CARTA DEI SERVIZI

RELATIVA AL SERVIZIO PUBBLICO DI TRASPORTO MARITTIMO TRA LA SARDEGNA E LA CORSICA LINEA SANTA TERESA GALLURA – BONIFACIO E V.V.

rev. 3 – novembre 2026

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA 3
1.1 Riferimenti normativi 3
1.2 Principi ispiratori della carta 3
1.3 Finalità della Carta 4
2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA 5
2.1 Struttura giuridica 5
3. L'OFFERTA COMMERCIALE 6
3.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi 6
3.2 Acquisto dei titoli di viaggio 7
3.3 Trasporto bagagli 8
3.4 Trasporto animali 8
3.5 Servizio di informazione 8
4. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO 10
4.1 Premessa 10
4.2 Doveri dei passeggeri 10
4.3 Sanzioni a carico dei passeggeri 10
4.4 Diritti dei passeggeri 11
4.5 Persone a mobilità ridotta (PMR) 11
4.6 Donne in Gravidanza 12
4.7 Oggetti smarriti 12
5. RELAZIONI CON L'UTENZA 14
5.1 Ufficio relazioni con il Pubblico 14
5.2 Procedura di reclamo 14
5.3 Procedura di conciliazione 14
5.4 Autorità di Regolazione dei Trasporti – Avviso ai Passeggeri 14
6. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA 16
6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard 16
6.2 Indagini di customer satisfaction 17
6.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi 18
6.4 Copertura assicurativa 18
6.5 Osservatorio aziendale della qualità 18
6.6 Servizi garantiti in caso di sciopero 18

1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1.1 Riferimenti normativi

- Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 "principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- D.P.C.M. 30 dicembre 1998 "schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Legge 24 dicembre 2007 n.244, art.2 c.461;
- Regolamento (UE) 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per le vie navigabili interne;
- D.Lgs. 29 luglio 2015 n.129 relativo alla disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 1177/2010.

1.2 Principi ispiratori della carta

- *Eguaglianza ed imparzialità*
  - ◊ L'azienda garantisce l'accessibilità ai servizi ed alle strutture al pubblico gestite, a tutti i cittadini senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, censo, condizioni psicofisiche e sociali.
- *Continuità*
  - ◊ L'azienda garantisce l'erogazione del servizio continuo e regolare, secondo l'orario pubblicato e diffuso.
  - ◊ L'azienda garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione programmata di orario, tramite la diffusione di aggiornamenti, apposizione di avvisi sul sito internet e presso le biglietterie di porto.
  - ◊ In caso di necessità l'azienda si impegna ad attivare tutti i possibili interventi alternativi e sostitutivi del servizio.
  - ◊ In caso di sciopero, l'azienda si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo l'effettuazione dei "servizi minimi" esplicitamente indicati nell'orario, nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.
- *Trasparenza e partecipazione*
  - ◊ L'azienda assicura l'informazione all'utenza secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.
  - ◊ L'azienda si impegna a istituire Uffici per la cura delle relazioni con il pubblico.
  - ◊ L'azienda si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti pervenuti dagli utenti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, quali momenti indispensabili al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.
  - ◊ L'azienda si impegna ad aggiornare la carta dei servizi dando atto dei risultati conseguiti relativamente agli impegni assunti, secondo le modalità indicate nella presente carta.
- *Efficienza ed efficacia*
  - ◊ L'azienda si impegna ad erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti nella presente carta, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati nella carta medesima.
  - ◊ L'azienda si impegna a raccogliere ed analizzare dati di natura economico-gestionale, adottando piani aziendali volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella produzione ed erogazione del servizio.

1.3 Finalità della Carta

La carta si prefigge il miglioramento della qualità dei servizi forniti e del rapporto tra utente e fornitore dei servizi.

