

2016

CARTA DEI SERVIZI



SOMMARIO

PREMESSA	2
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	2
PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'	3
CONTATTI	3
PRINCIPI DELLA SOCIETA'	4
SERVIZI	6
A. SERVIZI DI MOBILITA' ED ASSISTENZA AI PASSEGGERI RO/RO	6
A I. Servizi di info-mobilità e gestione della viabilità	6
A II. Servizi di trasporto collettivo per passeggeri di navi di linea ro/ro	8
A III. Servizi informativi online	9
B. ATTIVITA' DI MANUTENZIONE ORDINARIA DELLA VIABILITA' E DELLA SEGNALETICA	9
C. ALTRI SERVIZI DI MOBILITA' E VIABILITA' ED ASSISTENZA AI PASSEGGERI CRUISE	10
C I. Servizi di trasporto per passeggeri di navi da crociera	10
C II. Servizi di trasporto per crocieristi verso lo scalo ferroviario portuale	12
C III. Gestione dei parcheggi	12
C IV. Servizi di assistenza a carichi/transiti eccezionali da e per il porto	15
RAPPORTI CON L'UTENZA	16
NOTE FINALI	16

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) su quello della Società (www.portmobility.it) nonché presso gli uffici di entrambe.

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”*.
- Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n. 175 *“Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica”*.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA'

Port Mobility S.p.a. è la società concessionaria dei servizi di interesse generale per i porti di Civitavecchia, Fiumicino e Gaeta per l'esecuzione dei servizi portuali di interesse generale di cui all'art. 6 e all'art. 23 della legge 84/94, combinato disposto con l'art.1 lettera G del D.M. 14 novembre 1994, con Convenzione rep. N° 2956 stipulata con l'Autorità di Sistema Portuale del Mar Tirreno Centro-Settentrionale, in data 26 maggio 2005 (durata 30 anni).

CONTATTI

- Gli uffici di Port Mobility sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00.
 - Numero di telefono: 0766 366566
 - Numero di fax: 0766 366565
 - e-mail: info@portmobility.it | portmobility@portmobility.it
 - PEC: 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.



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 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.

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. Qualità 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. Tale 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.



SERVIZI

Di seguito 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 Mobility 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 eventuali ulteriori attività che potrebbero subire variazioni e/o implementazioni improvvise.

Inoltre, è importante far presente che alcuni servizi di interesse generale, vengono svolti per conto dell'Autorità di Sistema Portuale.

I servizi di interesse generale svolti dalla Port Mobility sono di seguito elencati:

A. Servizi di mobilità ed assistenza ai passeggeri ro/ro:

- I. Servizi di info-mobilità e gestione della viabilità;*
- II. Servizi di trasporto collettivo per passeggeri di navi di linea ro/ro;*
- III. Servizi informativi online;*

B. Attività di manutenzione ordinaria della viabilità e della segnaletica

C. Altri servizi di mobilità e viabilità ed assistenza ai passeggeri cruise:

- I. Servizi di trasporto per passeggeri di navi da crociera;*
- II. Servizi di trasporto per crocieristi verso lo scalo ferroviario portuale;*
- III. Gestione dei parcheggi;*
- IV. Servizi di assistenza a carichi/transiti eccezionali da e per il porto.*

A. SERVIZI DI MOBILITA' ED ASSISTENZA AI PASSEGGERI RO/RO

A I. Servizi di info-mobilità e gestione della viabilità

Il servizio di info-mobilità e gestione della viabilità comprende una serie complessa di attività quali la gestione dei parcheggi dinamici e delle zone di pre-imbarco, la relativa regolamentazione dei flussi in ingresso e uscita dalle aree, l'indirizzamento e l'accodamento 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 la relativa messa in sicurezza delle aree di pericolo.

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.

Oltre a queste attività, il servizio di info-mobilità comprende il servizio "Info-point", che rappresenta l'insieme delle attività volte ad informare i passeggeri, sia crocieristi che *traghettisti*, di tutte le attività ed i servizi esistenti nel nostro scalo, delle principali attrazioni e mete turistiche e delle modalità di trasferimento verso tali luoghi, oltre a fornire informazioni tecniche riguardanti l'imbarco e lo sbarco sulle navi di linea e ro/ro con i relativi orari e le possibili variazioni. La rete Info-point si basa su una serie di postazioni fisse distribuite in ambito portuale:

A. TERMINAL AUTOSTRADE DEL MARE (Terminal dedicato ai passeggeri di traghetti e navi ro/ro).
L'info-point è ubicato presso il T1 è aperto dalle 06.00 alle 22.00 ed il personale presente fornisce informazioni relative a i servizi offerti dal porto, l'ubicazione delle banchine, delle biglietterie, come raggiungere le banchine e l'uscita dal porto, i trasporti collettivi all'interno dell'area portuale;

B. VARCO VESPUCCI (varco di accesso al porto per la maggior parte degli utenti)

Aperto 24 ore su 24, questo info-point è al servizio di tutti gli utenti del porto, fornendo informazioni soprattutto su come raggiungere le banchine o i servizi desiderati.

