

**Prot. n° 873 /2014**  
**Consegnato a mano**

Spett.le Autorità Portuale di  
Civitavecchia  
[protocollo@portidiroma.legalmailpa.it](mailto:protocollo@portidiroma.legalmailpa.it)


**Oggetto: Lettera di trasmissione Carta dei Servizi di Port Mobility S.p.A.**

Con la presente trasmettiamo in allegato la Carta dei Servizi 2014 della Port  
Mobility S.p.A.

Cordiali saluti.

Civitavecchia, 30 dicembre 2014

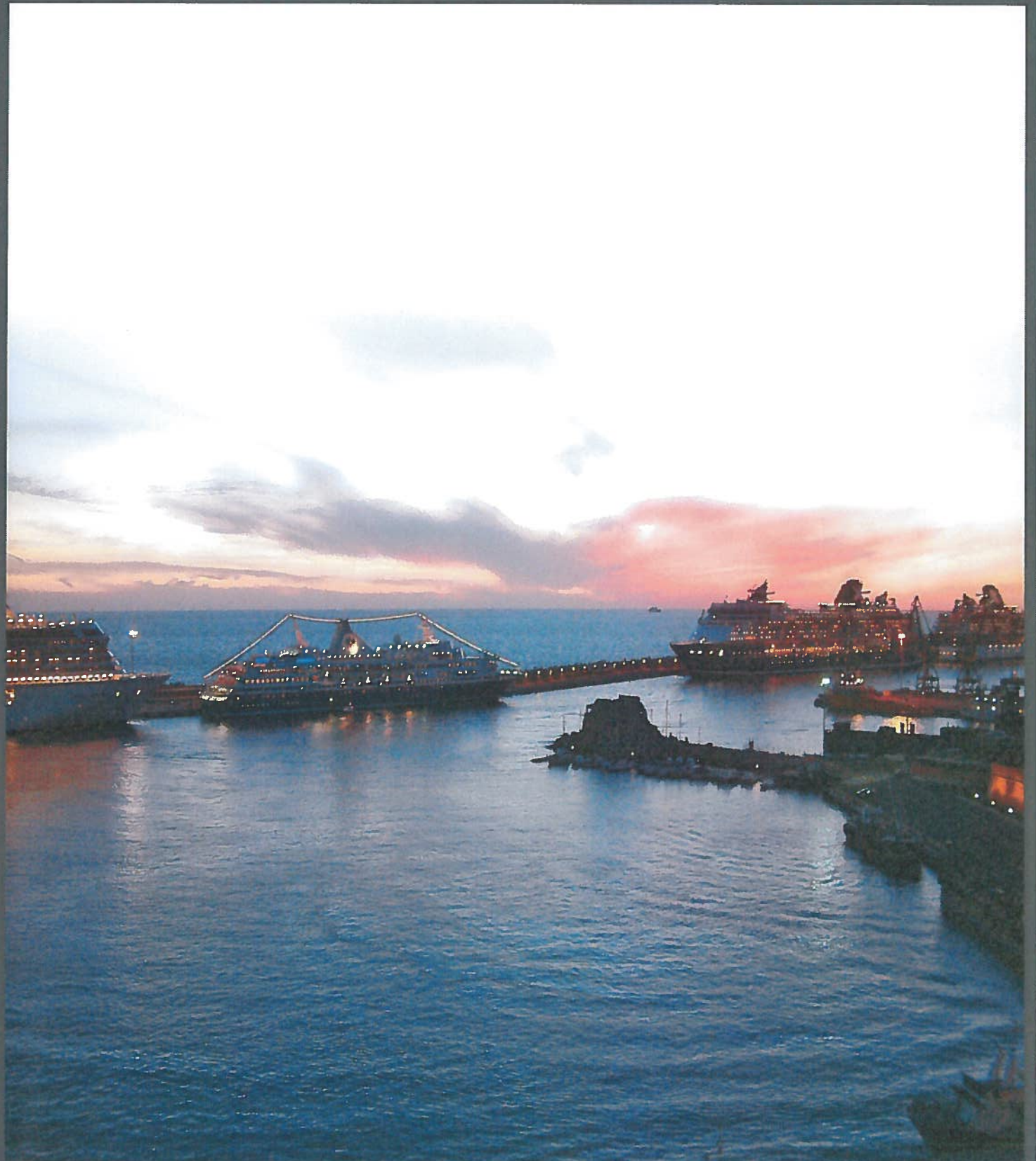
**Port Mobility S.p.A.**



PORTI  
ROMA  
UFFICIO  
30 DIC 2014 15:37



# CARTA DEI SERVIZI 2014



## SOMMARIO

1. PREMESSA .....	2
2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....	2
3. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' .....	3
4. PRINCIPI DELLA SOCIETA' .....	4
5. SERVIZI.....	6
A. Servizi remunerati dalla Autorità Portuale	
-Gestione della viabilità, segnaletica e relativa manutenzione .....	7
-Gestione dei flussi veicolari in attesa di sbarco/imbarco e infomobilità.....	8
-Servizi di trasporto .....	9
B. Servizi remunerati dall'utenza	
-Parcheggi .....	10
-Trasporto di persone .....	12
- Servizi di assistenza a carichi / transiti eccezionali da e per il porto.....	14
6. RAPPORTI CON L'UTENZA .....	15
7. NOTE FINALI .....	15

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che descrive i servizi pubblici offerti dalle società, le quali si impegnano a soddisfare le esigenze dei cittadini/utenti/clienti, e si ispira al principio democratico ed ai principi costituzionali di uguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo di risorse pubbliche (art 1 D. Lgs 33/2013).

Il presente documento descrive i servizi offerti dalla società Port Mobility s.p.a., stabilendone gli standard qualitativi e fornendo all'utenza tutte le informazioni necessarie per poterne usufruire.

La Carta dei Servizi di Port Mobility s.p.a. è disponibile sul sito internet dell'Autorità Portuale di Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta ([www.portidiroma.it](http://www.portidiroma.it)) e su quello della Società ([www.portmobility.it](http://www.portmobility.it)) nonché presso gli uffici di entrambe.

## 2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta dei Servizi della Port Mobility s.p.a. sono:

- ✓ Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33 *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*.
- ✓ Codice Civile, art. 2359 per la definizione di *“Società controllate e società collegate”*.