La carta costituisce per i passeggeri

- Strumento di conoscenza in quanto:
  - ◊ fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui la clientela può relazionarsi con l'azienda, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio, sulle azioni di salvaguardia dell'ambiente, sull'editing e sulla diffusione della carta;
  - ◊ garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
  - ◊ garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.
- Strumento di partecipazione in quanto:
  - ◊ mette a disposizione della clientela l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che rappresenta canale istituzionale di comunicazione tra l'azienda ed i clienti (v. paragrafo 5.1 in questo documento);
  - ◊ garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dai clienti.
- Strumento di tutela in quanto:
  - ◊ garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
  - ◊ stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione da parte dell'azienda dei diritti dei clienti in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi dall'azienda con la presente carta.

2. DESCRIZIONE DELL'AZIENDA

2.1 Struttura giuridica

MOBY S.p.A. è risultata assegnataria, da parte della Regione Autonoma della Sardegna, del servizio pubblico di trasporto marittimo in continuità territoriale tra la Sardegna e la Corsica – "linea S.Teresa Gallura – Bonifacio e v.v.", per il periodo dal 1° novembre 2026 al 31 ottobre 2027.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri:

Gualtiero Brugger	Presidente
Achille Onorato	Amministratore Delegato
Beniamino Carnevale	Consigliere
Senn Lanfranco	Consigliere
Maria Stella Coccia	Consigliere

3. L'OFFERTA COMMERCIALE

3.1 Servizi di trasporto offerti e modalità di fruizione dei medesimi

La Società esercisce il trasporto marittimo in continuità territoriale tra la Sardegna e la Corsica, sulla linea S.Teresa Gallura – Bonifacio e v.v. nel periodo dal 1° novembre 2026 al 31 ottobre 2027 secondo i seguenti orari:

dal 01/11/2026 al 15/01/2027						
feriale				festivo		
porto di partenza	**part**	**arrivo**		**porto di partenza**	**part**	**arrivo**
S.Teresa	07:30	08:20		S.Teresa	07:30	08:20
S.Teresa	11:00	11:50		S.Teresa	11:00	11:50
S.Teresa	15:30	16:20		S.Teresa	15:30	16:20
S.Teresa	18:50	19:40		S.Teresa	19:00	19:50
Bonifacio	09:00	09:50		Bonifacio	09:00	09:50
Bonifacio	12:30	13:20		Bonifacio	12:30	13:20
Bonifacio	17:00	17:50		Bonifacio	17:00	17:50
Bonifacio	20:10	21:00		Bonifacio	20:20	21:10

dal 01/04/2027 al 27/6/2027 - dal 14/09/2027 al 31/10/2027						
feriale				festivo		
porto di partenza	**part**	**arrivo**		**porto di partenza**	**part**	**arrivo**
S.Teresa	07:00	07:50		S.Teresa	10:20	11:10
S.Teresa	10:20	11:10		S.Teresa	15:30	16:20
S.Teresa	15:30	16:20		S.Teresa	19:00	19:50
S.Teresa(1)	18:50	19:40		Bonifacio(2)	08:30	09:20
Bonifacio	08:30	09:20		Bonifacio	12:30	13:20
Bonifacio	12:30	13:20		Bonifacio	17:00	17:50
Bonifacio	17:00	17:50		Bonifacio	20:20	21:10
(1) solo il sabato e prefestivi				(2) solo nei festivi preceduti da un prefestivo		

dal 28/06 al 13/9						
feriale				festivo		
porto di partenza	**part**	**arrivo**		**porto di partenza**	**part**	**arrivo**
S.Teresa	07:00	07:50		S.Teresa	07:00	07:50
S.Teresa	10:20	11:10		S.Teresa	10:20	11:10
S.Teresa	15:30	16:20		S.Teresa	15:30	16:20
S.Teresa	18:50	19:40		S.Teresa	19:00	19:50
Bonifacio	08:30	09:20		Bonifacio	08:30	09:20
Bonifacio	12:30	13:20		Bonifacio	12:30	13:20
Bonifacio	17:00	17:50		Bonifacio	17:00	17:50
Bonifacio	20:10	21:00		Bonifacio	20:10	21:00

È comunque opportuno verificare gli orari di partenza sul sito internet o presso le biglietterie, prima di pianificare la partenza.

Nel periodo dal 16 gennaio al 31 marzo 2027, il servizio sarà esercìto da Ichnusa Lines srl.

