



Autorità di Sistema Portuale
del Mare di Sardegna

SINERGEST OLBIA S.p.A.

Molo Isola Bianca - 07026 Olbia (Italy)

Tel. +39 0789 28888 - Fax +39 0789 27770

e-mail: segreteria@sinergest.net

CARTA DEI SERVIZI

Stazione Marittima

Porto di Olbia - Molo Isola Bianca

2018

SERVICE CHART

Maritime Station

Port of Olbia - Isola Bianca Wharf



Presentazione della CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che descrive i servizi offerti dalla SINERGEST (OLBIA S.p.A.), società concessionaria con lo scopo di mantenere e gestire il Terminale Marittimo "Isola Bianca" nel Porto di Olbia e relativi servizi e fabbricati annessi. Essa vuole essere un primo passo per un nuovo rapporto con coloro che usufruiscono delle sue prestazioni.

La Carta dei Servizi è un impegno scritto nei confronti degli utenti sulla qualità dei servizi offerti, avente lo scopo di migliorare il rapporto tra il Cittadino/Utente/Cliente e la Società che li eroga, e si ispira ai principi democratici e costituzionali di buon andamento, imparzialità, uguaglianza, responsabilità, efficacia ed efficienza.

Con questo documento, in conformità con lo schema generale di riferimento previsto dalla Carta dei Servizi del settore Trasporti (DPCM 30.12.1998) e nell'ottica della trasparenza e della partecipazione, la SINERGEST si impegna a far conoscere i servizi e gli standard di qualità da essa offerti nonché gli impegni che la stessa si assume nei confronti degli utenti effettivi e potenziali, fornendo loro tutte le informazioni necessarie per poterne usufruire.

La Carta dei Servizi viene aggiornata periodicamente in modo da seguire costantemente l'evoluzione dei servizi a disposizione dei Clienti in sintonia con gli obiettivi di qualità della SINERGEST. Regolarmente, attraverso indagini a campione e rilevazioni statistiche, viene chiesto agli utenti di esprimere il grado di apprezzamento nei confronti di servizi e strutture. Il proposito, perseguito attraverso il monitoraggio di questi dati, è quello di fare tesoro dei giudizi degli stessi utenti, indirizzando le attività e gli investimenti verso gli aspetti da questi ritenuti più importanti. Inoltre, la Carta espone gli obiettivi strutturali e gli impegni di miglioramento per l'anno in corso.

La Carta dei Servizi serve inoltre per dare la possibilità agli utenti non soddisfatti del servizio erogato di inoltrare eventuali reclami, nel caso in cui gli standard previsti non vengano rispettati, o semplici suggerimenti ed opinioni. La gestione dei reclami, quindi, permette alla SINERGEST di verificare le criticità attraverso il confronto tra qualità erogata e qualità percepita del servizio offerto al fine di apportare miglioramenti in tempi rapidi.

La Carta dei Servizi è costituita:

- da una parte generale che riporta i principi che ispirano l'azione della SINERGEST in relazione ai servizi offerti;
- dalle schede, una per ogni servizio trattato, dove sono descritte (riportate) le principali informazioni utili

La Carta dei Servizi SINERGEST, oltre ad essere disponibile presso i punti informativi della Stazione Marittima nonché presso gli uffici della Società concessionaria, è consultabile sul sito dell' Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sardegna.

Presentazione della SOCIETÀ DI GESTIONE

CHI SIAMO

SINERGEST OLBIA S.p.A. è una società a partecipazione pubblica costituita nel 1991 che svolge servizi di interesse generale nel porto commerciale di Olbia, avendo in concessione (atti n. 87/1994, n. 43/1998, n. 02/2004 e n. 03/2007) la manutenzione ordinaria e straordinaria e la gestione del Terminale Marittimo "Isola Bianca", dei relativi fabbricati e dei servizi annessi. Tali prestazioni vengono fornite sotto il controllo e la vigilanza dell'Autorità Portuale del Nord Sardegna nell'ambito territoriale del terminale stesso e nell'area di giurisdizione dell'Ente conceditore.

SINERGEST OLBIA

Società per Azioni

Capitale Sociale: € 780.000,00 interamente versato

Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese di Sassari: 01513820900

Numero di Iscrizione al REA: SS 99428

Sede legale e Sede operativa: Molo Isola Bianca - 07026 Olbia (OT)

Tel. 0789 28888 r.a. Fax 0789 27770

Email: segreteria@sinergest.net

PEC: sinergestolbiaspa@pec.it

Gli uffici della SINERGEST sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00.

