



Ensamar

Carta della Mobilità

SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO

IN CONTINUITÀ TERRITORIALE:

LINEA PORTO TORRES – ASINARA / ASINARA – PORTO TORRES



**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
TRASPORTO PUBBLICO MARITTIMO**

Edizione 2025 del 01/07/2025

CONTENUTI

CONTENUTI	3
PREMESSA	4
Edizione, aggiornamento e distribuzione della Carta della Mobilità	4
SEZIONE 1 – PARTE GENERALE	5
1.1 Presentazione della carta	5
1.2 L’Azienda	7
1.3 I servizi forniti	9
SEZIONE 2 – CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO	11
2.1 Norme generali	11
2.2 Titolo di viaggio-Biglietto- Ammissione in servizio	12
2.3 Il sistema tariffario	13
2.4 Norme di imbarco	14
2.5 Responsabilità e obblighi particolari del passeggero	17
2.6 Diritti del passeggero	18
2.7 Responsabilità e diritti del vettore	19
2.8 Personale a contatto con il pubblico	19
SEZIONE 3 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD	21
3.1 Monitoraggio	21
3.2 Fattori della Qualità	21
3.2.1 Dati sulla qualità dei servizi Ensamar	22
3.2.2 Dati sulla percezione della soddisfazione del passeggero	Errore. Il segnalibro non è definito.
SEZIONE 4 – PROCEDURE DI DIALOGO TRA L’AZIENDA E GLI UTENTI	23
4.1 Procedura di inoltro reclami e suggerimenti	23
4.2 Procedura di rimborso	25
4.3 Procedura di risarcimento danni alle persone o alle cose (copertura assicurativa)	26
allegati	27

PREMESSA

Gentile Cliente la Carta della mobilità ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra Ensamar ed i passeggeri ed è finalizzata alla valorizzazione della partecipazione attiva del passeggero al miglioramento dei servizi offerti ed all'incremento delle garanzie a tutela dei diritti del passeggero stesso.

Attraverso tale strumento la **Compagnia di Navigazione Ensamar** vuole dimostrare ai propri Clienti l'impegno profuso nel continuo sforzo di miglioramento dei servizi erogati e le numerose iniziative volte alla soddisfazione sempre maggiore delle esigenze del passeggero.

EDIZIONE, AGGIORNAMENTO E DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ

La presente edizione della **Carta della Mobilità Ensamar** è stata pubblicata in data 01/07/2025 **ed avrà validità sino al 31/03/2026.**

La Ensamar si impegna a pubblicare e diffondere con cadenza annuale la Carta della Mobilità completa degli esiti delle rilevazioni previste nelle tabelle riassuntive dei fattori ed indicatori della Qualità (Sez. 2 della presente Carta).

Il documento è stato reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie a bordo delle navi, presso le biglietterie Sociali, i Comandi di bordo e gli uffici della Società dove rimane costantemente a disposizione del pubblico. La Carta della Mobilità è consultabile anche sul sito internet aziendale www.ensamar.it.

SEZIONE 1 – PARTE GENERALE

1.1 Presentazione della carta

1.1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.1.94 “Principi sull’erogazione dei pubblici servizi” che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 30.12.1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi” che costituisce il riferimento per l’emanazione della Carta dei Servizi degli enti ed aziende del settore trasporti;
- DECRETO LEGISLATIVO 19 novembre 1997, n. 422 Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale
- Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21 Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna
- Legge N. 244 del 24.12.2007 (Finanziaria 2008) - Art. 2 Carta della qualità de servizi
- Codice della navigazione

1.1.2 Principi ispiratori della Carta

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, la **Ensamar** si impegna ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell’Azienda;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti: il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

CONTINUITÀ

- L’erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà della Compagnia, e, in ogni caso conformi alla normativa regolatrice di settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alla Compagnia.

PARTECIPAZIONE

- Istituzione di un rapporto di scambio informativo tra la Compagnia e gli Utenti/Clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso:
 - L’analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti per il miglioramento del servizio;

- Il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori, Comuni...).

EFFICIENZA ED EFFICACIA

- Nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati la Ensamar eroga servizi improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

LIBERTÀ DI SCELTA

- Garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

- Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina ed alla prestazione del servizio di trasporto, la Ensamar si impegna a provvedere ad una riduzione e semplificazione delle procedure adottate e ad assicurare la più ampia informazione ai passeggeri circa le modalità di prestazione del servizio.

1.2 L'Azienda

1.2.1 Profilo aziendale

La Compagnia di Navigazione **Ensamar S.r.l.** è nata nel 2017, al fine di affiancarsi alla Delcomar S.r.l. nella gestione dei servizi di trasporto pubblico marittimo per le isole minori della Sardegna. Ensamar S.r.l. ha avuto in affidamento dalla Regione Autonoma della Sardegna il servizio pubblico di trasporto marittimo notturno in continuità territoriale tra la Sardegna e le isole minori di S. Pietro, a partire dal 30/3/2018, e di La Maddalena, dal 30/9/18 e fino al 2022 ed attualmente, a far data dal 01/07/2025, tra la Sardegna e l'isola minore dell'Asinara.

1.2.2 Logistica aziendale

Sede Legale

Via La Marmora, 9 - 07024 La Maddalena (OT)



Tel. 0789/737631

Fax 0789/721367

Sede Operativa

P.zza Carlo Emanuele III, 24 – 09014 Carloforte (CI)



Tel. 0781/857123, Fax 0781/857123

Ufficio informazioni

Numero Verde

800.195.344



E-mail info@ensamar.it



Tutti i giorni: *dalle 8:00 alle 19:00*

Sito web : www.ensamar.it

Negli orari di chiusura dell'Ufficio Informazioni è possibile consultare il sito web www.ensamar.it.

Biglietteria di Porto Torres

Porto di Porto Torres – Stazione Marittima



800 195 344



tutto l'anno: La biglietteria apre un'ora prima della partenza della nave.

Gli orari delle biglietterie potrebbero subire variazioni per esigenze operative. Si raccomanda di verificare eventuali variazioni telefonando al numero: 800.195.344

1.2.3 La flotta Ensamar

La **Ensamar** è dotata, per lo svolgimento dei propri servizi, di un traghetto (ro-ro), a nolo dalla compagnia Delcomar S.r.l.:

Nome	Lung. f.t.	Larg. f.t.	TSL	Passeggeri	Auto
▪ M/t Sara D	64,99	13	496,3	480	40



© ISO PROGRESS™

1.2.4 Tipologia dei servizi offerti

La **Ensamar** eroga Servizi di linea notturni per passeggeri e autoveicoli nelle isole minori della Sardegna nella tratta:

➤ **PORTO TORRES – ASINARA / ASINARA – PORTO TORRES**

1.2.5 Il Sistema di gestione Integrato Qualità-Ambiente

La **Ensamar** ha scelto di operare, nella propria organizzazione, in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 (Sistemi di Gestione per la Qualità) e UNI EN ISO 14001 (Sistemi di Gestione Ambientale).

Con l'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001 la Compagnia ha provveduto ad organizzare la gestione ed erogazione dei propri servizi sulla base del rispetto di regole riconosciute a livello nazionale e internazionale, a testimonianza del proprio impegno al miglioramento continuo ed al conseguimento della piena soddisfazione del passeggero.

L'applicazione del Sistema di gestione Ambientale UNI EN ISO 14001 testimonia l'impegno della Compagnia alla costante applicazione delle procedure di gestione ambientale e dei programmi di prevenzione e miglioramento per tutti gli aspetti ambientali legati alle proprie attività.

La gestione ambientale secondo la ISO 14001 rappresenta il passaggio dal solo rispetto delle leggi ad una gestione integrata delle attività volta alla prevenzione e al miglioramento di tutto ciò che riguarda l'impatto ambientale.