3.2 Acquisto dei titoli di viaggio

La Società commercializza i propri servizi di trasporto attraverso molteplici canali di vendita.
I biglietti di passaggio possono essere acquistati direttamente dalla persona interessata, tramite:

- il sito internet www.moby.it;
- le biglietterie situate nei porti di imbarco, di cui al seguente paragrafo "3.5 Servizio di informazione", che effettuano servizio al pubblico con orari derivanti dall'attività nautica e che sono aperte almeno un'ora prima dell'orario di partenza della nave;
- le numerose agenzie di viaggio abilitate alla vendita di biglietti Moby, distribuite su tutto il territorio nazionale;
- il call-center al numero 02.76028132.

Le principali tariffe applicate comprensive degli oneri portuali, nel periodo dal 1° novembre 2026 al 31 marzo 2027, sono le seguenti:

categoria		tariffa	
		dal 01/11 al 14/11	dal 15/11 al 31/03
passeggeri	ordinari	17,05	18,45
	bambini inferiori a 4 anni	gratuito	gratuito
	ragazzi (4-12 anni)	13,24	14,64
	animali domestici	3,50	3,50
	merce in colli	7,00	7,00
veicoli	auto sino a 4,00 ml	19,51	21,01
	auto oltre a 4,00 ml	22,91	24,41
	moto	22,50	23,40
	biciclette	2,00	2,00

Per le categorie non comprese nel precedente prospetto e per eventuali maggiorazioni o riduzioni rimandiamo alle biglietterie di porto oppure al call-center.

3.3 Trasporto bagagli

I bagagli viaggiano al seguito del passeggero e non è previsto un servizio di custodia.
Sono considerati ed ammessi come bagaglio gli effetti che, per uso personale del passeggero, vengono ordinariamente trasportati in valigie, sacchi da viaggio, scatole e simili. Se si includono nel bagaglio oggetti di altra natura, il passeggero deve il doppio del prezzo di tariffa per il trasporto delle cose stesse, oltre il risarcimento dei danni ai sensi dell'art.410 del Codice della Navigazione.

3.4 Trasporto animali

Saranno imbarcati solo se muniti di biglietto, del documento di vaccinazione antirabbica ove dovuta e di certificato medico in corso di validità.
In ottemperanza a quanto disposto dall'Ordinanza del Ministero della Salute del 27.8.2004 e pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.213 art.2, si ricorda che i detentori di cani devono applicare la museruola e devono tenere i cani al guinzaglio.
Gli animali domestici non sono accettati in sala poltrone, ma sono ammessi solo sui ponti esterni della nave o, dove disponibili, negli idonei ricoveri fino ad esaurimento disponibilità.
I cani guida destinati all'assistenza delle persone non vedenti, se munite di relativa documentazione, sono esonerati dal pagamento del biglietto.
Gli esemplari appartenenti a specie animali o vegetali protette, in ottemperanza all'art.727-bis del Codice Penale, a recepimento delle direttive comunitarie 92/73/CE, e 2009/147/CE, nonché alla Legge n.150 del 7.2.1992 a recepimento del Regolamento CE n.338/97 del Consiglio del 9.12.1996, possono essere trasportati solo se muniti della relativa licenza o certificato ed alle condizioni ivi previste.

3.5 Servizio di informazione

La società mette a disposizione dell'utenza i seguenti strumenti informativi:

- il sito internet www.moby.it;
- il call-center al numero 02.76028132.
- le seguenti biglietterie situate nei porti di imbarco:

S.Teresa Gallura
Banchina La Punzesa
tel. 0789.751449
email steresa.porto@moby.it

Bonifacio
Quai Sott à Portigliola
tel. 0033 (495) 730029
email bonifacio.porto@moby.it

disponibili anche all'informazione ed assistenza telefonica secondo i seguenti orari:

giorni feriali

biglietteria di S.Teresa	biglietteria di Bonifacio
dalle ore 07:00 alle ore 09:30	dalle ore 07:30 alle ore 09:20
" 12:00 " 15:00	" 12:00 " 13:15
" 17:00 " 19:30	" 17:30 " 18:30

giorni festivi

biglietteria di S.Teresa	biglietteria di Bonifacio
dalle ore 08:00 alle ore 13:00	dalle ore 09:30 alle ore 11:20
" 15:30 " 16:30	" 14:00 " 15:50

“ 17:00 “ 19:30	“ 17:30 “ 18:30

quanto sopra nel periodo in cui il servizio è esercìto da Moby.

