navigazione lago d'Orta s.r.l.

Carta dei Servizi

Edizione 2023

navigazione lago d'Orta s.r.l.

LA CARTA DEI SERVIZI 3

NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL 4

Linee servite 5

La flotta 6

Personale dipendente 7

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI 7

Eguaglianza e imparzialità 7

Continuità 7

Partecipazione 8

Efficienza e efficacia 8

Libertà di scelta 8

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO 8

Monitoraggio 8

Fattori della qualità 9

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE 10

Diritti del viaggiatore 11

Doveri del viaggiatore 11

INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI 12

Informazioni all'utente 12

Oggetti smarriti 12

Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'Utente 12

TUTELA DELL'UTENTE 13

Reclami 13

Rimborso per servizi saltati o irregolarità 13

Risarcimento danni per responsabilità civile 14

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO 14

Salita e discesa dai battelli 14

Documenti di viaggio 14

Validità del titolo di viaggio 16

Passeggeri ammessi a viaggiare gratuitamente 16

Biglietti collettivi per viaggi in gruppo 16

Trasporto bambini 17

Trasporto animali domestici 17

Trasporto di cose 18

Orari e coincidenze 18

NORME COMPORTAMENTALI 18

LA CARTA DEI SERVIZI

Negli anni'90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli Utenti/Clienti e del rapporto comunicativo tra Ente e Utente/Cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

Le Aziende che erogano servizi pubblici sono tenute a redigere il documento in attuazione di disposizioni legislative, il quadro normativo di riferimento è costituito dai seguenti provvedimenti:

- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 "Individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento";*
- *Legge n° 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti;*
- *DGR del 05.07.2007 n.° 56-6346 "Art.50 della legge regionale 23.04.2007 n. 9 – Modalità applicative per la libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale, di cui all'art. 2 della L.R. Regione Piemonte n. 1/2000".*

La Carta dei servizi è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le Aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i Cittadini, in quanto Utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei Cittadini prevista dall'art.16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale…" e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi…." e dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli Enti erogatori di servizi pubblici devono:

- *Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;*
- *Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;*
- *Predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.*

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno ad erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva, le Aziende si impegnano ad erogare i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL

Il servizio di navigazione sul lago d'Orta ha inizio nel 1878 con tre piroscafi (Cusio, Mergozzolo e Umberto I) svolgendo il servizio tra Gozzano, Orta e Omegna ma prosegue solo sino al 1887, quando l'attivazione della ferrovia Novara-Domodossola fece crollare il trasporto lacustre.

Il servizio è dunque sospeso per oltre vent'anni fino alla sua ripresa nel 1910 con il piroscafo Riviera, precedentemente facente servizio di cabotaggio sulle acque francesi della Costa Azzurra.

Nel 1935 il piroscafo Principe di Piemonte è distrutto da un grave incendio ponendo fine alla navigazione sul Cusio; si dovrà quindi aspettare sino al 1984 con la nascita della "Navigazione Cusiana srl".

Nel 2008 si prospetta la soppressione del servizio di linea, nonostante i 120.000 passeggeri trasportati ogni anno dalle due motonavi, per mancanza di personale qualificato alla mansione di capitano e addetto alla navigazione pubblica di linea. Si arriva ad una soluzione positiva nella stessa stagione introducendo anche alcune corse aggiuntive verso Omegna oltre a crociere serali e notturne in periodo estivo e si punterà quindi a uno sviluppo non solo del trasporto pubblico locale ma anche di servizi turistici.

Il battello "Cusio" in navigazione.

Il battello "Mergozzolo" in navigazione fra Ronco e Orta.

Il 12 marzo del 2009 si costituisce la società a responsabilità limitata "Navigazione lago d'Orta" quale fusione della già operativa Navigazione Cusiana srl.

