ALLEGATO 4 AL CONTRATTO DI SERVIZIO:
CARTA DEI SERVIZI

VERSIONE N°	DEL	Scadenza	EMANATA DA	
0001	08/06/2023		AUTORITA' DI BACINO	
0002	28/03/2024		AUTORITA' DI BACINO	
0003	31/03/2025		AUTORITA' DI BACINO	

Navigazione Lago d'Iseo

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di immediata consultazione con cui intendiamo presentare ai nostri clienti i principi fondamentali che seguiamo nella nostra attività quotidiana, i servizi che offriamo a cittadini e turisti e gli obiettivi di qualità che la nostra Società si è data per il 2018. Il presente documento raccoglie in modo organico e programmatico, per la prima volta nella storia della navigazione sul lago d'Iseo, tutti gli elementi che evidenziano il nostro impegno affinché il trasporto sul Sebino costituisca un vero e proprio servizio per l'utenza e un veicolo per la valorizzazione e la promozione dell'immagine del territorio.

Abbiamo redatto la presente Carta conformandoci alle previsioni della normativa nazionale (DPCM 27 gennaio 1994, D.Lgs. n. 286 del 1999, D. Lgs. n. 206 del 2005 - Codice del Consumo, Legge n. 244 del 2007 - legge finanziaria per il 2008), ai cui principi ci ispiriamo nella programmazione e nell'erogazione dei nostri servizi. Nelle future edizioni, sarà nostra cura adeguare il documento agli eventuali standard che la Regione Lombardia adotterà in attuazione della l.r. 6/2012.

Il servizio di navigazione di linea sul lago d'Iseo è soggetto alla regolamentazione di Regione Lombardia: i titoli di viaggio indicati nella Carta saranno aggiornati in relazione alla disciplina tariffaria vigente.

SOMMARIO

Introduzione 1
1 Chi siamo 3
2 La nostra attività 4
3 Le nostre risorse 5
4 Viaggiare con noi... 9
4.1 Tariffa ordinaria 10
4.1.1 Biglietti 10
4.1.2 Abbonamenti 10
4.1.3 Merci e Bagagli 10
4.2 Tariffa preferenziale 11
4.3 Titoli di viaggio Regione Lombardia 11
4.3.1 Io viaggio ovunque in Lombardia – agevolata 12
4.4 Trasporto delle merci 12
4.5 Con la carta monte isola 12
4.6 Con neonati, bambini e ragazzi 13
4.7 Prenotazioni online 13
4.8 In comitiva o gruppo 13
4.9 In caso di disabilità o ridotta mobilità 13
4.10 Con il proprio bagaglio 14
4.11 Con il proprio animale domestico 15
4.12 Con la propria bicicletta 15
4.13 Per turismo 15
4.14 Noleggi e cene a bordo 16
4.15 Sempre informati 17
4.16 Nel rispetto del nostro equipaggio e degli altri passeggeri 18
4.17 In sicurezza 19
4.18 In caso di malessere a bordo 19
5 I nostri valori, il nostro impegno 19
5.1 Politica per l'ambiente e la salute e sicurezza sul lavoro 21
6 Obiettivi, monitoraggio e impegno per il miglioramento 22
7 Suggerimenti, reclami e rimborsi 23
8 Risarcimento danni 23