- ✓ Decreto Presidenziale n° 9 del 30 gennaio 2014 dell'Autorità Portuale di Civitavecchia, approvazione del *“Programma Triennale per la Trasparenza e l'integrità per il triennio 2014/2016”*.
- ✓ Nota prot.° 10335 del 30 luglio 2014 e nota prot. n° 11754 del 09 settembre 2014 dell'Autorità Portuale di Civitavecchia, oggetto *“Applicazione D.Lgs. 14.03.2013 n° 33. Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazione”*.



### **3. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'**

Port Mobility S.p.A. è una società che svolge servizi di interesse generale nei porti di Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta ex artt. 6 e 23 della L. 28.01.1994, n° 84 e 1 D.M. 14.11.19944, avendo in concessione i servizi di mobilità, le relative manutenzioni in porto (convenzione n° 2959 del 26.05.2005) e la gestione a carattere transitorio di un accosto attrezzato adibito alla ricezione delle unità navali da diporto (delibera n° 29 del 03.07.2014 ed autorizzazione del 30.07.2014).

In particolare:

- a) Realizzazione e gestione dei parcheggi e delle aree di sosta attrezzate, sia per i veicoli per trasporto merci che per le autovetture ed ogni altro tipo di veicolo, ricadenti nell'ambito della circoscrizione portuale, nonché i sistemi di controllo e di gestione dell'accesso, funzionali al servizio;
- b) Svolgimento dei servizi accessori e complementari tra cui:
  - Fornitura del servizio di navetta all'interno del porto e dei servizi similari in favore dell'utenza;
  - Fornitura dei servizi di infomobilità, previsioni di traffico autostradale, arrivi/partenza navi, meteo, ecc.;
  - Gestione dei piazzali non in concessione a terzi, della viabilità e della segnaletica, con relativa manutenzione ordinaria e annessi servizi tecnico amministrativi;
  - Ogni eventuale ulteriore attività convenuta con l'Autorità Portuale, funzionale allo svolgimento del servizio di mobilità;
- c) La convenzione citata in premessa prevede anche l'eventuale trasferimento dei servizi di gestione, amministrazione e manutenzione delle stazioni marittime per passeggeri nazionali ed autostrade del mare, nonché costruzione delle nuove;
- d) Gestione a carattere transitorio di un accosto attrezzato adibito alla ricezione delle unità navali da diporto;
- e) Svolgimento delle attività di comunicazione pubblicitaria connessa all'infomobilità e realizzazione di eventi legati alla promozione del porto tesi all'incremento dei traffici turistici (in forza del piano dei servizi e tariffario dell'11.12.2014, approvato dal Comitato Portuale in data 19.12.2014).

