



Relazione Tecnico – Illustrativa

Oggetto: Lotto 3 - Appalto del Servizio di “Informazioni, di deposito bagagli e di assistenza a favore dei passeggeri in arrivo, in partenza, ed in transito del Pontile Isola Bianca di Olbia”

Il sottoscritto Luca Rebutti, in seguito alla propria nomina a Responsabile del Procedimento in relazione al servizio citato in oggetto, avvenuta con Ordine di Servizio n° 44 in data 17.10.2022, riferisce quanto segue:

Vista l'urgente necessità di assicurare, nel minor tempo possibile, i necessari servizi in favore dei passeggeri, dopo aver analizzato gli stessi, ha ritenuto opportuno proporre, anche considerata la sostanziale disomogeneità di tali servizi, di suddividere l'appalto in argomento in Lotti secondo il seguente schema:

- Lotto 1: Servizio di Accoglimento, ricezione, smistamento ed instradamento dei veicoli che transitano, sia in arrivo che in partenza dalle navi, dal Pontile Isola Bianca di Olbia e, limitatamente alla stagione estiva, dal Porto Commerciale di Golfo Aranci;
- Lotto 2: Servizio di Bus navetta interno all'Area ad accesso ristretto del Pontile Isola Bianca di Olbia dedicato ai passeggeri in arrivo, in partenza, ed in transito;
- Lotto 3: Servizio di Informazioni, di deposito bagagli e di assistenza a favore dei passeggeri in arrivo, in partenza, ed in transito del Pontile Isola Bianca di Olbia.

Descrizione del servizio di cui al Lotto 3

Lotto 3: Servizio di “Informazioni, di deposito bagagli e di assistenza a favore dei passeggeri in arrivo, in partenza, ed in transito del Pontile Isola Bianca di Olbia”;

L'appalto ha per oggetto la fornitura del servizio di presidio dell'Ufficio informazioni istituito a favore dei passeggeri in arrivo, in partenza, ed in transito dalla Stazione Marittima del Pontile Isola Bianca di Olbia, per la durata di mesi 48 (QUARANTOTTO), corrispondenti a 1.460 giorni naturali e consecutivi, ed avrà inizio il giorno della sottoscrizione del verbale di consegna del servizio.

L'aggiudicazione dell'appalto verrà effettuata mediante procedura telematica aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016.

Il predetto servizio è un servizio giornaliero, da garantire tutti i giorni solari nel periodo compreso dall'appalto, che consiste nell'assicurare la presenza di idoneo personale sia per il servizio di informazioni ai passeggeri, sia per quello di deposito bagagli e di assistenza Passeggeri a Mobilità



Ridotta, da svolgersi presso le postazioni a ciò dedicata all'interno della Stazione Marittima del Pontile Isola Bianca di Olbia.

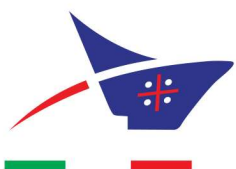
Tale servizio è caratterizzato da una certa variabilità stagionale e anche da un'ampia variabilità giornaliera dovuta agli orari di attracco delle navi concentrati, soprattutto in bassa stagione, nella fascia mattutina e serale. Il servizio dovrà quindi essere svolto tenendo in considerazione anche la programmazione degli attracchi predisposta dai soggetti competenti, in modo da poter sempre garantire un adeguato, efficace ed efficiente servizio a tutti gli utenti.

Prestazioni minime

- Presenza continuativa di almeno un addetto, secondo gli orari previsti dall'Articolo 8 del Capitolato d'Oneri, presso l'area destinata ad "Ufficio informazioni" realizzata presso la Stazione Marittima del Pontile Isola Bianca di Olbia. Tale addetto dovrà assistere gli utenti della Stazione Marittima fornendo informazioni in merito agli orari di arrivo e partenza delle navi, nonché ai servizi di collegamento disponibili in area portuale, in particolare i servizi di pullman urbani che collegano la stazione marittima e la stazione ferroviaria di Olbia ed i servizi di pullman extraurbani che partono dalla predetta area portuale. Dovrà inoltre fornire informazioni in merito ai diversi servizi ed agli esercizi commerciali (tipologia, orari, etc.) disponibili presso la predetta Stazione Marittima;
- Il personale adibito al servizio di Ufficio informazioni dovrà possedere la conoscenza della inglese, certificata secondo il Quadro Comune Europeo per la conoscenza delle lingue (QCER) al livello B2 (Livello intermedio superiore);
- Presenza continuativa di almeno un addetto, secondo gli orari previsti dall'Articolo 8 del Capitolato d'Oneri, presso l'area destinata a "Deposito Bagagli" realizzata presso la Stazione Marittima del Pontile Isola Bianca di Olbia. Tale addetto dovrà assistere gli utenti della Stazione Marittima fornendo informazioni in merito al servizio di custodia dei bagagli e dovrà occuparsi di ricevere, custodire e riconsegnare al legittimo proprietario i bagagli consegnati a tale servizio;
- Dovranno, inoltre, essere poste in essere le seguenti attività:

