

REPUBBLICA ITALIANA
REGIONE SICILIANA



CAPITOLATO TECNICO

NAVI RO-RO

LOTTO V USTICA (US_N)

CIG 9445683831 CUP G79H22000050002

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, veicoli e merci (anche pericolose), in regime di servizio pubblico con compensazione finanziaria, attraverso navi ro-ro, per la continuità territoriale marittima delle isole minori della Sicilia, relativi alla seguente linea:

a) US_N_01 Palermo-Ustica e v.v. (tutto l'anno);

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 di Palermo
- Porto di Ustica

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.

- **Porto di Palermo:**

a. Banchina Piave Nord

- Lunghezza mt. 322, di cui 100 mt destinati all' approdo di interesse
- Pescaggio: mt 12
- Presenza di portellone: si

b. Banchina Piave Sud

- Lunghezza mt. 314, di cui 100 mt destinati all' approdo di interesse
- Pescaggio: mt 12
- Presenza di portellone: no

- **Porto di Ustica :**

- Lunghezza mt. 110 di cui 50 mt destinata all' approdo di interesse
- Pescaggio: mt. 6 Molo Taormina
- Presenza di portellone: si

Numero settimanale di accosti:

	STAGIONALITÀ	ALTA STAGIONE			MEDIA STAGIONE			BASSA STAGIONE		
AMBITO	PORTO/SERVIZIO		REG			REG			REG	
US	Palermo		2			3			4	
US	Ustica		2			3			4	

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 isolane, 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/31 ottobre
 - *Bassa stagione*: 1 novembre / 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 Annuie Stimate:12.364. Si riporta qui appresso la quantificazione minima del servizio di collegamento da realizzare, in numero di corse e miglia nautiche da percorrere:

Livello di servizio Lotto Ustica – 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
US	US_N_01	Palermo-Ustica		-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	4	2.684

Livello di servizio Lotto Ustica – 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
US	US_N_01	Palermo-Ustica		-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	6	3.036

Livello di servizio Lotto Ustica – Bassa 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	BASSA STA
US	US_N_01	Palermo-Ustica		-	-	4	-	-	4	-	-	-	-	-	-	8	6.644

2.2.2 Programma orario operativo e tempi massimi di percorrenza

STAGIONALI ITA'	LOTTO	COD. LINEA	N. CORSO	PERCORSO	FASCIA ORARIA	DIREZI ONE	N. CORSE SETTIMA NALI	ORIGINE	ORA INDICATIVA PARTENZA	DESTINAZIONE	ORA INDICATIVA ARRIVO	TEMPO MASSIMO DI PERCORRENZA NEW
ALTA	US_N	US_N_01	1	Palermo-Ustica	MM	A	2	Palermo	07:00	Ustica	10:30	03:30
ALTA	US_N	US_N_01	2	Ustica-Palermo	PP	R	2	Ustica	13:00	Palermo	16:30	03:30
MEDIA	US_N	US_N_01	1	Palermo-Ustica	MM	A	3	Palermo	07:00	Ustica	10:30	03:30
MEDIA	US_N	US_N_01	2	Ustica-Palermo	PP	R	3	Ustica	13:00	Palermo	16:30	03:30
BASSA	US_N	US_N_01	1	Palermo-Ustica	MM	A	4	Palermo	07:15	Ustica	10:45	03:30
BASSA	US_N	US_N_01	2	Ustica-Palermo	PP	R	4	Ustica	13:00	Palermo	16:30	03:30

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:

PASSEGGERI

DA	A	BASSA STAGIONE MEDIA STAGIONE				ALTA STAGIONE			
		ORDINARIE		RESIDENTI		ORDINARIE		RESIDENTI	
		adulti in €	ragazzi in €	adulti in €	ragazzi in €	adulti in €	ragazzi in €	adulti in €	ragazzi in €
PALERMO	Ustica	10,69	5,35	4,25	2,15	11,62	5,81	4,25	2,15

AUTO

DA	A	ORDINARIA IN €				RESIDENTI IN €			
		FINO A MT	FINO A MT	FINO A MT	SUP. A MT	FINO A MT	FINO A MT	FINO A MT	SUP. A MT
		3.5	4.0	4.5	4.5	3.5	4.0	4.5	4.5
PALERMO	Ustica	24,99	33,48	51,39	65,22	15,99	22,03	32,96	43,77

MOTO

DA	A	ORDINARIA IN €				RESIDENTI IN €			
		gruppo ciclomotori	da 51 a 250 cc	da 251 a 500 cc	oltre i 500 cc	gruppo ciclomotori	da 51 a 250 cc	da 251 a 500 cc	oltre i 500 cc
PALERMO	Ustica	10,99	12,85	16,45	21,56	7,45	8,72	11,05	14,65

