

## CARTA DEI SERVIZI 2025

### 1) Carta dei Servizi: di cosa si tratta?

Terminal Fusina Venezia (di seguito **TFV**), certificata ISO 9001:2015, con la “Carta dei Servizi” vuole dare visibilità al suo impegno per migliorare il rapporto con i propri Clienti.

La Carta dei Servizi consente ai Clienti di verificare la qualità dei servizi erogati a fronte degli obiettivi dichiarati e di esprimere il proprio livello di soddisfazione.

### 2) La Politica per la Qualità di TFV

Il “core business” di **TFV** è rappresentato dall'erogazione dei seguenti servizi:

- Trasporto pubblico locale marittimo nella Laguna di Venezia
- Gestione di parcheggi per auto, moto e bus.

La presente Politica per la Qualità sintetizza gli obiettivi primari di **TFV**:

- garantire la SODDISFAZIONE DEI CLIENTI, possibilmente anticipandone i bisogni e superandone le aspettative
- garantire il rispetto delle LEGGI E NORMATIVE cogenti
- garantire ai dipendenti il POSTO DI LAVORO in un ambiente sereno e collaborativo, nel rispetto delle procedure e regole aziendale

I suddetti obiettivi vengono perseguiti tramite:

- Valutazione periodica degli elementi che possono influire sulla capacità di **TFV** di raggiungere i propri obiettivi, tramite l'analisi dei fattori del CONTESTO in cui opera l'azienda e l'analisi delle PARTI INTERESSATE e dei relativi bisogni/aspettative
- Valutazione periodica dei RISCHI da prevenire e/o delle OPPORTUNITÀ da sviluppare, con definizione di eventuali Azioni di Miglioramento
- Implementazione del Sistema Qualità Aziendale e Certificazione in conformità alla norma ISO 9001
- Definizione e monitoraggio degli OBIETTIVI per la QUALITÀ correlati ai diversi processi aziendali, con coinvolgimento dei collaboratori tramite attività di sensibilizzazione, formazione e comunicazione dei risultati raggiunti
- Monitoraggio e gestione delle NON CONFORMITÀ, con particolare attenzione ai RECLAMI dei Clienti
- Verifica ed analisi del livello di SODDISFAZIONE DEI CLIENTI
- Periodici RIESAMI del SISTEMA QUALITÀ da parte della Direzione
- Valutazione della necessità di eventuali RISORSE sia Tecniche che Umane
- Coinvolgimento di tutti i COLLABORATORI in un'ottica di miglioramento continuo della Qualità dei Servizi offerti ai Clienti.

Tutto ciò è raggiungibile solo con la completa collaborazione di tutto il personale di **TFV** ed è indispensabile per continuare ad essere competitivi in un mercato in costante evoluzione tecnologica e sempre più esigente in fatto di qualità, affidabilità, immagine, efficienza, prezzo.

Gli obiettivi generali indicati nel presente documento vengono più analiticamente correlati ai diversi processi ed attività aziendali, quantificati e monitorati dalla Direzione tramite la periodica verifica ed aggiornamento della “CARTA DEI SERVIZI” e del documento “OBIETTIVI ed INDICATORI per la QUALITÀ”.

### 3) Gli impegni di TFV

Nell'espletare i servizi **TFV** è impegnata a garantire, salvo causa di forza maggiore ed eventi imprevisti ed imprevedibili, i diritti dei Clienti relativi a:

- continuità e certezza dei servizi;
- sicurezza e tranquillità del trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;

- facile accessibilità alle informazioni sulla modalità dei servizi e sulle tariffe;
- puntualità;
- igiene e pulizia;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- rispondenza tra i servizi programmati e pubblicizzati e quelli effettivamente erogati;
- conterimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni).

#### **4) Gli impegni del Cliente**

Durante il viaggio i Passeggeri sono impegnati a rispettare i seguenti doveri:

- pagare la tariffa dovuta per il servizio;
- occupare un solo posto;
- non insudiciare né danneggiare mezzi e impianti;
- non arrecare disturbo agli altri clienti;
- facilitare le formalità relative ai controlli;
- rispettare le disposizioni e le istruzioni ricevute dal personale preposto;
- evitare accuratamente comportamenti che in qualche modo possono compromettere la sicurezza e la qualità del servizio;
- sistemare i bagagli negli appositi spazi indicati dal personale;
- cedere il posto alle donne incinte, agli anziani e in generale alle persone con difficoltà motorie.

