



NECTEMUS

Nuove Conessioni Transfrontaliere per la **Mobilità** Unitaria e
Sostenibile delle persone

PIANO DI AZIONE

Carta dei servizi ai passeggeri marittimi transfrontalieri IT-FR

Esempi operativi

Roberto Bertucelli
Ing. Valentina Gallisai

*La cooperazione al cuore del Mediterraneo - La
coopération au cœur de la Méditerranée*

QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

- **REGOLAMENTO (UE) N. 1177/2010 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO** del 24 novembre 2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004
- **REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO** del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004
- **DIRETTIVA 2010/40/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO** del 7 luglio 2010 sul quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale e nelle interfacce con altri modi di trasporto.



In una condizione ottimale e secondo la normativa in tutti i porti dovremo garantire i seguenti servizi MINIMI:



Cartelli a messaggio variabile (strade - aree di imbarco auto)



Un' APP per smartphone o siti internet del porto che forniscono delle informazioni



Informazioni e servizi di cui al regolamento (UE) 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004



Servizi per l'assistenza all'imbarco e sbarco di persone disabili o con mobilità ridotta



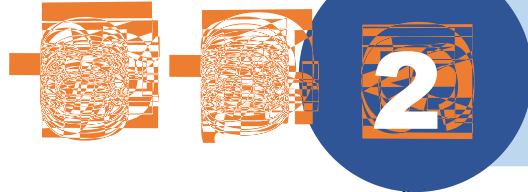
Informazioni in tempo reale sugli arrivi, partenze, ritardi, cancellazioni delle navi



Operatori del terminale che compiono sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi, in caso di perdita di un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, così come previsto dall' art. 16 del regolamento UE 1177/2010.

1

FASE 1 – Analisi delle criticità infrastrutturali dei Servizi nei porti della Sardegna

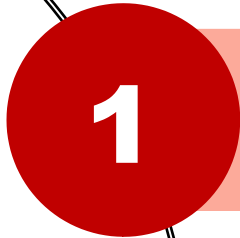


2

FASE 2 – Analisi delle criticità infrastrutturali dei Servizi nei Porti Partner di progetto

3

FASE 3 – Verso la carta dei servizi ai passeggeri – Applicazione dello studio ad un caso reale



1 FASE 1 – Analisi delle criticità infrastrutturali dei Servizi nei porti della Sardegna



2 FASE 2 – Analisi delle criticità infrastrutturali dei Servizi nei Porti Partner di progetto



3 FASE 3 – Verso la carta dei servizi ai passeggeri – Applicazione dello studio ad un caso reale

Lo studio svolto dall'AdSP Mare di Sardegna ha analizzato le interazioni tra i servizi minimi dovuti da normativa e quelli effettivamente presenti e garantiti in ognuno dei porti oggetto di studio.

1. Descrizione dell'infrastruttura portuale e collegamenti con i corridoi e i nodi della rete TEN-T, in particolare :

- a) Stazione marittima (Descrizione dei servizi per i passeggeri)
- b) Collegamenti con strade, autostrade