#### Contatti:

- Gli uffici di Port Mobility sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 19.00.  
Numero di telefono: 0766 366566  
Numero di fax: 0766 366565  
Email : [info@portmobility.it](mailto:info@portmobility.it) , [portmobility@portmobility.it](mailto:portmobility@portmobility.it)  
pec: [portmobility@pec.portmobility.it](mailto:portmobility@pec.portmobility.it)
- Fuori dagli orari di ufficio, per emergenze o comunicazioni, è presente in porto la Sala Controllo della Port Mobility s.p.a. operativa 24 ore su 24, che può essere contattata al numero 0766 366575. La Sala Controllo, dove è sempre presente almeno un operatore, è situata presso il varco di ingresso al porto, denominato Varco Vespucci.

#### 4. PRINCIPI DELLA SOCIETA'

Port Mobility s.p.a. fornisce i propri servizi sulla base dei principi di uguaglianza ed imparzialità, buon andamento, cortesia, chiarezza ed efficacia, qualità ed efficienza.

##### a. UGUAGLIANZA ed IMPARZIALITA'

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.

##### b. BUON ANDAMENTO

Per la Port Mobility s.p.a. 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.

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

c. **CORTESIA**

Tutti i dipendenti della Port Mobility s.p.a. 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.

d. **CHIAREZZA ed EFFICACIA**

Aspirazione di Port Mobility s.p.a. è quella di fornire informazioni chiare, semplici ed efficaci. Rientrano in questa ottica sia la pubblicazione della presente Carta dei Servizi che la pubblicazione delle tariffe dei servizi offerti all'utenza, a titolo oneroso.

e. **QUALITA' ed EFFICIENZA**

Al fine di offrire servizi efficienti e di qualità, la Port Mobility s.p.a. ha richiesto ed ottenuto la Certificazione RINA per la conformità con la norma ISO 9001/2008. Detta certificazione comporta il rispetto puntuale delle procedure previste ed un continuo monitoraggio delle prestazioni offerte. Il tutto anche nell'ottica dell'ottimizzazione del servizio.

Qualità ed efficienza sono anche obiettivi interni dell'azienda, per il miglioramento dell'ambiente di lavoro, ove viene osservata e rispettata la normativa vigente, ottenendo anche le prescritte certificazioni.

Inoltre è in fase di completamento il processo di conformità di cui al D.Lgs. 08.06.2001, n° 231 (Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'art. 11 della L. 29.09.2000, n° 300) che porterà anche all'adozione di un Codice Etico Societario.

Sempre in questo ambito, al fine di rafforzare il rispetto dei principi di sostenibilità ambientale, che è uno dei punti di forza societari, sono allo studio le procedure per ottenere le certificazioni ambientali.



**5. SERVIZI**

Al punto 3, sono elencati i servizi che la Società può svolgere in forza di apposita Convenzione e/o altre autorizzazioni. L'elencazione è generica perché le attività portuali vivono una fase dinamica e la Port Mobilty s.p.a è impegnata ad essere sempre in grado di fornire servizi adeguati, con minimo preavviso. Ne consegue che l'organizzazione societaria è predisposta per svolgere sia alcune attività che non sono state ancora attuate, che altre che potrebbero subire variazioni e/o implementazioni improvvise. Quanto precede è possibile sia dal punto di vista formale (grazie alla recente modifica dell'oggetto sociale), che dal punto di vista operativo.

Inoltre, è importante far presente che alcuni servizi di interesse generale, vengono svolti per conto dell'Autorità Portuale di Civitavecchia, mentre altri sono direttamente a carico dall'utenza.



Vengono svolti per conto ed a carico dell'Autorità Portuale :

- la gestione dei piazzali, della viabilità e della segnaletica, con relativa manutenzione;
- la gestione dei flussi veicolari in attesa di sbarco/imbarco;
- la fornitura dei servizi di infomobilità;
- il trasporto dei passeggeri dei traghetti e delle navi Ro/Ro.

I servizi di parcheggio e di trasporto passeggeri delle navi da crociera sono totalmente a carico dell'utenza e le tariffe vengono approvate dall'Autorità Portuale e rese pubbliche.