1.3 I servizi forniti

1.3.1 Servizi offerti e modalità di fruizione dei medesimi

La tratta:

PORTO TORRES – ASINARA / ASINARA – PORTO TORRES

Diurna



ISOLA DELL'ASINARA



Gli Orari e le Tariffe dei servizi sono consultabili online nel sito web della compagnia www.ensamar.it Orari e Tariffe sono inoltre esposti presso le biglietterie di terra mediante avvisi e monitor informativi ed a bordo dei traghetti con apposita cartellonistica. Presso le biglietterie di terra sono distribuiti i Cartoncini con gli orari delle corse.

Informazioni telefoniche in merito alle linee e agli orari dei servizi possono essere richieste all'**Ufficio Informazioni** o di persona presso gli sportelli delle **Biglietterie a terra, ai recapiti ed orari indicati alle pagine 7 e 8 e nell'allegato "UFFICIO INFORMAZIONI E BIGLIETTERIE"** della **presente carta della Mobilità.**

1.3.2 Servizi a disposizione delle Persone a Mobilità Ridotta



I traghetti della flotta Ensamar dispongono di servizi atti a soddisfare i requisiti per PMR (Persone a Mobilità Ridotta). Di seguito troverete l'elenco dei traghetti e dei servizi offerti.

- **SARA D:** La nave è dotata di un ascensore che dal ponte garage permette di raggiungere agevolmente il Salone passeggeri, dove sono presenti i servizi igienici di cui uno accessibile alle PMR, oltre a posti a sedere riservati, inclusi posti dedicati per le sedie a rotelle.

Ensamar fornisce assistenza alle persone a mobilità ridotta (PMR); l'assistenza viene garantita nei porti e a bordo della nave, anche durante l'imbarco e lo sbarco.

Le persone a mobilità ridotta possono notificare anticipatamente alla **Ensamar** le proprie esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici contattando l'Ufficio informazioni telefonicamente al numero verde aziendale 800.195.344, via e-mail all'indirizzo info@ensamar.it o direttamente presso la Biglietteria del porto.

Per particolari necessità di assistenza le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono inoltrare la notifica alla **Ensamar** con almeno quarantotto ore d'anticipo rispetto alla partenza.

Al fine di garantire la completa assistenza è necessario presentarsi presso la biglietteria o all'imbarco con almeno 60 minuti di anticipo rispetto all'orario di partenza. Non sarà in alcun modo possibile garantire priorità di imbarco a chi si presenta con un anticipo inferiore a sessanta minuti.

Il personale **Ensamar** provvederà a fornire le necessarie informazioni sulle dotazioni della nave (ascensore o servoscala, bagno dedicato alle PMR), e sulle operazioni di imbarco e di sbarco, comprese le modalità di riconoscimento dell'auto che trasporta la PMR.

1.3.3 *Altri Servizi a disposizione dei passeggeri*



Sul traghetto, nella stagione estiva, è attivo il servizio bar.

Sul traghetto è disponibile, inoltre, un distributore automatico di snack e bevande.

SEZIONE 2 – CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Il trasporto è assunto dalla **Ensamar** ai patti ed alle condizioni previste dalle “CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO”, riportate di seguito, nonché degli articoli del Codice della Navigazione o, ove manchino disposizioni di detto Codice e non se ne siano di applicabili per analogia, dagli articoli del Codice civile.

2.1 Norme generali

- 1) **Premessa:** L’acquisto del biglietto comporta da parte del Passeggero l’accettazione incondizionata a tutti gli effetti di legge delle condizioni generali di trasporto riportate nel presente capitolo della Carta della Mobilità.
- 2) **Definizioni.** Con il termine **Passeggero** si intende indicare ogni persona trasportata in base al biglietto. Con il termine **Vettore** si intende indicare la **Ensamar** Tutti i dipendenti, preposti ed ausiliari del Vettore potranno beneficiare dei diritti garantiti al Vettore dalle presenti condizioni generali.
- 3) **Competenza.** Tutte le controversie che dovessero sorgere tra Passeggero e Vettore in dipendenza o in relazione alla conclusione o alla esecuzione del trasporto di passeggeri, bagaglio e/o veicoli saranno di competenza esclusiva dell’Autorità Giudiziaria del Foro di Sassari (SS), derogandosi espressamente alla competenza di qualsiasi altra Autorità italiana a straniera, anche in dipendenza di connessione o continenza di cause.
- 4) **Legge applicabile.** Per quant’altro non previsto nelle presenti condizioni generali, si applicano le disposizioni vigenti dalla legge italiana.
- 5) **Unità di carico.** Ad ogni effetto di legge il veicolo trasportato -comprensivo di eventuale rimorchio o roulotte, con quanta ivi contenuto -costituisce una unica unità di carico imbarcata senza dichiarazione di valore.
- 6) **Tariffe.** Il Vettore si riserva il diritto di variare le tariffe ed il costo di tutti i servizi forniti senza preavviso.
- 7) **Danni alle persone ed ai veicoli.** Le responsabilità del vettore per danni alle persone ed ai veicoli trasportati sono assicurate come previsto dalle vigenti disposizioni della legge di bandiera e dalle Convenzioni Internazionali applicabili. In mancanza di tempestiva segnalazione del conducente si verificherà la presunzione di cui all’articolo 435 del codice della Navigazione, che prevede che ogni danno apparente debba essere fatto constatare immediatamente, con riserva scritta o in contraddittorio del Comandante della nave; in assenza della riserva scritta o della constatazione in contraddittorio, si presumerà che il veicolo sia stato preso in carico dal conducente in condizioni conformi a quelle precedenti l’imbarco.

2.2 Titolo di viaggio-Biglietto- Ammissione in servizio

Ogni passeggero deve munirsi, per viaggiare sulle motonavi della **Ensamar**, di regolare biglietto di passaggio.

2.2.1 Emissione biglietti

L'emissione dei biglietti di viaggio si effettua secondo le seguenti modalità:

Tratta PORTO TORRES – ASINARA / ASINARA – PORTO TORRES:

- **Mediante il sito web www.ensamar.it.**

È possibile acquistare il titolo di viaggio con pagamento mediante servizio PayPal o Carta di credito. **Una volta completato l'acquisto il passeggero dovrà stampare il titolo di viaggio e presentarsi all'imbarco con congruo anticipo (almeno 30') rispetto all'orario di partenza.**

- **Presso la biglietteria a terra nel Porto di Porto Torres – Aperta un'ora prima della partenza. Solo in caso di effettiva necessità i biglietti sono acquistabili a bordo della nave.**

I recapiti telefonici e gli orari delle biglietterie sono indicati alle pagine 7 e 8 e nell'Allegato "UFFICIO INFORMAZIONI E BIGLIETTERIE" della presente carta della Mobilità.

2.2.2 Validità del biglietto

Il biglietto di passaggio è valido soltanto per la tratta per la quale è stato emesso. Il biglietto può essere ceduto, salvo il caso di emissione di fattura.

2.2.3 Normativa I.V.A.

Salvo diversa espressa indicazione, il prezzo del biglietto si intende per tratta ed è comprensivo di IVA, se dovuta.

2.2.4 Riduzioni tariffarie

I passeggeri beneficiari delle facilitazioni devono presentarsi col documento comprovante il diritto alla riduzione sia all'atto di acquisto del biglietto che al momento dell'imbarco.

2.2.5 Pagamento del trasporto

Il prezzo del trasporto dovrà essere pagato sempre anticipatamente. Esso è acquisito per intero sia che la nave arrivi a destinazione, sia che si perda durante il viaggio, o che sia costretta, per ragioni nautiche a rientrare nel porto di partenza o dirottare altrove, fatte salve le condizioni per cui il passeggero abbia diritto ad un rimborso, indicate al paragrafo 3.2 della presente Carta.

2.2.6 Rinuncia al viaggio – Annullamento del biglietto e Rimborsi

Le modalità di annullamento del biglietto e della gestione dei rimborsi, ove previsti, in caso di:

- Rinuncia al viaggio
- Ritardi o soppressione dei servizi

sono riportate nel paragrafo 3.2 della presente Carta.