9 In caso di ritrovamento o smarrimento di oggetti personali 24
10 In caso di sciopero..... 24

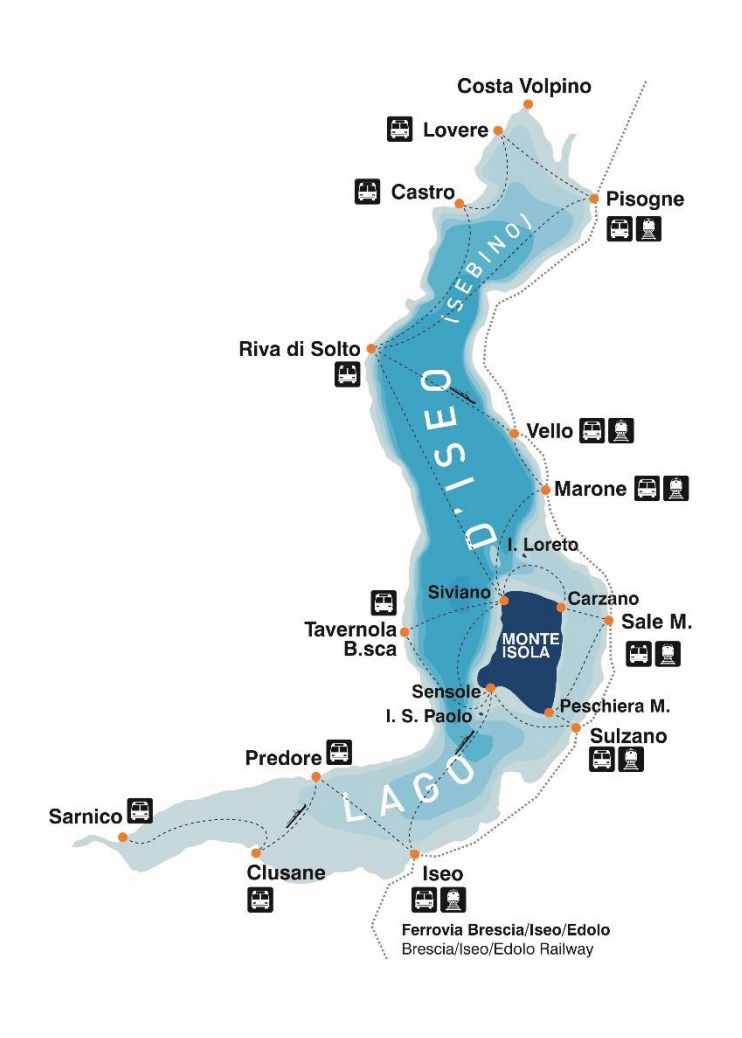
1 CHI SIAMO

La Società Navigazione Lago d'Iseo s.r.l., nata nel 2003, ha come socio unico l'Autorità di Bacino Lacuale dei Laghi d'Iseo, Endine e Moro, a cui dal 2002 la Regione Lombardia ha affidato la competenza ad esercitare il servizio di navigazione pubblica di linea sul Sebino. È amministrata da un Consiglio di Amministrazione, composto da 3 membri, nominati ogni 5 anni dall'Autorità di Bacino.

2 LA NOSTRA ATTIVITÀ

Dal 2003 esercitiamo il servizio di navigazione pubblica di linea sul lago d'Iseo, assicurando tutti i collegamenti previsti tra le diverse località durante l'intero arco dell'anno e rispondendo con puntualità alle molteplici esigenze di mobilità del territorio.

Offriamo un servizio essenziale per chi vive su Monte Isola, l'isola lacustre naturale più grande d'Europa, e per chi intende recarvisi per qualsiasi ragione. Durante tutto l'anno trasportiamo studenti, pendolari, villeggianti, turisti e utenti occasionali che utilizzano il nostro servizio: a ciascuno offriamo la nostra professionalità ed esperienza per assicurarne e soddisfarne le esigenze di mobilità.



In ragione delle esigenze di mobilità e dei diversi flussi attesi, programmiamo il servizio su calendari periodici:

- orario invernale (da gennaio a marzo e da ottobre a dicembre);
- orario primaverile (da aprile a metà giugno);
- orario estivo (da metà giugno a inizio settembre);
- orario autunnale (nel mese di settembre).

Gli scali attivi tutto l'anno sono:

- Iseo
- Sale Marasino
- Carzano – Monte Isola
- Sensole – Monte Isola
- Predore
- Lovere
- Sulzano
- Peschiera Maraglio – Monte Isola
- Siviano – Monte Isola
- Località Paradiso – Monte Isola (su richiesta)
- Tavernola Bergamasca
- Pisogne

Gli scali attivi nelle stagioni primaverile, estiva ed autunnale sono:

- Sarnico
- Marone
- Castro
- Clusane
- Riva di Solto
- Costa Volpino

3 LE NOSTRE RISORSE

Le nostre risorse umane impiegate in tutti i servizi è di 40 unità, che salgono a oltre 50 durante i mesi estivi, dove si registra il picco della presenza di turisti.

Disponiamo di una flotta, di proprietà di Regione Lombardia, composta da 16 navi di varie dimensioni aventi una portata passeggeri variabile da un minimo di 70 fino ad un massimo di 430 persone come meglio specificato di seguito.

Finanziamo la nostra attività mediante le risorse derivanti da:

- vendita dei biglietti;
- noleggi;
- contributo di esercizio della Regione Lombardia.

Di seguito sono riportati i principali dati della nostra flotta:

Motonavi "Città di Brescia" e "Città di Bergamo": Le navi più grandi della flotta. Cornici ideali per feste, conferenze, anniversari e matrimoni. Oltre che per il normale servizio di linea possono essere impiegate per noleggi.

	Città di Brescia	Città di Bergamo
Portata massima passeggeri:	395	430
Totale posti a sedere:	210	257
Posti a sedere coperto:	164	90

Motonavi "Monte Isola", "Sebino" e "Lovere": Monte isola e Sebino sono entrate in servizio nel 1999 e modificate recentemente con la costruzione di un ponte sole esterno per aumentare la vivibilità della nave e la capacità di passeggeri trasportabili. Sono idonee per le comitive numerose offrendo allo stesso tempo la possibilità di godere degli unici e speciali paesaggi del lago d'Iseo.

	Monte Isola	Sebino	Lovere
Portata massima passeggeri:	250	250	250
Totale posti a sedere:	153	151	151
Posti a sedere all'interno:	60	60	60

Motonave "Costa Volpino": Motonave elegante e versatile, idonea per ogni esigenza.

	Costa Volpino
Portata massima passeggeri:	210
Totale posti a sedere:	106
Posti a sedere all'interno:	72

Motoscafo "La Naf": Entrato in servizio nel 1988 il battello è impiegato principalmente sulla linea Sulzano-Monte Isola (Peschiera Maraglio).

	La Naf
Portata massima passeggeri:	120
Totale posti a sedere:	54
Posti a sedere all'interno:	24

Motoscafo "Marone": Entrato in servizio nel 2006 il battello è impiegato principalmente sulla linea Sale Marasino – Monte Isola (Peschiera Maraglio).

	Marone
Portata massima passeggeri:	120
Totale posti a sedere:	60
Posti a sedere all'interno:	30

Motoscafi "Gardenia", "Iris" e "Ninfea": Motoscafi con un buon numero di posti a sedere al coperto, ideali per escursioni di breve durata anche per piccoli gruppi.