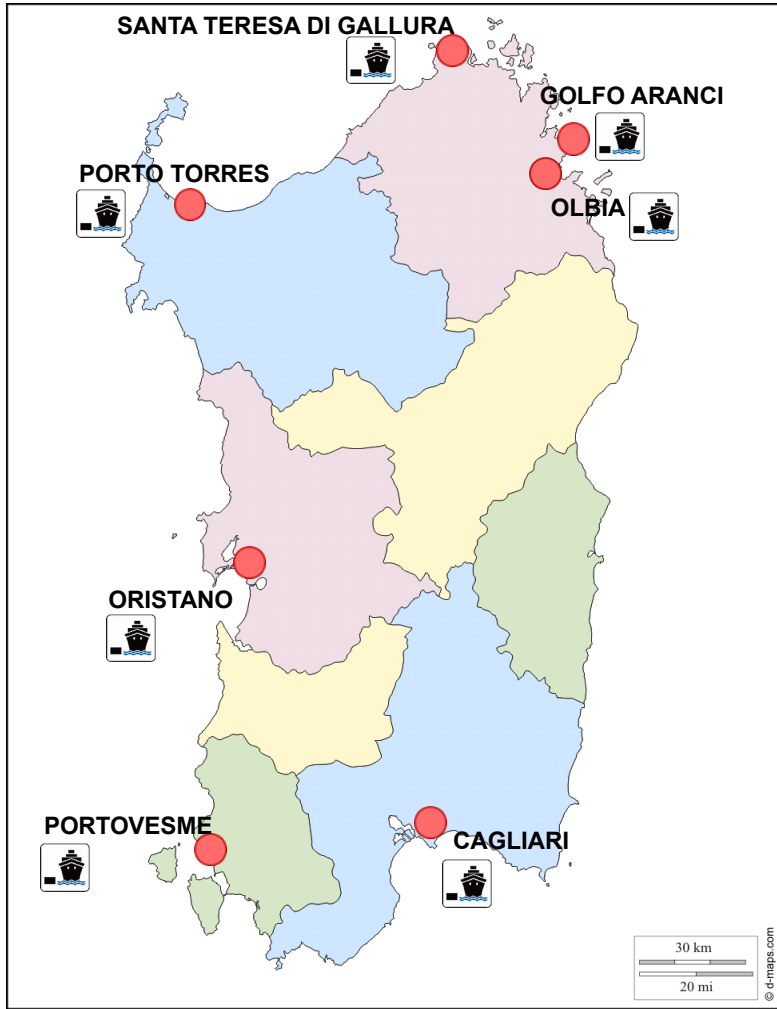
2. Descrizione dei servizi di trasporto passeggeri dal porto a :

- a) Aeroporto
- b) Trasporto pubblico locale e regionale
- c) Taxi
- d) Stazione ferroviaria

3. Informazioni e servizi disponibili per i passeggeri :

- a) Presenza di cartelli a messaggio variabile (strade - aree di imbarco auto)
- b) Possibilità di scaricare un'APP per smartphone o siti internet del porto che forniscono delle informazioni
- c) Informazioni e servizi di cui al regolamento (UE) 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004
- d) Servizi per l'assistenza all'imbarco e sbarco di persone disabili o con mobilità
- e) Informazioni in tempo reale sugli arrivi, partenze, ritardi, cancellazioni delle navi
- f) Operatori del terminale che compiono sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi, in caso di perdita di un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, così come previsto dall' art. 16 del regolamento UE 1177/2010.

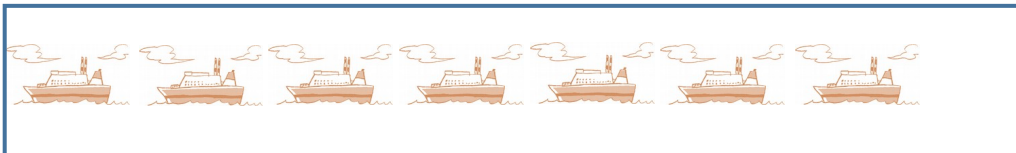




I porti della Regione Sardegna analizzati sono :

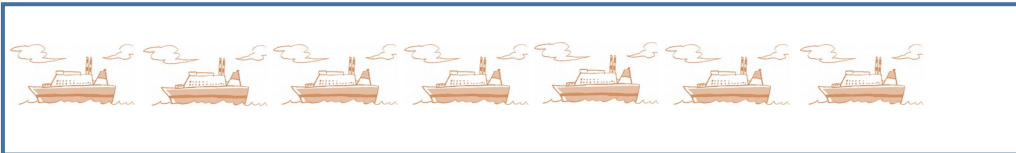


ANALISI DEI RISULTATI : Informazioni e servizi disponibili per i passeggeri nei porti della Sardegna :