2.2.7 Custodia e Smarrimento del biglietto

Il biglietto deve essere conservato per l'intera durata del viaggio ed esibito a richiesta del personale incaricato.

Nel caso di smarrimento il Passeggero dovrà dare immediato avviso al personale di bordo. Il Passeggero che risulti sprovvisto di biglietto o che non abbia dato tempestivo avviso del suo smarrimento è tenuto ad acquistare un nuovo biglietto.

2.2.8 Sanzioni a carico dei passeggeri

Il passeggero che risulti sprovvisto di biglietto o che fruisca di una facilitazione tariffaria senza avere titolo, è tenuto al pagamento di un ulteriore biglietto a tariffa ordinaria maggiorata del 200%.

Qualora il passeggero non si rendesse disponibile ad ottemperare quanto previsto nella presente sezione, il Comandante si riserva di sporgere denuncia alle Autorità Competenti.

2.3 Il sistema tariffario

Le tariffe di trasporto sono quelle del tariffario in vigore presso la Compagnia al momento del passaggio marittimo.

Le Tariffe dei servizi sono consultabili online nel sito web della compagnia www.ensamar.it. Le Tariffe sono inoltre esposte presso le biglietterie di terra mediante avvisi e monitor informativi ed a bordo dei traghetti con apposita cartellonistica.

Informazioni in merito alle tariffe possono essere richieste all'***Ufficio Informazioni Ensamar*** o di persona ***presso gli sportelli della Biglietteria a terra, ai recapiti ed orari indicati alle pagine 6 e 7 e nell'allegato "UFFICIO INFORMAZIONI E BIGLIETTERIE" della presente carta della Mobilità.***

Tipologia dei documenti di viaggio

La tipologia dei biglietti in vigore è la seguente:

> BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE

Da diritto ad effettuare un solo viaggio e viene acquistato a bordo della nave o a terra presso la biglietteria.

Sono disponibili inoltre i seguenti abbonamenti:

> ABBONAMENTO MENSILE LAVORATORI

2.3.1 Titoli di viaggio agevolati per particolari categorie di utenti

Sono previste tariffe speciali per

- Operatori diretti sull'isola per lavoro, attività di ricerca e studio, non appartenenti ad enti istituzionali
- Passeggeri residenti a Porto Torres
- Scolaresche in gita d'istruzione.

Sono previste inoltre riduzioni per le seguenti categorie di passeggeri:

Categorie	Riduzione
Personale appartenente ad enti istituzionali che si dirige sull'isola dell'Asinara esclusivamente per attività di servizio	Gratuito
Bambini 4-12 anni compiuti, diversamente abili e anziani di età superiore ai 70 anni	Sconto 50%
Bambini 0-3 anni compiuti	Gratuito

Per Enti Istituzionali i cui lavoratori fruiscono di una tariffa agevolata per ragioni di lavoro si intendono:

- Regione Autonoma della Sardegna: Assessorati ed Enti aventi competenza diretta in materie riguardanti la gestione, la tutela e la valorizzazione del parco;
- Comune di Porto Torres e Multiservizi S.r.l. (società in "House providing" dell'Amministrazione Comunale);
- Parco Nazionale dell'Asinara
- Capitaneria di Porto di Porto Torres;
- Forze dell'Ordine e Vigili del Fuoco;
- Servizio 118 e Servizio di guardia medica operante sull'isola.

Al passeggero che abbia diritto a più facilitazioni sarà applicata soltanto la più favorevole, non essendo ammesso il cumulo delle stesse.

I passeggeri beneficiari delle facilitazioni devono presentarsi col documento comprovante il diritto alla riduzione sia all'atto di acquisto del biglietto che al momento dell'imbarco.

2.3.2 Categorie ammesse alla libera circolazione

Sono ammesse alla libera circolazione sulle navi Ensamar le seguenti categorie, **nel caso in cui si trovino in corso di espletamento delle proprie funzioni o della loro attività ispettiva** sulle motonavi della Compagnia:

- Funzionari di Ispezione del Ministero dei Trasporti
- Funzionari di Ispezione della Regione Autonoma della Sardegna ed eventuali tecnici e funzionari di altri uffici della pubblica amministrazione accompagnatori
- Funzionari di Polizia di Stato
- Agenti della Polizia di Stato
- Militari della Guardia di Finanza
- Carabinieri
- Vigili del Fuoco
- Ispettori delle Poste Italiane con qualifica di Polizia Giudiziaria.
- Corpo Forestale dello Stato.

Tutti i titolari di autorizzazione alla libera circolazione nei traghetti sociali, se non in divisa, devono esibire al Personale di controllo che ne faccia richiesta la tessera di appartenenza alla categoria titolare del diritto in oggetto.

Il Personale dell'Azienda dovrà invece esibire, se richiesto dagli Organi preposti, il tesserino di riconoscimento rilasciato dall'Azienda.

2.4 Norme di imbarco

I passeggeri che scelgono i servizi **Ensamar** sono tenuti al rispetto delle seguenti norme che regolano le operazioni di imbarco e sbarco.

2.4.1 Presentazione

Il Passeggero, con o senza veicolo, deve presentarsi presso i porti di imbarco entro il termine indicato nelle pubblicazioni (biglietti, orari, tariffe e altri avvisi) in corso di validità: trascorso tale termine il Passeggero perde ogni diritto all'imbarco.

2.4.2 Imbarco e sbarco veicoli

Il trasporto di veicoli è subordinato, oltre che alla disponibilità di spazio sulla nave ed alle condizioni del mare, alle **limitazioni stabilite dalle autorità relativamente alla circolazione con mezzi motorizzati nell'Isola dell'Asinara (Art. 17 Regolamento del Parco Nazionale dell'Asinara)**:

1. In tutto il territorio del Parco l'accesso e il **transito con veicoli motorizzati sono consentiti esclusivamente previa autorizzazione dell'Ente Parco**.
2. L'Ente Parco autorizza il transito solo sulla strada pavimentata e sulla viabilità sterrata principale indicata nel Piano del Parco e riportata nell'autorizzazione rilasciata.
3. La sosta di lungo periodo dei veicoli motorizzati deve avvenire esclusivamente negli appositi spazi di parcheggio individuati dall'Ente Parco. Durante le soste brevi deve essere lasciata sgombra la strada e devono essere spenti i motori.

In fase di imbarco dei veicoli il personale di bordo verificherà, oltre la disponibilità del regolare titolo di viaggio, il possesso dell'**autorizzazione all'accesso ed il transito con veicoli motorizzati rilasciata dall'Ente Parco Nazionale dell'Asinara**.

Qualunque sia l'ordine di presentazione, sulla base delle prioritarie esigenze di sistemazione adeguata e sicura dei mezzi all'interno del garage la **Ensamar**, il Comandante e gli Addetti al carico hanno facoltà di stabilire l'ordine di imbarco dei veicoli autorizzati a loro insindacabile giudizio.

Qualora per spostamento di orari, cambio di navi o per causa di forza maggiore il Vettore non potesse imbarcare un veicolo regolarmente prenotato, tale veicolo avrà la precedenza nella partenza successiva.

Se all'arrivo nel porto di destino le condizioni del mare o altre cause indipendenti dalla volontà del Vettore non permettessero lo sbarco dei veicoli, questi saranno sbarcati, non appena possibile, in occasione del successivo approdo o nel porto di origine. Eventuali rimborsi saranno accordati secondo quanto previsto al paragrafo Rinuncia al viaggio – Annullamento del biglietto e Rimborsi.

Qualora le misure del veicolo al seguito non corrispondano a quelle dichiarate all'atto della prenotazione, la **Ensamar** si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco o di incassare il pagamento della differenza tra la tariffa intera e la tariffa ridotta di cui hanno usufruito.