BICICLETTE	PREZZO UNITARIO	€ 3,99
------------	-----------------	--------

ROULOTTES, CAMPERS E RIMORCHI AL SEGUITO - AUTOPAX IN GENERE

DA	A	TARIFFA ORDINARIA IN € FINO A MT										
		4.5	5.0	5.5	6.6	6.5	7.0	7.5	8.0	8.5	9.0	10
PALERMO	Ustica	26,17	38,32	50,47	58,88	66,82	75,23	83,64	91,59	100,00	108,41	124,77

DA	A	TARIFFA RESIDENTI IN € FINO A MT										
		4.5	5.0	5.5	6.6	6.5	7.0	7.5	8.0	8.5	9.0	10
PALERMO	Ustica	17,76	25,70	34,11	39,72	45,33	51,40	57,01	62,62	68,22	74,30	85,51

PULLMAN

DA	A	TARIFFA IN € FINO A MT										
		4.5	5.0	5.5	6.0	6.5	7.0	7.5	8.0	8.5	9.0	10.0
PALERMO	Ustica	18,52	28,56	38,72	45,29	51,75	58,56	65,14	71,71	78,28	84,86	95,61

DA	A	TARIFFA IN € FINO A MT										
		11.0	12.0	13.0	14.0	15.0	16.0	17.0	18.0	19.0	20.0	
PALERMO	Ustica	106,13	116,52	127,17	137,93	148,20	158,94	169,47	180,47	191,22	201,98	

FURGONI O MOTOCARRI DA STRADA A TRE RUOTE *

		ORDINARIA IN €	
DA	A	DI PORTATA FINO A 500 KG	DI PORTATA FINO A 2000 KG
		PALERMO	Ustica
		20,89	23,38

AUTOMEZZI COMMERCIALI *

		TARIFFA IN € FINO A MT										
		5.0	6.0	7.0	8.0	9.0	10.0	12.0	14.0	16.0	18.0	20.0
DA	A											
PALERMO	Ustica	65.73	102.32	103.73	113.68	123.91	133.45	151.91	168.18	188.64	214.18	239.73

*Sono altresì previste:

- una maggiorazione del 50% per trasporto ruspe, pale meccaniche, scavatrici, bitumiere, compressori, etc. se gommati, e del 100% se gommati fuori sagoma;
- una maggiorazione del 100% per trasporto automezzi con carichi infiammabili o merci pericolose,
- una maggiorazione del 100% per automezzi con carichi eccezionali, oltre eventuali spese accessorie
- una riduzione del 20% per Autoveicoli commerciali e motofurgoni con carico di alimentari diretti alle isole.
- una riduzione del 20% per Autoveicoli commerciali vuoti.
- una riduzione del 20% per automezzi con carico di prodotti delle isole.

MERCI

	€	
MINIMO DI SPEDIZIONE	1,89	
MERCE DI PESO < A 150 KG PER METRO CUBO	2,54	per quintale
MERCE DI PESO < 250 E > DI 150 KG PER METRO CUBO	2,07	per quintale
MERCE DI PESO > A 250 KG PER METRO CUBO	1,32	per quintale
PICCOLO COLLO	2,83	cadauno
ECCEDEZZA BAGAGLI	2,07	cadauno
BILIARDI, MOBILI NUOVI, ELETTRODOMESTICI, APPARECCHIATURE ELETTRICHE POLLAME E SELVAGGIA VIVA IN GABBIA	12,53	per quintale
BOE E GAVITELLI, CALDAIE E RECIPIENTI VARI AD USO INDUSTRIALE	7,73	per quintale
MACCHINE AGRICOLE ED INDUSTRIALI, MACCHINARI VARI, MOTORI E PARTI DI ESSI	6,50	per quintale
MERCE FRAGILE	24,69	per quintale
FERETRI	29,59	cadauno
SEDIE	1,60	cadauno
CARROZZINE PER BAMBINI	1,60	cadauno

Ai fini tariffari, si precisa che:

- Per **residenti** si intendono i cittadini, comunitari o extracomunitari, con residenza nell'isola di Ustica, muniti di idonea documentazione in corso di validità presentata al momento della prenotazione o all'acquisito 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 inclusi i 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 DELLA UNITÀ NAVALE DA IMPIEGARE

3.1. La linea dovrà essere esercita con mezzo navale per il quale sono richieste (a pena di esclusione) le seguenti caratteristiche minime, 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 il predetto mezzo dovrà essere destinato esclusivamente all'espletamento del servizio in concessione.

