

CONTRATTO COLLETTIVO DI LAVORO AZIENDALE DI SECONDO LIVELLO PER IL PERSONALE NAVIGANTE E AMMINISTRATIVO DI CAREMAR S.P.A.

Addì 26 febbraio 2016 in Napoli presso la sede della Società Campania Regionale-Marittima CAREMAR S.P.A., la CAREMAR rappresentata da: Il Presidente ed Amministratore Roberto Liguori, l'Amministratore Francesco Ceci, l'Amministratore Vincenzo Ponti; ed assistita dalla FEDARLINEA rappresentata dal Michele Ruggieri e da Fulvio Esposito; l'Organizzazione Sindacale USCLAC-UNCDIM-SMACD rappresentata da Francesco-Giuseppe D'Anniballe, Nicola Corradino e Vittorio Celentano, assistiti da una delegazione composta da Luigi Iacono, Luigi Maresca e Pietro Buono; dando seguito all'impegno sottoscritto con il verbale di riunione dello scorso 3 dicembre 2015, si sono incontrate ed hanno raggiunto l'accordo di seguito riportato per la definizione del nuovo contratto collettivo di secondo livello per i Comandanti ed i Direttori di Macchina dei traghetti tradizionali e le unità Tmv/ hsc e, separatamente, per i Comandanti ed i Direttori di Macchina delle unità veloci e degli Aliscafi

IL QUADRO DI RIFERIMENTO E GLI OBIETTIVI PROGRAMMATICI PROPEDEUTICI ALL'ACCORDO E PARTI COSTITUENTI DELLO STESSO

La Società Caremar in data 16/7/2015, con procedura di evidenza pubblica effettuata dalla Regione Campania, è stata acquisita da una nuova compagine azionaria.

Il 1° luglio 2015 è stato rinnovato il C.C.N.L. "Per i Comandanti ed i direttori di Macchina di navi da crociera, da carico e traghetti passeggeri/merci superiori a 3000 tsl dell'armamento nazionale"

Il 1° luglio 2015 è stato sottoscritto in sede nazionale dalla Fedarlinea il Contratto Collettivo Nazionale di lavoro: "Per il personale navigante ed amministrativo delle società che svolgono servizi di cabotaggio di breve, medio e lungo raggio sia con navi superiori a 50 TSL sia con unità veloci HSC, DSC E Aliscafi".

Il ccnl 1°luglio 2015 ha abrogato e sostituito il ccnl 5/6/2007 specificatamente esistente per le società Caremar, Saremar, Siremar e Toremar, e quindi sono decadute le norme speciali riguardanti "l'organizzazione del lavoro a bordo delle navi passeggeri delle società regionali".

La Società in data 12/10/2015, con lettera indirizzata a tutte le OO.SS. firmatarie dei contratti di lavoro, ha proceduto alla disdetta formale di tutti i vecchi accordi sindacali aziendali ed interaziendali riconosciuti ed applicati fino alla data del 31/12/2015.

La Società, ha presentato alle OO.SS. una nuova organizzazione d'impiego degli equipaggi, attuata poi in data 9/11/2015, con la quale, ai sensi dell'articolo 3 del decreto interministeriale del 12/12/2014, ha rinunciato alla deroga all'orario di lavoro come autorizzata dal ministero delle infrastrutture e dei trasporti. Detto provvedimento organizzativo, adottato nel rispetto delle norme di legge e di contratto regolanti i limiti di orario delle prestazioni di lavoro ed i minimi di riposo, nasce dall'esigenza di razionalizzazione dei fattori produttivi dell'azienda con la finalità di un complessivo miglioramento dei servizi affidati; miglioramento dei servizi che è sostenuto da un

piano d'investimenti della Società la cui fase iniziale prevede un ammodernamento delle unità navali in esercizio sia per la parte degli apparati motori che per la parte alberghiera.

L' OO.SS., pur prendendo atto delle motivazioni espresse dall'Azienda che stanno alla base della decisione di cambiamento del modello dell'impiego degli equipaggi, hanno posto l'attenzione su alcuni specifici punti dell'organizzazione attuata, chiedendo per essi una diversa soluzione da ricercare con il negoziato del contratto aziendale, in particolare su:

- La modifica degli orari per il cambio equipaggi sui traghetti tradizionali in modo da garantire la normale ed ordinata fruibilità dei servizi di vitto e di alloggio di bordo al personale e/o trattamenti sostitutivi;
- Il miglioramento delle condizioni logistiche del personale dell'unità HSC che termina il servizio serale a Napoli.