Il 24 aprile 2020 è stata costituita un riunione temporanea di imprese, RTI, tra NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL e VCO TRAPOSRTI SRL, società a partecipazione pubblica, che gestisce varie concessioni di autolinee sul territorio provinciale del Verbano Cusio Ossola, finalizzata all'affidamento da parte dell'Agenzia della Mobilità Piemontese del servizio di trasporto pubblico locale sul lago d'Orta.

Il 1 aprile 2023 la compagnia di navigazione è stata acquistata da VCOTRASPORTI SRL.

NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL gestisce il servizio di Trasporto Pubblico Locale sul Lago d'Orta in forza di un contratto di servizio sottoscritto con l'Agenzia della Mobilità Piemontese.

Linee servite

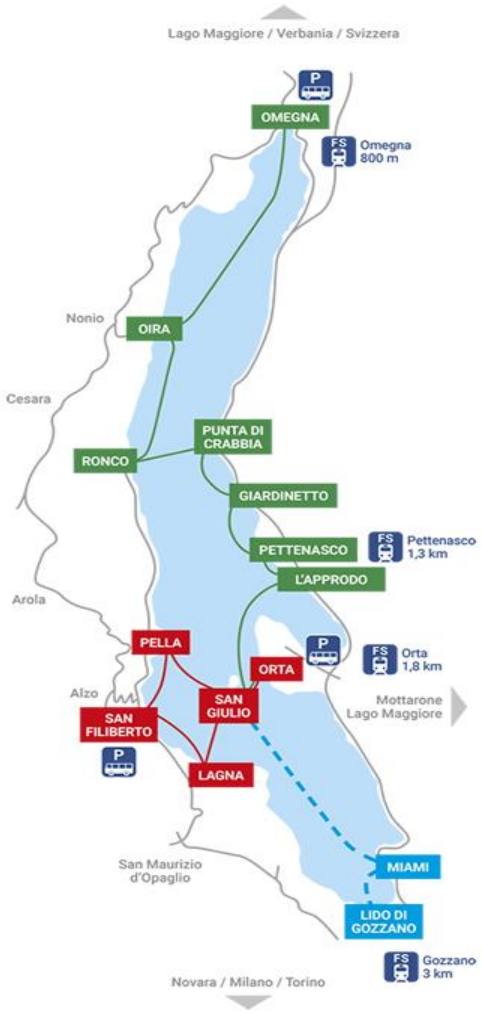
Il servizio è attivo nel periodo marzo – ottobre e collega Omegna a nord fino a Gozzano a sud del Lago.

Le linee servite da NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL sono le seguenti:

Linea verde*: Omegna – Oira –Ronco – Pettenasco Punta di Crabbia – Pettenasco Giardinetto – Pettenasco lungolago – Pettenasco l'Approdo – Isola di San Giulio – Orta San Giulio piazza Motta;*

Linea rossa*: Orta San Giulio piazza Motta – Isola di San Giulio – Pella – San Filiberto – Lagna – Isola di San Giulio – Orta San Giulio piazza Motta;*

Linea azzurra*: Orta San Giulio piazza Motta – Isola di San Giulio – Miami Torre di Buccione – Lido di Gozzano;*



navigazione lago d'Orta s.r.l.

La flotta

La flotta in servizio di NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL è composta da tre unità

MOTONAVE ORTENSIA

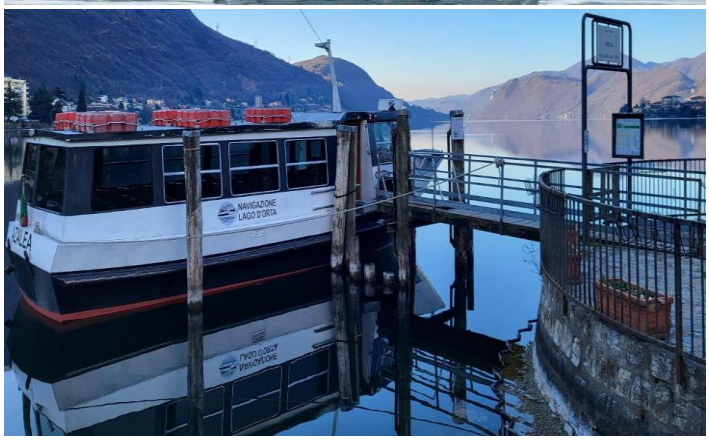
Lunghezza: metri 23.10;
Larghezza: metri 5,90;
Immersione: metri 1,33;
Alimentazione: Gasolio;
Potenza motore: KW324;
Propulsione: Elica;
Stazza Lorda: tonnellate 96,74;
Stazza netta: tonnellate: 65,78;
Posti totali: n. 289;
Posti a sedere: n. 200;