	Gardenia	**Iris**	**Ninfea**
Portata massima passeggeri:	90	90	90
Totale posti a sedere:	54	64	59
Posti a sedere all'interno:	32	64	32

Motoscafo "Libeccio": Motoscafo adatto per escursioni brevi sul lago di piccoli gruppi.

	Libeccio
Portata massima passeggeri:	70
Totale posti a sedere:	46
Posti a sedere all'interno:	35

Catamarano "L'Isola": Entrata in esercizio nel 2010 è normalmente impegnato sulla linea Sale Marasino – Carzano. È la prima imbarcazione passeggeri dei laghi italiani ad essere costruita secondo le recenti normative europee con riconoscimento del primo certificato comunitario per la navigazione interna.

	L'Isola
Portata massima passeggeri:	70
Totale posti a sedere:	57
Posti a sedere all'interno:	32

Motonave "Predore": Entrata in esercizio nel 2024, è la prima motonave a propulsione Diesel-Elettrico a solcare le acque del lago d'Iseo. Motonave elegante e "green", consente di apprezzare il silenzio della navigazione e i naturali suoni del lago

	Predore
Portata massima passeggeri:	149
Totale posti a sedere:	114
Posti a sedere all'interno:	60

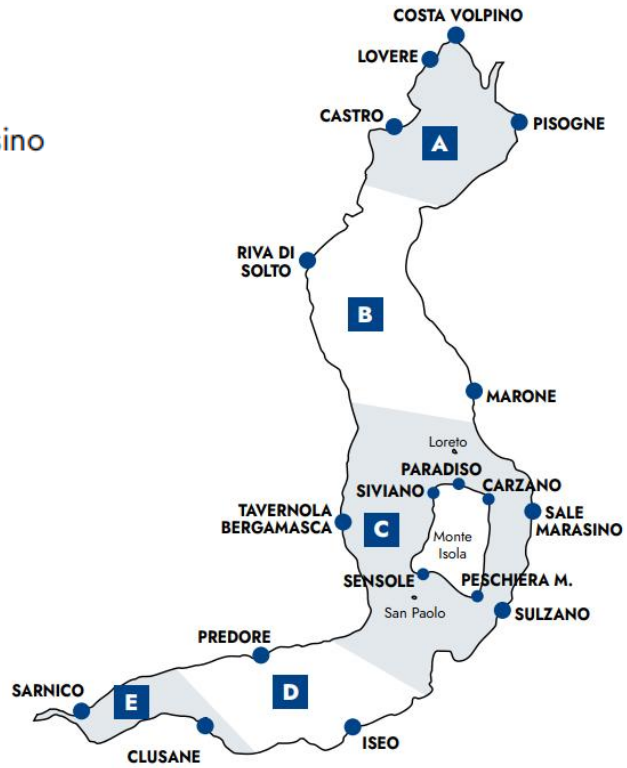
Catamarani "Sarnico" e "Sale Marasino II": Ultime acquisizioni della flotta (2025), completamente elettriche e all'avanguardia per continuare con il progetto Green del Lago d'Iseo.

	Sarnico e Sale Marasino II
Portata massima passeggeri:	140
Totale posti a sedere:	76
Posti a sedere all'interno:	52

4 VIAGGIARE CON NOI...

La Navigazione Lago d'Iseo S.r.l. per il trasporto di passeggeri utilizza il sistema di tariffazione di tipo "a zone". Il bacino del lago d'Iseo è stato rappresentato nella mappa suddivisa in 5 zone:

- **A** Costa Volpino, Lovere, Pisogne, Castro
- **B** Riva di Solto, Marone
- **C** Monte Isola, Tavernola B., Sulzano, Sale Marasino
- **D** Iseo, Predore
- **E** Clusane, Sarnico



Il biglietto deve essere acquistato in funzione del numero di zone attraversate dalla corsa scelta per raggiungere la località di destinazione, contando anche la zona di partenza:

1	zona attraversata = **TARIFFA 1** *crossed zone* = ***RATE 1***
2	zone attraversate = **TARIFFA 2** *crossed zone* = ***RATE 2***
3	zone attraversate = **TARIFFA 3** *crossed zone* = ***RATE 3***
4	zone attraversate = **TARIFFA 4** *crossed zone* = ***RATE 4***
5	zone attraversate = **TARIFFA 5** *crossed zone* = ***RATE 5***

Il biglietto ha una validità temporale che consente di navigare per tutta la sua durata effettuando fermate intermedie. Il deconto temporale inizia dalla prima validazione a bordo e ha una durata pari a 60 minuti per una zona attraversata. Lo stesso è incrementato di 30 minuti per ogni successiva zona attraversata.

Il biglietto può essere utilizzato esclusivamente nelle zone per le quali è stato emesso.

4.1 TARIFFA ORDINARIA

La “TARIFFA ORDINARIA” è applicabile a qualsiasi viaggiatore.
In particolare, sono previste le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

4.1.1 BIGLIETTI

- Il “**BIGLIETTO ORDINARIO”** è rilasciato al viaggiatore per cui non sono previste agevolazioni.
- Il “**RIDOTTO 20%”** viene applicato per le comitive con almeno 20 passeggeri.
- Il “**MULTICORSA**” contiene 10 biglietti ordinari a prezzo scontato.
- Il “**GIORNALIERO**” consente, nel giorno di validità del titolo di viaggio, l’utilizzo illimitato dei mezzi in servizio al passeggero che ne è in possesso, su tutte le zone.