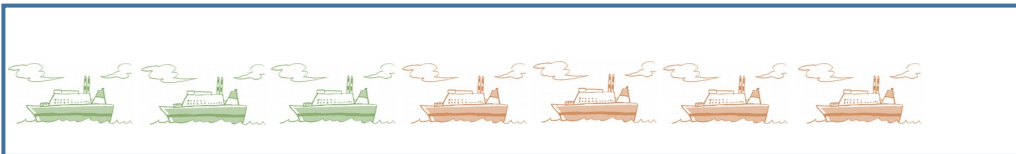
0/7
Porti su 7 analizzati

hanno i Cartelli a messaggio
variabile



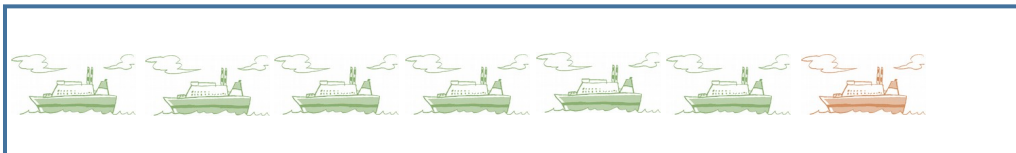
0/7
Porti su 7 analizzati

hanno un'App per fornire
informazioni



3/7
Porti su 7 analizzati

forniscono informazioni di cui al
regolamento UE 1177/2010



0/7
Porti su 7 analizzati

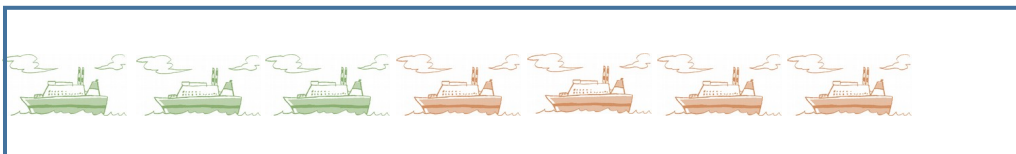
Garantiscono il servizio di
assistenza ai PMR



* Gli avvisi vengono dati dalle Compagnie di Navigazione in tempi «ragionevoli»

6/7
Porti su 7 analizzati

Danno informazioni in tempo
reale sulle navi

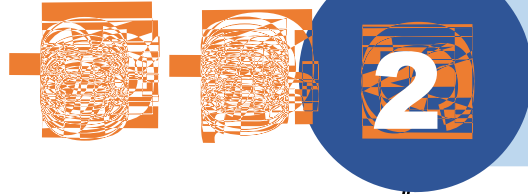


3/7
Porti su 7 analizzati

Informazione sui collegamenti
alternativi

1

FASE 1 – Analisi delle criticità infrastrutturali dei Servizi nei porti della Sardegna



2

FASE 2 – Analisi delle criticità infrastrutturali dei Servizi nei Porti Partner di progetto

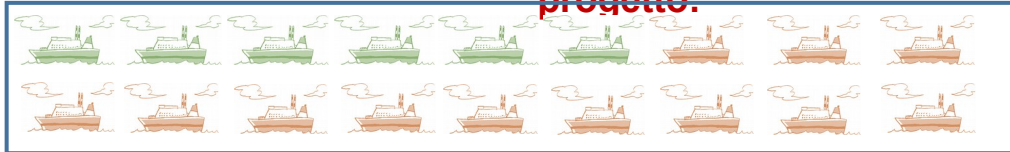
3

FASE 3 – Verso la carta dei servizi ai passeggeri – Applicazione dello studio ad un caso reale

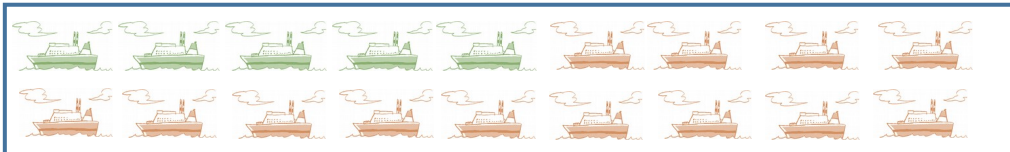
Nella seconda fase lo studio è stato ampliato a tutti i porti Partner di progetto



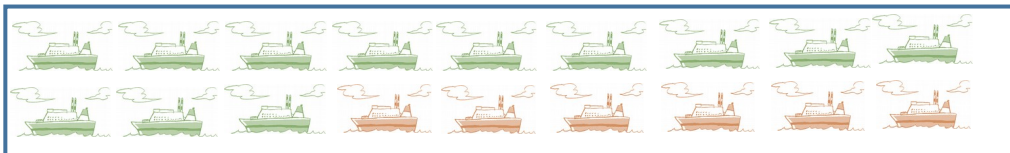
ANALISI DEI RISULTATI : Informazioni e servizi disponibili per i passeggeri nei porti Partner di progetto:



