



## **CARTA DEI SERVIZI DI PORTO DI LIVORNO 2000 S.R.L.**

### **PREMESSA: IL SIGNIFICATO DELLA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è un documento che rende chiari ed espliciti i servizi che vengono offerti a tutti i clienti della società Porto di Livorno 2000 S.r.l..

Essa consiste altresì in uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi offerti anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva dei clienti che non vengono considerati esclusivamente dei destinatari passivi.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che la Porto di Livorno 2000 S.r.l. si assume nei confronti di quei Clienti che beneficiano dell'offerta di prestazioni, garantendo parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento verso tutti, senza distinzioni di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche senza ingiustificata discriminazione nel rispetto dei principi Comunitari (art. 13 del Trattato CE).

La Porto di Livorno 2000 S.r.l. si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento del Cliente attraverso l'accesso a informazioni e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti in un'ottica di *customer satisfaction*.

La Carta dei Servizi non viene intesa come un documento immutabile ma deve essere aggiornata periodicamente per adeguarsi con tempestività all'evoluzione delle richieste dei fruitori, in armonia con gli standard di qualità e gli obiettivi aziendali di Porto di Livorno 2000 S.r.l..

A riguardo la Società svolge indagini a campione, poiché proprio il feed back della clientela rappresenta un canale prioritario di percezione della qualità lavoro.

La Carta dei Servizi è così articolata:

- una parte generale, che illustra i valori che informano l'azione di Porto di Livorno 2000 S.r.l. e il suo core business;



- singole parti speciali, per ciascuno dei servizi, per illustrare le più rilevanti ed opportune informazioni.

#### **PORTO DI LIVORNO 2000 S.R.L.: CHI SIAMO**

La Porto di Livorno 2000 S.r.l. è stata costituita in data 27/12/1996 dai soci Autorità Portuale di Livorno (oggi Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Settentrionale AdSPMTS) e CCIAA della Maremma e del Tirreno; in seguito alla dismissione tramite gara del 66% del Capitale Sociale è divenuta socia di maggioranza, a partire dal 2/05/2019, la società Livorno Terminals S.r.l. (partecipata dalle società Sinergest Olbia S.p.a. – Marinvest S.r.l. - LTM S.r.l. e Moby S.p.a.).

La Porto di Livorno 2000 S.r.l. è titolare di concessione demaniale e del servizio di interesse generale di assistenza ai passeggeri nell'ambito del porto di Livorno ed ha come oggetto sociale l'esercizio delle attività portuali, ricettive e dei servizi di assistenza ai passeggeri in sbarco/imbarco nel porto di Livorno oltre alla gestione degli immobili ivi presenti.

La Porto di Livorno 2000 S.r.l., per meglio perseguire i propri obiettivi, detiene in locazione dalla Porto Immobiliare S.r.l. alcune aree adibite a piazzali e l'immobile Terminal Crociere che sono posti tra la Banchina Sgarallino e la Calata Punto Franco.

#### **PORTO DI LIVORNO 2000 S.r.l.**

Codice Fiscale e Partita I.V.A.: 01203680499

Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Livorno: 01203680499

Numero di Iscrizione al REA: LI -109358

Sede legale e Sede operativa: Piazzale dei Marmi - Cap 57123 Livorno (LI)

Tel. 0586/202901

Email: [info@portolivorno2000.it](mailto:info@portolivorno2000.it)

Pec: [segreteria generale@pec.portolivorno2000.it](mailto:segreteria generale@pec.portolivorno2000.it)

Gli uffici di Porto di Livorno 2000 S.r.l. sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.



## **PRINCIPI GENERALI**

Porto di Livorno 2000 S.r.l. nella gestione dei servizi e delle risorse persegue l'obiettivo di un miglioramento continuo in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

Sulla base del principio di UGUAGLIANZA e di NON DISCRIMINAZIONE nei confronti dei Clienti, tutti i servizi sono resi ed accessibili anche ai portatori di handicap e a coloro che hanno particolari esigenze. La Porto di Livorno 2000 S.r.l. è pienamente disponibile a ricevere osservazioni e valutazioni dalle associazioni di consumatori, volte a determinare e attuare soluzioni che contemperino al meglio le differenti esigenze.

Per Porto di Livorno 2000 S.r.l. la soddisfazione del cliente è un valore prioritario, in ossequio ai principi di CORRETTEZZA ETICA E PARTECIPAZIONE. Al riguardo è sempre gradito il coinvolgimento della clientela attraverso lo scambio di informazioni, giudizi di gradimento e suggerimenti, sia per il miglioramento dei servizi offerti sia per il buon andamento delle attività.