- a) Tipologia: nave ro-ro, in perfetto stato di esercizio e manutenzione e presenza di impianto di stabilizzazione, o di sistemi tecnicamente equipollenti ad assicurare stabilità,
- b) Classe: B
- c) Abilitazione: al trasporto passeggeri, veicoli (automobili e veicoli commerciali/industriali) e merci pericolose (almeno delle classi 2 e 3 IMDG CODE),
- d) Capacità di trasporto passeggeri (con corrispondenti posti a sedere al coperto): non inferiore a 150 persone,
- e) Capacità minima di trasporto mezzi commerciali ed autovetture:
Superficie utile di:
 - almeno mt lineari 150 per l'imbarco di veicoli commerciali e autovetture,
 - almeno mt lineari 50 per l'imbarco di veicoli commerciali adibiti al trasporto di merci pericolose delle classi 2 e 3,
 - Portata di carico utile (o portata netta) non inferiore a 400 tonnellate, riferita al peso complessivo delle merci, mezzi e passeggeri,
- f) Velocità minima di esercizio a pieno carico non inferiore a 15 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.
- g) 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 veicoli ed 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 e dei veicoli deve essere contenuto entro e non oltre la larghezza delle scasse/scivoli.
- h) Pescaggio: idoneo all'attracco negli approdi di riferimento

- i) 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
- j) 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 (almeno 2 per genere), di cui almeno uno accessibile alle Persone a Mobilità Ridotta,
- dotazione di telecamere a circuito chiuso per il monitoraggio delle aree garage,
- Livello sonoro degli spazi passeggeri a pieno carico ed in regima di crociera non superiore alla soglia massima di 60 Db
- Wifi

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.

- k) Dotazioni per le Persone a Mobilità Ridotta (PMR):

Il mezzo nautico dovrà essere attrezzato 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. Pertanto almeno un ponte passeggeri dovrà essere accessibile alle PMR in maniera possibilmente autonoma; esso dovrà comprendere una zona di imbarco e sbarco, uno spazio adibito alla consumazione di bevande e snack, uno spazio adibito al soggiorno e un bagno pubblico accessibile in sedia a rotelle. Se il ponte in argomento non dovesse essere situato allo stesso livello del ponte di imbarco dei veicoli o se i servizi di bordo sopracitati dovessero trovarsi su ponti differenti, la nave dovrà essere dotata almeno di idoneo apparato di sollevamento certificato dagli Enti competenti, che assicuri alla persona a mobilità ridotta l'accesso in sicurezza a bordo della nave.

Le dotazioni di bordo per l'accesso e la permanenza sulla nave delle PMR dovranno rispettare i principi tecnici e la normativa in materia (D.lgs 45/2000 e 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

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

1. D.O.C (Documento di Conformità – Document of Compliance)
2. Certificato S.M.C. (Safety Management Certificate);
3. Certificato di classe;
4. Certificato di sicurezza per navi passeggeri ai sensi del D.lgs. n. 45/2000;
5. Certificato di bordo libero o Certificato internazionale di bordo libero;
6. Certificato di conformità alla Marpol annex I o Certificato IOPP;
7. Certificato Trasporto merci pericolose (D.P.R. n.134 del 6 Giugno 2005) almeno per le

classi: 2.1- 2.2- 3 (p.i.<23 C°) - 3 (p.i. 23 C° ÷ 61 C°) o certificato per il trasporto di merci pericolose di cui alla Regola II-2/19 SOLAS;

8. Certificato di conformità del sistema antivegetativo (Regolamento CE 782/2003);
9. Verbale della visita dei servizi di bordo (rilasciato ai sensi dell'art. 30 comma 4 del D.P.R. 8.11.91, n. 435);
10. Verbale di ispezione igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro a bordo delle navi,
11. Certificato ISPS (International Ship Security Certificate);
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 conseguenziali 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 fermo tecnico, è fatto onere alla Compagnia di Navigazione immettere in servizio un mezzo navale avente caratteristiche tecniche e funzionali equivalenti o superiori a quelle sopra richieste, che in ogni caso soddisfi i tempi di percorrenza massimi della traversata.

Nei casi avanti esplicitati il mezzo sostitutivo deve in ogni caso essere reso disponibile per il servizio entro le 96 ore successive all'evento.

L'eventuale impiego di una nave sostitutiva con caratteristiche tecniche non conformi alle prescrizioni tecniche richieste, o con prestazioni funzionali non soddisfacenti i tempi di percorrenza massimi della traversata e la 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.

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:

- conoscere in tempo reale la disponibilità di posto per le destinazioni richieste;
- 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;
- 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, le automobili, i veicoli commerciali/industriali e merci pericolose.