4.1.2 ABBONAMENTI

- Settimanale
- Mensile
- Annuale (limitato alla 1° e 2° zona)

4.1.3 MERCI E BAGAGLI

4.1.3.1 Bagagli e piccoli animali

Si applica al trasporto di:

- Bagagli al seguito superiori al peso di 10 kg e eccedenti le dimensioni di cm. 50x30x25. (I bagagli al seguito di peso e dimensioni inferiori a quelle sopra indicate sono trasportati gratuitamente).
- Monopattini, anche elettrici, superiori al peso di 10 kg ed eccedenti le dimensioni di cm. 50x30x25;
- Animali domestici accompagnati:
    - per i cani è obbligatorio l’impiego di guinzaglio e museruola oppure di idoneo trasportino;
    - i gatti e altri piccoli animali domestici devono essere custoditi in idoneo trasportino;
    - i cani guida per non vedenti ed i cani delle Forze dell’Ordine in servizio viaggiano gratuitamente e senza alcuna limitazione.

4.1.3.2 Cicli, motocicli, grandi bagagli e altri animali accompagnati

Hanno gli stessi importi e consentono il trasporto delle varie voci indicate. Il trasporto dei ciclomotori e motocicli è consentito ai soli residenti di Monte Isola e ad eventuali utenti autorizzati dal Comune di Monte Isola.

4.2 TARIFFA STUDENTI

La "TARIFFA STUDENTI" è applicabile a tutti gli studenti minori di 24 anni.

In particolare, sono previste le seguenti tipologie di titoli di viaggio:

a. Il **"MENSILE STUDENTI**" ha validità che va dal primo all'ultimo giorno del mese. È acquistabile dal 23esimo giorno del mese precedente;
b. L' "**ANNUALE STUDENTI**" ha validità che va dal 1° settembre al 31 agosto dell'anno successivo. Data la stagionalità del servizio effettuato l'abbonamento annuale è rilasciato solo per un massimo di due zone attraversate.

4.3 TARIFFA PREFERENZIALE

La "TARIFFA PREFERENZIALE" è riservata ai Residenti di Monte Isola, ai possessori di "Carta Monte Isola" e "Carta Monte Isola A.I.R.E."; inoltre i biglietti a tariffa preferenziale sono caricati solamente su badge personale e non cedibile.

La "TARIFFA PREFERENZIALE" prevede titoli di viaggio suddivisi per categoria:

Residenti Monte Isola

a. Biglietto ordinario preferenziale
b. Multicorsa preferenziale zona C – Residenti
c. Abbonamento annuale preferenziale Residenti

Utenti "Carta Monte Isola"

a. Biglietto ordinario preferenziale zona C
b. Multicorsa preferenziale zona C - CMI
c. Abbonamento annuale preferenziale CMI

4.4 TITOLI DI VIAGGIO REGIONE LOMBARDIA

Tutti i viaggiatori possono acquistare ed utilizzare i documenti di viaggio previsti dalla Regione Lombardia con validità sull'intero territorio di competenza e per tutti i mezzi di trasporto di linea.

- IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA IN FAMIGLIA (Spostamenti occasionali e abbonamenti)
- IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA
- IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA (operativo esclusivamente nelle rispettive zone provinciali di Brescia o di Bergamo

4.4.1 IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA – AGEVOLATA

La nostra Società riconosce le agevolazioni previste per i possessori della tessera "Io viaggio ovunque in Lombardia – Agevolata", emessa da Regione Lombardia. Tutte le informazioni sulla Carta e sulle misure di agevolazione che essa comporta sono consultabili sul sito:
http://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioProcedimento/servizi-e-informazioni/cittadini/muoversi-in-lombardia/biglietti-e-agevolazioni/io-viaggio-agevolata/richiesta-ivol-agevolata

4.5 TRASPORTO DELLE MERCI

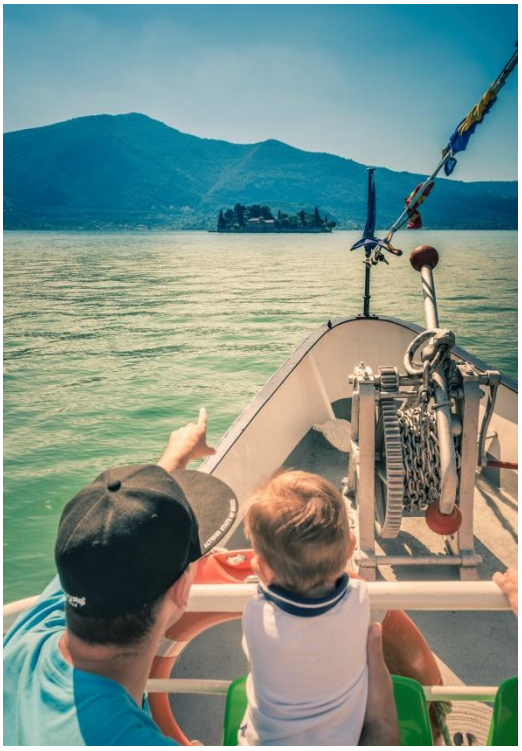
È consentito il trasporto a bordo di merci (tra cui giornali, medicinali…) secondo il regolamento aziendale.

Il trasporto è a pagamento secondo le tariffe indicate dal citato regolamento.

4.6 CON LA CARTA MONTE ISOLA

La Carta, di validità annuale, rilasciata dal Comune di Monte Isola, consente di usufruire di alcune agevolazioni previste per i residenti di Monte Isola, esclusivamente per la zona C.