L'imbarco e lo sbarco dei veicoli vengono effettuati personalmente dal Passeggero conducente, il quale assume la responsabilità, verso la Società e verso i terzi, dei danni che eventualmente possono causare ad altri automezzi o alle installazioni di bordo, sia durante le operazioni di imbarco e sbarco, sia durante la navigazione. I danni eventuali causati ai veicoli durante la traversata, dovranno essere fatti constatare da chi ritira il veicolo, in contraddittorio con il Comandante o un rappresentante del vettore, al momento dello sbarco, al fine di redigere un regolare verbale. In mancanza di tempestivo reclamo si verificherà la presunzione di cui all'art. 435 del Codice della Navigazione. I veicoli dovranno essere condotti dall'ingresso del portellone della nave al garage nel caso di imbarco, e dal garage all'ingresso del portellone della nave in caso di sbarco, sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del Passeggero conducente che dovrà rispettare tutte le norme di sicurezza vigenti per la circolazione sulle banchine portuali interessate. All'interno della nave il Passeggero conducente dovrà posizionare i veicoli secondo le istruzioni impartite e nel posto indicato dal personale di bordo. I proprietari o accompagnatori di automezzi contenenti qualsiasi merce o materiale vario, dovranno aver cura di sistemare il carico in un posto

chiuso o racchiuso con telone, in maniera da non subire conseguenze derivanti dal movimento della nave.

Eventuali passeggeri non conducenti dovranno imbarcarsi esclusivamente a piedi passando per gli appositi accessi.

I veicoli imbarcati debbono essere lasciati chiusi ed assicurati a cura del Passeggero conducente con la prima marcia innestata e con il freno di stazionamento azionato.

All'arrivo della nave i passeggeri dovranno tempestivamente ritirare i loro veicoli.

2.4.3 *Veicoli alimentati a gas liquido.*

Il Passeggero al momento della prenotazione o dell'acquisto del biglietto deve dichiarare l'eventuale alimentazione a gas liquido del veicolo al seguito. In mancanza di tale adempimento il Passeggero perde il diritto all'imbarco del veicolo al seguito.

2.4.4 *Trasporto bagagli*

Ogni passeggero ha diritto al trasporto gratuito del proprio bagaglio.

Sono considerati ed ammessi come bagaglio esclusivamente gli effetti di uso personale del passeggero nonché i campionari dei viaggiatori di commercio.

2.4.5 *Oggetti Smarriti*

Tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti dal personale di bordo nelle navi, sono consegnati al Comandante, e quindi registrati e consegnati alla biglietteria di riferimento per la relativa gestione:

- Tratta Asinara – Porto Torres: Biglietteria di Porto Torres.

Tali oggetti saranno conservati presso la biglietteria per 3 mesi; trascorso tale periodo verranno trasmessi, in caso di mancato reclamo, al Comune della località presso la quale si trova la Biglietteria interessata (art. 927 Codice Civile).

Qualora il Comune competente non accettasse per qualsiasi motivo gli oggetti ritrovati, gli stessi, trascorsi i tre mesi dal ritrovamento, saranno smaltiti o ceduti gratuitamente alle Associazioni caritatevoli.

Chi ritenga di aver smarrito degli oggetti a bordo dei mezzi o nei locali aziendali, potrà rivolgersi agli uffici aziendali, descrivendo l'oggetto ed indicando il servizio nel corso del quale si è verificato presumibilmente lo smarrimento e la data dello stesso.

Nel caso di ritrovamento del bene smarrito, lo stesso verrà riconsegnato a seguito dell'apposizione su apposito documento della firma del denunciante lo smarrimento o di chi ne fa le veci e della data di consegna.

Informazioni sugli oggetti smarriti possono essere richieste ai recapiti riportati al paragrafo 1.2.2.

2.4.6 *Trasporto ammalati*

La **Ensamar** può accettare a bordo passeggeri che necessitino di assistenza sanitaria solo se accompagnati da personale medico.

Fatte salve le disposizioni di legge, la **Ensamar** non ha l'obbligo di assicurare l'assistenza sanitaria al Passeggero. Il Comandante offrirà in ogni caso tutto l'impegno per chiedere consigli e, se necessario, assistenza alle Autorità mediche a terra.

Tutte le navi dispongono a bordo di medicine e di materiale sanitario sempre disponibili ed utilizzabili secondo lo standard minimo prescritto dalle Autorità nazionali.

È anche disponibile a bordo una pubblicazione contenente informazioni e consigli su malattie e infortuni che possono verificarsi a bordo.

Il Passeggero che dovesse stare male durante la navigazione avrà diritto all'assistenza che il Comando di bordo sarà in grado di offrire con i mezzi, le conoscenze ed i medicinali disponibili.



Il traghetto Sara D, in servizio sulla tratta PORTO TORRES-ASINARA/ASINARA-PORTO TORRES, è attrezzato di DAE (Defibrillatore Automatico Esterno) ed a bordo di tale nave è presente personale di bordo addestrato alla tecnica di BLS (Basic Life Support, ovvero Supporto di base alle funzioni vitali).

2.4.7 *Trasporto animali*

Gli animali domestici di piccola taglia devono essere custoditi, a cura del proprietario, in gabbia di dimensioni non superiori a cm. 40x40x40 e viaggiano gratuitamente.

Gli ulteriori animali domestici sono accettati a bordo, previo pagamento del biglietto previsto; i cani devono essere condotti al guinzaglio e provvisti di museruola. I proprietari devono essere provvisti di sacchetto e paletta per accudire i loro animali. In alcuni casi il personale di bordo potrà imporre alcune restrizioni alla loro circolazione, quali il divieto di accesso ai saloni passeggeri al fine di non arrecare disagi ad altri soggetti sofferenti di allergie.

La società può richiedere un certificato di vaccinazione e buona salute con validità non superiore ai tre mesi dalla data del rilascio.

2.5 **Responsabilità e obblighi particolari del passeggero**

I passeggeri delle navi **Ensamar** devono rispettare i seguenti obblighi, al fine di assicurare la corretta permanenza a bordo.

2.5.1 *Responsabilità del passeggero*

Il Passeggero risponde di tutti i danni comunque causati da lui, o da persona o animali sottoposti alla sua custodia, alla nave, ai suoi arredi, alle sue pertinenze ed accessori, alle sue attrezzature, agli altri passeggeri, al personale dipendente della **Ensamar** od ai suoi ausiliari, ai terzi, nonché di tutte le sanzioni, contravvenzioni, multe e/o spese alle quali, per suo fatto, la **Ensamar** sia assoggettata da parte di qualsiasi Autorità.

2.5.2 *Minori*

I bambini fino a 4 anni (non ancora compiuti) viaggiano gratuitamente.

I minori di età inferiore a 14 anni non possono viaggiare soli. Devono essere costantemente sorvegliati dai genitori e/o adulti che ne hanno la custodia e non possono circolare per la nave senza essere accompagnati.

In nessun caso la **Ensamar** sarà responsabile per i danni occorsi a minori in caso di violazione di quanto sopra.

2.5.3 *Armi e sostanze pericolose*

È proibito al Passeggero portare a bordo armi bianche e da fuoco, munizioni, esplosivi, carburanti o altre sostanze pericolose o infiammabili senza il consenso scritto della **Ensamar** e le necessarie autorizzazioni di legge, da ottenersi a cura del Passeggero. In tal caso detti oggetti dovranno essere obbligatoriamente consegnati al Comandante e potranno essere ritirati solo al momento dello sbarco.

2.5.4 *Bagaglio di illecita detenzione*

È proibito al Passeggero includere nel proprio bagaglio o comunque introdurre a bordo sostanze ed oggetti di illecita detenzione o di contrabbando.

In tal caso, il Passeggero sarà responsabile verso la **Ensamar** e/o chiunque altro dovesse eventualmente sopportare danni, multe ed ammende in conseguenza di detta introduzione.

2.5.5 *Trasporto Merci pericolose*

Il caricatore/il conducente/l'autista ha l'obbligo, prima dell'imbarco, di dichiarare l'esistenza sul veicolo di merci pericolose.