- le numerose agenzie di viaggio abilitate alla vendita di biglietti Moby;

Nel periodo dal 16 gennaio al 31 marzo 2027, in cui il servizio sarà esercìto da Ichnusa Lines, il call-center Moby (02.76028132) sarà comunque a disposizione per informazioni alla clientela.

Moby ricorda ai Sigg.ri passeggeri che il testo integrale dei seguenti documenti:

- Condizioni generali di trasporto S.Teresa-Bonifacio e v.v.
- Carta dei servizi
- Regolamento (UE) 1177/2010

è disponibile per la consultazione sul sito internet www.moby.it oppure facendone richiesta al personale di bordo o di biglietteria.

L’organismo responsabile dell’attuazione del Regolamento (UE) 1177/2010, per lo Stato Italiano è:

ART – Autorità di Regolamentazione dei Trasporti
Via Nizza, 230
10126 – TORINO
www.autorita-trasporti.it

Moby invia un’informativa entro un massimo di 6 ore alla Regione Sardegna con riferimento a qualsiasi disservizio relativo ai servizi di collegamento oggetto della presente Carta e trasmette entro 48 ore un resoconto sulle azioni attuate ai fini dell’adempimento degli obblighi previsti in caso di disservizi. Con riferimento alle partenze/arrivi, rientrano tra i disservizi da comunicare quelli che presentano un ritardo superiore ai 30 minuti.

4. LE CONDIZIONI DI VIAGGIO

4.1 Premessa

Chiunque usufruisce del servizio offerto da Moby S.p.A. è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nelle "Condizioni generali di trasporto S.Teresa-Bonifacio e v.v." nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine ed alla sicurezza dell'esercizio del servizio emanate dalla Società e/o dal personale da questa dipendente. Il testo integrale delle "Condizioni generali di trasporto" è consultabile sul sito www.moby.it, presso le biglietterie di porto e a bordo delle Unità Sociali.
Le principali fonti normative dalle quali derivano gli obblighi dei passeggeri e le relative sanzioni sono:

- Regolamento (UE) 1177/2010;
- Codice della Navigazione;
- Condizioni generali di trasporto di Moby.

4.2 Doveri dei passeggeri

I passeggeri dei servizi di trasporto hanno il dovere di:

- essere muniti di idoneo e valido titolo di viaggio, da conservarsi per tutta la durata del viaggio e da esibire su richiesta del personale di vigilanza;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi;
- rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- non arrecare disturbo agli altri viaggiatori: l'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione che non disturbi gli altri passeggeri;
- non gettare alcun oggetto dai veicoli;
- rispettare le disposizioni concernenti il trasporto di animali e bagagli;
- non trasportare oggetti considerati nocivi o pericolosi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stessi e per tutti gli altri viaggiatori.

4.3 Sanzioni a carico dei passeggeri

Il biglietto di passaggio è personale, non è cedibile ed è valido solo per il trasporto in esso specificato.
Il passeggero è tenuto a custodire il titolo di viaggio per giustificare il proprio diritto al viaggio e ad esibirlo a richiesta del personale di vigilanza incaricato dalla Società, sia a bordo che allo sbarco. Il personale incaricato, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dalla Società, può operare anche in abiti borghesi.
Il passeggero che sia trovato sprovvisto del biglietto o che non possa documentarne la titolarità sarà tenuto al pagamento del doppio del prezzo di passaggio, fatto salvo il risarcimento dei relativi danni.

L'autore dell'infrazione ha diritto a presentare un ricorso contro l'applicazione della sanzione e/o chiedere di essere sentito. Il ricorso deve essere presentato entro 30 giorni dalla contestazione esclusivamente in forma scritta, a:

Moby S.P.A.
Via Larga n.26 – 20122 Milano

Le procedure per accedere alle vie giudiziarie e conciliative sono quelle previste dalle leggi in vigore.