C. LARGO DELLA PACE

Questo è un nodo di scambio del trasporto per i passeggeri crocieristi tra il porto e la città. È aperto dalle 06.30 alle 20.00 (o comunque fino alla partenza delle navi da crociera) e sono presenti addetti con conoscenza delle lingue che offrono informazioni sul porto, la città, i servizi, i trasporti.

Oltre le postazioni fisse, sono previste anche le postazioni di info-mobilità mobile, presso i parcheggi dinamici siti sui moli 2, 16, 18, 20, 21, 27 e 28.

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.

A II. Servizi di trasporto collettivo per passeggeri di navi di linea ro/ro

Questo servizio viene svolto per conto dell'Autorità di Sistema 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 sono assicurati n° 5 pullman-navette al giorno, con una contemporaneità minima di almeno n° 2 navette. Nei mesi di bassa stagione, ovvero tra novembre e febbraio, il numero delle navette in servizio giornalmente è ridotto a n° 2 pullman non contemporanei. Una delle navette è attrezzata per il trasporto di disabili.

La linea prevede due capolinea: uno dislocato nei pressi del parcheggio Bramante e l'altro in prossimità di Varco Nord, con fermate intermedie alla darsena pescherecci, nei pressi dell'Autorità di Sistema Portuale, presso il nodo di scambio di Largo della Pace, 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.

A III. Servizi informativi online

Correlato alle attività al servizio dei passeggeri è anche il portale informativo di assistenza ai passeggeri. È possibile, tramite un collegamento internet, fruire delle numerose informazioni presenti in particolare per quanto attiene gli orari delle navi e le banchine di imbarco e sbarco, per tutti i servizi di altra natura presenti in porto, per le indicazioni sulle principali mete turistiche cittadine e regionali. L'indirizzo del portale è: www.portmobility.it

B. ATTIVITA' DI MANUTENZIONE ORDINARIA DELLA VIABILITA' E DELLA SEGNALETICA

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. Riguardo i tempi di erogazione di questo servizio, la manutenzione ordinaria della viabilità avviene secondo la programmazione predisposta con l'autorità richiedente e consiste in una serie di attività che vengono svolte sia quotidianamente che con interventi manutentivi che vengono ripetuti annualmente. Il servizio si identifica nelle seguenti attività:

- Controllo recinzioni portuali;
- Manutenzione cancelli portuali;
- Controllo viabilità;
- Controllo segnaletica;
- Manutenzione e pulizia delle barriere new jersey e soprastanti reti Keller;
- Manutenzione delle opere in ferro di supporto alla segnaletica di indirizzamento e di informazione;
- Manutenzione infrastrutture presenti sulla sede stradale (griglie caditoie e chiusini);
- Interventi localizzati sulla sede stradale con asfalto a freddo;

- Manutenzione stradale tramite il ripristino del tappetino d'usura ed eventuali bonifiche;
- Manutenzione segnaletica orizzontale e verticale.

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.

C. ALTRI SERVIZI DI MOBILITA' E VIABILITA' ED ASSISTENZA AI PASSEGGERI CRUISE

C.1. Servizi di trasporto per passeggeri di navi da crociera

Port Mobility S.p.a. fornisce un servizio di mobilità all'interno del porto anche per i passeggeri provenienti dalle navi da crociera ormeggiate giornalmente, in base al calendario approdi. Questo servizio è a pagamento e le tariffe sono state approvate dal Comitato Portuale (delibere n° 44 del 01.10.2013 e n° 31 del 07.07.2015 e confermate dal decreto n°152 del 04.08.2016).

I servizi di trasferimento dalla nave all'area fruibile del porto collegata con la città, sono generalmente richiesti dalla società Roma Cruise Terminal S.r.l. concessionaria del terminal crocieristico del porto di Civitavecchia.