Considerati gli importanti contenuti del documento sindacale sottoscritto il 3/12/2015 in ordine agli aspetti di:

- garanzia occupazionale;
- passaggi in c.r.l.;
- promozioni;
- assetti dei turni particolari;
- procedure conciliative,

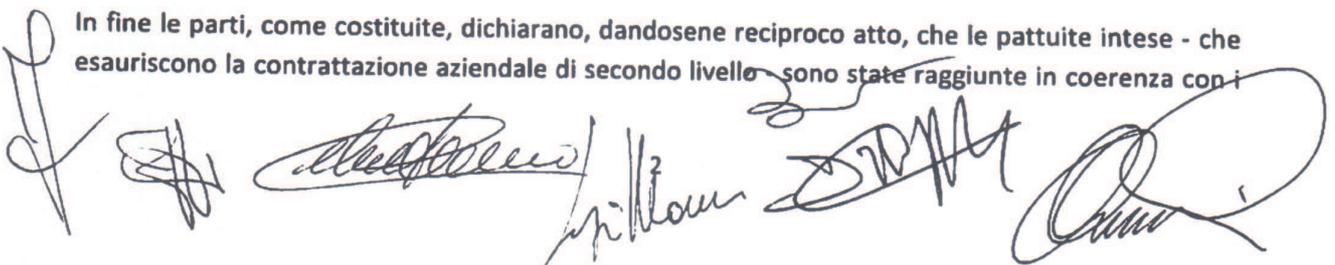
le parti hanno quindi convenuto di integrare nell'accordo di secondo livello l'insieme delle misure acquisite il 3 dicembre 2015;

La presente contrattazione per condivisa ed esplicita volontà delle parti, tra i suoi obiettivi di fondo include:

- la valorizzazione della professionalità del personale con specifico e particolare riguardo alle figure dei Comandanti e dei Direttori di Macchina;
- le erogazioni economiche aziendali da connettere in modo più rispondente alla maggiore produttività ed ai risultati raggiunti nell'ambito degli obiettivi preventivamente stabiliti.

Il quadro sopra definito costituisce la cornice entro cui le parti hanno proceduto a confrontarsi sui temi costituenti l'ambito del contratto aziendale pervenendo ad una piena convergenza sui punti di seguito riportati che configurano nel loro insieme l'accordo per il contratto di secondo livello dei Comandanti e dei Direttori di Macchina sia dei traghetti che delle Unità Veloci e degli Aliscafi della flotta sociale, che le parti stesse hanno voluto costruire come un insieme di norme sufficienti a regolare tutti gli aspetti delle prestazioni lavorative del personale marittimo confacenti alle caratteristiche dei servizi effettuati dalla Società.

In fine le parti, come costituite, dichiarano, dandosene reciproco atto, che le pattuite intese - che esauriscono la contrattazione aziendale di secondo livello - sono state raggiunte in coerenza con i



contratti collettivi nazionali di lavoro applicati in Caremar, in ragione delle specifiche aree professionali e di comparto, che vengono qui richiamati:

- C.C.N.L. "Per i Comandanti ed i direttori di Macchina di navi da crociera, da carico e traghetti passeggeri/merci superiori a 3000 tsl dell'armamento nazionale"
- C.C.N.L. "Per il personale navigante ed amministrativo delle società che svolgono servizi di cabotaggio di breve, medio e lungo raggio sia con navi superiori a 50 TSL sia con unità veloci HSC, DSC E Aliscafi" 1°/7/2015.

L'articolato che segue è ripartito nei capitoli riguardanti:

1. La durata dei periodi d'imbarco, Consistenze della CRL e dei Turni Particolari (art.1- art.4);
2. Il servizio di Sicurezza in porto delle Unità traghetto; Applicazione e limiti del trattamento di "missione" sulle Unità veloci; Servizi al personale (art. 5 – art. 10);
3. Il trattamento economico aziendale per il personale navigante (art. 11 – art. 15);
4. Appendice al contratto.

Art. 1

Periodo d'imbarco e periodo di riposo dopo lo sbarco

1. I Comandanti ed i Direttori di Macchina della Società, appartenenti alla CRL e al Turno Particolare - per quanto stabilito dal Codice della navigazione e per quanto, in sua applicazione, è stabilito dai Contratti collettivi nazionali di lavoro citati nella parte precedente - è sottoposto al regime di regolari periodi d'imbarco sulle Unità navali della flotta sociale e di regolari periodi di riposo a casa dopo lo sbarco con risoluzione del contratto di arruolamento. Gli imbarchi sono effettuati con contratti di arruolamento che vengono ripetuti ad ogni successivo imbarco.