Il trasporto di veicoli commerciali contenenti materie infiammabili, esplosivi, corrosive e pericolose è consentito sulle sole navi abilitate a tale tipo di trasporto e "nei limiti dell'abilitazione" alle condizioni stabilite dalle norme e regolamenti di sicurezza.

Il caricatore/conducente/autista ha l'obbligo di attenersi a tutte le disposizioni delle leggi vigenti circa la dichiarazione, imbarco, trasporto, imballaggio ed etichettatura delle merci in parola.

Le richieste di trasporto di cui al presente articolo debbono essere preannunciate alle biglietterie degli scali di imbarco con almeno dodici ore di anticipo, specificando dettagliatamente la tipologia e le caratteristiche delle merci pericolose da trasportare.

2.5.6 *Permanenza a bordo*

Dal momento dell'imbarco e fino allo sbarco il passeggero è tenuto a seguire le disposizioni impartite del personale di bordo ed a prendere visione ed uniformarsi a quanto indicato dalla cartellonistica esposta nei locali all'interno della motonave. La Società non risponde di eventuali danni al passeggero per mancata osservanza di tali avvisi o disposizioni.

I passeggeri hanno l'obbligo di non accedere nel garage e sostare nelle scale di accesso fino al completo arresto della nave ed al completamento della manovra di ormeggio.

Le persone anziane e a mobilità ridotta possono effettuare la traversata nel ponte garage ove non siano disponibili impianti di sollevamento o ascensori. Il personale di bordo **Ensamar** è sempre a disposizione per la necessaria assistenza individuale e per consentire agli anziani ed alle persone a mobilità ridotta di raggiungere il salone.

Oltre al rispetto dei divieti e delle disposizioni, il passeggero è obbligato a tenere un comportamento tale da non recar danno o fastidio agli altri viaggiatori o al personale di bordo e tale da non pregiudicare la sicurezza della navigazione. Inoltre, il passeggero è tenuto ed invitato a seguire le disposizioni impartite del personale di bordo e di prendere visione di quanto indicato dalla cartellonistica esposta.

2.6 **Diritti del passeggero**

Il passeggero ha diritto:

- a) a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- b) all'informazione a terra ed a bordo dei traghetti;
- c) alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in vigore;
- d) ad usufruire di un servizio puntuale e regolare (compatibilmente con le condizioni meteo-marine, non dipendenti da **Ensamar**);

- e) ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- f) ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- g) alla riconoscibilità del personale a contatto con l'utenza;
- h) ad inoltrare reclami e ad ottenere in tempi brevi risposta;
- i) ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- j) alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella sezione 2 della presente carta.



Il regolamento (UE) n. 1177/2010, relativo ai **diritti dei passeggeri che viaggiano via mare** e per vie navigabili interne, prevede inoltre una serie minima di diritti per i passeggeri, di seguito elencati e per il cui dettaglio si rimanda all'Allegato "Sintesi diritti dei passeggeri Reg. 1177":

- **Diritto di informazione**
- **Diritto a condizioni contrattuali non discriminatorie**
- **Diritto all'attenzione e all'assistenza**
- **Diritto al trasporto alternativo e al rimborso in caso di cancellazione o ritardo alla partenza**
- **Diritto di chiedere una compensazione economica parziale del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale**
- **Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta**
- **Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione**
- **Garanzia dei diritti dei passeggeri da parte degli organismi nazionali preposti all'esecuzione e meccanismi affini**

2.7 Responsabilità e diritti del vettore

2.7.1 Risarcimento danni alle persone o alle cose.

La procedura di gestione del Risarcimento danni alle persone o alle cose è descritta nel paragrafo 3.3 della presente Carta.

2.7.2 Reclami.

Eventuali reclami di qualsiasi natura dovranno essere immediatamente notificati all'Ufficio Reclami, secondo le modalità indicate al paragrafo 3.1 della presente Carta.

2.8 Personale a contatto con il pubblico

Tutto il Personale **Ensamar** a contatto con il pubblico:

- a) dimostra nei rapporti con l'Utente la massima disponibilità e non ne ostacola l'esercizio dei diritti
- b) risponde alle richieste di informazioni con gentilezza e premura
- c) evita le discussioni con gli interlocutori astenendosi dal rispondere ad eventuali critiche o commenti mantenendo sempre un atteggiamento disponibile e conciliativo

- d) si astiene da comportamenti o dichiarazioni che danneggino l'immagine dell'azienda, non consoni al ruolo che gli è affidato per lo svolgimento del servizio
- e) è fornito di tesserino di riconoscimento in vista durante il servizio
- f) cura il proprio aspetto personale e indossa la divisa regolamentare.

SEZIONE 3 – FATTORI E INDICATORI AZIENDALI DI QUALITÀ/STANDARD

Le condizioni minime di qualità (CMQ) dei servizi di trasporto passeggeri via mare sono definite sulla base delle indicazioni della delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 96/2018 e relativo Allegato A.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

3.1 Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva la **Ensamar** si impegna a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione del passeggero con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Indagini sulla soddisfazione del Cliente;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

3.2 Fattori della Qualità

I fattori di qualità individuati, come previsti nel Titolo II della delibera ART n. 96/2018, sono elencati di seguito:

- 1) **Regolarità e puntualità del servizio (Capo I – Misura 5);**
- 2) **Informazioni all'utenza e trasparenza (Capo II – Misura 6, 7 e 8);**
- 3) **Accessibilità commerciale (Capo III – Misura 9);**
- 4) **Pulizia e comfort dei mezzi (Capo IV – Misura 10), decoro e funzionalità (aggiuntivo rispetto alla delibera ART);**
- 5) **Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (Capo V – Misura 11);**
- 6) **Aspetti ambientali (Capo VI – Misura 12).**

In relazione ai fattori di qualità sopra definiti vengono fissati i livelli qualitativi e quantitativi minimi a cui la Compagnia deve ottemperare

Ensamar dovrà attenersi al rispetto degli STANDARD OBIETTIVO fissati per l'anno in corso ed illustrati nella Tabella 1, di seguito riportata.