4.7 CON NEONATI E BAMBINI



Il trasporto dei bambini è gratuito fino al compimento dei 6 anni;

Sulle nostre navi è possibile trasportare gratuitamente i passeggini.

In relazione alle dimensioni del passeggino e del numero di passeggeri a bordo, il nostro equipaggio invita a tenerli chiusi durante la navigazione.

4.8 PRENOTAZIONI ONLINE

Gli utenti possono acquistare online i biglietti per il proprio viaggio prenotando l'ora, il giorno e la tratta voluta. Le prenotazioni sono possibili entro le ore 24.00 del giorno prima del viaggio sul nostro sito www.navigazionelagoiseo.it. Non è necessario stampare il biglietto ricevuto in quanto verrà inviato un codice QR a persona per tratta.

4.9 IN COMITIVA O GRUPPO

I gruppi e le comitive di minimo 20 persone usufruiscono di uno sconto pari al 20% su tutti i biglietti del servizio di linea e hanno la possibilità di prenotare online anche il servizio Sulzano<-> Peschiera Maraglio e Sale Marasino<->Carzano.

4.10 IN CASO DI DISABILITÀ O RIDOTTA MOBILITÀ

In generale, i passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità sono i benvenuti a bordo delle nostre navi, e durante le operazioni di imbarco e sbarco il nostro personale di bordo fornisce sempre la necessaria assistenza.

Il pontile di Iseo prevede mappa e percorso tattile, mentre le altre strutture a terra non prevedono soluzioni adatte alle esigenze delle persone a ridotta mobilità.

A bordo delle imbarcazioni sono previste informazioni sugli scali di arrivo mediante pannello con messaggio variabile e avvisi sonori.
Con riferimento ai passeggeri con carrozzine, le passerelle di accesso presentano una larghezza sufficiente per il transito delle stesse.
Sulla motonave Città di Brescia e Città di Bergamo è installato un montascale per l'accesso alla sala passeggeri del ponte inferiore.
Sulle motonavi Lovere, Sebino, Monte Isola e Costa Volpino, sul Catamarano L'Isola e sul Motoscafo Libeccio, la sala passeggeri è posizionata allo stesso livello del ponte di imbarco e quindi non esiste alcuna difficoltà di accesso alla sala. Sui motoscafi La Naf e Marone, usualmente utilizzati sulla tratta Sulzano-Peschiera, a livello del ponte di imbarco posto prima dei gradini di accesso alla sala passeggeri è presente uno spazio adeguato dedicato, se necessario, alla sosta di una carrozzina.
Inoltre, sulle motonavi Città di Brescia, Città di Bergamo, Lovere, Sebino, Monte Isola e Costa Volpino e sul motoscafo Marone sono presenti servizi igienici idonei per disabili con carrozzella.
I tre motoscafi (Iris, Ninfea e Gardenia), utilizzati in sostituzione degli altri mezzi della flotta non sono idonei al transito dei disabili.
A bordo delle nostre navi non sono previste strutture dedicate alle persone ipovedenti o non vedenti (piste in rilievo, avvisatori acustici di ostacolo, ecc).
Tutto il personale di Navigazione Lago d'Iseo frequenta corsi di formazione in merito ai passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.
Navigazione Lago d'Iseo prevede la concessione del trasporto gratuito su tutte le motonavi per i passeggeri con disabilità in possesso della tessera Regionale "IVOL-Agevolata" (ulteriori informazioni su: Regione_Lombardia_agevolazioni) o in possesso di Disability Card Europea

L'agevolazione tariffaria per la persona con disabilità viene estesa all'eventuale accompagnatore solo se è espressamente previsto sulla certificazione presentata.

4.11 CON IL PROPRIO BAGAGLIO

Il trasporto di bagagli non superiori al peso di 10 chilogrammi e non eccedenti le dimensioni di 50x30x25 centimetri è gratuito. In generale è possibile trasportare i bagagli eccedenti le dimensioni sopraindicate con una tariffa dedicata, calcolata per singolo viaggio.
Per portare a bordo merci ingombranti e bagagli di grandi dimensioni è necessario contattare la Direzione.

4.12 CON IL PROPRIO ANIMALE DOMESTICO

A bordo delle nostre navi è consentito il trasporto di animali domestici accompagnati a condizione che vengano rispettate le indicazioni fornite dalla normativa in materia e dal regolamento aziendale. A tutela della sicurezza dei passeggeri, i cani sono ammessi a bordo se muniti di museruola indossata e tenuti al guinzaglio oppure, se di piccole dimensioni, allocati in appositi trasportini (ad esclusione di cani guida per non vedenti e dei cani in servizio appartenenti alle forze dell'ordine, che possono viaggiare gratuitamente e senza limitazioni). Qualora i proprietari ne siano sprovvisti, è possibile acquistare a bordo delle navi e nelle biglietterie di Sulzano ed Iseo idonee museruole nelle più comuni taglie commercializzate.

Gli altri animali (gatti, volatili, ecc.) devono essere trasportati all'interno di idonei trasportini.

4.13 CON LA PROPRIA BICICLETTA

Compatibilmente con la disponibilità di posti a bordo, il trasporto di biciclette è sempre consentito.

4.14 PER TURISMO

Ogni anno concludiamo accordi e convenzioni con agenzie di viaggio, alberghi e campeggi, che prevedono l'applicazione di sconti sull'acquisto di biglietti da parte dei clienti.

