

# CARTA DEI SERVIZI

Principi fondamentali, fattori di qualità, diritti e doveri dei passeggeri, relazioni con l'utenza, reclami e rimborsi

Data	Rev	Descrizione modifiche
11/04/2016	0	Prima emissione – Estratto da <b>“Convenzione per l'esercizio dei servizi di collegamento marittimo con le Isole Minori Siciliane”</b> del 11/04/2016 (Estr. Pag. 106 a 116).
03/09/2018	1	Piccole modifiche.
10/09/2020	2	Modifiche e aggiornamenti periodici.

Preparato da	Emesso da	Approvato da
UCQ	RCQ	DG

## CARTA DEI SERVIZI

La **Caronte & Tourist Isole Minori S.p.A.** (di seguito, la “Compagnia di navigazione”) adotta la presente Carta dei Servizi e attribuisce alla stessa valore vincolante nei confronti dell’utenza. La Carta dei Servizi costituirà il punto di riferimento nei rapporti con i Clienti stessi.

### I. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nella prestazione dei servizi di trasporto marittimo erogati in favore dell’utenza, la Compagnia di navigazione si uniforma ai principi di seguito elencati.

#### ➔ Uguaglianza ed imparzialità

La Compagnia di navigazione eroga il servizio di trasporto ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti, evitando in particolare qualsiasi discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

La Compagnia di navigazione garantisce la parità di trattamento e l’accessibilità ai servizi senza distinzione alcuna tra le diverse categorie o fasce d’utenti.

La Compagnia di navigazione, più in generale, ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### ➔ Continuità

La Compagnia di navigazione garantisce all’utenza un’erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Compagnia di navigazione.

Per le ipotesi di funzionamento irregolare o mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili alla Compagnia di navigazione, la stessa adotta le misure di informazione o di protezione dei passeggeri descritte più avanti, al fine di arrecare all’utenza il minor disagio possibile.

#### ➔ Efficienza

La Compagnia di navigazione eroga il servizio con modalità tali da garantire l’efficienza e l’efficacia delle prestazioni di trasporto. Il personale impiegato a diretto contatto con l’utenza indossa una divisa o il tesserino di riconoscimento che lo rendono facilmente individuabile.

Il personale della Compagnia di navigazione adotta nei confronti del Cliente un comportamento professionale e cortese, finalizzato ad instaurare un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione.

## II. FATTORI DI QUALITÀ

La Compagnia di navigazione ha individuato una serie di fattori ed indicatori particolarmente importanti al fine di garantire all'utenza la prestazione di un servizio di qualità elevata.

Si tratta, in particolare, di fattori quali la regolarità e puntualità del servizio, le condizioni di sicurezza e comodità del viaggio, l'informazione dell'utenza e disponibilità del personale, il rispetto per i passeggeri le cui condizioni richiedono una particolare attenzione e la tutela dell'ambiente.

Con riferimento a ciascun fattore / indicatore di qualità, la Compagnia di navigazione garantisce il rispetto di elevati standard di qualità, secondo quanto previsto nello schema che segue.

FATTORI / INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<p>→ <b>Regolarità del servizio</b></p> <p>→ <b>Puntualità</b></p> <p>→ <b>Misure informative</b></p>	<p>I servizi sulle rotte servite dalla Compagnia di navigazione sono effettuate nelle date e secondo gli orari rappresentati su apposite tabelle messe a disposizione dell'utenza e pubblicate presso il proprio sito Internet, le biglietterie e i moli di partenza ed arrivo.</p> <p>La Compagnia di navigazione garantisce all'utenza un'erogazione del servizio continua, regolare, puntuale e senza interruzioni, fatta eccezione per i ritardi e le interruzioni dovuti a circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Compagnia di navigazione.</p> <p>In relazione ai casi di irregolare funzionamento o interruzione dei servizi per causa di forza maggiore, caso fortuito, o circostanze comunque indipendenti dalla volontà della Compagnia di navigazione, la stessa rende disponibili all'utenza, pubblicandole sul proprio sito Internet o mediante avvisi esposti presso le biglietterie e i moli, le opportune misure informative al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.</p> <p>La Compagnia di navigazione adotta le medesime misure informative per le ipotesi di mancata prestazione del servizio di trasporto per cause imputabili alla Compagnia di navigazione. Inoltre, con riferimento a tale ipotesi, la Compagnia di navigazione garantisce al Cliente la possibilità di utilizzare il biglietto sulla stessa rotta nei sette giorni successivi alla cancellazione ovvero di ottenere il rimborso del prezzo del biglietto, previa richiesta (corredata di una copia del biglietto) da presentare in forma scritta all'Ufficio Clienti di Messina, Viale della Libertà n° 34, nel medesimo termine di sette giorni.</p>