3.2.1 Dati sulla qualità dei servizi Ensamar

TABELLA 1 – DATI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELCOMAR			
FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		2025
	TIPOLOGIA	STANDARD QUALITATIVI	STANDARD OBIETTIVO
1. REGOLARITÀ E PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO	Regolarità del servizio	Indice di Regolarità delle navi - %Rn = numero delle corse effettuate nel mese/numero totale delle corse programmate - numero di corse non effettuate per cause di forza maggiore*100 ----- ASINARA – PORTO TORRES E VIC.	--- 100%
	Puntualità	Indice di puntualità - %P = (n° corse puntuali effettuate con buone condizioni meteo/numero totale corse effettuate con buone condizioni meteo)*100 ----- %P - ASINARA – PORTO TORRES E VIC.	--- ≥ 98%
2. INFORMAZIONI AI PASSEGGERI	Informazioni minime - PRIMA DEL VIAGGIO	% = (numero di informazioni presenti/ numero delle informazioni minime previste dal contratto di servizio) *100	100%
	Informazioni minime (statiche e dinamiche) - DURANTE IL VIAGGIO – Fondamentali	% = (numero di informazioni fondamentali presenti/ numero delle informazioni fondamentali previste dal contratto di servizio) *100	100%
	Informazioni minime (statiche e dinamiche) - DURANTE IL VIAGGIO – Fondamentali e Non Fondamentali	% = (numero di informazioni presenti (fondamentali e non fondamentali) / numero delle informazioni minime previste dal contratto di servizio) *100	70,0%
3. ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE	Presenza di una biglietteria di terra in ogni scalo	% ACV = (n° di porti dotati di biglietteria di terra / n° totale di porti)*100	100% (1/1)
	Vendita dei titoli di viaggio a bordo delle navi negli orari di chiusura delle biglietterie	Presente/Assente	Presente
	Disponibilità di almeno un canale di vendita presso agenzie di viaggio o altri punti convenzionati	% ACV = (n° di porti dotati di adeguato canale di vendita / n° totale di porti)*100	100% (1/1)
	Disponibilità Sito web pienamente accessibile e funzionante	Presente/Assente	Presente
	Disponibilità di apposito canale telematico per l'acquisto online di titoli di viaggio	% ACV = (n° di porti per i quali è possibile l'acquisto online di titoli di viaggio / n° totale di porti) *100	100% (1/1)
	Numero verde aziendale, con call center attivo 7 giorni su 7 per assistenza e informazioni	% ACV = (n° di porti per i quali è disponibile call center / n° totale di porti) *100	100% (1/1)
4. PULIZIA DELLE NAVI, COMFORT DEL VIAGGIO, DECORO E FUNZIONALITÀ	Pulizia ordinaria Esterno	Frequenza	Giornaliera
	Pulizia ordinaria Zone di accesso ai saloni viaggiatori	Frequenza	Giornaliera
	Pulizia ordinaria Servizi igienici	Frequenza	Giornaliera
	Pulizia ordinaria Saloni viaggiatori/spazi ristoro	Frequenza	Giornaliera
	Indicatore Pulizia	PULN_EX trimestre =(n° interventi eseguiti/n° interventi programmati)*100	100%
	Climatizzazione locali passeggeri	% CLI_FN =(n° navi dotate di impianto funzionante/n° totale navi)*100	100% (1/1 traghetti)
	Servizi igienici	% WC_AFN = n° navi con toilette accessibili e funzionanti/n° totale navi)*100	100% (1/1 traghetti)
	Disponibilità punto di ristoro per passeggeri	%=(n° navi con disponibilità di Bar o Distributori automatici snack e bevande/n° totale navi)*100	100% (1/1 traghetti)
5. ACCESSIBILITÀ DELLE NAVI E DELLE INFRASTRUTTURE AL PUBBLICO	Accessibilità alle persone a mobilità ridotta (PMR)	PMR: %SPMR L,i=(n° corse mensili accessibili e fruibili L,/n° corse mensili programmate e accessibili L,i)*100	100%
6. INDICATORI DI QUALITÀ AMBIENTALE	Dotazione di certificazione di conformità a procedure finalizzate alla tutela ambientale	CERT_AMB è= n° navi impiegate nei servizi che rientrano nel campo di applicazione del sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001 della Compagnia che noleggia la nave/n° totale navi)*100	100% (1/1 traghetti)

SEZIONE 4 – PROCEDURE DI DIALOGO TRA L’AZIENDA E GLI UTENTI

4.1 Procedura di inoltro reclami e suggerimenti

Eventuali reclami e, suggerimenti di qualsiasi natura possono essere inoltrati utilizzando le seguenti modalità:

4.1.1 Modalità di inoltro alla Compagnia

I suggerimenti per il miglioramento dei servizi o i reclami possono essere inoltrati, anche mediante compilazione dell’apposito “Modulo di segnalazione o reclamo” a disposizione degli utenti presso i Comandi di Bordo e le Biglietterie di scalo o scaricabile via internet dalla pagina “Carta della Mobilità”.

La comunicazione può essere trasmessa alla **Ensamar S.r.l. - Ufficio Reclami** con una delle seguenti modalità

- Per posta ordinaria o raccomandata all’indirizzo: **Ensamar S.r.l. - Ufficio Reclami - Via La Marmora, 9 - 07024 La Maddalena (OT)**
- Via e-mail all’indirizzo: **info@ensamar.it**
- Consegna a mano presso gli uffici o le biglietterie.

Nel caso dei reclami la comunicazione dev'essere inoltrata entro tre mesi dalla data dell'evento segnalato.

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l’Utente dovrà fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all’accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché la **Ensamar** possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell’Utente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del Modulo.

I reclami per danni ai veicoli dovranno essere immediatamente notificati agli Ufficiali addetti al carico. Essi redigeranno, su apposito **“MODULO RAPPORTO DANNI VEICOLO DEL PASSEGGERO”**, il rapporto danni per conto del Passeggero, che provvederà a sottoscriverlo. Tale rapporto non costituirà accettazione di responsabilità e/o riconoscimento alcuno da parte della **Ensamar**.

Reclami per danni ai veicoli non accompagnati dalla copia del rapporto danni non potranno essere esaminati dalla **Ensamar**.

4.1.2 Risposta ai reclami

La **Ensamar** si impegna a comunicare all’utente:

- una risposta esaustiva, ove possibile, al momento del ricevimento del reclamo;
- una risposta scritta in tutti quei casi in cui non sia possibile dare una immediata risposta ed entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo, in cui sarà specificato all’Utente

l'esito degli accertamenti compiuti, le azioni intraprese per la gestione di quanto segnalato ed il termine entro il quale saranno portate a conclusione.

4.1.3 Prescrizione

I diritti derivanti dal contratto di trasporto di persone e del bagaglio al seguito, si prescrivono con il decorso dei termini previsti dall'art. 418 del Codice della Navigazione.

Qualora non sia notificato atto di citazione davanti al Giudice competente entro un anno dallo sbarco del Passeggero, fatto salvo ogni termine di prescrizione più favorevole alla **Ensamar**, qualsiasi azione contro **Ensamar**, sia contrattuale che extracontrattuale, per morte o lesioni personali, perdita del bagaglio o del veicolo o per risarcimento di danni a qualsiasi titolo sarà considerata come decaduta.

In nessun caso la **Ensamar** è responsabile per atti o fatti verificatisi fuori della nave.

In ogni caso, fermi restando i termini previsti nel presente articolo, il passeggero che subisce sinistri alla propria persona dipendenti da fatti verificatisi all'inizio dell'imbarco fino al compimento dello sbarco, deve comunque segnalarli al Comando di bordo prima dello sbarco definitivo.

4.1.4 Comunicazione all'autorità di Regolazione Dei Trasporti

Solo dopo aver presentato un reclamo a Ensamar S.r.l., con le modalità sopra descritte, e decorsi sessanta giorni dall'invio della segnalazione, il passeggero potrà rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 1177/2010, tramite l'apposito sistema telematico (SiTe), disponibile sul sito web dell'Autorità, oppure con il modulo da inviare a mezzo posta raccomandata all'indirizzo di Via Nizza n. 230, 10126 Torino, oppure via e-mail ad uno dei seguenti indirizzi di posta elettronica:

- pec@pec.autorita-trasporti.it;
- art@autorita-trasporti.it.

Per ulteriori informazioni consultare il sito www.autorita-trasporti.it.

4.1.5 Portale Assessorato ai Trasporti RAS: "Segnala un Disservizio"

Attraverso il portale www.sardegnamobilita.it/disservizi, istituito dall'Assessorato dei trasporti della Regione Autonoma della Sardegna, i passeggeri hanno facoltà di segnalare i disservizi via web.

Le segnalazioni sono indirizzate contemporaneamente alla Compagnia e sono analizzate per migliorare la qualità dei servizi, sia attraverso interventi immediati che attraverso politiche strategiche maggiormente vicine ai bisogni dei cittadini.

La facoltà di segnalare un disservizio attraverso l'applicazione è riconosciuta ai passeggeri in possesso di titolo di viaggio valido (biglietto, abbonamento, etc). Per effettuare una segnalazione sarà necessario disporre di una fotografia del titolo di viaggio.

4.2 Procedura di rimborso

3.2.1 Rimborsi per Rinuncia al viaggio

Qualora il Passeggero decidesse di non effettuare la corsa per ragioni non dipendenti dalla **Ensamar**, il mancato utilizzo del biglietto di passaggio non dà diritto a rimborso.

4.2.1 Rimborso per soppressione o ritardo dei servizi

Nel solo caso di ritardi o soppressione della corsa per cause imputabili alla Compagnia è previsto, in conformità al REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010, l'annullamento del biglietto e il conseguente rimborso secondo le modalità di seguito descritte.