4.4 Diritti dei passeggeri

I passeggeri dei servizi di trasporto hanno diritto:

- a viaggiare in condizioni di sicurezza e tranquillità;
- all'informazione a terra ed a bordo dei mezzi di trasporto;
- alla tempestiva pubblicazione e reperibilità degli orari in essere;
- al rispetto degli orari in essere;
- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- alla riconoscibilità del personale a contatto con la clientela;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- alla fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nel capitolo "6. Gli impegni dell'Azienda" della presente Carta.

1. In caso di ritardo la Società informa i passeggeri dell'orario previsto di partenza e di arrivo quanto prima e non appena tale informazione è disponibile.
2. Se i passeggeri perdono un servizio di trasporto in coincidenza a causa di una cancellazione o di un ritardo, la Società di fatto compie sforzi ragionevoli per informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi.

Per quanto non specificato si rinvia a quanto previsto dal Regolamento (UE) 1177/2010 relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e dal Decreto Legislativo 129/2015 "disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 1177/2010".

4.5 Persone a mobilità ridotta (PMR)

La Società, nei limiti previsti dal Regolamento UE/1177/2010, accetta la prenotazione di persone con disabilità o a mobilità ridotta che ne facciano richiesta alle stesse condizioni di tutti gli altri passeggeri e si impegna a fornire, senza oneri aggiuntivi, assistenza alle persone a mobilità ridotta secondo le previsioni di cui al Regolamento UE/1177/2010 (un'informativa relativa a tale normativa è comunque disponibile sul sito del Vettore, nelle biglietterie e a bordo della nave).

1. Assistenza nei porti:
   - la PMR verrà assistita, qualora ne abbia necessità, dal momento dell'accesso nell'area portuale, sia che questo sia avvenuto con mezzi privati, bus o treno;
   - la PMR sarà accompagnata fino alla biglietteria, per l'acquisto del titolo di viaggio o, qualora ne fosse già in possesso, all'imbarco.
   - una volta sbarcata verrà accompagnata presso la biglietteria dello scalo.
2. Assistenza a bordo delle unità navali
   - La PMR verrà assistita dal personale di bordo:
     - ◊ nelle operazioni di imbarco/sbarco;
     - ◊ nel deposito/recupero del bagaglio;
     - ◊ nel raggiungimento del posto assegnato;
     - ◊ nel recarsi ai servizi igienici.

Qualora la PMR sia assistita da un proprio accompagnatore, questi potrà richiedere di prestare la necessaria assistenza in porto nonché per l'imbarco e lo sbarco.

Le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta notificano al vettore, al momento della prenotazione o dell'acquisito anticipato del biglietto, le loro esigenze specifiche per la sistemazione, il posto a sedere, i servizi richiesti, o la necessità di trasportare apparecchi medici purché tali esigenze o necessità siano note in tale momento.
Quanto sopra a condizione che:

- la Persona a mobilità ridotta richieda assistenza, specificandone il tipo alla biglietteria del porto di partenza (i cui recapiti sono disponibili sul sito internet www.moby.it ed in questo documento al paragrafo 3.5), almeno 48 ore prima della prevista partenza anche tramite telefono, telefax o mail. Qualora il biglietto consenta viaggi multipli, è sufficiente una sola notifica, purché sia fornita un'adeguata informazione sugli orari dei viaggi successivi;
- se non vengono effettuate le predette notifiche Moby fa tutto il possibile per garantire che l'assistenza venga fornita in modo tale che la persona con disabilità o a mobilità ridotta possa salire sul servizio in partenza o scendere dal servizio in arrivo per cui ha acquistato il biglietto;
- la persona con disabilità o a mobilità ridotta si presenti nel punto designato ad un'ora stabilita da Moby non oltre 60 minuti prima dell'orario di partenza pubblicato o, qualora non sia stata stabilita un'ora, almeno 30 minuti prima.