L'elenco delle strutture convenzionate è riportato sul sito della Navigazione.

Oltre al servizio di linea, organizziamo crociere e servizi di tipo turistico per promuovere e valorizzare le tipicità paesaggistiche, naturalistiche ed enogastronomiche del lago d'Iseo.

Sul nostro sito internet mettiamo a disposizione dei turisti informazioni sulla storia del territorio e una mappa interattiva per scoprire le località del lago. Per ogni stagione vengono inoltre proposti gli itinerari consigliati effettuabili col servizio di linea.

4.15 Noleggi e cene a bordo

È inoltre possibile noleggiare le nostre navi in esclusiva: i nostri utenti possono così scegliersi i propri itinerari di viaggio, con eventuali servizi di ristorazione a bordo.

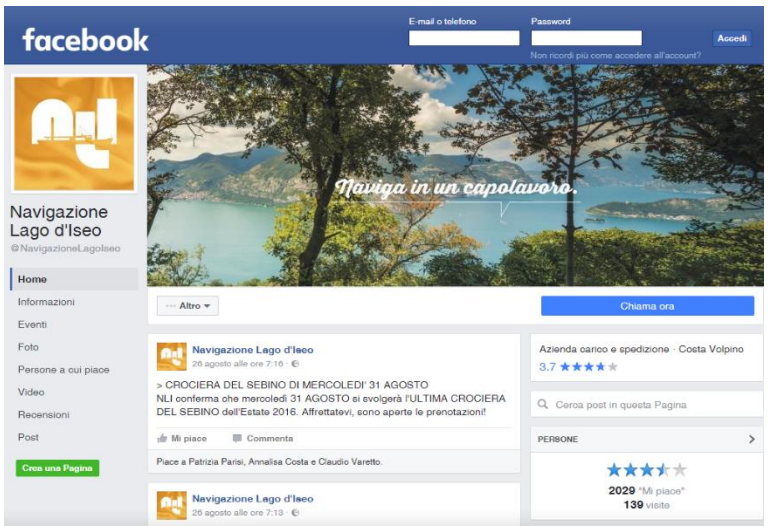
Sulla motonave Città di Bergamo è possibile richiedere anche il servizio di ristorazione a bordo.

4.16 Sempre informati

Le informazioni relative ai nostri servizi sono disponibili:

- sul sito internet www.navigazionelagoiseo.it
- esposte nelle bacheche presso scali, biglietterie e sulle navi;
- fornite dal nostro personale a bordo delle navi e presente presso le biglietterie;
- fornite telefonicamente tramite il numero +39 035/971483 (dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00; il venerdì fino alle 16:30).

Per informazioni sugli orari di linea, è possibile rivolgersi anche alla biglietteria di Sulzano (340-4222695) oppure alla biglietteria di Iseo (030/9840016), compatibilmente con le esigenze di servizio. Siamo inoltre presenti sui social network Facebook e Instragram.



4.17 NEL RISPETTO DEL NOSTRO EQUIPAGGIO E DEGLI ALTRI PASSEGGERI

Il rispetto dei doveri del viaggiatore, previsti dal DPCM del 30 dicembre 1998, e delle regole del vivere civile è un presupposto essenziale per consentire un'esperienza di viaggio positiva a tutti i passeggeri. Per questo chiediamo ai nostri utenti di:

- non occupare più di un posto a sedere;
- cedere il posto a sedere ai passeggeri in piedi che dimostrino instabilità o stato di malessere, che siano in condizioni di ridotta mobilità o che richiedano particolare tutela (es. donne in stato di gravidanza, persone anziane, infermi, ecc.);
- disporsi ordinatamente per le operazioni di imbarco e sbarco, dando priorità ai passeggeri con difficoltà motorie o che versino in condizioni di particolare tutela (es. non vedenti, anziani, passeggeri con neonati e infanti al seguito, donne in stato di gravidanza, ecc.);
- non sporcare e non danneggiare le navi e le strutture di approdo;
- rispettare il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- segnalare all'equipaggio i casi di grave e incombente pericolo, astenendosi dall'utilizzare i segnali di allarme o altri dispositivi di emergenza in circostanze ordinarie;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni e alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni impartite dal nostro equipaggio, anche in conformità alla disciplina della navigazione;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per gli altri passeggeri.

Il personale di bordo può sanzionare comportamenti non rispettosi degli obblighi a carico degli utenti, secondo quanto previsto dalla normativa regionale.

4.18 IN SICUREZZA

La portata massima delle navi indica il numero massimo di passeggeri che possono essere trasportati in sicurezza: il nostro equipaggio vigila affinché tale soglia non sia mai superata, negando, qualora necessario, l'imbarco di ulteriori passeggeri.

Sulle unità di navigazione sono presenti i dispositivi di sicurezza previsti dalla normativa e sono riportate le istruzioni per i passeggeri sulle procedure da seguire in caso di emergenza (es. incendio a bordo).

4.19 IN CASO DI MALESSERE A BORDO

Eventuali casi di malessere a bordo devono essere immediatamente segnalati al personale, affinché possano essere chiamati immediatamente i soccorsi.

5 I NOSTRI VALORI, IL NOSTRO IMPEGNO

Siamo al vostro servizio dell'utenza per assicurare un trasporto caratterizzato da un'elevata qualità in termini di:

- **Puntualità:** consentire le coincidenze con altri mezzi di trasporto e la puntualità delle vostre attività quotidiane e del vostro tempo libero è un vincolo irrinunciabile.