I servizi sono richiesti e programmati all'inizio della stazione crocieristica e vengono svolti dalla Port Mobility in modo uniforme, senza cambiamenti sensibili in termini di frequenza delle corse e di chilometraggio giornaliero di ciascuna navetta in servizio. La disponibilità di usufruire di tali trasferimenti è data a tutti i passeggeri delle navi presenti nel port nello stesso giorno senza alcuna esclusività per singole navi.

Le tariffe in vigore per questi servizi sono:

Tipologia Servizio	Tariffa
Servizio full day (dalle ore 07.00 alle ore 19.00 inclusa 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

In alcuni giorni, e in base ad esigenze particolari e peculiari di ogni singola nave, alcune compagnie crocieristiche, per il tramite delle proprie agenzie raccomandatarie o tour operators, richiedono un numero di navette extra per poter garantire un trasporto più puntuale organizzato esclusivamente per i propri passeggeri. La connotazione di tale servizio può comportare delle differenze operative sia in termini di richiesta del numero delle navette necessarie per l'espletamento del trasferimento sia per il chilometraggio effettuato dalle stesse. Le tariffe applicate a questo servizi sono:

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

Il servizio avviene tramite richiesta scritta (l'email dell'ufficio responsabile del servizio: portoperations@portmobility.it).

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.

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.

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.

C II. Servizi di trasporto per crocieristi verso lo scalo ferroviario portuale

A decorrere dal 2005 è attivo, all'interno del porto di Civitavecchia, un servizio di trasferimento per il trasporto di crocieristi, mediante un treno, con partenza prevista dallo scalo ferroviario portuale. Port Mobility S.p.a. organizza il trasferimento dalle varie banchine di attracco delle navi da crociera, fino al punto di partenza del treno per Roma, fissato sul marciapiede ferroviario.

Il servizio viene svolto solamente su richiesta dei vari Tour Operator, che si avvalgono del trasporto del treno per i propri clienti. Il servizio si svolge in n° 2 trasferimenti, di cui il primo effettuato di solito la mattina intorno alle ore 08.00, dalla banchina al treno, ed un secondo trasferimento nel pomeriggio intorno alle ore 17.45, dal treno alla banchina. Il tempo di percorrenza varia tra i 30 minuti ai 60 minuti circa a tratta comprensivi del tempo di attesa per la discesa e l'accomodamento a bordo dei passeggeri.

Il servizio di trasferimento per i crocieristi fruitori del trasporto ferroviario deve essere richiesto almeno 24 ore prima della data di attuazione.

La tariffa per questa tipologia di trasferimento è stata approvata dal Comitato Portuale con delibere n° 44 del 01.10.2013 e n° 31 del 07/07/2015 e confermata dal decreto n° 152 del 04.08.2016:

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

C III. Gestione dei 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. È aperto dalle 06.00 alle 21.00 e presidiato sempre da un operatore della Port Mobility.

All'interno dell'area di mq 5071 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 di mq 8080 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 turisti "traghettisti", utenti del porto, proprietari di autobus e società di trasporto, che parcheggiano in questa zona i propri semirimorchi. Questo parcheggio rimane aperto H24. L'area è di 25279 mq e conta 95 stalli per autobus, 56 stalli per semirimorchi e 80 per autovetture, di cui 4 per disabili.



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

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

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

- visitatori occasionali, che possono pagare all'uscita dal parcheggio;
- semirimorchi od 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;
- contrattualizzati, per i quali il pagamento avviene tramite fattura mensile.

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 S.p.a. 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:

- online: www.portmobility.it
- telefono: +39 0766/366566
- email: portmobility@portmobility.it | info@portmobility.it

C IV. 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.

Tariffe

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

Tabella riepilogativa del servizio di assistenza a carichi e trasporti eccezionali

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: Località Prato del Turco Snc (all'interno dell'area portuale)
- telefono: 0766 366566 | fax: 0766 366565
- e-mail: info@portmobility.it | portmobility@portmobility.it
- Sala Controllo/Info-point varco Vespucci (situato all'ingresso del porto)
- Sito internet: www.portmobility.it

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 04.08.2016 dal competente Comitato Portuale, con Decreto del Commissario n.152/2016. Nonché dai redigenti atti in dipendenza dal Codice Etico e dei nuovi piani industriali.

Inoltre, in ottemperanza agli obblighi di legge previsti dal Decreto Legislativo del 14 marzo 2013, n.33, le informazioni richieste dalla nuova disciplina riguardante la trasparenza sono state pubblicate alla sezione "Amministrazione Trasparente" del sito web Port Mobility: <http://civitavecchia.portmobility.it/it/amministrazione-trasparente>