A tutti i collaboratori e dipendenti di Porto di Livorno 2000 S.r.l. è richiesto il massimo impegno per garantire CORTESIA e DISPONIBILITÀ ad ogni Cliente e per rendere loro il miglior servizio, fornendo l'assistenza necessaria, rispondendo alle domande e dando le indicazioni per consentire il pieno utilizzo delle strutture.

L'impegno della Porto di Livorno 2000 S.r.l. è fornire informazioni contraddistinte da TRASPARENZA, CHIAREZZA e SEMPLICITÀ nel pieno rispetto delle norme vigenti e delle pattuizioni contrattuali, portandole a conoscenza dei Clienti con modalità di immediata comprensione e facile percezione, per questo motivo la presente Carta dei Servizi risulta pubblicata nella apposita sezione "Società Trasparente" presente sul sito.

La nostra Società si impegna a garantire in assoluta CONTINUITÀ la *customer satisfaction*, pertanto l'erogazione dei servizi avviene in continuità, in ragione delle specifiche esigenze, comunque in considerazione dell'orario di lavoro del personale e di eventi di forza maggiore, con l'adozione di tutti gli accorgimenti occorrenti per contenere al massimo eventuali disservizi.



Il nostro *core business* è fornire una risposta immediata, di assoluta qualità e appropriata per ogni genere di esigenza relativa al servizio offerto, anche attraverso l'adozione di adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative. In altri termini EFFICIENZA ed EFFICACIA sono valori ineludibili per la Porto di Livorno 2000 S.r.l..

## **GESTIONE DELLE ATTIVITÀ E SERVIZI OFFERTI**

I servizi offerti riguardano soprattutto le attività di:

- accoglienza ai passeggeri delle navi da crociera e dei traghetti (le nostre hostess forniscono ai Clienti le informazioni sui servizi a loro disposizione offerti dal Terminal e le indicazioni utili per raggiungere il centro città, la Stazione Ferroviaria e l'aeroporto internazionale di Pisa);
- shuttle bus (bus navetta) dalle seguenti aree operative Molo 42N – Alto Fondale – Darsena Toscana e Molo 75 al centro città;
- vigilanza all'interno delle aree operative delle navi da crociera e dei traghetti;
- manutenzione ordinaria e pulizia, in considerazione della ripartizione di competenze tra la concessionaria ADSPMITS e la società proprietaria Porto Immobiliare S.r.l., delle aree a disposizione (concessione/locazione);
- manutenzione degli edifici e delle altre infrastrutture di servizio ai passeggeri;
- sale conferenze per eventi, manifestazioni, congressi, ecc..

La Porto di Livorno 2000 S.r.l. rimarca il proprio impegno all'osservanza delle disposizioni normative in tema di POLITICA AMBIENTALE con riguardo alla tutela dell'ambiente e alla prevenzione dell'inquinamento. Pur considerando che le attività direttamente svolte da Porto di Livorno 2000 S.r.l. non presentano elevato impatto ambientale, l'attenzione che la società mostra nel campo è sempre elevata: in particolare, tra le azioni poste in essere, rientrano politiche di contenimento energetico (la società, già dotata di impianto fotovoltaico, sta valutando la possibilità di una nuova installazione e sta provvedendo alla sostituzione degli impianti di illuminazione adottandone di nuovi a tecnologia LED), di gestione dei rifiuti speciali (toner, batterie), di riduzione dell'inquinamento (installazione di colonnine per la ricarica elettrica dei



veicoli). Negli uffici della Società, nei Terminal e nelle aree in concessione sono collocati appositi contenitori per la raccolta differenziata in numero adeguato al movimento passeggeri.

### **SERVIZI A BENEFICIO DELLE CATEGORIE DI SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI**

Ai sensi del Regolamento (UE) 1177/2010 si definisce “Persona con Disabilità” o “Persona a Mobilità Ridotta (PRM)” qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell’uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un’attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona. Il Regolamento (UE) 1177/2010 disciplina i diritti dei viaggiatori che decidono di avvalersi di forme di trasporto per mare e per vie navigabili. Il Governo Italiano ha designato l’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), quale organismo responsabile dell’attuazione dei contenuti della suddetta direttiva in Italia. In conformità all’art 23, comma 1 del Regolamento (UE) n. 1177/2010, la società Porto di Livorno 2000 S.r.l., nel proprio ambito di competenza, mette a disposizione del pubblico le informazioni sui diritti dei passeggeri che viaggiano per mare e per vie navigabili interne. Una sintesi delle suddette disposizioni è resa nota tramite apposita cartellonistica ubicata all’interno dell’impianto portuale. Inoltre è pubblicato sul sito internet della Società il Regolamento (UE) n.1177/2010 nella sua interezza.