In caso di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza previsto o alla cancellazione di un servizio passeggeri, i passeggeri, in base al REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010, possono scegliere tra:

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

Per assicurare il pieno confort e la massima sicurezza della navigazione i traghetti **Ensamar** non potranno effettuare traversate in presenza di onde di altezza superiore a mt. 3. Ove la **Ensamar** riscontri, a proprio insindacabile giudizio tecnico, tali condizioni meteo-marine la partenza della nave verrà soppressa.

In tale eventualità, il passeggero conserverà il diritto di effettuare la traversata su una successiva partenza di altra nave della **Ensamar**.

In caso di soppressione della corsa il biglietto rimarrà valido per un anno a partire dalla data di emissione.

In caso di soppressione della partenza, aggiunta o omissione degli scali o inizio del viaggio da un porto diverso da quello stabilito, il Passeggero che non intendesse più usufruire dei servizi della Società avrà diritto al rimborso del prezzo del biglietto pagato.

Resta in ogni caso escluso ogni risarcimento di danni e rimborso di spese di qualsiasi natura.

Le richieste di rimborso per i casi previsti dal contratto di trasporto vanno rivolte esclusivamente alla biglietteria o al nostromo di bordo che hanno emesso il biglietto o all'ufficio Gestione Operativa. La richiesta di rimborso avviene verbalmente.

A seguito dell'accettazione della richiesta gli addetti biglietteria o il Nostromo procedono al rimborso del prezzo del biglietto, previa restituzione dell'originale del biglietto, ed a annotare sul titolo di viaggio la dicitura rimborsato, la data di rimborso e la motivazione.

La richiesta di rimborso deve essere presentata massimo entro la data di partenza riportata sul titolo di viaggio. Decorso tale termine si perde il diritto al rimborso.

3.2.2 *Rimborso per irregolarità: ritardata partenza o maggior durata del viaggio*

In base al Regolamento (CE) n. 1177/2010, i passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al:

- 25% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera un'ora.
- 50% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera due ore.

Ensamar è tuttavia sollevata dall'obbligo di versare una compensazione economica ai passeggeri in caso di ritardo all'arrivo se prova che il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave, o da circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano ragionevolmente essere evitate.

Ensamar si riserva inoltre di far effettuare anche altri scali, diversi da quelli previsti, per ragioni che ineriscono la sicurezza della navigazione, sulla base della valutazione tecnica del Comandante. In tali eventualità il passeggero non ha diritto a rimborso o risarcimento.

4.3 **Procedura di risarcimento danni alle persone o alle cose**

3.3.1 *Risarcimento danni per responsabilità civile*

Le responsabilità della **Ensamar** per danni alle persone ed ai veicoli trasportati sono assicurate come previsto dalle vigenti disposizioni della legge di bandiera e dalle Convenzioni Internazionali applicabili.

Il passeggero che subisce sinistri alla propria persona dipendenti da fatti verificatisi all'inizio dell'imbarco fino al compimento dello sbarco, deve segnalarli al Comando di bordo prima dello sbarco definitivo.

La **Ensamar** non assume nessuna responsabilità per perdite o danni derivanti da qualsiasi avvenimento inerente la navigazione dovuto a forza maggiore.

4.3.1 *Responsabilità trasporti e veicoli ed oggetti in essi contenuti.*

La **Ensamar** è esonerata da qualsiasi responsabilità per le perdite o per i danni subiti dai veicoli durante le operazioni di imbarco e sbarco, a meno che non siano ad essa direttamente imputabili. La **Ensamar** non risponde delle perdite o dell'avaria degli oggetti contenuti nel veicolo. Il vettore non risponderà di nessuna perdita o danno che può derivare dal clima, dalla pioggia, dagli spruzzi del mare o da motivi estranei alle direttive del personale di bordo.

La **Ensamar** non assume alcuna responsabilità per eventuali sottrazioni di valigie, indumenti, etc. e per lo smarrimento o il danno eventualmente subito da oggetti di valore, denaro, documenti, manoscritti, tenuti a bordo dei veicoli. I proprietari, degli automezzi devono avere cura di non lasciare negli automezzi stessi oggetti di valore.

ALLEGATI

- UFFICIO INFORMAZIONI E BIGLIETTERIE
- SINTESI DIRITTI DEI PASSEGGERI - REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010
- CATEGORIE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE
- QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE
- MODULO RECLAMO

CARTA DELLA MOBILITA'

Gentile Cliente la Carta della mobilità ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra Ensamar ed i passeggeri ed è finalizzata alla valorizzazione della partecipazione attiva del passeggero al miglioramento dei servizi offerti ed all'incremento delle garanzie a tutela dei diritti del passeggero stesso.

Principi ispiratori della Carta sono:

- *Eguaglianza ed imparzialità*
- *Continuità*
- *Partecipazione*
- *Efficienza ed efficacia*
- *Semplificazione delle procedure*



Ensamar

ENSAMAR S.R.L.

VIA LA MARMORA 9, 07024, LA MADDALENA (SS)

C.F. E P.IVA 02723960908

Ufficio informazioni /Ufficio reclami:



mail: info@ensamar.it - Sito web : www.ensamar.it



**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
TRASPORTO PUBBLICO MARITTIMO**



Ensamar

Carta della Mobilità

SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO

IN CONTINUITÀ TERRITORIALE:

LINEA PORTO TORRES – ASINARA / ASINARA – PORTO TORRES



**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
TRASPORTO PUBBLICO MARITTIMO**

ALLEGATI

AGG. 01/07/2025

CARTA DELLA MOBILITÀ – ALLEGATO 01**Ufficio informazioni**

Numero Verde
800.195.344



Tutti i giorni: *dalle 8:00 alle 19:00*



E-mail info@ensamar.it

Negli orari di chiusura dell'Ufficio Informazioni è possibile rivolgersi alle Biglietterie di scalo ai recapiti indicati di seguito o consultare il sito web www.ensamar.it.

Biglietteria di Porto Torres

Porto di Porto Torres – Stazione Marittima



800 195 344



tutto l'anno: La biglietteria apre un'ora prima della partenza della nave.

Gli orari degli uffici e delle biglietterie potrebbero subire variazioni per esigenze operative. Si raccomanda di verificare eventuali variazioni telefonando al numero verde: 800 195 344



CARTA DELLA MOBILITÀ – ALLEGATO 02

SINTESI DELLE DISPOSIZIONI RELATIVE AI DIRITTI DEI PASSEGGERI CHE VIAGGIANO VIA MARE E PER VIE NAVIGABILI INTERNE¹

Regolamento (CE) n. 1177/2010

Il regolamento (UE) n. 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne si applica a decorrere dal 18 dicembre 2012 e prevede una serie minima di diritti per i passeggeri che viaggiano:

- con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro.

Il regolamento (UE) n. 1177/2010 lascia impregiudicato il diritto dei passeggeri di rivolgersi ai tribunali nazionali, secondo la legislazione nazionale, per ottenere risarcimenti connessi a danni dovuti a cancellazione o ritardo dei servizi di trasporto.

Diritto di informazione

Tutti i passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne hanno diritto a ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, compreso il diritto di essere informati in merito ai diritti dei passeggeri, agli estremi degli organismi nazionali preposti all'esecuzione e alle condizioni di accesso al trasporto per le persone con disabilità o per le persone a mobilità ridotta.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza, i passeggeri hanno il diritto di essere informati del ritardo o della cancellazione dal vettore non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto e dell'orario di partenza e di arrivo previsti non appena tale informazione è disponibile.

Diritto a condizioni contrattuali non discriminatorie

Tutte le persone che acquistano biglietti per servizi di navigazione hanno diritto a non essere discriminate direttamente o indirettamente in base alla loro nazionalità o al luogo di stabilimento del vettore.

Diritto all'attenzione e all'assistenza

In caso di ritardo superiore a novanta minuti o di cancellazione di un servizio passeggeri, ai passeggeri sono offerti gratuitamente spuntini, pasti o bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa.