Moby inoltre:

a. assicura che il proprio personale che fornisce un'assistenza diretta alle persone disabili e a mobilità ridotta abbia le conoscenze per soddisfare le necessità di tali persone, a seconda della disabilità o della riduzione di mobilità, fornendo una formazione incentrata sull'assistenza e sulla sensibilizzazione alla disabilità, a tutto il personale che lavora a diretto contatto con i viaggiatori;
b. assicura che tutti i nuovi dipendenti ricevano una formazione sulla disabilità e che tutto il personale segua al momento opportuno corsi di aggiornamento in materia;
c. se una Persona con disabilità o a mobilità ridotta ha bisogno di un'animale da assistenza, tale animale viene sistemato a condizione che venga fornita notifica a Moby, anche tramite la propria rete di vendita, in conformità delle norme applicabili in materia di trasporto di animali da assistenza riconosciuti a bordo di navi passeggeri;
d. nel caso in cui le sedie a rotelle, le altre attrezzature per la mobilità o parti di esse vengano perse o danneggiate durante la movimentazione nel porto o il trasporto a bordo delle navi, il passeggero cui appartengono è risarcito da Moby. Se necessario, si fa tutto il possibile per fornire rapidamente attrezzatura di sostituzione.

4.6 Donne in Gravidanza

Le passeggere in stato di gravidanza possono imbarcarsi a proprio rischio e responsabilità, e, ove nel caso, munite di certificato medico emesso non più di sette giorni prima della partenza che attesti l'idoneità ad affrontare il viaggio, da consegnarsi al personale della nave che ne facesse richiesta.
L'imbarco comporta accettazione da parte della passeggera dei rischi connessi all'assenza a bordo di assistenza di tipo specialistico e strutture idonee a gestire eventuali emergenze connesse alla condizione di gravidanza, nonché alle specificità del trasporto via mare con conseguente difficoltà di accedere ad assistenza esterna, con conseguente manleva ed esonero di ogni e qualsiasi responsabilità in capo alla Società e a tutto il personale della stessa.

4.7 Oggetti smarriti

Chiunque rinvenga oggetti abbandonati da passeggeri nelle zone ad essi destinate è tenuto a

consegnare gli oggetti ritrovati al Comando nave.
Se ad un membro dell'equipaggio vengono consegnati oggetti ritrovati a bordo da passeggeri il componente l'equipaggio è tenuto a presentare la persona al Comando nave, se ciò non è possibile, dovrà trascrivere le modalità del ritrovamento e i dati identificativi (Cognome Nome, indirizzo, numero di telefono) della persona che ha rinvenuto gli oggetti e consegnate il tutto al Comando nave.
Il Comando nave che riceva oggetti ritrovati a bordo controlla se è possibile risalire in qualche modo al proprietario del bene a mezzo indirizzi n. telefonici o quant'altro, compilerà l'apposito stampato, in triplice copia, e custodirà i beni ritrovati in idoneo locale o in cassaforte identificandoli con il numero di registrazione.
Nel caso che il Comando nave sia risalito al nome del proprietario e lo abbia contattato, gli oggetti rimarranno sotto la custodia del Comando nave fino a che il proprietario abbia provveduto al ritiro; prima di riconsegnare il bene ritrovato effettuerà una piccola indagine assicurandosi che la persona che reclama l'oggetto/i sia il reale smarritore e farà firmare lo stampato precedentemente compilato al ritrovamento quale ricevuta alla riconsegna del bene.
Nel caso in cui il Comando nave non sia in grado di risalire al legittimo proprietario dell'oggetto ritrovato dovrà, ai sensi dell'Art.927 del Codice Civile, consegnare lo stesso al Sindaco del comune porto capolinea della nave a mezzo raccomandatario marittimo unitamente a due copie dello stampato compilato al ritrovamento; una copia di detto stampato, debitamente firmata dal Sindaco o suo rappresentante, dovrà ritornare alla nave che la conserverà in apposito raccoglitore. La presente procedura non si applica nel caso di prodotti alimentari o oggetti di scarso valore.

Qualora il passeggero dimentichi o smarrisca oggetti personali a bordo, potrà rivolgersi al Comando della nave oppure, a sbarco avvenuto, potrà compilare l'apposito form sul sito del vettore (https://www.moby.it/assistenza/oggetti-smarriti/).
Il Vettore, non appena ricevuta la segnalazione, provvederà ad effettuare immediatamente tutte le ricerche del caso, in conformità alla norma di cui all'art.927 del Codice Civile, senza essere tenuto ad alcun indennizzo in caso di mancato ritrovamento degli oggetti dimenticati o smarriti a bordo dal passeggero.

