si applicano in ogni caso le condizioni minime previste dalla Misura 5, punto 7, lett. c) e d), dell'Allegato A alla Delibera ART n. 96/2018.

4. **SERVIZI MINIMI DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE ED INFORMAZIONI AL PUBBLICO.**

In conformità alle prescrizioni contenute nella Delibera n. 96/2018 dell'Autorità di Regolazione e dei Trasporti, la compagnia di navigazione deve garantire un adeguato livello minimo di accessibilità commerciale e garantire condizioni minime di trasparenza. Pertanto deve assicurare:

- a) biglietterie in porto aperte agli utenti almeno tutti i giorni di partenza, almeno nei 60 minuti che precedono l'orario di ogni partenza e fino alla partenza;
- b) almeno un canale di vendita a scelta tra quelli indicati alle lettere c) e d) del punto 4 della Misura 9 dell'Allegato A alla Delibera ART 96/2018 (biglietteria self-service, oppure agenzie di viaggio o altri punti convenzionati);
- c) un servizio di biglietteria telematica tramite 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 dei titoli di viaggio. L'accessibilità al canale telematico di vendita deve essere garantita anche alle PMR conformemente al punto 8 della Misura 9 sopra citata;
- d) un call center, di cui alla lettera "e" del punto 4 della Misura 9 dell'Allegato A alla Delibera ART n.96/2018.

Con riferimento ai vari canali di vendita, il Concessionario dovrà predisporre una procedura informatizzata che consenta di:

- i. conoscere in tempo reale la disponibilità di posto per le destinazioni richieste;
- ii. effettuare operazioni di prenotazione in tempo reale, con automatismo di scadenza se non convertita in titolo di viaggio entro tempi prestabiliti, e di acquisto di biglietti, anche solo di tipo elettronico;
- iii. richiedere la sistemazione per i viaggiatori diversamente abili.

La compagnia di navigazione deve garantire, inoltre, la pubblicazione e diffusione delle informazioni minime previste per ciascun canale di comunicazione da garantire (compresi i canali di accessibilità commerciale di cui sopra), almeno in lingua italiana e inglese, elencate nelle tabella 2 della Misura 6 (informazioni prima del viaggio) e tabella 3 e 4 della Misura 7 (informazioni durante il viaggio) dell'Allegato A alla Delibera ART 96/2018.

In ordine al livello minimo delle informazioni da pubblicare si fa rinvio alla disciplina contenuta nella Delibera ART 96/2018 richiamata. Le informazioni dovranno essere redatte e diffuse in modo da consentirne la migliore leggibilità.

Il concessionario dovrà rendere, altresì, disponibili nel sito internet i riferimenti ai principali gestori dei servizi terrestri di collegamento da/per i porti di imbarco e sbarco, dando indicazione su: denominazione, servizio ordinariamente svolto, indirizzo internet e postale, recapiti telefonici.

5. OBBLIGHI VERSO LE PERSONE A MOBILITÀ RIDOTTA (PMR)

Fermo restando quanto previsto al punto 3 in relazione alle caratteristiche minime del mezzo in materia di dotazioni per le Persone a Mobilità Ridotta, nonché al rispetto delle condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di cabotaggio marittimo individuate dall'Allegato A alla Delibera ART n.96/2018, e dal Reg. UE 1177/2010, è fatto divieto in relazione a motivi di disabilità o di mobilità ridotta di:

- a. non accettare una prenotazione, o di non emettere un biglietto;
- b. 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;
- c. applicare oneri aggiuntivi sulle prenotazioni e i biglietti offerti alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

In caso di partenza, transito o arrivo di una persona con disabilità o a mobilità ridotta in un porto, deve essere fornita gratuitamente all'interessato l'assistenza necessaria per salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato un biglietto.

La compagnia deve cooperare con gli Enti di gestione dei porti al fine di fornire un livello adeguato di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta.

Per ogni altro obbligo si rimanda allo Schema di contratto di servizio e al relativo Allegato.

6. SERVIZI A TERRA

La Compagnia di navigazione dovrà disporre, dalla data di avvio e per tutta la durata del servizio, nei porti di approdo, di idonee strutture (in proprietà o con altro titolo giuridico valido), adeguatamente attrezzate per l'accosto dei mezzi (banchine); con ubicazione delle biglietterie e dei punti di ricovero per i passeggeri nelle immediate vicinanze degli accosti stessi. La documentazione comprovante detta disponibilità dovrà essere prodotta prima della sottoscrizione del contratto.

7. QUALITÀ DEI SERVIZI

La compagnia è tenuta ad effettuare il servizio garantendo adeguati di livelli di qualità relativamente a:

- a) Regolarità e puntualità;
- b) Pulizia e comfort di viaggio/funzionalità delle navi;
- c) Informazione all'utenza;
- d) Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento alle PMR).

Per quanto riguarda il livello minimo di qualità da garantire si rimanda ai contenuti della Delibera ART 96/2018 ed a quanto previsto nello Schema di Contratto.

L'impresa di navigazione dovrà, altresì, 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 la tipologia del naviglio, gli orari di partenza e arrivo delle varie navi agli approdi, i passeggeri trasportati su ogni singola corsa.

