

**PIANO DI INTERVENTO AI SENSI DELLA MISURA 5, PARAGRAFO 5 DELL'ALLEGATO A
ALLA DELIBERA ART N. 96/2018 DEL 4 OTTOBRE 2018**

Premessa

Il presente Piano di intervento (in seguito, “**Piano**”), redatto in conformità della Misura 5, paragrafo 5 dell’Allegato A alla Delibera ART n. 96/2018 del 4 ottobre 2018 (in seguito, “**Delibera n. 96/2018**”), disciplina le ipotesi di disservizio in caso di non funzionamento della nave impiegata per l’esecuzione del Contratto di concessione del servizio pubblico di trasporto marittimo di passeggeri, veicoli e merci tra Termoli e le Isole Tremiti e viceversa - C.I.G. B220C56453 - C.U.P. D99I24000330001 (in seguito, “**Contratto di Servizio**”).

In particolare, il Piano definisce le iniziative che la Società Navigazione Libera del Golfo S.P.A. (in seguito, “**Impresa di Navigazione**”) intraprenderà per garantire agli utenti il raggiungimento del porto di destinazione finale del viaggio tramite un adeguato servizio sostitutivo.

A tal fine, sono di seguito individuate:

- 1) le ipotesi di disservizio;
- 2) le procedure e le modalità organizzative e di accesso al servizio sostitutivo;
- 3) le modalità di gestione dell’informativa e delle comunicazioni agli utenti e all’Ente Affidante;
- 4) le condizioni di assistenza ai passeggeri sia a bordo nave che a terra.

Resta in ogni caso salva l’applicazione della disciplina di cui al Regolamento n. 1177/2010 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (in seguito, “**Regolamento n. 1177/2010**”).

1. Ipotesi di disservizio

Ai sensi dell’allegato B del Contratto di Servizio, in caso di avaria l’Impresa di Navigazione garantisce l’intervento di una nave sostitutiva entro 48 ore dal verificarsi dell’evento.

In ragione di quanto sopra, per gli effetti del presente Piano, sono da considerarsi ipotesi di disservizio:

- A. il non funzionamento dell'unità navale che comporti la soppressione del servizio ma sia tale da consentire il compiuto ripristino della funzionalità della nave entro 48 ore dal verificarsi dell'evento;
- B. il non funzionamento dell'unità navale che comporti la soppressione del servizio e sia tale da non consentire il compiuto ripristino della funzionalità della nave entro 48 ore dal verificarsi dell'evento.

2. Procedure e modalità organizzative e di accesso al servizio sostitutivo

Al verificarsi di un disservizio di cui al pt. 1 lett. A, l'Impresa di Navigazione:

- attiva tempestivamente le procedure di cui al pt. 3, informando gli uffici competenti;
- avvia il ripristino della funzionalità della nave, eventualmente coinvolgendo personale tecnico esterno;
- monitora i tempi di intervento per verificare se, in considerazione del guasto, la circostanza non ricada nelle ipotesi di cui al pt. 1 lett. B.

Al verificarsi di un disservizio di cui al pt. 1 lett. B, l'Impresa di Navigazione:

- attiva tempestivamente le procedure di cui al pt. 3, informando gli uffici competenti;
- avvia il ripristino della funzionalità della nave, eventualmente coinvolgendo personale tecnico esterno;
- garantisce la disponibilità di una nave sostitutiva entro il termine di 48 h dal verificarsi dell'avaria;
- monitora i tempi di intervento per programmare la data di rientro in esercizio della nave dedicata al servizio.

Qualora preveda ragionevolmente il verificarsi di una delle ipotesi di disservizio di cui al pt. 1, l'Impresa di Navigazione, nel rispetto dell'art. 18, Regolamento n. 1177/2010, offre immediatamente ai passeggeri la scelta tra:

- il trasporto alternativo verso la destinazione finale a condizioni simili, come indicato nel contratto di trasporto, non appena possibile e senza alcun supplemento;
- il rimborso del prezzo del biglietto e, ove opportuno, il ritorno gratuito al primo punto di partenza, come indicato nel contratto di trasporto, non appena

possibile.

Parimenti, qualora un servizio passeggeri subisca una cancellazione al verificarsi di una delle ipotesi di disservizio di cui al pt. 1, l'Impresa di Navigazione offre immediatamente al passeggero la scelta tra il trasporto alternativo e il rimborso del prezzo del biglietto.