  Eventuali ritardi sulle corse di linea sono quindi riportati direttamente dai Comandanti sul rapporto di servizio e sono successivamente valutati dagli appositi uffici di competenza della Navigazione.
- **Certezza del collegamento da Monte Isola:** è per noi fondamentale l'affidamento che gli oltre 1.800 abitanti di Monte Isola e i turisti che vi soggiornano ripongono nel collegamento con la terraferma. Garantiamo quindi in ogni condizione climatica la navigazione da e per Monte Isola, con più collegamenti anche notturni. Su esclusiva richiesta del personale sanitario in servizio 118 garantiamo un servizio di emergenza a chiamata 24 ore su 24 sulla tratta Peschiera-Sulzano, a prescindere dalla regolare effettuazione del servizio di linea che, se necessario, viene interrotto per poter trasportare pazienti e staff medici.
- **Intermodalità:** condividiamo i valori del trasporto pubblico sotto il profilo della sostenibilità ambientale e dell'accessibilità da parte dei cittadini di qualsiasi condizione economica. Per

questo aderiamo al sistema tariffario regionale Io viaggio (con cui è possibile, con un unico titolo di viaggio, utilizzare la maggior parte dei servizi di trasporto della regione) e ne promuoviamo l'utilizzo, consentiamo da sempre il trasporto di biciclette a bordo, con tariffe agevolate, segnaliamo sulle nostre mappe l'interconnessione con altri servizi di trasporto pubblico e armonizziamo con gli stessi i nostri orari.

- **Accessibilità:** la mobilità è un diritto di tutti, per questo è fondamentale adoperarci per non discriminare l'accesso al servizio di trasporto pubblico in base all'età, alle capacità motorie, alle condizioni economiche e ad ogni altro fattore di diversità.

  Ci impegniamo perché a bordo delle nostre navi le persone a mobilità ridotta, i non vedenti e i loro cani guida, le famiglie e gli stranieri si sentano i benvenuti: prevediamo forme di agevolazione e modalità di assistenza nelle operazioni di imbarco e sbarco, aderiamo alle politiche regionali in materia e lavoriamo con la Regione affinché le navi e le strutture diventino accoglienti per tutti i nostri passeggeri. Le informazioni relative ai servizi offerti, da sempre disponibili in italiano e inglese.
- **Sicurezza:** la sicurezza dei nostri passeggeri e del nostro personale sono tra i valori primari che intendiamo tutelare. A bordo delle nostre navi sono presenti tutti i dispositivi di sicurezza previsti dalla normativa vigente per la navigazione interna. Inoltre, consapevoli della necessità di mantenere aggiornati gli obblighi di legge con lo sviluppo tecnologico dei dispositivi e dell'esigenza di prevedere dei protocolli di prevenzione e di gestione delle emergenze adatti alla realtà della navigazione interna, ci siamo adoperati e continueremo ad impegnarci in prima linea per sollecitare l'attenzione del Ministero dei Trasporti sul tema.
- **Pulizia:** le nostre navi sono soggette ad una pulizia quotidiana da parte del personale di bordo che si effettua prima che l'imbarcazione inizi il servizio. Durante il servizio, se necessario, l'equipaggio effettua operazioni di mantenimento dello stato di pulizia a bordo. Nel caso di sosta per prolungata inattività o per manutenzione delle imbarcazioni, prima di essere rimesse in esercizio le navi vengono sottoposte ad una pulizia approfondita da parte di una ditta specializzata.
- **Rispetto per l'ambiente:** il Sebino costituisce un patrimonio del nostro territorio, su cui si basano il turismo e la pesca. Adottiamo tutti gli accorgimenti necessari per tutelare la qualità delle acque del nostro lago e chiediamo ai nostri utenti di fare altrettanto. Per tale ragione abbiamo scelto di escludere dal servizio le toilette delle imbarcazioni con scarico diretto in acqua, procedendo in parallelo con l'individuazione delle esigenze di ammodernamento

della flotta (motorizzazioni, bagni, ecc.) da attuare in collaborazione con la Regione, previa individuazione delle necessarie risorse. È in corso l'iter per la certificazione ambientale EMAS

- **Innovazione:** sotto il profilo della bigliettazione, ci stiamo adoperando per elaborare un sistema di bigliettazione elettronica e di erogazione automatica dei biglietti presso gli scali, che consenta di velocizzare le operazioni di imbarco.

5.1 POLITICA PER L'AMBIENTE E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La Direzione si impegna ad attuare una politica che pone al centro dell'attenzione le persone e l'ambiente e conferisce a tutte le aree il mandato di migliorare in modo continuo e sistematico la salute e sicurezza degli ambienti di lavoro e gli impatti ambientali generati, garantendo la prevenzione degli infortuni e dell'inquinamento.