FATTORI / INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<p>→ <b>Sicurezza</b></p> <p>→ <b>Comfort di viaggio</b></p> <p>→ <b>Personale</b></p>	<p>Caratteristica fondamentale del servizio di trasporto offerto dalla Compagnia di navigazione è la sicurezza e tutela dei passeggeri. Al fine di garantire tali obiettivi, la Compagnia di navigazione assicura la costante manutenzione dei mezzi, eseguita da parte di personale altamente specializzato.</p> <p>La Compagnia garantisce altresì il mantenimento di elevati standard relativi al comfort di viaggio.</p> <p>Sui mezzi della Compagnia di navigazione è effettuata la pulizia ordinaria (quotidianamente) e straordinaria (una volta la settimana). Ove possibile, le unità sono provviste di servizio di climatizzazione.</p> <p>La Compagnia di navigazione cura la formazione del personale affinché adotti verso i passeggeri comportamenti professionali, cortesi e rispettosi.</p> <p>Il personale della Compagnia di navigazione è a disposizione della clientela per fornire informazioni e chiarimenti in merito al funzionamento i servizi operati.</p>
<p>→ <b>Servizi a bordo</b></p>	<p>LINEE: <b>Napoli-Isole Eolie-Milazzo, Porto Empedocle-Isole Pelagie, Trapani-Pantelleria</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Cabine con e senza servizi</li><li>· Assistenza PMR</li><li>· Sala poltrone</li><li>· Ristorante self-service</li><li>· Bar</li><li>· Pet cabin</li></ul> <p>LINEE: <b>Milazzo-Isole Eolie, Trapani-Isole Egadi, Palermo-Ustica</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Bar</li><li>· Assistenza PMR</li><li>· Ascensore</li></ul>
<p>→ <b>Biglietterie</b></p>	<p><b>Porto di Napoli - Piazzale Angioino</b></p> <p>Dal lunedì al venerdì dalle h. 08:30 alle h. 18:30 Sabato dalle h. 08:30 alle h. 13:00 Domenica CHIUSO</p> <p>Piazzale Angioino - 80133 Tel. +39.081.5800340 email: <a href="mailto:napoli@siremar.it">napoli@siremar.it</a> Distante dal Piazzale Immacolatella Vecchia, da dove parte la nave, circa di mt. 700</p>

FATTORI / INDICATORI DI QUALITÀ

STANDARD DI QUALITÀ

➔ **Biglietterie**

**Porto di Napoli - Calata Porta di Massa**

(interno stazione marittima)

Martedì e venerdì dalle h. 16:00 alle h. 19:45 (o comunque fino a partenza nave)

Domenica dalle h. 16:30 alle h. 19:45 (dal 26/07 al 06/09)

Tel. +39.081.5519096

email: [napoli@siremar.it](mailto:napoli@siremar.it)

Distante dal Piazzale Immacolatella Vecchia circa di mt. 300

**Porto di Ustica**

Agenzia: Salvatore Militello & C. s.a.s.

Piazza Cap. V. Di Bartolo, 15 - 90010

Tel. +39.091.8449002 - Fax +39.091.8449457

email: [ustica@siremar.it](mailto:ustica@siremar.it)

**Porto di Palermo**

Agenzia: Naviservice S.r.l. di Pietro Barbaro Group

Calata Marinai d'Italia Porto Palermo

Tel. +39.091.324255 - +39.091.320057

email: [biglietteriapalermo@siremar.it](mailto:biglietteriapalermo@siremar.it)

**Porto di Alicudi**

Agenzia: Alicudi di Scaldati Francesco

Via Porto

Tel. +39.090.9148353 - cell. +39.328.6559228

email: [alicudi@siremar.it](mailto:alicudi@siremar.it)

**Porto di Filicudi**

Agenzia: Filicudi s.n.c. di Santamaria G. & C.