Fermo quanto precede, l'Impresa di Navigazione garantisce la fornitura di un adeguato servizio sostitutivo da erogarsi:

- mediante riprotezione su altro servizio, eventualmente operato da altra compagnia di navigazione, ovvero - in caso di disservizio di cui al pt. 1 lett. B - mediante attivazione di una nave di riserva;
- con un numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri della nave soppressa;
- in condizioni di comfort quanto più possibile equivalenti a quelle garantite dal servizio soppresso;
- con copertura di tutte le fermate previste dal servizio soppresso;
- con organizzazione dei servizi a terra che garantisca l'accomodamento dei passeggeri, in congrua relazione alla durata dell'attesa e nel rispetto delle prescrizioni dettate dall'art. 17 del Regolamento n. 1177/2010, come meglio precisato al punto 4.

Conformemente con quanto previsto dal Contratto di Servizio, in caso di disservizio di cui al pt. 1 lett. B, l'intervento della nave sostitutiva avviene entro 48 ore dal verificarsi dell'evento.

3. Modalità di gestione dell'informativa e delle comunicazioni agli utenti e all'Ente Affidante

Al verificarsi di una delle ipotesi di disservizio di cui al pt. 1, l'Impresa di Navigazione garantisce agli utenti a bordo delle navi e a terra presso i porti di imbarco, in forma statica e in forma dinamica, la diffusione di informazioni puntuali, esaustive e aggiornate secondo quanto definito dalle Misure 6 e 7 dell'Allegato A alla Delibera n. 96/2018.

In particolare, l'Impresa di Navigazione provvede a:

1. attivare la procedura di avviso relativo alla cancellazione di cui Regolamento n. 1177/2010. A tal fine, a seconda del momento in cui

l'Impresa di Navigazione ha conoscenza del non funzionamento, procede come segue:

- qualora il disservizio si verifichi prima dell'orario di apertura del check-in, l'Impresa di Navigazione invia a tutti i passeggeri una comunicazione telefonica o a mezzo e-mail, secondo la lingua della nazionalità del passeggero;
 - qualora il disservizio si verifichi dopo l'orario di apertura del check-in, l'Impresa di Navigazione informa i passeggeri presso il terminal mediante la diramazione di comunicazioni in italiano e inglese (a mezzo interfono e/o tramite affissione di cartellonistica);
 - qualora il disservizio si verifichi dopo l'avvenuto imbarco, l'Impresa di Navigazione informa i passeggeri direttamente a bordo mediante la diramazione di comunicazioni in italiano e inglese.
2. aggiornare, al ricorrere di ogni variazione, le informazioni dinamiche (quali, a titolo esemplificativo, gli orari degli arrivi e delle partenze nonché il molo di arrivo e partenza) mediante:
- affissione, presso i terminal, di apposita cartellonistica recante specifiche indicazioni circa l'avvenuta cancellazione/soppressione del servizio, ivi inclusi i motivi a fondamento del disservizio;
 - aggiornamento in tempo reale la pagina web della Compagnia di Navigazione (www.nlg.it) mediante informazioni rese disponibili, nonché accessibili alle PMR, in italiano ed inglese.

In caso di disservizio di cui al pt. 1 lett. B, l'Impresa di Navigazione informa i passeggeri delle eventuali variazioni del servizio determinate dall'impiego di una diversa unità navale (i.e. sistemazione/servizi di bordo), e adotta ogni opportuna iniziativa conseguente.

In ogni caso, l'Impresa di Navigazione provvede a informare motivatamente il Ministero della soppressione del servizio entro il primo giorno lavorativo successivo a quello in cui si è verificato l'evento.

Qualora si proceda all'attivazione della nave di riserva in ipotesi di disservizio di cui al pt. 1 lett. B, la comunicazione contiene gli estremi identificativi della nave di riserva nonché il periodo temporale entro il quale, presumibilmente, essa sarà adoperata.

Entro 48 ore dall'avverarsi di una delle ipotesi di disservizio di cui al pt. 1, l'Impresa di Navigazione provvede altresì a informare l'Ente Affidante mediante l'invio di un'apposita comunicazione contenente un resoconto delle azioni realizzate ai fini dell'adempimento degli obblighi su di essa gravanti.

4. Condizioni di assistenza ai passeggeri sia a bordo nave che a terra

Qualora preveda ragionevolmente che la partenza di un servizio passeggeri sia cancellata, l'Impresa di Navigazione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17, Reg. 1177/2010, offre gratuitamente ai passeggeri in partenza dai terminali portuali spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa, purché siano disponibili o possano essere ragionevolmente forniti.