5. RELAZIONI CON L'UTENZA

5.1 Ufficio relazioni con il Pubblico

L'UrP ha sede presso la Direzione Aziendale:

Moby S.p.A.
Ufficio relazioni con il Pubblico
Via Larga n.26 - 20122 Milano
fax 0586.224624
e-mail urp.st-bon@moby.it

il suo compito è quello di assistere i clienti nei rapporti con la Società, dopo la fruizione del servizio. Nel dettaglio:

- fornisce informazioni alla clientela sulle modalità di inoltro dei reclami;
- acquisisce reclami, segnalazioni, proposte e suggerimenti dei clienti relativamente al servizio fornito;
- cura la procedura relativamente ai reclami pervenuti;
- fornisce risposta scritta ai reclami presentati;
- acquisisce le richieste dei clienti volte all'esercizio del diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'azienda che li riguardino, secondo le modalità di cui alla legge n.241/1990, provvedendo all'espletamento delle medesime;

5.2 Procedura di reclamo

I reclami posso essere inoltrati, entro due mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio, secondo le seguenti modalità:

- compilando l'apposito form, presente sul sito internet www.moby.it, alla sezione "reclami".
- In forma scritta inviando una raccomandata all'indirizzo riportato al paragrafo 5.1 di questa Carta, utilizzando il modulo scaricabile dalla sezione "reclami" del sito www.moby.it.

Entro un mese dal ricevimento del reclamo l'Azienda notifica al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame. Il tempo necessario per rispondere definitivamente non supera i due mesi dal ricevimento di un reclamo.

5.3 Procedura di conciliazione

Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente può rivolgersi, indirizzando apposita istanza:

- alla Camera Arbitraria di Conciliazione, istituita presso la Camera di Commercio territorialmente competente. La procedura è gratuita se il cittadino è assistito da un'associazione dei consumatori; non è comunque necessaria l'assistenza di un legale.
- al Difensore Civico territorialmente competente, quale figura istituzionale che può dirimere eventuali controversie tra la clientela e Moby.

Per la definizione di eventuali controversie con Moby circa biglietti o altri servizi acquistati on line come consumatore il passeggero può ricorrere alla piattaforma ODR (Piattaforma per la risoluzione online delle controversie), gestita dalla Commissione Europea. La piattaforma è disponibile a questo link https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente.

5.4 Autorità di Regolazione dei Trasporti – Avviso ai Passeggeri

Si informa la gentile clientela che, solo dopo aver presentato un reclamo a

Moby S.p.A.
Largo Augusto n.8,
20122 Milano

oppure compilando l'apposito form, presente sul sito internet www.moby.it, alla sezione "reclami" e decorsi sessanta giorni dall'invio (per viaggi in partenza da porti italiani o in arrivo in Italia da porti extra UE), è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n.1177/2010, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto via mare e per vie navigabili interne, 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.

6. GLI IMPEGNI DELL'AZIENDA

Moby assume i seguenti fattori ed i relativi indicatori, come elementi utili per il controllo della qualità del servizio offerto agli utenti. Si impegna ad effettuarne il monitoraggio ed a renderne noti i risultati nelle successive edizioni della Carta dei Servizi.

6.1 Fattori di qualità, indicatori e standard

1. Sicurezza
   Caratteristica fondamentale di Moby è la tutela dei passeggeri. La costante manutenzione dei mezzi è eseguita da personale altamente specializzato, al fine di garantire sicurezza e tutela degli utenti.
2. Regolarità del servizio
   La rotta "S.Teresa di Gallura-Bonifacio e v.v." è ad orario e rappresentata su apposita tabella a disposizione degli utenti (paragrafo 3.1 della presente Carta).
   Moby si impegna a rispettare gli orari così come predisposti e in casi di ritardi, interruzioni, indipendenti dalla Società, si impegna ad adottare le misure di tipo informativo, al fine di arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
3. Pulizia e condizioni igieniche di mezzi e strutture
   Sui mezzi nautici saranno effettate, la pulizia ordinaria a fine viaggio e la pulizia generale a fine giornata.
4. Comfort del viaggio
   I mezzi sono provvisti di servizio di climatizzazione.
5. Procedura di imbarco per le Persone a Mobilità Ridotta (PMR)
   Si rimanda al paragrafo "4.5 Persone a mobilità ridotta" della presente Carta.
6. Informazioni alla clientela
   La Società si impegna a garantire una comunicazione puntuale all'utenza.
7. Personale: aspetti relazionali e comportamentali
   Moby si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso i passeggeri comportamenti professionali, cortesi e rispettosi.
8. Livello di servizio commerciale e nel front-office
9. Integrazione modale
10. Attenzione all'ambiente
    I mezzi impiegati sono costruiti e tenuti nel rispetto delle normative vigenti riguardanti la salvaguardia dell'ambiente.