Via Nino Santamaria Porto - 98050

Tel. +39.090.9889948

email: [filicudi@siremar.it](mailto:filicudi@siremar.it)

**Porto di Rinella**

Agenzia: Lidonni

Via Vincenzo Lamaro - 98050 (Leni)

Tel./Fax +39.090.9809170

email: [rinella@siremar.it](mailto:rinella@siremar.it)

**Porto di Salina**

Agenzia: Didyme Viaggi

Piazza Santa Marina Salina

Tel./Fax +39.090.9843003 - cell.. +39.340.9028559

email: [salina@siremar.it](mailto:salina@siremar.it)

FATTORI / INDICATORI DI QUALITÀ

STANDARD DI QUALITÀ

➔ **Biglietterie**

**Porto di Stromboli**

Agenzia: Mandarano Caterina  
Via Giuseppe Picone - 98055  
Tel. +39.090.986003 - Fax +39.090.986345 - cell. +39.340.9028012  
Biglietteria Ginostra: cell. +39.331.5979914  
email: stromboli@siremar.it

**Porto di Lipari**

Agenzia: S.G.M. S.r.l.  
Stazione Porto di Lipari  
Tel. +39.090.9812665 - cell. +39.348.5669363  
email: lipari-traghetti@siremar.it

**Porto di Vulcano**

Agenzia: S.G.M. S.r.l.  
Porto Levante  
Tel./Fax +39.090.9852301  
email: vulcano-traghetti@siremar.it

**Porto di Milazzo**

Agenzia: Comet S.r.l.  
98057  
Biglietteria: Via dei Mille - Tel. +39.090.9283415  
Lunedì: 05:30/21:00  
Martedì: 05:30/12:30 - 15:30/21:00  
Mercoledì: 05:30/12:30 - 15:30/21:00  
Giovedì: 05:30/21:00  
Venerdì: 05:30/12:30 - 15:30/21:00  
Sabato: 05:30/12:00 - 15:30/17:30  
Domenica: 07:30/09:30 - 15:30/17:30

**Terminal navi: Via Acque Viole - Tel. +39.090.9284091**

Lunedì: 05:30/09:00 - 12:00/14:00 - 15:30/21:00  
Martedì: 05:30/09:00 - 15:30/21:00  
Mercoledì: 05:30/09:00 - 15:30/21:00  
Giovedì: 05:30/09:00 - 12:00/14:00 - 15:30/21:00  
Venerdì: 05:30/09:00 - 15:30/21:00  
Sabato: 05:30/07:00 - 15:30/17:30  
Domenica: 07:30/09:00 - 15:30/17:30  
email: milazzo-traghetti@siremar.it

FATTORI / INDICATORI DI QUALITÀ

STANDARD DI QUALITÀ

➔ **Biglietterie**

**Porto di Porto Empedocle**

Agenzia: Tricoli e Nuara  
Via Molo, 13 - 92014  
Tel. +39.092.2636683/85 - Fax +39.092.2530152  
email: pempedocle@siremar.it

**Porto di Linosa**

Agenzia: Gaetano Cavallaro  
Via Principe Umberto - 92010  
Tel. +39.092.2972062 - Fax +39.092.2972184  
email: linosa@siremar.it

**Porto di Lampedusa**

Agenzia: Ditta Strazzeria s.n.c.  
Lungomare L. Rizzo - 92010  
Tel. +39.092.2970003- Tel./Fax +39.092.2970809  
email: lampedusa@siremar.it

**Porto di Pantelleria**

Agenzia navi: Agenzia Rizzo  
Via Borgo Italia, 22 - 91017  
Tel. +39.092.3911120 - Fax +39.092.3911104  
email: pantelleria@siremar.it