MOTONAVE VALENTINA

Lunghezza: metri 17,60;
Larghezza: metri 4,45
Immersione: metri 0,65
Alimentazione: Gasolio;
Potenza motore: KW 125;
Propulsione: Elica;
Stazza Lorda: tonnellate 19,83
Stazza netta: tonnellate: 13,48
Posti totali: n. 107;
Posti a sedere: n. 85;

MOTOSCAFO CABINATO AZALEA

Lunghezza: metri 13.14;
Larghezza: metri 3,90
Immersione: metri 0,45
Alimentazione: Gasolio;
Potenza motore: KW 109,92;
Propulsione: Elica;
Stazza Lorda: tonnellate 9,95
Posti totali: n. 70;
Posti a sedere: n. 60;



Personale dipendente

PERSONALE DIPENDENTE ANNO 2022			
		Tempo Indeterminato annuale	Tempo determinato stagionale
Personale viaggiante	Primo Capitano	2	-
	Pilota Motorista	-	2
	Assistente di bordo	-	2
Personale Amministrativo	Addetta alla comunicazione e amministrazione	1	-
Totale addetti		**3**	**4**

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Eguaglianza e imparzialità

- ✓ *NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL garantisce accessibilità ai servizi ed infrastrutture senza discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinione.*
- ✓ *NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL garantisce pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.*
- ✓ *NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL garantisce il rispetto dei principi dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.*
- ✓ *NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.*

Continuità

- ✓ *NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL si impegna all'erogazione dei servizi di trasporto in modo continuo e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti; le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, sono gestite in conformità alla normativa.*
- ✓ *NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA definisce e comunica preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi garantiti in fase di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.*

Partecipazione

- ✓ *NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA avviato un rapporto di scambio informativo con gli Utenti/Clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso l'analisi dei suggerimenti, segnalazioni e/o reclami pervenuti ed il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata.*

Efficienza e efficacia

- ✓ *NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, si impegna ad adottare misure tecniche ed organizzative volte a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.*

Libertà di scelta

- ✓ *NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL garantisce, per la parte di propria competenza ed in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni) di assumere iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.*

FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, ecc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

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.*

Monitoraggio

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva le Aziende si impegnano a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- *Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;*

Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda

Fattori della qualità

I fattori di qualità, come descritti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta de Servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità") sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'
Sicurezza del viaggio	Incidentalità del mezzo
	Incidentalità passiva del mezzo
	Vetustà dei mezzi
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Furti, danni e molestie
	Efficacia azioni di vigilanza
	Percezione complessiva del livello di sicurezza personale e patrimoniale
Regolarità del servizio e puntualità	Territorio servito
	Regolarità complessiva del servizio
	Frequenza corse
	Copertura giornaliera
	Distanza media fermate
	Velocità commerciale
	Puntualità
	Percezione complessiva regolarità del servizio
Pulizia	Pulizia ordinaria
	Pulizia radicale
	Percezione complessiva livello pulizia
Confortevolezza di viaggio	Affollamento medio nella giornata
	Climatizzazione
	Percezione complessiva della confortevolezza di viaggio
Servizi per disabili	Bus predisposti per trasporto disabili
	Percezione complessiva dei servizi per disabili
Informazioni alla clientela	Tempestività
	Diffusione orari alle fermate
	Percezione complessiva del livello di informazioni alla clientela
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità, riconoscibilità e comportamento
Livello servizio sportello	Riscontro proposte e reclami
	Percezione complessiva del livello del servizio di sportello
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità di trasporto
	Percezione complessiva del livello di integrazione intermodale
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo
	Bus con scarico controllato
	Percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente

Di seguito si riportano i risultati rilevati nel 2022:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD QUALITATIVI 2022	RISULTATI 2022
Sicurezza del viaggio	Incidentalità del mezzo	n. morti/viaggiatori km	≤ 0,10%	0,00%
	Incidentalità del mezzo	n. feriti/viaggiatori km	≤ 0,20%	0,00%
	Incidentalità del mezzo	n.sinistri/natante km	≤ 5%	0,00%
	Incidentalità passiva del mezzo	n. morti/viaggiatori km	≤ 0,001%	0,00%
	Incidentalità passiva del mezzo	n. feriti/viaggiatori km	≤ 0,20%	0,00%
	Incidentalità passiva del mezzo	n.sinistri/natante km	≤ 0,30%	0,00%
	Vetustà dei mezzi	% bus>15 anni	≤ 35%	33%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	≥ 90%	98%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD QUALITATIVI 2022	RISULTATI 2022
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce	n. denunce/viaggiatori trasportati	0%	0%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti	≥ 90%	98%
Pulizia	Pulizia ordinaria	n. di interventi di pulizia ordinaria giornaliera effettuati /n. dei mezzi in servizio	≥ 0,5	1
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	7 giorni	7 giorni
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	≥ 50%	92%
Confortevolezza di viaggio	Affollamento medio nella giornata	n. viaggiatori per km di servizio/n. posti offerti per km di servizio	≤ 60%	28%
	Affollamento medio nella giornata	n. viaggiatori per km di servizio/n. posti seduti offerti per km di servizio	≤ 50%	34%
	Climatizzazione	n. bus dotati di impianto di climatizzazione/n. bus totali	NP	NP
	Percezione complessiva della confortevolezza di viaggio	% soddisfatti	≥ 70%	98%
Servizi per disabili	Imbarcazioni predisposte per trasporto disabili	n. battelli predisposti per trasporto disabili/n. bus totali	100%	100%
	Percezione complessiva dei servizi per disabili	% soddisfatti	≥ 80%	98%
Informazioni alla clientela	Tempestività	Tempo medio di attesa utente anche al telefono	≤ 1,5 minuti	1,5 minuti
		Tempo medio di sui disservizi	≤ 2 minuti	2 minuti
		fascia oraria del servizio informazioni	Almeno 8 ore al giorno	10 ore al giorno dal lunedì alla domenica
	Segnalazioni visive	bus dotati di dispositivi audiovisivi/n. bus totali	≥ 70%	100%
	Diffusione orari alle fermate	n. di pontili dotati di pannello orario/n. totale delle paline	≥ 90%	100%
	Percezione complessiva del livello di informazioni alla clientela	% soddisfatti	≥ 70%	98%
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	≥ 70%	98%
Livello servizio sportello	Riscontro proposte e reclami	entro n. giorni	30 giorni	30 giorni
	Percezione complessiva del livello del servizio di sportello	% soddisfatti	≥ 70%	92%
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità di trasporto	n. corse intermodali/n. corse totali	≥ 30%	32%
	Percezione complessiva del livello di integrazione intermodale	% soddisfatti	≥ 50%	62%
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi di carburante	100%	100%

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e l'Azienda, si formalizza il contratto di trasporto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere regolanti in via generale la fruizione del servizio.

navigazione lago d'Orta s.r.l.