Accessibilità e informazione - A norma del Regolamento Europeo n° 1177/2010, inerente i diritti dei passeggeri che viaggiano via mare, i vettori e gli operatori dei terminal predispongono condizioni d'accesso non discriminatorie per il trasporto delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle persone che le accompagnano. Le informazioni inerenti tali condizioni d'accesso (che saranno predisposte/raccolte dall'Appaltante e per le quali, a mero titolo indicativo, si rimanda a quanto previsto dall'Art. 11 del predetto Regolamento Europeo n° 1177/2010) dovranno essere messe a disposizione del pubblico dall'appaltatore, fisicamente (mediante appositi monitor / cartelloni informativi, opuscoli, etc.) ed, eventualmente, anche mediante apposito sito internet, in formati accessibili su richiesta e nelle seguenti lingue (italiano, inglese, tedesco e spagnolo). Dovrà essere prestata particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta.

Assistenza a favore dei passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta: nel rispetto delle condizioni



d'accesso di cui al paragrafo precedente, l'appaltatore dovrà fornire, alle persone con disabilità o alle persone a mobilità ridotta (senza alcun corrispettivo da parte delle stesse), anche durante l'imbarco e lo sbarco delle navi, l'assistenza secondo le attività meglio specificate nell'Allegato 4 al Capitolato d'Oneri. Tale assistenza andrà adattata, se possibile, alle esigenze individuali della persona con disabilità o della persona a mobilità ridotta. Si rappresenta che il "Punto d'incontro" previsto dall'Art. 12 del Regolamento Europeo n° 1177/2010 è da individuarsi nella postazione, interna alla Stazione Marittima di Olbia, dove viene svolto il servizio di Ufficio Informazioni.

Formazione ed Istruzione del personale: Ai fini della corretta attività di assistenza ai passeggeri con disabilità e o a mobilità ridotta, il personale adibito al servizio di Ufficio informazioni, dovrà inoltre essere in possesso della formazione (che dovrà essere formalmente dimostrata) prevista dall'Allegato 4 (Sezioni A e B) Regolamento Europeo n° 1177/2010.

Risarcimento per le attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche: L'appaltatore sarà responsabile dell'eventuale perdita o del danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche, usate da persone con disabilità o da persone a mobilità ridotta, qualora l'evento dannoso sia imputabile a colpa o negligenza dell'appaltatore stesso. Nel caso, dovrà corrispondere un risarcimento pari al valore di sostituzione dell'attrezzatura in questione o, se del caso, ai costi di riparazione. Andrà inoltre compiuto ogni sforzo per fornire rapidamente un'attrezzatura temporanea sostitutiva, che rappresenti un'alternativa adeguata.

Informazioni in caso di cancellazioni o partenze ritardate: In caso di cancellazione o ritardo alla partenza di un servizio passeggeri o di una crociera, l'appaltatore, ricevute le necessarie informazioni dal vettore (e secondo le modalità previamente stabilite con l'appaltante) dovrà informare i passeggeri in partenza presenti nel terminal portuale quanto prima e comunque non oltre trenta minuti dopo l'orario di partenza previsto, della situazione, dell'orario di partenza e dell'orario di arrivo previsti non appena tali informazioni saranno disponibili. Se i passeggeri dovessero perdere un servizio di trasporto in coincidenza (anche con altre modalità di trasporto – treno, autobus, etc.) a causa di una cancellazione o di un ritardo, l'appaltante dovrà, per quanto possibile, informare i passeggeri interessati in merito a collegamenti alternativi. L'appaltatore dovrà assicurarsi che le persone con disabilità o le persone a mobilità ridotta ricevano le informazioni necessarie di cui ai precedenti paragrafi in formati ad essi accessibili.

Informazioni sui diritti dei passeggeri: L'appaltatore dovrà garantire ai passeggeri ed a coloro i quali dovessero farne richiesta presso l'Ufficio Informazioni, la comunicazione delle informazioni relativi ai diritti dei passeggeri previsti dal Regolamento Europeo n° 1177/2010. Tali informazioni dovranno poter fornire in lingua italiana, inglese, tedesca, e spagnola e, quanto possibile in formati accessibili. Nel fornire tali informazioni particolare attenzione è prestata alle esigenze delle persone con disabilità o delle persone a mobilità ridotta. Le predette informazioni, in particolare quelle relative alle modalità di assistenza, di trasporto alternativo, e di compensazione economica, previste dagli Artt. 17, 18, e 19 del predetto Regolamento Europeo n° 1177/2010, le quali possono differire da vettore a vettore, saranno raccolte e messe a disposizione a cura dell'Appaltante.

Gestione di eventuali Reclami da parte dei passeggeri: L'appaltatore dovrà, in accordo con quanto previsto dall'Art. 24 del Regolamento Europeo n° 1177/2010, rendersi disponibile, mediante il proprio personale presente presso l'Ufficio Informazioni, a raccogliere ed inoltrare, secondo le



modalità che saranno concordate tra i diversi Vettori e l'appaltante, eventuali reclami che dovessero essere presentati dai passeggeri.

Olbia, 28 marzo 2023

Il Responsabile del Procedimento
Luca REBUTTI