Fuori dagli orari di ufficio, per emergenze o comunicazioni, può essere contattato lo sportello informazioni della Società al numero 0789 24696 situato all'interno della Stazione Marittima, è ivi presente un operatore dalle ore 06,00 fino alle 22,30.

PRINCIPI GENERALI

SINERGEST garantisce ed assicura la gestione dei servizi operativi, tecnici, commerciali e turistici necessari ed opportuni per la migliore economicità, efficienza e funzionalità del complesso marittimo, e li fornisce sulla base dei principi di:

UGUAGLIANZA ed IMPARZIALITÀ

Tutti i servizi sono offerti sulla base del principio di uguaglianza e rispetto nei confronti di tutti gli utenti e viene prestata particolare attenzione ai portatori di handicap ed a coloro che hanno particolari esigenze.

La Società è attenta anche alle valutazioni delle associazioni di consumatori, volte all'ottimizzazione delle attività stesse.

BUON ANDAMENTO e PARTECIPAZIONE

Per la SINERGEST la soddisfazione del cliente è un principio prioritario. Al riguardo viene promossa la partecipazione dell'utenza attraverso lo scambio di informazioni, giudizi di gradimento e suggerimenti, sia per il miglioramento dei servizi offerti che per il buon andamento delle attività.

CORTESIA e DISPONIBILITÀ

Tutti i dipendenti della SINERGEST sono impegnati ad offrire il miglior servizio con cortesia e rispetto del cliente. Essi sono sempre a disposizione degli utenti per rispondere alle domande, dare indicazioni e fornire assistenza.

TRASPARENZA e CHIAREZZA

Aspirazione della SINERGEST è quella di fornire informazioni chiare, semplici e trasparenti. La Società adotta e verifica il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili e comprensibili facilmente a tutti gli utenti, facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo questi principi.

Rientrano in questa ottica sia la pubblicazione della presente Carta dei Servizi che la pubblicazione di ogni altra informazione sui servizi offerti all'utenza, in special modo quelli a titolo oneroso.

CONTINUITÀ

SINERGEST si impegna a garantire l'erogazione dei servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto dell'orario di lavoro degli addetti e delle cause di forza maggiore adottando i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

EFFICIENZA ed EFFICACIA

L'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente per ogni tipo di esigenza prevista nel servizio offerto, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative.

ATTIVITÀ DI GESTIONE e SERVIZI OFFERTI

SINERGEST gestisce i servizi del Terminale predetto e quelli di supporto e di assistenza ai passeggeri e ai mezzi in transito nel porto di Olbia, con particolare riferimento alle seguenti attività:

- manutenzione ordinaria e straordinaria degli edifici e delle altre infrastrutture di servizio per i passeggeri;
- manutenzione ordinaria, illuminazione e pulizia delle aree portuali in concessione;

- manutenzione ordinaria delle aree, piazzali portuali e viali/corsie di accesso e deflusso dal porto di Olbia e predisposizione della segnaletica orizzontale e verticale con relativa manutenzione ordinaria e annessi servizi tecnico amministrativi, secondo le direttive dell'Autorità Portuale;
- vigilanza all'interno del terminale marittimo, delle aree portuali in concessione e delle aree destinate a parcheggio; ricezione e smistamento dei passeggeri e dei mezzi in transito;
- bus navetta all'interno del porto e servizi simili in favore dell'utenza;
- comunicazioni ed avvisi ai passeggeri, servizi di info-mobilità, arrivi/partenza navi, meteo, ecc.;
- informazione turistica;
- biglietteria/uffici marittimi bar/ristorazione;
- telefonia pubblica;
- deposito bagagli;
- ufficio oggetti smarriti;
- guardia medica H24;
- pesa pubblica;
- sala conferenze;
- ogni eventuale ulteriore attività convenuta con l'Autorità Portuale, funzionale allo svolgimento del servizio di mobilità;

La gestione dei servizi è improntata a criteri di organicità ed economicità ed a tal fine la Società si avvale anche dell'opera di terzi nell'espletamento di particolari attività ove risulti più conveniente dal punto di vista economico e funzionale, al fine di soddisfare le esigenze della pubblica utenza.

LA POLITICA AMBIENTALE

SINERGEST sottolinea il proprio impegno all'osservanza delle leggi ambientali applicabili, alla prevenzione dell'inquinamento ed al miglioramento continuo del sistema di gestione ambientale.