## **A) SERVIZI REMUNERATI DALL'AUTORITA' PORTUALE**

### **GESTIONE VIABILITA', SEGNALETICA E RELATIVA MANUTENZIONE**

La Port Mobility s.p.a. svolge il servizio di gestione della viabilità, della segnaletica e la relativa manutenzione ordinaria. La viabilità, e la relativa segnaletica stradale sono in continuo evolversi grazie a programmi di espansione del porto ed ai cantieri collegati, con percorsi e segnaletica temporanea, per conciliare l'esecuzione dei lavori con le normali attività.

Il servizio si identifica nelle seguenti attività :

- ✓ controllo recinzioni banchine;
- ✓ manutenzione cancelli;
- ✓ manutenzione e pulizia delle barriere new jersey;
- ✓ manutenzione delle opere in ferro di supporto alla segnaletica di indirizzamento e di informazione;
- ✓ manutenzione della viabilità e delle aree non in concessione a terzi (pavimentazioni, opere d'arte, pozzetti, segnaletica verticale ed orizzontale).

Il servizio viene svolto da personale dipendente ed è giornaliero. Tutte le attività vengono svolte anche con mezzi d'opera, tutti a norma, come richiesto dalle normative vigenti e controllati secondo gli standard qualitativi.

### **GESTIONE FLUSSI VEICOLARI IN ATTESA DI SBARCO/IMBARCO E INFOMOBILITA'**

Questo servizio comprende attività finalizzate all'assistenza dei passeggeri delle navi traghetto e Ro/Ro e delle compagnie armatrici.

Tra le attività segnaliamo :

- la gestione dei parcheggi dinamici e delle zone di pre-imbarco e la regolamentazione dei flussi in ingresso ed uscita dalle aree,
- l'indirizzamento e l'incolonnamento dei veicoli che sbarcano o imbarcano,
- l'assistenza e l'informazione all'utenza, nelle operazioni di imbarco e sbarco,
- la predisposizione e rimozione dei percorsi pedonali temporanei, sulle banchine,
- il monitoraggio della viabilità, con messa in sicurezza delle aree di pericolo.
- spostamento di new jersey per permettere l'apertura e l'accesso alle aree di pre-imbarco e la relativa ricollocazione per la chiusura,
- il servizio di apertura e chiusura dei cancelli che delimitano la banchina ed anche il ciglio banchina.

Queste attività sono tutte svolte da dipendenti/turnisti della Port Mobility s.p.a., che si avvicendano nelle aree di lavoro, assicurando un servizio 24 ore su 24, ma si sviluppa maggiormente in coincidenza con gli attracchi delle navi passeggeri e Ro/Ro, dove le aree di pre-imbarco vengono adibite a parcheggi dinamici e il personale Port Mobility fornisce alle tante persone imbarcanti/sbarcanti, le informazioni e l'assistenza necessaria.

Finalizzato alla gestione della viabilità e della infomobilità è la rete di info-point, quindi di una serie di postazioni fisse in ambito portuale. Queste postazioni sono situate presso luoghi di scambio e passaggio di passeggeri e utenti del porto:

- Terminal Autostrade del Mare (Terminal dedicato ai passeggeri di traghetti e navi Ro/Ro), aperto dalle 06.00 alle 22.00;
- Varco Vespucci (varco di accesso al porto per la maggior parte degli utenti), aperto 24 ore su 24;
- Porta di Città (nodo di scambio del trasporto per i passeggeri crocieristi tra il porto e la città), aperto dalle 06.30 alle 20.00 (o comunque fino alla partenza delle navi da crociera).

In tutte queste postazioni è presente il personale della Port Mobility s.p.a., specializzato soprattutto in lingue straniere, così da poter servire anche clienti internazionali, i dipendenti sono altresì esperti nella conoscenza del porto e del territorio circostante.

## SERVIZI DI TRASPORTO

Anche questo servizio viene svolto per conto dell'Autorità Portuale e riguarda il trasporto collettivo di passeggeri di navi di linea e Ro/Ro.

Lo svolgimento del servizio di mobilità all'interno del porto, prevede un collegamento costante di tutte le aree portuali, onde permettere ai tanti passeggeri di poter raggiungere le aree di interesse.

Il servizio è gratuito per gli utenti del porto e i passeggeri.