2. Durata del periodo d'imbarco

Ai sensi del commi 1, 2 e 3 dell'art. 19 ed a parziale deroga dell'art. 3 del ccnl per i Capitani di lungo corso e per i Capitani di Macchina, la durata del periodo d'imbarco sarà di mesi 4. Per il personale in CRL lo sbarco avverrà per "Rotazione Sociale" come previsto al comma 3° dell'art. 19; per il restante personale lo sbarco avverrà per "Avvicendamento". Per il Comandante ed il Direttore di Macchina l'imbarco e/o lo sbarco potrà essere sia anticipato che posticipato di 10 giorni.

Per l'Unità Veloce ro/ro Hsc il periodo d'imbarco sarà di mesi 5, ferme tutte le altre condizioni e modalità.

Norma speciale

Limitatamente alle unità TMV ro/ro di classe HSC: il contratto di lavoro applicato ai Comandanti, Direttori di Macchina è quello "per i Comandanti e per i Direttori di Macchina ecc." come rinnovato il 1° luglio 2015.

[Handwritten signatures and initials are present in the bottom left and bottom right of the page, including a large signature that appears to be "Milkou" and several other illegible signatures.]

3. Periodo d'imbarco dei Comandanti e dei Direttori di macchina delle Unità veloci e degli aliscafi

Ai sensi dell'articolo 69 del ccnl la durata del periodo d'imbarco del personale in CRL sarà di 4 mesi. A completamento di detto periodo i Comandanti ed i Direttori di Macchina sbarcheranno a ruolo equipaggio. Per il personale in CRL lo sbarco avverrà per "Usufrimento di ferie e riposi" come stabilito dal comma 5 art. 69. Per tutto il personale in CRL l'imbarco e/o lo sbarco potrà essere anticipato o posticipato di 10 giorni.

I Comandanti ed i Direttori di Macchina iscritti nel T.P., analogamente a quanto stabilito per il personale in CRL, secondo il dettato dell'articolo 83 del CCNL, effettuerà un periodo d'imbarco di 4 mesi. Anche per detto personale inoltre l'imbarco e/o lo sbarco potrà essere anticipato o posticipato di 10 giorni. Lo sbarco a ruolo avverrà per "Avvicendamento". Per quanto riguarda la garanzia del periodo di riposo minimo di cui al 5° comma dell'articolo 83, le giornate di riposo effettuate in costanza d'imbarco e stabilite in ragione dei turni di lavoro previsti dall'organizzazione aziendale, saranno computate nel periodo di riposo a terra garantito.

4. Per effetto dei periodi d'imbarco come delineati nei commi 2° e 3° del presente articolo, si realizza un rapporto tra periodo di lavoro e periodo di riposo corrispondente al modulo del 2 a 1.

Art. 2

Disciplina dei riposi durante il periodo d'imbarco

Al fine di rispettare le norme di legge che regolano la durata giornaliera e settimanale dell'orario di lavoro nonché la durata minima dell'orario di riposo giornaliero e settimanale del personale marittimo imbarcato, è stata organizzata una rotazione degli equipaggi a bordo delle unità traghetto ro/ro tradizionali tale da soddisfare per tutti i loro componenti una condizione di riposo a cadenza settimanale che assicuri un riposo orario complessivo ed effettivo di 77 ore di cui 28 ore consecutive trascorse a casa.

Art. 3

Spese viaggio e modalità computo della giornata di cambio per turnazione

1. Le spese di viaggio, secondo quanto previsto dai contratti collettivi nazionali di lavoro, saranno riconosciute esclusivamente per l'imbarco e lo sbarco ad inizio e fine del contratto di arruolamento.

2. In relazione all'alta frequenza delle turnazioni, si conviene che nel giorno del cambio turno per ciascuna coppia di marittimi (sbarcante per riposo ed imbarcante da riposo) l'onere del costo aziendale della giornata lavorativa sarà ripartito su entrambi i marittimi; ovvero si darà luogo allo assorbimento di mezza giornata di riposo per ciascun componente della coppia che effettua la turnazione.