Diritti del viaggiatore

- ✓ *Sicurezza e tranquillità del viaggio;*
- ✓ *Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;*
- ✓ *Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari di servizio;*
- ✓ *Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anormalità o incidenti;*
- ✓ *Rispetto degli orari di partenza e di arrivo compatibilmente con la situazione generale della viabilità;*
- ✓ *Igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;*
- ✓ *Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;*
- ✓ *Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;*
- ✓ *Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali di proprietà aperti al pubblico;*
- ✓ *Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.*

Doveri del viaggiatore

- ✓ *Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);*
- ✓ *Non occupare più di un posto a sedere;*
- ✓ *Non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;*
- ✓ *Rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;*
- ✓ *Non gettare qualunque oggetto dal mezzo;*
- ✓ *Agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;*
- ✓ *Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;*
- ✓ *Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;*
- ✓ *Non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;*
- ✓ *Attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;*
- ✓ *Rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio.*

INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI

Informazioni all'Utente

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste telefonando al numero aziendale 3455170005.

Al fine di garantire la più ampia e tempestiva diffusione delle informazioni è possibile consultare il sito internet aziendale www.navigazionelagodorta.it che viene costantemente aggiornato, oppure inviare una e-mail a segreteria@navigazionelagodorta.it.

Ai pontili di imbarco vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio.

Oggetti smarriti

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo delle imbarcazioni o nei locali aperti al pubblico e gli oggetti ritrovati vengono depositati presso gli uffici aziendali. Le informazioni relative agli oggetti smarriti possono essere richieste telefonando al numero aziendale 3455170005.

Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'Utente

NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'Utente/Cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica della qualità aziendale.

Il personale deve comportarsi con gli Utenti/Clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio. Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.

TUTELA DELL'UTENTE

Reclami

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti da NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL indicati nella presente Carta devono essere segnalate all'indirizzo di posta elettronica:

segreteria@navigazionelagodorta.it

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve 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 l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente/Cliente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni. Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo deve provvedere a comunicare per iscritto all'Utente/Cliente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

Rimborso per servizi saltati o irregolarità

NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL si impegna a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio. Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- *Se il servizio viene saltato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda): non si prevede alcuna forma di rimborso;*
- *Se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all'Azienda: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.*

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato, previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Qualora l'Utente/Cliente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta saltata.

L'Utente/Cliente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento.

Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio.

In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'Utente/Cliente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

Risarcimento danni per responsabilità civile

NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso:

- *Per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).*

CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Di seguito vengono riportate le condizioni generali di viaggio. E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

Salita e discesa dai battelli

- *La salita e la discesa deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate (pontili) poste lungo i percorsi delle linee;*
- *Il viaggiatore deve manifestare l'intenzione di salire o scendere dal battello portandosi in prossimità del luogo dell'imbarco;*
- *Non è ammessa la salita sul battello se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.*

Documenti di viaggio

Di seguito vengono riportate le possibilità di acquisto dei titolo di viaggio per poter fruire dei servizi di NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL:

Biglietteria a bordo dei battelli

E' possibile acquistare a bordo dei battelli con pagamento contanti (euro) oppure carta di credito e bancomat senza alcuna maggiorazione di prezzo;

Biglietteria on-line

E' possibile acquistare online sul sito www.navigazionelagodorta.it;

- *Il titolo di viaggio acquistabile sul sito è valido per la tratta scelta ed è spendibile nell'anno in corso. Possono essere acquistati contemporaneamente più titoli di viaggio;*
- *Il pagamento avviene tramite i circuiti paypal e delle principali carte di credito;*
- *Al termine dell'acquisto l'utente riceve un QR Code, che sarà letto e validato a bordo dal personale viaggiante. Il QR Code può essere esibito su stampa cartacea o su un qualsiasi device (tablet, smartphone);*

Biglietterie a terra

Di seguito vengo riportate i Rivenditori autorizzati dei titoli di viaggio di NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL e sono riconoscibili da apposita vetrofania:

ORTA SAN GIULIO

IL GATTO E LA VOLPE BISTROT
Via Panoramica 26
Area Minigolf, piazzola Trenino e Parcheggi a 500 metri dal pontile piazza Motta