### *Descrizione del servizio*

Il servizio è assicurato dalle ore 05.30 fino alle 23.00, estendibile in coincidenza di approdi di navi oltre le ore 23.00. La frequenza delle corse è ogni 15 minuti e complessivamente è assicurata una contemporaneità minima di almeno n.2 navette.

Una delle navette è attrezzata per il trasporto di disabili.

La linea prevede due capolinea:

- uno dislocato al Varco Fortezza,
- l'altro in prossimità di Varco Nord,

con fermate intermedie alla darsena pescherecci, nei pressi dell'Autorità Portuale, presso il Terminal delle Autostrade del mare, di fronte alla Dogana, ed all'area Nord (situato presso il Varco Nord e in corrispondenza del parcheggio gestito dalla Port Mobility, come descritto successivamente) e permette altresì il collegamento con uffici e strutture ubicate in questa area,

onde assicurare ai lavoratori ed all'utenza, la possibilità di raggiungere tali aree, attraverso il servizio di trasporto gratuito.

I servizi di collegamento di tutte le aree portuali, come sopra descritti, sono effettuati con pullman dedicati e personalizzati con il logo Port Mobility s.p.a..

La capienza minima di ogni pullman è di almeno 48 posti con adeguati spazi per il trasporto di eventuali bagagli.

## **B) SERVIZI REMUNERATI DALL'UTENZA**

### **PARCHEGGI**

#### *Descrizione del servizio*

La Port Mobility s.p.a. gestisce le aree adibite a parcheggio all'interno della zona portuale, ed è un servizio a pagamento all'utenza.

Qui di seguito vengono descritte le caratteristiche delle aree di parcheggio:

- **Area parcheggio Bramante**  
situato nel porto storico e in prossimità delle banchine crocieristiche, questo parcheggio è al servizio sia di operatori portuali che di passeggeri crocieristi. Viene spesso utilizzato anche da ospiti di eventi che vengono organizzati all'area del porto storico. E' aperto dalle 06.00 alle 21.00 e presidiato sempre da un operatore della Port Mobility.  
All'interno dell'area sono disponibili 183 stalli per autovetture e 4 stalli per disabili.
- **Area parcheggio Cruise**  
situato nella zona commerciale del porto e nelle immediate vicinanze della banchina 25, il parcheggio è dedicato ai soli passeggeri crocieristi ed è quindi aperto solamente in presenza di nave da crociera ormeggiata a detta banchina. Anche l'orario di questo parcheggio è 06.00-21.00.  
All'interno dell'area sono disponibili 315 stalli per autovetture e 6 stalli per disabili.
- **Area parcheggio Nord**  
situato presso il varco Nord di accesso al porto è utilizzato da passeggeri crocieristi, utenti del porto, proprietari di autobus e società di trasporto, che parcheggiano in questa zona i propri semirimorchi. La disposizione degli stalli è la seguente: 15 per autobus, 60 per semirimorchi e 184 per autovetture, di cui 4 per disabili.



Le tariffe per la sosta sono uguali per tutti i parcheggi e sono di seguito riportate:

<b>VEICOLO</b>	<b>UTENTE</b>	<b>DURATA SOSTA</b>	<b>TARIFFA (netto IVA)</b>
<b>VETTURA</b>	<b>OCCASIONALE</b>	<b>1 ORA</b>	<b>€ 0,83</b>
<b>VETTURA</b>	<b>OCCASIONALE</b>	<b>Dalle 06.00 alle 20.00</b>	<b>€ 5,76</b>
<b>VETTURA</b>	<b>OCCASIONALE</b>	<b>Dalle 20.00 alle 06.00</b>	<b>€ 4,13</b>
<b>VETTURA</b>	<b>OCCASIONALE</b>	<b>Giornaliera – 24 h</b>	<b>€ 11,16</b>
<b>VETTURA</b>	<b>OCCASIONALE</b>	<b>Settimanale – 7 gg</b>	<b>€ 61,98</b>
<b>VETTURA</b>	<b>CONTRATTUALIZZATO*</b>	<b>Giornaliera – 24 h</b>	<b>€ 3,00</b>
<b>VETTURA</b>	<b>CONTRATTUALIZZATO*</b>	<b>Settimanale – 7 gg</b>	<b>€ 40,00</b>
<b>PULLMAN</b>	<b>CONTRATTUALIZZATO*</b>	<b>Giornaliera – 24 h</b>	<b>€ 6,61</b>
<b>PULLMAN</b>	<b>OCCASIONALE</b>	<b>Giornaliera – 24 h</b>	<b>€ 13,22</b>
<b>GUIDATI/SEMIRIMORCHI</b>	<b>OCCASIONALI</b>	<b>Giornaliera – 24 h</b>	<b>€ 4,13</b>
<b>GUIDATI/SEMIRIMORCHI</b>	<b>OCCASIONALI</b>	<b>Dal 2 al 9 giorno</b>	<b>€ 7,44</b>
<b>GUIDATI/SEMIRIMORCHI</b>	<b>OCCASIONALI</b>	<b>Dal 9 giorno</b>	<b>€ 9,92</b>

