

	<i>Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5</i> Contratto di servizio Allegato 14 – SNL ORTA Informazione ed assistenza agli utenti	
---	---	---

Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5

Contratto di Servizio

ALLEGATO 14 - SNL ORTA

Informazione ed assistenza agli utenti

I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte dall'OE e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.

	<i>Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5</i>	
	Contratto di servizio Allegato 14 – SNL ORTA Informazione ed assistenza agli utenti	

OBIETTIVI

L'OE si impegna ad offrire agli utenti del servizio SNL Orta una informazione completa e livelli di assistenza elevati in ogni fase del viaggio.

L'OE fornisce informazioni complete ed esaustive in situazioni ordinarie e attiva tutti i canali di informazione ed assistenza in caso di perturbazioni al servizio al fine di aggiornare i viaggiatori in tempo reale sull'esistenza di criticità e variazioni delle corse programmate, sull'impatto dell'evento e sulle eventuali soluzioni alternative a disposizione.

CRONOPROGRAMMA E MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Siti internet

All'entrata in vigore del presente contratto tutte le informazioni inerenti il SNL Orta, utili ai viaggiatori per una corretta e agevole fruizione del servizio saranno disponibili sui seguenti siti:

- www.navigazione.lagodorta.it/
- www.vcotrasporti.it/

I siti entro **24** mesi dall'entrata in vigore del presente contratto i predetti siti dovranno essere accessibili, nel caso in cui già non lo siano, alle persone con disabilità con particolare riferimento agli ipovedenti e non vedenti. Ovvero dovranno essere strutturati in modo tale che gli appositi software di assistenza vocale.

Entro **24** mesi dall'entrata in vigore del presente contratto le informazioni inerenti la programmazione del servizio saranno rese disponibili per il portale regionale www.muoversinpiemonte.it e in formato open data per l'utilizzo da parte di altri portali di infomobilità.

Numero Verde

L'accesso all'informazione viene garantita anche attraverso lo specifico numero verde **800 503 001**, attivo dalle 05 alle 19 dal lunedì al sabato e dalle 05 alle 12 la domenica da marzo a ottobre.

Il numero verde potrà essere utilizzato dagli utenti per:

- prenotare le corse delle linee a conferma (come riportato nell'allegato 1 del presente contratto)
- avere informazioni su percorsi e orari
- avere informazioni sulle tariffe
- ottenere supporto in caso di disagi e/o variazioni di esercizio
- formulare reclami, osservazioni

Il numero verde deve essere comunicato all'EC ogni anno prima della prima domenica di marzo di ogni anno, ogni eventuale variazione di numero, orari di funzionamento vanno comunicate al più tardi entro una settimana dalla variazione.

	<i>Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5</i>	
	Contratto di servizio Allegato 14 – SNL ORTA Informazione ed assistenza agli utenti	

Punti informativi

Fin dall'entrata in vigore del contratto sono disponibili sul territorio del Verbano – Cusio – Ossola punti informativi coincidenti con le rivendite autorizzate, di cui almeno 1 ad Omegna come da elenco annesso in calce.

Entro **36 mesi** dall'avvio del contratto l'OE si impegna ad individuare un punto informativo anche sul territorio del comune di Orta San Giulio.

All'interno dei punti informativi, presidiati da soggetti individuati e istruiti dall'OE a dare informazioni al pubblico, saranno disponibili materiali informativi sul servizio di TPL in formato cartaceo, predisposto almeno in doppia lingua (italiano e inglese).

Informazioni statiche e in tempo reale su orari e percorsi

L'OE realizza, d'intesa con l'EC, il materiale informativo bilingue sui percorsi, gli orari e il servizio in genere.

Durante l'erogazione del servizio viene sempre assicurata adeguata informazione ai clienti relativamente a emergenze, macro irregolarità, guasti e modifiche di percorso temporanee attraverso:

- affissione di informazioni in doppia lingua (italiano e inglese) di idonea comunicazione presso i pontili qualora vi sia il tempo necessario per organizzare la comunicazione;
- affissione di informazioni in doppia lingua (italiano e inglese) di idonea comunicazione sulle imbarcazioni qualora vi sia il tempo necessario per organizzare la comunicazione, in alternativa verrà comunicata dal personale di bordo con l'apposita strumentazione audio;
- l'utilizzo del numero verde **800 503 001**, costantemente aggiornato sull'evoluzione del servizio;
- i siti istituzionali di NAVIGAZIONE LAGO d'ORTA (www.navigazionelagodorta.it) e VCO TRASPORTI SRL (www.vcotrasporti.it/) che verranno aggiornati in tempo reale.

Assistenza agli utenti

L'Ufficio Movimento di VCO Trasporti srl, di concerto con i collaboratori di NAVIGAZIONE LAGO D'ORTA SRL, presidia l'esercizio del SNL Orta garantendo la diffusione delle corrette informazioni nonché l'assistenza agli utenti in caso di necessità. È aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 05.00 del mattino alle ore 19.00 di sera con orario continuato, e con orario dalle 05.00 alle 12.00 con orario continuato nelle Domeniche e nei giorni festivi da Marzo a Ottobre.

Nelle ore di chiusura dell'ufficio movimento è garantita la reperibilità del personale ad esso assegnato. Questo garantisce 24 ore su 24 qualsiasi tipo di intervento atto a eliminare o ridurre al minimo qualsiasi disagio all'utenza.

	<i>Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5</i>	
	Contratto di servizio Allegato 14 – SNL ORTA Informazione ed assistenza agli utenti	

Durante l'erogazione del servizio viene sempre assicurata adeguata informazione ai clienti relativamente a emergenze, macro irregolarità, guasti, modifiche di percorso temporanee e/o definitive attraverso l'intervento dell'Ufficio Movimento di VCO Trasporti srl.

Ogni comunicazione verrà archiviata per permettere l'elaborazione di un report dell'effettuazione del servizio.

L'Ufficio Movimento, attraverso apparecchi radio o di telefonia mobile, è in grado in qualsiasi momento di prendere contatto con il personale navigante di NAVIGAZIONE LAGO d'ORTA SRL in servizio con il fine di gestire al meglio le varie situazioni che si venissero a creare.

MONITORAGGIO

L'informazione e l'assistenza agli utenti costituisce un obbligo di servizio richiamato fra gli obblighi di qualità all'art. 10 comma 2 del presente contratto.

A dimostrazione dell'assolvimento dell'obbligo di servizio e dell'attuazione del relativo progetto specifico sarà fornito annualmente, all'interno della Relazione Annuale, un resoconto delle attività condotte, degli obiettivi raggiunti, delle eventuali criticità monitorate e delle proposte migliorative da attuare.

L'efficacia delle azioni intraprese dovranno essere descritte anche attraverso l'uso di appositi indicatori utili a quantificare gli elementi individuati all'interno dell'allegato 4 "Qualità".

Il mancato rispetto del cronoprogramma e delle modalità d'attuazione comporta l'applicazione delle penali secondo quanto previsto dall'art. 56 comma 5 del presente contratto, ovvero secondo quanto stabilito nell'allegato 4 "Qualità".

ANNESSO 1

Punto informativo	Ubicazione	Giorni di apertura	Orari di apertura	Vendita biglietti
BAR FIERA -	Piazza Beltrami 17 Omegna	7	7.00 – 20.00	SI
TABACCHERIA CIOCCA	Via Mazzini 103 Omegna	6	8.30 - 12.30 15.00 - 19.00	SI
INFO POINT	Piazza Matteotti Verbania	6	8.00 - 12.00 14.00 - 17.00	SI