Il Sistema di Gestione per l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro regolamenta i processi svolti all'interno dell'Azienda in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- il miglioramento continuo del Sistema;
- il coinvolgimento e la partecipazione consapevole e responsabile del personale a tutti i livelli nell'attuazione del Sistema ed in particolare dei loro rappresentanti per la sicurezza;
- la creazione ed il mantenimento di un'infrastruttura che limiti il rischio di infortuni e gli impatti ambientali dell'attività operativa eseguita;
- l'attenzione alle risorse e la consapevolezza dell'importanza del loro ruolo nella dinamica aziendale, che attribuisce un ruolo di preminenza alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale;
- l'impegno continuo di un utilizzo sempre più efficiente delle risorse naturali ed energetiche nonché una riduzione continua del nostro impatto ambientale;
- il continuo e costante monitoraggio delle proprie prestazioni ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro nella logica del miglioramento continuo dei processi per la realizzazione del servizio;
- l'acquisizione di certificati / riconoscimenti relativi a standard internazionali in tema di ambiente e di salute e sicurezza sul lavoro;
- il costante aggiornamento sulla legislazione in vigore e di tutte le altre prescrizioni sottoscritte dall'organizzazione;

- il preciso e puntuale rispetto di tutti gli adempimenti normativi e regolamentari in materia di ambiente e salute e sicurezza sul lavoro.
- Il riesame periodico della presente politica e del Sistema di gestione attuato;
- La diffusione all'interno dell'azienda degli obiettivi del Sistema e i relativi programmi di attuazione.

Il Sistema di Gestione per l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro sviluppato è improntato al conseguimento, mantenimento e miglioramento dei requisiti specificati nella norma UNI EN ISO 14001:2015 e nelle linee Guida UNI-INAIL ed. 2001 con l'impegno costante della Direzione, al fine di garantire nel tempo un'efficace applicazione del modello organizzativo definiti ai sensi del D.Lgs 231/01.

6 OBIETTIVI, MONITORAGGIO E IMPEGNO PER IL MIGLIORAMENTO

Per gli anni a venire, ci impegniamo a raggiungere obiettivi di qualità del servizio erogato e a portare avanti le iniziative che ci consentiranno di migliorare ulteriormente la nostra offerta, perseguendo i valori che ci caratterizzano e che condividiamo con gli enti che contribuiscono al nostro funzionamento.

Monitoreremo il raggiungimento dei risultati, di seguito prefissati con un set di indicatori, facendo ricorso agli strumenti a nostra disposizione (registro dei reclami, rapporti di servizio) e ad indagini, da svolgersi in collaborazione con le suddette associazioni dei consumatori, volte a verificare la soddisfazione dell'utenza.

I fattori di cui si terrà conto saranno: PUNTUALITA', REGOLARITA' DEL SERVIZIO, COLLEGAMENTO CON MONTE ISOLA, PARTECIPAZIONE con aumento del numero di iscritti alla mailing list e ai social media.

Sono in fase di definizione idonei indicatori.

7 SUGGERIMENTI, RECLAMI E RIMBORSI

A bordo di ogni nave, su richiesta, è disponibile per i passeggeri il registro dei reclami per la segnalazione di disservizi. È possibile inoltre effettuare segnalazioni attraverso:

1) Pagina dei reclami sul sito istituzionale	http://www.navigazionelagoiseo.it/RECLAMI
2) Posta ordinaria	Navigazione Lago d'Iseo S.r.l., via Nazionale, 16 – 24062 Costa Volpino (BG)
3) Posta elettronica	info@navigazionelagoiseo.it
4) Posta elettronica certificata	info@pec.navigazionelagoiseo.it

L'utente, nella segnalazione del disservizio, dovrà inviare una dichiarazione con indicato:

- nome
- cognome
- recapito (e-mail e indirizzo) presso cui la Società può inviare risposta
- gli estremi per individuare la corsa in cui si è verificato il disservizio (data, tratta, orario, ecc.)
- descrizione del disservizio/difformità rilevata

Si specifica inoltre che:

- in caso di mancata risposta entro 60 giorni l'utente può avvalersi dell'Autorità dei Trasporti;
- il reclamo va presentato entro 60 giorni dalla data di effettuazione del viaggio.

Quanto segnalato viene trasmesso all'Ufficio di competenza per le eventuali azioni necessarie.
Le richieste di rimborso, per motivi derivanti da anomalie di servizio, sono esaminate e valutate dall'Ufficio Amministrazione.
La nostra Società invia un'e-mail di conferma al momento di ricezione delle segnalazioni.

8 RISARCIMENTO DANNI

La nostra Società è in possesso di una copertura assicurativa, sia per i danni alle persone che alle cose, per eventi che ricadono sotto la responsabilità dell'Azienda.

In occasione del verificarsi del sinistro, il passeggero coinvolto dovrà segnalare tempestivamente l'accaduto al personale della Navigazione e dovrà comunque formalizzare la richiesta danni alla Direzione di Esercizio entro i termini previsti.

9 IN CASO DI RITROVAMENTO O SMARRIMENTO DI OGGETTI PERSONALI

In caso di ritrovamento di oggetti personali a bordo delle navi, il Comandante provvede a farli pervenire alla Direzione di Esercizio.

La Direzione tiene in custodia gli oggetti ritrovati che vengono restituiti dopo identificazione della persona richiedente e con sottoscrizione di nota di consegna alla stessa.

In caso di ritrovamento di documenti personali (passaporto, patente di guida, carta d'identità, carte di credito…) gli stessi sono trasmessi immediatamente alla stazione Carabinieri di Costa Volpino (BG) per la restituzione ai proprietari.

10 IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero del personale sono garantiti i collegamenti con Monte Isola nelle fasce orarie protette e il servizio a chiamata per le emergenze. Sono pubblicati sul sito internet, esposti nelle bacheche degli scali e delle biglietterie e comunicati con newsletter le informazioni relative ai servizi minimi garantiti, in modo da limitare i disagi all'utenza.