ITA

via Moranzani n. 79,
30176, Fusina, Venezia
P.IVA. e C.F. 01745820272
(+39) 041 5470160
info@terminalfusina.it

CARTA DEI SERVIZI 2026

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 QUALITA'".

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**

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 QUALITA	2025 obiettivo	2025 risultato	2026 obiettivo
SICUREZZA DEL VIAGGIO	n° passeggeri feriti / n° passeggeri trasportati	0,001% *(max)*	**0,00%**	0,001% *(max)*
	n° avarie apparato RADAR durante navigazione / n° corse effettuate	0,3% *(max)*	**0,00%**	0,3% *(max)*
	n° avarie apparato GPS durante navigazione / n° corse effettuate	0,2% *(max)*	**0,02%**	0,2% *(max)*
	n° avarie apparato RADIO durante navigazione / n° corse effettuate	0,3% *(max)*	**0,00%**	0,3% *(max)*
	n° natanti localizzabili da centrale / n° totale natanti in servizio	100% *(min)*	**100%**	100% *(min)*
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	n° corse non effettuate (a causa TFV) / n° corse programmate	0% *(max)*	**0,00%**	0% *(max)*
	n° reclami cliente per ritardo (superiore a 10 min.) / n° passeggeri trasportati	0,01% *(max)*	**0,01%**	0,01% *(max)*
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI	Frequenza delle pulizie ordinarie dei mezzi / (n° volte al giorno)	1/gg *(min)*	**2/gg**	1/gg *(min)*
COMFORT DEL VIAGGIO	n° reclami cliente per affollamento / n° passeggeri trasportati	0,005% *(max)*	**0,00%**	0,005% *(max)*
SERVIZI PER DISABILI	n° natanti attrezzati per accesso e trasporto disabili / n° totale natanti	100% *(min)*	**100%**	100% *(min)*
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	n° ore apertura giornaliera biglietteria “Fusina” / n° ore di servizi di linea giornalieri	100% *(min)*	**100%**	100% *(min)*
	n° operatori Reception con buona conoscenza inglese / n° operatori Reception	100% *(min)*	**100%**	100% *(min)*
LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO	n° pontili di fermata con punto vendita biglietti o vendita biglietti a bordo / n° totale pontili di fermata	100% *(min)*	**100%**	100% *(min)*
	n° risposte a reclami entro 30 giorni / n° totale reclami	100% *(min)*	**100%**	100% *(min)*
ATTENZIONE ALL’AMBIENTE	n° natanti con carburante a basso tenore di zolfo / n° totale natanti	100% *(min)*	**100%**	100% *(min)*
	n° natanti con motori a bassa emissione / n° totale natanti	100% *(min)*	**100%**	100% *(min)*