Nel corso degli ultimi esercizi annuali SINERGEST ha investito notevole impegno e risorse in materia di rispetto ambientale per ridurre il più possibile l'impatto delle attività dello scalo sul territorio circostante. Da tempo SINERGEST ha iniziato un percorso di interventi di formazione in materia ambientale al personale operativo, con particolare riguardo al risparmio energetico (acqua, luce, riscaldamento, condizionamento), alla gestione dei rifiuti speciali (toner, polvere assorbente per idrocarburi, batterie), alla gestione di eventuali sversamenti di carburante, olii, e liquidi vari dei mezzi operativi, al blocco immediato degli equipaggiamenti non perfettamente efficienti. Negli uffici della Società e nel Terminale Marittimo sono presenti raccoglitori di rifiuti in numero adeguato al movimento passeggeri.

Nell'ambito degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle infrastrutture esistenti, sono previsti nell'arco dei prossimi anni una serie di interventi di adeguamento/sostituzione atti a migliorare il contenimento dei consumi energetici. Nell'ottica di riduzione dei consumi elettrici SINERGEST sta provvedendo alla sostituzione degli impianti di illuminazione adottandone di nuovi a tecnologia LED.

Presentazione dei SERVIZI DISABILI

LE ASSISTENZE SPECIALI

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 si fonda 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.

SINERGEST, in qualità di gestore marittimo, si è impegnata a garantire i livelli di servizio prescritti dalla normativa europea attraverso l'applicazione di apposite procedure, servizi dedicati e personale adeguatamente formato che garantisce la tempestività delle informazioni e delle assistenze.

SINERGEST fornisce la dovuta assistenza, senza alcun costo addizionale, impiegando personale, attrezzature e mezzi adeguati all'interno del Terminale Marittimo; garantisce l'accesso facilitato in tutte le aree della struttura, nonché la possibilità di ottenere agevolmente le informazioni utili anche in presenza di handicap visivo, il tutto nel rispetto della privacy.

Le persone a mobilità ridotta (PRM) hanno la possibilità di avvalersi del servizio di assistenza offerto da SINERGEST per tutte le varie fasi delle operazioni portuali. Tale servizio di assistenza è assicurato, anche nei casi in cui la richiesta non sia stata effettuata in fase di prenotazione.

Servizi dedicati

All'interno del Terminale Marittimo sono disponibili tutte le facilitazioni per portatori di handicap quali:

- posti auto riservati e gratuiti (per coloro che sono in possesso del contrassegno per disabili) nelle immediate vicinanze delle porte di entrata/uscita della Stazione Marittima;
- sedie a rotelle a disposizione all'interno della Stazione Marittima;
- servizio sanitario H24 gratuito;

- toilette dedicate;
- telefoni pubblici;
- sportello bancomat;
- percorsi agevolati presso i varchi Sicurezza, per permettere ai passeggeri con "pacemaker" e su sedia a rotelle di effettuare agevolmente gli opportuni controlli;
- mezzi speciali per l'imbarco e lo sbarco dalle navi.

Nella Stazione Marittima sono stati realizzati percorsi tattili per agevolare gli spostamenti, sia in orizzontale che in verticale, degli utenti non vedenti o ipovedenti.

È garantita l'accessibilità ai vari piani: l'accesso al ristorante situato al piano primo è consentito dalla presenza di un ascensore dotato anche di comandi per non vedenti, situato in prossimità dei controlli di sicurezza, dietro le scale mobili.

Sono presenti servizi igienici per disabili sia all'interno dell'atrio principale della Stazione Marittima, sia prima dei controlli di sicurezza pre-imbarco che e al primo piano.

Tutti gli autobus impegnati nel servizio navetta all'interno del Terminale Marittimo e nei servizi simili sono attrezzati per il trasporto delle persone disabili.

Reclami

Tutti i suggerimenti, le richieste di informazione e gli eventuali reclami possono essere effettuati inviando una e-mail all'indirizzo direzionesinergest@gmail.com oppure segreteria@sinergest.net

Nei casi di disservizi rientranti nelle tutele previste dal Regolamento (UE) 1177/2010 il PRM può presentare eventuale reclamo alle Compagnie di Navigazione e/o alla SINERGEST. Il reclamo, tramite l'apposito modulo, potrà inoltre essere inviato all'Autorità di regolazione dei trasporti, che è stato individuato dallo Stato Italiano quale Organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento stesso.