Il regolamento citato poggia sul principio che nel trasporto marittimo i disabili hanno gli stessi diritti degli altri: diritto alla libera circolazione, alla libertà di scelta, alla non discriminazione. In particolare, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta dovuta a disabilità, età o altri fattori, potranno viaggiare in nave a condizioni uguali o simili a quelle degli altri passeggeri, senza esserne escluse a causa della loro disabilità o condizione fisica, se non esclusivamente per motivi giustificati di sicurezza previsti dalla legge. Il Regolamento rispetta i diritti fondamentali ed osserva i principi riconosciuti dalla Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea.

Porto di Livorno 2000 S.r.l., in qualità di terminal passeggeri, si impegna a garantire i livelli di servizio imposti dalla normativa europea in tema di ASSISTENZE SPECIALI attraverso l’applicazione



di apposite procedure, servizi dedicati e personale adeguatamente formato che garantisce la tempestività delle informazioni e delle assistenze.

Porto di Livorno 2000 S.r.l. eroga la dovuta assistenza, senza costi aggiuntivi, attraverso l'impiego di personale proprio o di adeguate società terze all'interno dei Terminal; è pienamente garantito l'accesso facilitato in tutte le aree di pertinenza e la possibilità di ricevere facilmente le informazioni utili anche in presenza di handicap visivo, il tutto nel rispetto della privacy in considerazione del fatto che tali dati sono da considerarsi rientranti nelle "categorie particolari di dati personali" ai sensi dell'art. 9 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

Le persone a mobilità ridotta (PRM) possono beneficiare del servizio di assistenza di Porto di Livorno 2000 S.r.l. per tutte le varie fasi delle operazioni portuali.

La Società ha anche attivo anche un indirizzo mail a cui è possibile scrivere per richiedere assistenza da parte delle PMR [assistenza.pmr@portolivorno2000.it](mailto:assistenza.pmr@portolivorno2000.it).

Il servizio di assistenza è comunque assicurato, anche nei casi in cui la richiesta non sia stata presentata in fase di prenotazione.

All'interno dei Terminal sono disponibili alcune facilitazioni per portatori di handicap quali:

- posti auto riservati all'interno del parcheggio di Piazzale dei Marmi (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili);
- toilette dedicate;
- mezzi dotati di pedane per il trasporto dei passeggeri.

## **RECLAMI**

Se si ritiene che i propri diritti non siano stati rispettati, è possibile inviare un reclamo, ai sensi dell'art 24 del Regolamento (UE) n.1177/2010, entro due mesi dalla data del disservizio.

Per evitare difficoltà di qualsiasi natura alla possibilità di inoltro del reclamo, Porto di Livorno 2000 S.r.l. ha pubblicato alla pagina <http://www.portolivorno2000.it/it/servizi/diritti-del-passeggero> del proprio sito Istituzionale le modalità di presentazione dei reclami, con una facile accessibilità, comprensione ed utilizzabilità.



Il reclamo verrà processato direttamente, se riferibile ai servizi erogati dalla società di gestione, oppure inoltrato agli operatori portuali responsabili. Le comunicazioni anonime non saranno ovviamente prese in considerazione. Si prega di non indicare all'interno del reclamo/suggerimento/segnalazione informazioni dalle quali possano desumersi dati personali particolari (i c.d. dati sensibili, ossia relativi allo stato di salute, convinzioni religiose, politiche, filosofiche ecc.) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la richiesta. Nel caso in cui dovessero essere riportati informazioni/dati sensibili, la clientela è pregata di sottoscrivere espressamente il consenso al trattamento di tali dati personali, riportato alla predetta pagina Internet. In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.), si suggerisce di rivolgersi immediatamente agli Uffici della Polizia di Stato - Commissariato Scalo Marittimo, all'indirizzo Via delle Commedie n. 2 - 57123 Livorno (LI). I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679.

### **SUGGERIMENTI E OPINIONI**

Con l'adozione di questa Carta dei Servizi la Porto di Livorno 2000 S.r.l. ha inteso avviare un iter di perfezionamento della qualità dei servizi erogati. Gli standard di qualità indicati e precisati nella Carta costituiscono, pertanto, i livelli minimi di servizio che la nostra Società si impegna ad assicurare ai propri Clienti, in un'ottica di assoluta collaborazione. La società, pertanto, si impegna a raccogliere, valutare e adottare i suggerimenti e le opinioni che i Clienti intenderanno far giungere.

### **INFORMATIVA PRIVACY**

Alla pagina <http://www.portolivorno2000.it/it/azienda/privacy-policy> è presente l'informativa che permette di conoscere in maniera dettagliata come verranno trattati i dati personali forniti attraverso la compilazione del *form* per usufruire dei servizi offerti da Porto di Livorno 2000 S.r.l..