Art. 4

**Applicazione della CRL e sua consistenza.
Consistenza del Turno Particolare.
Riconoscimento del Premio di fidelizzazione
alle categorie iniziali escluse dalla CRL.**

1. Per la determinazione del fabbisogno CRL, vengono assunti a riferimento gli articoli 16 articoli e 66bis del ccnl fedarlinea 1°/7/2015 e le tabelle d'armamento delle unità che compongono attualmente la flotta Sociale Caremar, separatamente considerando le Unità tradizionali (tra le quali, in deroga alle disposizioni del ccnl, sono considerate le U.V.HSC "Isola di Procida" ed "Isola di Capri") e le restanti Unità veloci. Pertanto il personale in CRL è quello riportato nelle due sottostanti tabelle.

TRAGHETTI / HSC VELOCI	
GRADO	CRL
COMANDANTE	9
DIRETTORE DI MACCHINA	7
TOTALE	16

DSC / ALISCAFI	
GRADO	CRL
COMANDANTE	3
DIRETTORE DI MACCHINA	2
TOTALE	5

2. La consistenza del personale in Turno Particolare risulta commisurata al numero di complessive unità suddivise per Categoria e qualifiche di cui alle seguenti tabelle specifiche.

TRAGHETTI / HSC VELOCI	
GRADO	TP
COMANDANTE	0
DIRETTORE DI MACCHINA	1
TOTALE	1

DSC / ALISCAFI	
GRADO	TP
COMANDANTE	0
DIRETTORE DI MACCHINA	1
TOTALE	1

Art. 5

**Servizio di sicurezza in porto con nave in sosta notturna
Unità ro/ro traghetti tradizionali**

1. La sicurezza della nave in porto ed in sosta notturna è garantita dalla presenza a bordo dell'equipaggio che ha cessato il servizio attivo dopo la fine dell'ultima corsa di linea con l'arrivo in porto e l'ormeggio della nave.

2. Durante la sosta notturna in porto dopo la fine del servizio di linea giornaliero, il presidio di sicurezza della nave è correntemente ed effettivamente affidato ad una squadra costituita da 1/3 dell'Equipaggio della sezione "coperta" e della sezione "macchina" di cui almeno 1 Ufficiale di Coperta ed 1 Ufficiale di Macchina.

3. Il personale designato dal Comandante dell'Unità a far parte del presidio di sicurezza è costituito da 4 marittimi: 2 Ufficiali (di cui 1 di Coperta ed 1 di Macchina), 2 Sottufficiali e/o Comuni (1 di Coperta ed 1 di Macchina) 4. I marittimi messi in "disponibilità" al presidio di sicurezza stando nel

apillone *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*

proprio alloggio saranno pronti ad intervenire in caso di necessità e/o di emergenza. Detto personale sarà di volta in volta indicato con un criterio che assicuri un'alternanza tra i marittimi delle sezioni della nave preposte.

5. Considerate le caratteristiche delle Tabelle di armamento dei traghetti della flotta, l'alternanza tra gli Ufficiali della sezione Coperta e della sezione Macchina sarà assicurata rispettivamente dal Comandante e dal Direttore di Macchina.

Art. 6

Trattamento del personale in servizio di sicurezza

1. Lo svolgimento del servizio di sicurezza in condizione di mera disponibilità ad intervenire in caso di emergenza, non costituisce prestazione lavorativa ma obbligo di reperibilità.

2. Il disagio generato da tale condizione trova la sua compensazione nell'istituto della "indennità di navigazione aziendale" di cui al successivo articolo 11.

3. Quando la disponibilità al servizio di sicurezza è fornita in giorno festivo, per ogni ora di "disponibilità", oltre alla quota dell'indennità di cui al secondo comma, sarà riconosciuto un compenso pari al 20% del valore di un'ora di retribuzione calcolata sul minimo contrattuale tabellare del marittimo "disponibile".

Art. 7

Servizi di vitto e alloggio agli equipaggi che effettuano La rotazione di rimpiazzo a bordo delle Unità traghetto tradizionali

Conformemente a quanto stabilito dal contratto nazionale, il servizio di vitto ed alloggio sarà assicurato a tutto il personale degli equipaggi imbarcati sulle unità traghetto tradizionali.

Il servizio di vitto sarà garantito anche all'equipaggio che per motivo di rotazione giornaliera effettua il proprio turno di servizio subentrando nei porti delle isole del golfo.

Art. 8

Trattamento sostitutivo dei servizi ai marittimi imbarcati sull'Unità Traghetto Veloce HSC

1. Le unità traghetti ro/ro di classe HSC. "Isola di Capri"/ "Isola di Procida" non dispongono di alloggi, cucine e mense per l'equipaggio ed inoltre effettuano viaggi di linea che prevedono il fine servizio in orario serale disagiato.