INDICATORI DI QUALITÀ DEI PRM DIVISI NEI SEGUENTI SEI FATTORI DI QUALITÀ

- Efficienza dei servizi di assistenza
- Sicurezza per la persona
- Informazioni in porto
- Comunicazione con i passeggeri
- Comfort in porto
- Aspetti relazionali e comportamentali

RECLAMI SUGGERIMENTI E OPINIONI

La partecipazione dei Clienti è un momento essenziale per la crescita del livello di qualità dei servizi. Per questo motivo la SINERGEST si impegna ad accogliere i suggerimenti ed i reclami che i Clienti/Utenti vorranno presentare.

Con l'adozione della Carta dei Servizi, la Società ha inteso intraprendere un percorso di miglioramento della qualità dei servizi erogati. Gli standard di qualità definiti nella Carta rappresentano, infatti, i livelli minimi di servizio che la SINERGEST si impegna a garantire ai propri Clienti/Utenti. Pertanto il Cliente/Utente che ritenga la prestazione fornita non conforme agli standard definiti nella presente Carta dei Servizi è invitato a presentare reclamo.

La procedura di reclamo è stata predisposta nel rispetto della norma UNI EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la Qualità". Nel rispetto della norma ed al fine di evitare ostacoli di qualsiasi forma alla possibilità di inoltrare del reclamo, la SINERGEST si impegna a rendere le modalità di presentazione dei reclami di facile accessibilità, comprensione ed utilizzazione.

Con lo stesso spirito collaborativo saranno ben accetti tutti i suggerimenti e/o le segnalazioni che aiutino ad individuare nuove azioni atte ad incrementare la qualità dei servizi offerti.

Per presentare reclamo o un suggerimento il Cliente/Utente potrà utilizzare una delle seguenti modalità:

- telefonicamente, al numero +39 0789 28888 r. a. dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00; a mezzo fax, +39 078927770 e-mail a : segreteria@sinergest.net;
- per posta ordinaria, all'indirizzo SINERGEST OLBIA S.p.A. - Molo Isola Bianca 07026 Olbia (OT) ITALY;
- allo sportello INFORMAZIONI (Info Point), dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00;
- negli appositi contenitori all'interno della Stazione Marittima.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando l'apposito modulo prestampato o in forma libera. In tal caso dovrà indicare il nominativo ed almeno un recapito di chi sporge reclamo.

Il modulo di reclamo si trova, sotto forma di cartolina, all'ultima pagina della presente Carta dei Servizi; è inoltre disponibile presso gli uffici societari e non aperti al pubblico e presso gli "Info Point" del Terminale Marittimo, oppure potrà essere inviato via fax o via e-mail su richiesta.

Il personale incaricato si impegna a supportare il cliente nella presentazione del reclamo ed è a disposizione per i chiarimenti e le delucidazioni necessarie.

La SINERGEST si impegna ad esaminare con la massima attenzione e discrezione ogni proposta, ed al cliente che abbia lasciato un recapito si impegna ad inviare una risposta alle domande, suggerimenti e reclami entro 30 giorni dal ricevimento. Il reclamo verrà trattato direttamente, se riferibile ai servizi erogati dalla società di gestione, oppure

trasmesso agli operatori portuali responsabili.

Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

Si prega di non indicare all'interno del reclamo/suggerimento/segnalazione informazioni dalle quali possano desumersi dati sensibili (ossia relativi allo stato di salute, convinzioni religiose, politiche, filosofiche) se non nel caso in cui esse siano strettamente necessarie per supportare la richiesta.

Nel caso in cui dovessero essere riportati informazioni/dati sensibili, si prega di effettuare il reclamo/suggerimento/segnalazione esclusivamente tramite il modulo standard e sottoscrivendo espressamente il consenso al trattamento dei dati personali.

In caso di ipotesi di reato (furto, danneggiamento, lesioni personali, ecc.), si suggerisce di rivolgersi immediatamente agli Uffici di Polizia della Stazione Marittima.

I dati inviati saranno trattati in ottemperanza al D. Lgs. 196/03.