Il pagamento del parcheggio viene richiesto in tutti e 3 i parcheggi all'arrivo della vettura e può essere effettuato solamente in contanti.

Fanno eccezione :

- i visitatori occasionali, che possono pagare all'uscita dal parcheggio;
- i semirimorchi o gli autobus, per i quali il pagamento può essere effettuato sia con contanti all'arrivo, che con fattura. In quest'ultimo caso all'utenza è consentito il pagamento entro 30 giorni dal ricevimento della stessa.

### *Modalità del servizio*

L'utente che intende parcheggiare in porto e non ha una prenotazione del parcheggio, tramite agenzia o altro, può recarsi in porto e chiedere informazioni all'Info-Point, situato presso il varco d'accesso, Varco Vespucci. Il personale della Port Mobility presente è disponibile ad indicare quale parcheggio utilizzare e come raggiungerlo, lo stesso personale consegna all'utente un documento "conferma prenotazione parcheggio", compilato con i dati della vettura e del proprietario. Questo documento deve essere poi consegnato dall'utente al personale della Port Mobility presso il parcheggio designato.

L'utente fornito della prenotazione del parcheggio, può recarsi direttamente al parcheggio indicato, chiedendo sempre informazioni all'Info-Point sopra citato.

Altra modalità di prenotazione del parcheggio, è attraverso i contatti della Società, così di seguito elencati:

-on-line: [www.portmobility.it](http://www.portmobility.it)

-telefono: +39 0766/366566

-email : [portmobility@portmobility.it](mailto:portmobility@portmobility.it) / [info@portmobility.it](mailto:info@portmobility.it)

## **TRASPORTO DI PERSONE**

### *Descrizione del servizio*

Il Porto di Civitavecchia è il primo porto mediterraneo per passeggeri crocieristi, primato che rende necessaria l'organizzazione di servizi correlati alla nave.

Il servizio di trasporto dei crocieristi è a pagamento e viene svolto dalla Port Mobility s.p.a. per clienti quali RCT (la società concessionaria del terminal crocieristico nel porto di Civitavecchia) e per le agenzie di tour operator o armatori.

Il servizio avviene tramite richiesta scritta (l'email dell'ufficio responsabile del servizio: [portoperations@portmobility.it](mailto:portoperations@portmobility.it) ) . Le richieste pervenute sono trattate giornalmente, vengono confermate nelle 24 ore dalla ricezione, e vengono soddisfatte nel 98% dei casi.

I mezzi utilizzati sono pullman, di minimo 50 posti (oltre un mezzo adibito a trasporto disabili, di 23 posti) tutti dotati di aria condizionata e di bagagliere.

I pullman, anche se di terzi, sono sottoposti a controlli periodici da parte anche del personale di Port Mobility s.p.a., per la verifica della rispondenza agli standard qualitativi stabiliti.

L'orario del servizio è descritto nella tabella, che segue, sotto la colonna "Tipologia Servizio", dalla quale si evince che il servizio è dalle 07.00 alle 19.00, ma ne è previsto l'allungamento, dopo tale orario, e qualora si renda necessario, per partenza ritardata della nave. La frequenza del servizio è determinata in base alle esigenze degli armatori.

A decorrere dal 2005 è attivo, all'interno del porto di Civitavecchia, un servizio di trasferimento per Roma, organizzato dalla società Seatrain, per il trasporto di crocieristi, mediante un treno privato e dedicato, con partenza prevista dal marciapiede ferroviario, sito nei pressi della zona delle Autostrade del mare.

Per i crocieristi fruitori di tale servizio di trasporto, la Port Mobility organizza il trasferimento dalle varie banchine di attracco delle navi da crociera, fino al punto di partenza del treno.