**Porto di Trapani**

Agenzia: Sikania Shipping  
Stazione Marittima Porto Trapani  
Tel. +39.0923.031911  
email: trapani-traghetti@siremar.it

**Porto di Levanzo**

Agenzia: Liberty Lines  
Cell. +39.348.8042681  
email: levanzo@siremar.it

**Porto di Favignana**

Agenzia: Liberty Lines  
Tel./Fax +39.0923.921277 - cell. +39.347.8713743  
email: favignana@siremar.it

**Porto di Marettimo**

Agenzia: Marettimo i Freschi di Billante Francesco e Billante  
Alessandro & C. s.n.c.  
Via Maria S.S. delle Grazie, 11 - 91023  
Tel. +39.0923.923031 - cell. +39.340.2496144  
email: marettimo-traghetti@siremar.it

FATTORI / INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<p>➔ <b>Canali di vendita</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>· Presso qualsiasi biglietteria di scalo disponibile nella sezione: <a href="http://carontetourist.it/it/siremar/informazioni-viaggio/biglietterie">carontetourist.it/it/siremar/informazioni-viaggio/biglietterie</a></li><li>· Presso qualsiasi biglietteria Cartour</li><li>· Booking online <a href="http://carontetourist.it">carontetourist.it</a></li><li>· APP C&amp;T</li><li>· Telefonicamente con il Servizio Clienti C&amp;T al numero 090.57.37</li><li>· Info Point C&amp;T Messina Rada San Francesco</li><li>· Presso qualsiasi agenzia di viaggi</li></ul>
<p>➔ <b>Animali domestici</b></p>	<p>Salvo diversa prescrizione di legge, è consentito il trasporto di cani, gatti e altri piccoli animali vivi, al seguito dei passeggeri. I cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola, gli altri piccoli animali devono essere sistemati in gabbia o ceste, a cura del passeggero.</p> <p>I passeggeri con al seguito animali devono sostare nelle aree appositamente riservate oppure alloggiare gli animali nei canili di bordo, ove il mezzo nautico ne sia provvisto. Fanno eccezione i cani guida dei non vedenti.</p> <p>Il trasporto degli animali domestici ed il loro mantenimento sono a carico e cura dei possessori.</p> <p>Il trasporto degli animali domestici al seguito passeggeri è, inoltre, regolato dalle disposizioni sanitarie dettate in materia dalle competenti autorità.</p> <p>Il passeggero si obbliga a malleverare la Società da ogni responsabilità ed onere che possano derivare alla stessa in conseguenza o per effetto dell'inosservanza da parte sua delle norme regolamentari di cui innanzi, nonché delle leggi esistenti in materia.</p> <p>La Società non risponde dei sinistri che dovessero colpire gli animali domestici, se l'evento è derivato da causa ad essa non imputabile.</p> <p>Il trasporto di altri animali può essere effettuato solo sulle navi traghetto utilizzando esclusivamente appositi veicoli, debitamente omologati ed in viaggi ed orari preventivamente concordati con la Società.</p>
<p>➔ <b>Procedure assistenza per le persone a mobilità ridotta</b></p>	<p>Definizione - Per Persone a Mobilità Ridotta (PMR) si intendono le persone che hanno particolari difficoltà nell'uso dei trasporti pubblici, compresi gli anziani, le persone con disabilità, le persone con disturbi sensoriali e quanti impiegano sedia a rotelle, le gestanti e chi accompagna bambini piccoli.</p> <p>È onere delle PMR segnalare per iscritto, prima dell'acquisto del biglietto e almeno 48h prima della partenza desiderata, le proprie esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici.</p>



FATTORI / INDICATORI DI QUALITÀ

STANDARD DI QUALITÀ

➔ **Procedure assistenza per le persone a mobilità ridotta**

La richiesta di assistenza deve essere comunicata alla Compagnia (con allegata copia di un documento d'identità), prima dell'acquisto del biglietto e almeno 48h prima della partenza desiderata, telefonando al Servizio Clienti Siremar (+39.090.57.37), scrivendo all'indirizzo mail [servizioclienti@carontetourist.it](mailto:servizioclienti@carontetourist.it) o via fax al n. +39.090.37.18.523.