Informativa

D.Lgs. 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

I dati personali volontariamente conferiti sono trattati sia in forma cartacea che in forma automatizzata, con adeguate garanzie di riservatezza, al fine di fornire una risposta a suggerimenti e/o reclami e/o segnalazioni e per effettuare, utilizzando i dati in forma anonima, attività di statistica. I dati potranno essere comunicati:

- 1) al personale interno di SINERGEST OLBIA S.p.A. incaricato della gestione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni, a seconda della tipologia di richiesta;
- 2) alle eventuali altre Società eventualmente coinvolte a seconda della tipologia di reclamo/richiesta/suggerimento;
- 3) agli operatori portuali eventualmente responsabili della gestione dei reclami/suggerimenti/segnalazioni e, a seconda della tipologia di richiesta, ai soggetti terzi coinvolti in tale attività, in particolare: Autorità Portuale, Compagnie di Navigazione, Forze dell'Ordine, Servizi sanitari di Pronto Soccorso e, qualora necessario, Compagnie Assicuratrici.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per poter evadere e gestire la richiesta formulata ed il rifiuto a fornirli non consentirà a SINERGEST OLBIA S.p.A. e/o agli altri soggetti incaricati, di poter evadere e gestire la pratica. Il consenso espresso al trattamento dei dati non è necessario tranne nel caso di comunicazione, da parte del richiedente, di dati sensibili (es. stato di salute). La mancanza di consenso in tale ultimo caso, pertanto, non consentirà a SINERGEST OLBIA S.p.A. e/o agli altri soggetti incaricati alla gestione del reclamo, di rispondere alla richiesta pervenuta e i dati del richiedente verranno cancellati e i documenti distrutti. Ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003, inviando un fax al n. +39078927770 (Direzione Generale della SINERGEST OLBIA S.p.A.), il richiedente ha diritto:

- a) di ottenere senza ritardo informazioni circa l'origine dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o la sospensione temporanea del trattamento ove si riscontri una violazione di legge, l'aggiornamento e la rettifica dei dati, l'integrazione dei dati qualora vi abbia interesse, l'indicazione di tutti i responsabili interni ed esterni nominati;
- b) di opporsi, anche parzialmente, per motivi legittimi, al trattamento.

Titolare del trattamento dei Vostri dati personali è la Società SINERGEST OLBIA S.p.A., con sede in Olbia (OT), Molo Isola Bianca. Responsabile generale del trattamento dei dati è il direttore generale pro tempore espressamente nominato presso la medesima Società.

MODULO RECLAMI/SUGGERIMENTI / SEGNALAZIONI

Gentile Cliente/Utente,

La ringraziamo per averci dedicato il suo tempo. La Sua comunicazione è per noi uno strumento prezioso che ci aiuta a individuare gli aspetti del nostro servizio e ci aiuta ad intervenire per migliorare ancora.

Al fine di meglio ottenere la dovuta risposta, compili questo modulo/cartolina in tutte le sue parti. Le comunicazioni anonime non saranno prese in considerazione.

Indichi se si tratta di:

RECLAMO

SUGGERIMENTO

SEGNALAZIONE

Ambito del reclamo / suggerimento / segnalazione:

Servizi di Check-in / Imbarchi

Comfort nel Porto

Security

Pulizia e condizioni igieniche

Lost & Found / Deposito bagagli

Operatività Porto

Bar / Ristorazione

Sicurezza personale e patrimoniale

Negozi

Aspetti socio/ambientali

Servizi Commerciali

Trasporti da/per il Porto

Parcheggi / Aree di sosta

Passeggeri a Mobilità Ridotta PRM

Informazioni alla clientela

Aree riservate

Compagnie di Navigazione

Servizi aggiuntivi

Inviato da:

Nome e Cognome _____

Indirizzo _____ CAP _____

Città _____ Paese _____

Telefono _____ E-mail _____

Descriva qui il motivo del suo reclamo / suggerimento:

DATA _____ FIRMA _____

Vista l'informativa, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/03 autorizzo al trattamento dei dati personali inclusi nel presente modulo. Si prega di restituire il modulo compilato:

• **via email** al: segreteria@sinergest.net

• **per posta ordinaria**, all'indirizzo: SINERGEST OLBIA S.p.A. - Molo Isola Bianca 07026 Olbia (OT) ITALIA

• **a mezzo FAX**, al numero: +39078927770

• **allo sportello INFORMAZIONI** (Info Point), dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14,00 alle 22,00 negli appositi contenitori all'interno della Stazione Marittima

A cura di SINERGEST OLBIA S.p.A.

Data di ricezione: _____

Riscontro al Cliente/Utente entro 30 giorni dalla data di ricezione.