6.2 Indagini di customer satisfaction

Gli standard qualitativi vengono sottoposti a verifica attraverso un'attività di monitoraggio tesa a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza.
Tale verifica viene effettuata tramite la distribuzione di questionari ai viaggiatori, per poterne rilevare il grado di soddisfazione che verrà poi misurato con un punteggio da 1 a 6.
La tabella sottostante ne è un esempio:

tabella 1

Indicatori di qualità	Standard di qualità sui collegamenti					
	1	2	3	4	5	6
Sicurezza						
Regolarità del servizio						
Pulizia e condizioni igieniche di mezzi e strutture						
Comfort del viaggio						
Procedura di imbarco per le PMR						
Informazioni alla clientela						
Personale: aspetti relazionali e comportamentali						
Livello di servizio commerciale e nel front-office						
Integrazione modale						
Attenzione all'ambiente						

Di seguito i risultati della rilevazione 2026.

indicatori di qualità	*2026*
Sicurezza	**5,65**
Regolarità del servizio	**5,55**
Pulizia e condizioni igieniche di mezzi e strutture	**5,85**
Comfort del viaggio	**5,85**
Procedura di imbarco per le Persone a Mobilità Ridotta	**5,79**
Informazioni alla clientela	**5,89**
Personale: aspetti relazionali e comportamentali	**5,80**
Livello di servizio commerciale e nel front-office	**5,90**
Integrazione modale	**5,84**
Attenzione all'ambiente	**5,89**

6.3 Editing, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

L'azienda si impegna a pubblicare, con cadenza annuale, la versione integrale della Carta dei Servizi, completa degli esiti della rilevazione prevista dal punto "6.2 Indagini di customer satisfaction"; detta versione integrale è posta in visione per la clientela presso le biglietterie dei porti di imbarco, i Comandi delle unità sociali, il sito internet ed è inoltre inviata alla Regione Sardegna.

6.4 Copertura assicurativa

L'Azienda fornisce la copertura assicurativa prevista dalla normativa vigente che garantisce il risarcimento dei danni a persone o cose prodotti nell'espletamento del servizio.

6.5 Osservatorio aziendale della qualità

L'Osservatorio Aziendale della Qualità ha le seguenti funzioni:

- monitorare la qualità percepita dall'utenza, attraverso l'indagine campionaria di customer satisfaction, al fine di trarne indicazioni utili alla gestione aziendale;
- analizzare i reclami, segnalazioni e suggerimenti pervenuti attraverso l'UrP, con lo scopo di elaborare proposte volte al miglioramento del servizio;
- predisporre i report necessari alla stesura della Carta dei Servizi.

6.6 Servizi garantiti in caso di sciopero

In caso di sciopero dell'intera giornata la Società garantirà i seguenti servizi:

giorni feriali:

partenza		arrivo	
S.Teresa di Gallura	07:00	Bonifacio	07:50
S.Teresa di Gallura	17:00	Bonifacio	17:50
Bonifacio	08:30	S.Teresa di Gallura	09:20
Bonifacio	18:30	S.Teresa di Gallura	19:20

giorni festivi:

partenza		arrivo	
S.Teresa di Gallura	09:00	Bonifacio	09:50
S.Teresa di Gallura	17:00	Bonifacio	17:50
Bonifacio	10:30	S.Teresa di Gallura	11:20
Bonifacio	18:30	S.Teresa di Gallura	19:20