In caso di cancellazione o ritardo alla partenza che renda necessario un soggiorno di una o più notti per il passeggero, il vettore offre gratuitamente una sistemazione adeguata a terra, e il trasporto tra il terminale portuale e il luogo di sistemazione. Il vettore, se prova che la cancellazione o il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento sicuro della nave, è sollevato dall'obbligo di offrire gratuitamente una sistemazione.

Il passeggero non ha diritto all'assistenza del vettore se è informato della cancellazione o del ritardo prima dell'acquisto del biglietto ovvero se la cancellazione o il ritardo sono causati dal passeggero stesso.

Diritto al trasporto alternativo e al rimborso in caso di cancellazione o ritardo alla partenza

In caso di ritardo superiore a novanta minuti rispetto all'orario di partenza previsto o alla cancellazione di un servizio passeggeri, i passeggeri possono scegliere tra:

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

Diritto di chiedere una compensazione economica parziale del prezzo del biglietto in caso di ritardo all'arrivo alla destinazione finale

I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 25% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:

- un'ora in un servizio regolare fino a quattro ore;

I passeggeri possono chiedere una compensazione economica pari al 50% del prezzo del biglietto se il ritardo all'arrivo alla destinazione finale supera:

- due ore in un servizio regolare fino a quattro ore;

Il vettore è tuttavia sollevato dall'obbligo di versare una compensazione economica ai passeggeri in caso di ritardo all'arrivo se prova che il ritardo è provocato da condizioni meteorologiche che mettono a rischio il funzionamento

¹ Sintesi redatta in conformità all'articolo 23, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 1177/2010. Non ha valore giuridico.

sicuro della nave, o da circostanze straordinarie che ostacolano l'esecuzione del servizio passeggeri, le quali non potevano ragionevolmente essere evitate.

Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Oltre ai diritti generali dei passeggeri, le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, quando viaggiano con servizi di navigazione godono dei diritti seguenti che offrono loro un accesso al trasporto in condizioni di parità con gli altri passeggeri:

a) diritto di accesso al trasporto per le persone con disabilità e per le persone a mobilità ridotta, senza discriminazioni

Un vettore non può rifiutarsi di accettare una prenotazione, fornire un biglietto o imbarcare una persona per motivi di disabilità o di mobilità ridotta.

Se non è possibile portare a bordo una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta per motivi di sicurezza o per impossibilità d'imbarco dovuta alla progettazione della nave, i vettori devono compiere tutti gli sforzi ragionevoli per proporre alla persona in questione un'alternativa di trasporto accettabile. Qualora alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, che siano in possesso di prenotazione e hanno notificato al vettore le loro esigenze specifiche, venga comunque negato l'imbarco, queste possono scegliere tra il diritto al rimborso e il trasporto alternativo, quest'ultimo subordinato al rispetto degli obblighi in materia di sicurezza.

I vettori non possono chiedere alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta di pagare un prezzo più alto per le prenotazioni o i biglietti. Le prenotazioni e i biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri.

I vettori predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle persone che le accompagnano.

b) diritto ad assistenza speciale

I vettori forniscono gratuitamente assistenza alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta nei porti e a bordo delle navi, anche durante l'imbarco e lo sbarco.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare al vettore, al momento della prenotazione o dell'acquisto anticipato del biglietto, le loro esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti o la necessità di trasportare apparecchi medici. Per qualsiasi altro tipo di assistenza le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta devono notificare al vettore con almeno quarantotto ore d'anticipo e presentarsi in un luogo designato all'ora convenuta, in anticipo rispetto all'orario d'imbarco pubblicato.

c) diritto a risarcimento per perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità

Se un vettore è causa, per propria colpa o negligenza, della perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche usate da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta, deve offrire alle suddette persone un risarcimento corrispondente al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione.

Diritto di trasmettere reclami ai vettori e agli organismi nazionali preposti all'esecuzione

I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio. Il vettore deve disporre di un meccanismo per il trattamento dei reclami. In questo ambito, entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore deve notificare al passeggero se ritiene che il reclamo sia motivato, respinto o se è ancora in fase di esame. Deve rispondere definitivamente al passeggero entro due mesi dal ricevimento del reclamo.

I passeggeri possono inoltrare reclami agli organismi nazionali preposti all'esecuzione per presunte infrazioni al regolamento (UE) n. 1177/2010. È possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (solo dopo aver inviato un reclamo a Ensamar S.r.l., e decorsi sessanta giorni dall'invio), all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 - Torino, oppure ai seguenti indirizzi di posta elettronica: pec@pec.autorita-trasporti, art@autorita-trasporti.

Garanzia dei diritti dei passeggeri da parte degli organismi nazionali preposti all'esecuzione e meccanismi affini

Negli Stati membri gli organismi nazionali designati sono responsabili dell'esecuzione dei diritti e degli obblighi contenuti nel regolamento (UE) n. 1177/2010 per quanto riguarda i servizi.



CARTA DELLA MOBILITÀ – ALLEGATO 03

CATEGORIE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

Sono previste tariffe speciali per

- Operatori diretti sull'isola per lavoro, attività di ricerca e studio, non appartenenti ad enti istituzionali
- Passeggeri residenti a Porto Torres
- Scolaresche in gita d'istruzione.

Sono previste inoltre riduzioni per le seguenti categorie di passeggeri:

Categorie	Riduzione
Personale appartenente ad enti istituzionali che si dirige sull'isola dell'Asinara esclusivamente per attività di servizio	Gratuito
Bambini 4-12 anni compiuti, diversamente abili e anziani di età superiore ai 70 anni	Sconto 50%
Bambini 0-3 anni compiuti	Gratuito

Per Enti Istituzionali i cui lavoratori fruiscono di una tariffa agevolata per ragioni di lavoro si intendono:

- Regione Autonoma della Sardegna: Assessorati ed Enti aventi competenza diretta in materie riguardanti la gestione, la tutela e la valorizzazione del parco;
- Comune di Porto Torres e Multiservizi S.r.l. (società in "House providing" dell'Amministrazione Comunale);
- Parco Nazionale dell'Asinara
- Capitaneria di Porto di Porto Torres;
- Forze dell'Ordine e Vigili del Fuoco;
- Servizio 118 e Servizio di guardia medica operante sull'isola.

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL PASSEGGERO

TRATTA: Asinara – Porto Torres Porto Torres - Asinara

GIORNO E ORA DI PARTENZA: ____/____/____ h. :

NAVE: Sara D

Al fine di migliorare il livello dei nostri servizi, Vi preghiamo di compilare, e restituirci, il presente questionario, indicando il Vostro livello di soddisfazione sui punti sottoelencati:

INDICATORI	GRADO DI SODDISFAZIONE										
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
Livello generale di pulizia della nave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comfort del viaggio e Funzionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regolarità del servizio e puntualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accessibilità, diffusione e completezza delle informazioni fornite all'utenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sicurezza del viaggio e percezione livello sicurezza personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riconoscibilità e cortesia del personale di bordo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attenzione all'ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soddisfazione globale sulla nostra Compagnia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

Qualora vogliate essere contattati lasciate un recapito (telefono, indirizzo o e-mail) nel seguente spazio :

Nome:

Recapito:

Regolamento (UE) 2016/679 e D.lgs. 196/2003 - Acquisizione del consenso dell'interessato (in caso di indicazione del nominativo e dei recapiti)

Il sottoscritto/a:

qui di seguito identificato/a con il termine "interessato/a", in relazione al Regolamento (UE) 2016/679 ed al D.Lgs. 196/03 relativi al trattamento dei dati personali, informato/a, mediante presa visione dell'apposita "Informativa ex art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 196/2003", sulle modalità di trattamento dei propri dati personali forniti,

per il trattamento dei dati personali per le finalità indicate al punto D dell'informativa

Presto il consenso

Nego il consenso

Firma INTERESSATO/A

Data: _____

Grazie per la disponibilità dimostrata e per il tempo dedicato. La Direzione Operativa