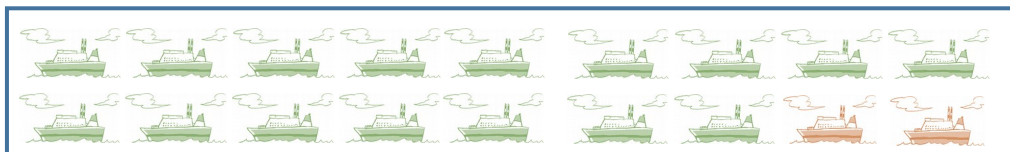
6/18 hanno i Cartelli a messaggio variabile
Porti su 18 analizzati



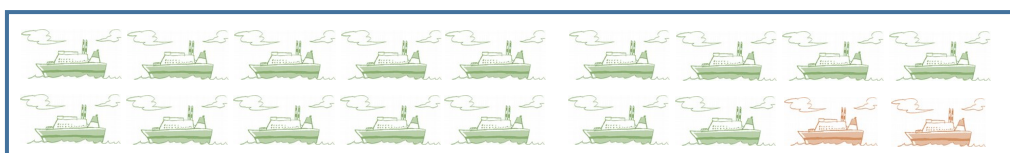
5/18 hanno un'App per fornire informazioni
Porti su 18 analizzati



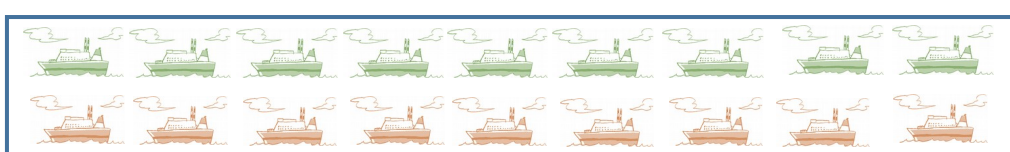
12/18 forniscono informazioni di cui al regolamento UE 1177/2010
Porti su 18 analizzati



16/18 Garantiscono il servizio di assistenza ai PMR
Porti su 18 analizzati



16/18 Danno informazioni in tempo reale sulle navi
Porti su 18 analizzati

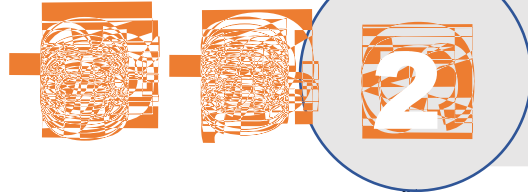


8/18 Informazione sui collegamenti alternativi
Porti su 18 analizzati



1

FASE 1 – Analisi delle criticità infrastrutturali dei Servizi nei porti della Sardegna



2

FASE 2 – Analisi delle criticità infrastrutturali dei Servizi nei Porti Partner di progetto

3

FASE 3 – Verso la carta dei servizi ai passeggeri – Applicazione dello studio ad un caso reale

L'Autorità di Sistema Portuale del Mare di Sardegna ha predisposto un capitolato tecnico (nello specifico schede 5 e 6) per i servizi minimi da rendere ai passeggeri nella nuova concessione della stazione marittima Isola Bianca, utilizzando sia l'analisi AS-IS, sia le prime proposte To-Be formulate nei principali prodotti del progetto NECTEMUS e coerenti con il Regolamento UE1177/2010.



Cartelli a messaggio variabile (strade - aree di imbarco auto)



Posizionamento di cartelli luminosi elettronici presso i varchi di accesso/uscita del porto e presso gli snodi di viabilità interna all'area ad accesso ristretto al fine di fornire ai veicoli in transito indicazioni utili per raggiungere i moli di imbarco per le diverse destinazioni e l'uscita dal porto, fermo restando che deve essere garantita uniformità tra le informazioni trasmesse dai sistemi informativi posizionati all'interno e all'esterno delle Stazioni Marittime. I pannelli a messaggio variabile in entrata (ingresso città) ed uscita dal porto dovrebbero riportare le necessarie informazioni per rendere più fluido l'impatto con il traffico cittadino.