Le persone a mobilità ridotta (PMR), sempre secondo le condizioni sopra descritte, possono richiedere assistenza, almeno 48h prima della partenza desiderata, anche:

- Presso una biglietteria di scalo (<https://carontetourist.it/it/siremar/informazioni-viaggio/biglietterie>),
- Durante la procedura di acquisto online utilizzando la funzione dedicata. In tal caso, il Servizio Clienti provvederà a contattare il cliente per acquisire le informazioni necessarie per l'erogazione del servizio.

L'osservazione delle presenti indicazioni si rende necessaria per garantire l'adeguata assistenza all'imbarco e la migliore sistemazione a bordo senza costi aggiuntivi,

L'assistenza non potrà essere garantita nel caso in cui il PMR non dovesse comunicare le proprie esigenze prima del viaggio e secondo le condizioni precedentemente specificate, ovvero almeno 48h prima della partenza desiderata,

Il personale Siremar è stato formato per fornire la necessaria e corretta assistenza alle P.M.R.,

Per i passeggeri non vedenti è prevista la presenza di un accompagnatore che viaggerà gratuitamente,

Sulle navi che effettuano un servizio di collegamento notturno a lungo raggio sono disponibili cabine con servizio attrezzate, la cui prenotazione va richiesta, almeno 48h prima della partenza desiderata, tramite il Servizio Clienti o le biglietterie dello scalo di partenza, inoltrando copia documentazione attestante la disabilità in modo da ottenere tempestivamente il posto richiesto, se disponibile,

È possibile parcheggiare le auto, con contrassegno disabili esposto, negli spazi riservati in banchina nei porti ove sono stati realizzati,

A bordo delle navi N/T Bridge, N/T Caronte e N/T Helga il servizio di assistenza ai passeggeri non deambulanti sarà fornito, se richiesto almeno 48h prima della partenza desiderata, secondo le seguenti procedure:

- I. Il passeggero non deambulante potrà richiedere, almeno 48h prima della partenza desiderata, un servizio di assistenza dedicato che sarà fornito da due membri dell'equipaggio di bordo adeguatamente formati che lo accompagneranno durante l'intera durata del viaggio.

FATTORI / INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<p>➔ <b>Procedure assistenza per le persone a mobilità ridotta</b></p>	<p>II. Il passeggero non deambulante, in virtù dell'impossibilità di accedere ai locali comuni di bordo, potrà preferire se soggiornare all'interno del proprio automezzo e/o presso una sistemazione di alloggio identificata in uno dei due locali disponibili sul lato dx e sx della nave.</p> <p>III. Le sistemazioni di alloggio, aventi ognuno una dimensione pari a mq 1.2, sono dotate di aria condizionata, un monitor per info e intrattenimento e di servizi igienici.</p> <p>IV. L'accesso ai servizi igienici delle sistemazioni di alloggio sarà garantito, se richiesto, tramite l'ausilio degli assistenti di bordo che forniranno al passeggero non deambulante anche il servizio di catering/bar.</p> <p>V. Il passeggero non deambulante potrà accedere alle sistemazioni di alloggio ed ai servizi igienici esclusivamente tramite l'utilizzo di una sedia specifica in dotazione alla nave.</p>

Fattori/indicatori di qualità	Punteggio obiettivo al 30/12/2020
➔ <b>Regolarità del servizio (*)</b>	>99%
➔ <b>Puntualità (*)</b>	>85%
➔ <b>Misure informative</b>	Nessuna anomalia
➔ <b>Sicurezza</b>	Nessuna anomalia
➔ <b>Comfort di viaggio</b>	Nessuna anomalia
➔ <b>Personale</b>	Nessuna anomalia
➔ <b>Attenzione per passeggeri disabili, anziani, donne incinte</b>	Nessuna anomalia
➔ <b>Rispetto per l'ambiente</b>	Nessuna anomalia

Le evidenze del monitoraggio di tali indicatori, sia mediante raccolte dati specifiche sia attraverso attività di audit di Sistema e audit Operativi, sono raccolte e analizzate mensilmente, dandone evidenza sul sito aziendale (\*), e conservate dall'Ufficio Controllo & Qualità della Società.