BAR PASTICCERIA ARIANNA
via Domodossola 10/12
Area parcheggi e spiaggia Bagnera a 1,8 km dal pontile piazza Motta

OMEGNA

UFFICIO TURISTICO
gestito da Ascom Alto Piemonte Ufficio sotto la sede del Comune di Omegna a 300 metri dal pontile di Omegna

PETTENASCO

HOTEL GIARDINETTO
Via Provinciale 1 di fronte al pontile Giardinetto

HOTEL RISTORANTE RESIDENCE LA SIBILLA CUSIANA
via Provinciale 48 di fronte al pontile Punta di Crabbia

BAR DOLPHINS
Passeggiata al Lago, 50 a 150 metri dal pontile di Pettenasco

AMENO

ALBERGO MONTEROSA
via Armando Diaz n. 7

GOZZANO

HOTEL NUOVA ITALIA
via Beltrami 19

ARMENO

HOTEL CORTESE
Via Due Riviere 24C

Validità del titolo di viaggio

I biglietti sono validi il solo giorno indicato sul titolo di viaggio e perdono la validità nel momento in cui si scende presso il pontile di partenza.

Passeggeri ammessi a viaggiare gratuitamente

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia d Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato solo se in servizio di pubblica sicurezza. Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

Biglietti collettivi per viaggi in gruppo

Sconto 10% sulle normali tariffe per gruppi di almeno 30 persone.

navigazione lago d'Orta s.r.l.

Trasporto bambini

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini; i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

Trasporto biciclette

L'imbarco delle biciclette è condizionato dal tipo di motonave operativa in quella corsa e dalla disponibilità dello spazio a bordo. Presso i pontili sono caricati prima i passeggeri e in ultimo le biciclette. A bordo non possono essere presenti più di n.3 biciclette. Per un numero superiore deve essere fornita comunicazione all'azienda in modo preventivo. Il trasporto prevede un supplemento di euro 2,50 a bicicletta oltre al pagamento del biglietto per il passeggero.

Trasporto animali domestici

È consentito il trasporto di animali di piccola taglia che non siano fonte di disturbo o pericolo dotati di appositi strumenti (guinzaglio, museruola, piccole gabbie o trasportino) per impedire di nuocere agli altri passeggeri. Il proprietario è responsabile della condotta degli animali trasportati e degli eventuali danni da essi arrecati. Se l'animale sporca il veicolo, il proprietario deve provvedere all' immediata e sommaria pulizia. In caso contrario è tenuto al risarcimento dei danni ed è soggetto a sanzioni. I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno libero accesso ai mezzi aziendali. L'imbarco dei cani potrà essere comunque limitato o escluso, a giudizio del Comandante, in caso di situazioni di particolare affollamento del mezzo o qualora il trasporto dell'anima le pregiudichi la sicurezza dei passeggeri. Il trasporto è gratuito.

navigazione lago d'Orta s.r.l.

Trasporto di cose

È consentito il trasporto gratuito delle borse della spesa e di n.1 bagaglio per passeggero, di dimensioni non superiori a cm 80x50x50. Non è consentito trasportare materiali e oggetti pericolosi o ingombranti, o che comunque possano dare fastidio ai passeggeri. I bagagli non devono ostacolare il passaggio dei viaggiatori o mettere in pericolo la loro incolumità.

Orari e coincidenze

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

NORME COMPORTAMENTALI

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio.

Sono altresì tenuti a declinare e a documentare le proprie generalità agli agenti che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e a rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che il battello non si sia fermato.

Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere, in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

È fatto divieto al viaggiatore:

- *Fumare (Legge n.584/75) e disturbare;*
- *Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;*
- *Esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;*
- *Insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;*

- *Salire in vettura in stato di ebbrezza;*
- *Fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;*
- *Gettare qualunque oggetto dai natanti.*