Il servizio viene svolto solamente su richiesta dei vari Tour Operator, che si avvalgono del trasporto del treno per i propri clienti.

Le tariffe dei servizi di trasporto, compreso il servizio Seatrain, sono sempre approvate dall'Autorità Portuale e quindi pubblicate.

**a) Tariffa applicata ad RCT per il servizio di trasporto di passeggeri crocieristici**

Tipologia Servizio	Tariffa
Servizio full day (dalle ore 07.00 alle ore 19.00 – incluso pausa pranzo per autista)	€ 475.00
Extra hour diurna (entro le ore 22.00)	€ 80.00
Extra hour notturna (dopo le ore 22.00)	€ 100.00

**b) Tariffa applicata a Tour Operator o Armatori per il servizio di trasporto di passeggeri crocieristici**

Tipologia Servizio	Tariffa
Servizio full day (dalle ore 07.00 alle ore 19.00 – incluso pausa pranzo per autista)	€ 550.00
Servizio half day (entro le 4 ore di servizio)	€ 360.00
Servizio per 3 ore	€ 280.00
Servizio per 1 ora	€ 180.00

Tipologia Servizio	Tariffa
Trasferimento singolo da nave al treno Seatrain H 08.00. Trasferimento singolo dal treno Seatrain alla nave H 17.45	€ 200.00

Le fatture dei servizi sono generalmente mensili, raccogliendo il totale delle prestazioni fornite nell'arco del mese.

Le fatture vengono spedite o consegnate a mano nei primi giorni del mese successivo a quello a cui la fatturazione si riferisce. È richiesto ai clienti il pagamento entro 30 giorni dal ricevimento della fattura.

#### SERVIZI DI ASSISTENZA A CARICHI/TRANSITI ECCEZIONALI DA E PER IL PORTO

Il servizio consiste nell'assistenza a carichi/trasporti eccezionali da e per il porto, che nella maggior parte dei casi avviene in orari notturni, viene svolto da personale incaricato in base alle effettive necessità che variano con la tipologia del trasporto.

Le attività svolte per tale servizio sono le seguenti:

- l'accoglienza;
- la verifica e la scelta dei percorsi compatibili con il dimensionamento dei carichi e dei trasporti;
- la scorta con un veicolo da e per le destinazioni dei carichi;
- l'impiego di un operatore specializzato per l'utilizzo di un fork lift per lo spostamento dei new jersey eventualmente presenti sull'itinerario;
- la rimozione e riposizionamento di coni e delineatori ove questi ostacolassero le manovre.

Tabella riepilogativa del servizio di assistenza a carichi eccezionali

Personale apertura cancelli	1 unità specializzata - ( mulettista)
Frequenza del servizio	Giornaliero H 24
Materiali impiegati	Muletti – veicoli



### **Tariffa del servizio**

**Le tariffe per il servizio di assistenza ai carichi eccezionali si intendono per ogni singolo servizio :**

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	TARIFFE
Assistenza senza uso del fork lift	€ 100,00
Assistenza con uso del fork lift	€ 200,00

## **6. RAPPORTI CON L'UTENZA**

Port Mobility s.p.a., nel rispetto dei principi sopra enunciati, garantisce la massima diffusione, pubblicità, disponibilità e completezza di informazioni riguardo la fornitura dei servizi, si impegna al rispetto della privacy dei dati dei clienti nonché al rispetto di tutta la normativa vigente in materia.

Tutte le informazioni sono disponibili:

- ✓ presso gli uffici della società :  
indirizzo: loc. Prato del Turco (all'interno dell'area portuale)  
telefono: 0766 366566 fax: 0766 366565
- ✓ email : [portmobility@portmobility.it](mailto:portmobility@portmobility.it) / [info@portmobility.it](mailto:info@portmobility.it)
- ✓ Sala Controllo /Infopoint varco Vespucci (situato all'ingresso del porto)
- ✓ sito internet: [www.portmobility.it](http://www.portmobility.it)

## **7. NOTE FINALI**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta all' uopo di fornire all'utenza tutti i servizi espletati dalla Port Mobility s.p.a.; essa costituisce un documento dinamico continuamente oggetto di integrazione ed aggiornamento.

Ciò anche alla luce della recente approvazione del Nuovo Piano Tariffario e dei Servizi approvato in data 19.12.2014 dal competente Comitato Portuale,. Nonché dai redigenti atti in dipendenza dal Codice Etico e dei nuovi piani industriali.