Sulle pertinenze aziendali è inoltre espressamente vietato occupare le aree riservate alle operazioni di servizio; occupare posti riservati; aprire i finestrini dei mezzi se ciò crea disturbo; gettare oggetti dai finestrini; esercitare attività di vendita ambulante; fumare in qualsiasi pertinenza aziendale.

#### **5) Come contattarci**

Informazioni sui servizi, gli orari ed i documenti di viaggio si possono trovare:

- presso la biglietteria di **TFV**;
- consultando il sito Internet istituzionale all'indirizzo: [www.terminalfusina.it](http://www.terminalfusina.it)

Eventuali reclami possono essere presentati utilizzando il modulo predisposto disponibile a bordo di tutte le imbarcazioni, presso la biglietteria e scaricabile online.

**TFV** provvederà ad inoltrare un riscontro entro 30 gg. dal ricevimento dei reclami, contenente le informazioni sopra dette. Con i medesimi criteri potranno essere inoltrate eventuali richieste, segnalazioni o suggerimenti.

#### **6) I fattori della qualità**

In calce al presente testo viene compilata la "pagella" di **TFV** secondo i principi e le modalità stabilite dalla legge.

Le "materie" sono i vari fattori della qualità, cioè gli aspetti del servizio che influiscono in maniera determinante sulla bontà del prodotto offerto.

I "voti" sono la valutazione oggettiva riferita a ciascun fattore della qualità e calcolata secondo parametri numerici e con metodo matematico.

Essi fotografano la situazione attuale del servizio di **TFV** e permettono ai Clienti di confrontarla con quella che verrà pubblicata fra un anno in occasione dell'aggiornamento della carta.

## GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ

ARGOMENTO	INDICATORE DELLA QUALITÀ	2024		2025
		obiettivo	risultato	obiettivo
<b>SICUREZZA DEL VIAGGIO</b>	n° passeggeri feriti / n° passeggeri trasportati	0,001% (max)	<b>0,00%</b>	0,001% (max)
	n° avarie apparato RADAR durante navigazione / n° corse effettuate	0,3% (max)	<b>0,00%</b>	0,3% (max)
	n° avarie apparato GPS durante navigazione / n° corse effettuate	0,2% (max)	<b>0,02%</b>	0,2% (max)
	n° avarie apparato RADIO durante navigazione / n° corse effettuate	0,3% (max)	<b>0,00%</b>	0,3% (max)
	n° natanti localizzabili da centrale / n° totale natanti in servizio	100% (min)	<b>100%</b>	100% (min)
<b>REGOLARITÀ DEL SERVIZIO</b>	n° corse non effettuate (a causa TFV) / n° corse programmate	0% (max)	<b>0,00%</b>	0% (max)
	n° reclami cliente per ritardo (superiore a 10 min.) / n° passeggeri trasportati	0,01% (max)	<b>0,01%</b>	0,01% (max)
<b>PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI</b>	Frequenza delle pulizie ordinarie dei mezzi / (n° volte al giorno)	1/gg (min)	<b>2/gg</b>	1/gg (min)
<b>COMFORT DEL VIAGGIO</b>	n° reclami cliente per affollamento / n° passeggeri trasportati	0,005% (max)	<b>0,00%</b>	0,005% (max)
<b>SERVIZI PER DISABILI</b>	n° natanti attrezzati per accesso e trasporto disabili / n° totale natanti	100% (min)	<b>100%</b>	100% (min)
<b>INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA</b>	n° ore apertura giornaliera biglietteria "Fusina" / n° ore di servizi di linea giornalieri	100% (min)	<b>100%</b>	100% (min)
	n° operatori Reception con buona conoscenza inglese / n° operatori Reception	100% (min)	<b>100%</b>	100% (min)
<b>LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO</b>	n° pontili di fermata con punto vendita biglietti o vendita biglietti a bordo / n° totale pontili di fermata	100% (min)	<b>100%</b>	100% (min)
	n° risposte a reclami entro 30 giorni / n° totale reclami	100% (min)	<b>100%</b>	100% (min)
<b>ATTENZIONE ALL'AMBIENTE</b>	n° natanti con carburante a basso tenore di zolfo / n° totale natanti	100% (min)	<b>100%</b>	100% (min)
	n° natanti con motori a bassa emissione / n° totale natanti	100% (min)	<b>100%</b>	100% (min)