Informazioni e servizi di cui al regolamento (UE) 1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne



Informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi, in caso di perdita di un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo

Il **servizio di informazione turistica** include l'offerta al pubblico di informazioni relative ai mezzi di trasporto, pubblici o privati, a disposizione per poter raggiungere i luoghi di interesse.

Il servizio dovrà inoltre prevedere assistenza ai passeggeri che, a causa di una cancellazione o di un ritardo, dovessero perdere un servizio di trasporto in coincidenza proponendo ai passeggeri interessati un collegamento alternativo.

Il servizio dovrà essere erogato da almeno una persona fisica presso un locale interno alla Stazione Marittima ma anche mediante idonei mezzi di comunicazione (totem, banchi informativi, locandine, brochure, etc.) nella Stazione Marittima e/o nelle aree esterne di pertinenza della stessa.

Un' APP per smartphone o siti internet del porto che forniscono delle informazioni



I servizi informativi in tempo reale dovranno essere messi a disposizione dei passeggeri mediante proprio sito web ed APP del Porto.

I servizi informativi dovranno essere disponibili: sia all'interno che all'esterno della stazione marittima attraverso i tabelloni, sito web ed APP del Terminal.

Il Concessionario dovrà studiare e mettere a disposizione dei passeggeri sia in formato cartaceo presso la stazione marittima sia in formato elettronico presso il proprio sito web ed APP del Terminal una completa ed esaustiva **Carta dei servizi**

Servizi per l'assistenza all'imbarco e sbarco di persone disabili o con mobilità ridotta



Dovranno essere garantiti:

- Assistenza dei PMR da piazzale esterno a nave con presa in carico del personale della nave;
- Assistenza per recarsi ai servizi igienici in caso di necessità;
- Posti auto riservati nei parcheggi più vicini al terminal passeggeri (parcheggio sosta breve e sosta lunga);
- Toilette con appositi servizi igienici;
- Rampe e ascensore (forniti di tasti Braille) per accedere ai servizi del primo piano della Stazione Marittima;
- 5 (servizio Minimo – Adeguabile secondo le richieste stagionali) sedie a rotelle disponibili per facilitare i trasferimenti all'interno del terminal (utilizzabili solo tramite gli addetti preposti al servizio);
- Sedute dedicate nelle varie aree del terminal;

Servizi per l'assistenza all'imbarco e sbarco di persone disabili o con mobilità ridotta



- Un luogo fisico, chiaramente identificato ed indicato, dedicato all'accoglienza dei passeggeri a mobilità ridotta;
- Percorsi agevolati presso la Security per permettere ai passeggeri con "pacemaker" e su sedia a rotelle di effettuare agevolmente gli opportuni controlli;
- Area di connessione con la navetta portuale appositamente attrezzata per agevolare l'imbarco dei passeggeri su sedia a rotelle;
- Servizio di assistenza per il trasporto Bagaglio fino alla presa in carico da parte del vettore marittimo al momento dell'imbarco;
- Percorsi specifici per non vedenti e ipovedenti;
- Trasporto dei cani da assistenza riconosciuti, nel rispetto della regolamentazione nazionale;

Informazioni in tempo reale sugli arrivi, partenze, ritardi, cancellazioni delle navi



Dovranno essere riportate in tempo reale e in appositi schermi presenti in tutti gli ambienti destinati ai passeggeri, aree di Bar e Ristoranti compresi le seguenti informazioni:

- Arrivi con indicazione delle eventuali modifiche ed indicazioni rispetto alla programmazione originaria;
- Partenze con indicazione delle eventuali modifiche ed indicazioni rispetto alla programmazione originaria;
- Navi in Porto;
- Posizioni navi (AIS) in cartografia tipo Google Maps dell'area di connessione transfrontaliera;
- Avvisi relativi ad eventuali modifiche rispetto alla programmazione originaria, o a qualsiasi evento, imprevisto o modifica alla programmazione che possa in qualsiasi modo avere effetto sui passeggeri;
- Trasporti intermodali terrestri.

Il Concessionario implementerà e metterà disposizione dell'AdSP un sistema di erogazione e misurazione della qualità del servizio definendo la qualità del servizio stesso e gli obiettivi, finalizzato:

- alla soddisfazione dell'utente;
- al mantenimento dell'attuale domanda;
- alla generazione di una nuova domanda;