### III DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

Con l'acquisto del titolo di viaggio, il Cliente e la Compagnia di navigazione instaurano un rapporto caratterizzato da diritti ed obblighi reciproci.

#### I principali diritti del Cliente:

- ➔ Continuità e certezza del servizio;
- ➔ Sicurezza e tranquillità durante il viaggio;
- ➔ Puntualità: rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- ➔ Agevole reperibilità delle informazioni in merito alle rotte servite, alle date di prestazione del servizio ed agli orari;
- ➔ Agevole accessibilità alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe praticate, nonché in merito all'eventuale irregolare funzionamento del servizio;
- ➔ Riutilizzo del biglietto o rimborso del prezzo nei casi di mancata prestazione del servizio per cause imputabili alla Compagnia, nei sette giorni successivi;
- ➔ Contenimento dei tempi d'attesa eventualmente necessari per l'imbarco o per lo sbarco;
- ➔ Pulizia dei mezzi;
- ➔ Garanzia del rispetto del divieto di fumo sui mezzi;
- ➔ Agevole accessibilità alla procedura dei reclami e diritto a ricevere una pronta risposta in merito agli stessi.

#### I principali obblighi del Cliente:

- ➔ Essere provvisto del titolo di viaggio regolarmente vidimato;
- ➔ Occupare un solo posto a sedere;
- ➔ Non sporcare e non danneggiare i mezzi;
- ➔ Rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- ➔ Non occupare i posti riservati alle persone anziane, disabili o alle donne incinte;
- ➔ Non recare disturbo agli altri viaggiatori;
- ➔ Non trasportare a bordo oggetti nocivi o comunque pericolosi;
- ➔ Non usare in maniera impropria i segnali d'allarme o qualsiasi dispositivo d'emergenza;
- ➔ Non compromettere in altro modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio.

#### IV. RELAZIONI CON L'UTENZA, RECLAMI E RIMBORSI

Per richiedere informazioni sui servizi offerti dalla Compagnia di navigazione o per presentare reclami in merito alla qualità degli stessi, la clientela può usare i seguenti canali:

- ➔ tramite form presente sul sito (<https://carontetouristisoleminori.it/it/reclami/>);
- ➔ tramite e-mail agli indirizzi sotto riportati;
- ➔ tramite posta raccomandata o pec agli indirizzi sotto riportati;

##### **Caronte & Tourist Isole Minori S.p.A.**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Caronte & Tourist S.p.A.

Via dei Mille, 20

98057 - Milazzo (ME)

P. IVA 03418550830

[servizioclienti@siremar.it](mailto:servizioclienti@siremar.it)

[ctisoleminori@pec.it](mailto:ctisoleminori@pec.it)

Si può inviare il reclamo in lingua italiana e in lingua inglese.

Si può presentare il reclamo utilizzando anche l'apposito modulo scaricabile dalla pagina web **<https://carontetouristisoleminori.it/it/reclami/>**, in formato stampabile oppure in formato cartaceo presso le biglietterie e a bordo delle navi.

Il reclamo deve contenere gli elementi minimi di seguito riportati:

- 1.** riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- 2.** i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto);
- 3.** la descrizione della non coerenza del servizio, rilevata rispetto a uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

In caso di controversia, tutti i clienti possono avvalersi dello strumento della conciliazione presso la Camera di commercio di Messina (CCIAA di Messina). Inoltre, è possibile presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti, con le modalità sotto riportate.

L'utente ha diritto di ricevere un indennizzo automatico, commisurato al prezzo del biglietto, riferibile al servizio di trasporto, in misura non inferiore al:

- ➔ 10% nel caso di risposta fornita tra il sessantunesimo e il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- ➔ 20% nel caso di risposta non fornita entro il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;

L'indennizzo non è dovuto nei casi in cui:

- ➔ l'importo è inferiore a 6 euro;

- ➔ il reclamo non è stato trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previste dal presente documento;
- ➔ all'utente è già stato corrisposto un indennizzo di cui ai precedenti punti, relativamente a un reclamo avente per oggetto il medesimo viaggio.

Milazzo, 10/09/2020