2. In sostituzione del servizio di vitto ciascuno dei componenti gli equipaggi arruolati riceverà un ticket restaurant del valore unitario di € 7,00= per ogni giorno di effettiva presenza a bordo.

3. Per il Comandante ed il Direttore di Macchina che effettua il "fine servizio serale" di cui al primo comma, viene istituito un "compenso speciale" di € 14,00 = che verrà erogato per i giorni in cui Essi effettueranno l'ultima corsa di linea prevista dal normale orario-itinerario.

Il compenso di cui sopra trova la sua ragione nel fatto oggettivo della ridotta operatività dei mezzi pubblici che i marittimi possono utilizzare. In ogni caso, ed indipendentemente dalla ratio del compenso stesso, si evidenzia come l'importo unitario è tale da soddisfare per il suo valore la quota del 40 % del valore della "indennità di missione giornaliera" ex articolo 42 bis del ccnl.

Art. 9

Trattamento sostitutivo dei servizi ai marittimi imbarcati sugli Aliscafi

Come condizione di miglior favore rispetto al 3° comma dell'articolo 42 bis del ccnl, ai marittimi imbarcati sulle unità veloci hsc, dsc ed aliscafi della Società in sostituzione del servizio di vitto verrà erogato, per ogni giornata di effettiva presenza a bordo durante il contratto di arruolamento, un ticket restaurant del valore unitario di €7,00 =. Detto trattamento sostituisce l'indennità prevista dal ccnl di € 4,39.

Art. 10

Applicabilità ai marittimi imbarcati sulle unità veloci di classe HSC, DSC, Aliscafi Dell'articolo 42 bis del CCNL dai commi compresi dal 4 al 9

Quando ricorrono le condizioni previste dall'articolo 42 bis del ccnl dai commi compresi dal 4 al 9 ai marittimi imbarcati con effettiva presenza a bordo, spetterà il trattamento di vitto e alloggio a carico della Società. In alternativa detti marittimi riceveranno l'indennità di missione prevista dal ccnl nella misura di € 35,00= per ciascun giorno di effettiva presenza a bordo. Il trattamento di "missione" esclude, in quanto incompatibile, il trattamento previsto dall'articolo 9 del presente contratto.

Art. 11

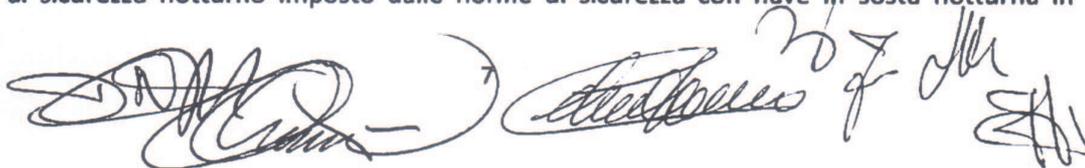
Indennità di Navigazione Aziendale

Per le Unità Trahetto tradizionali e Trahetti HSC

Comandanti e Direttori di Macchina

Viene istituita una indennità di navigazione integrativa, al fine di compensare il maggior "disagio" – elemento che è alla base dell'istituto contrattuale costituito in sede nazionale (art.34 ccnl per l'imbarco degli Equipaggi ed ex art. 39 del ccnl per i Comandanti ed i Dir. Mac.) – sopportato dall'Equipaggio sui Trahetti tradizionali e Veloci e derivante:

- a. dalla numerosità delle manovre di ormeggio e disormeggio effettuate giornalmente nell'arco di servizio;
- b. dalla flessibilità richiesta dagli orari di servizio determinati dalle esigenze di pubblica utilità.
- c. dal ricorrente impegno a svolgere, seppure in posizione di prevalente, mera disponibilità, il servizio di sicurezza notturno imposto dalle norme di sicurezza con nave in sosta notturna in porto.



d. dalla necessità, seppure discontinua, di coordinare, dirigere e verificare (Comandante, Direttore di Macchina ed Ufficiali di Coperta e di Macchina) l'esecuzione dei lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria eseguiti a bordo dall'equipaggio (Sottufficiali e Comuni di Coperta: es. pitturazione, picchettaggio etc.) (Sottufficiali e Comuni di Macchina: es. Motori principali, Elettrogeni, apparecchiature elettriche ed "avviatori", impianti igienico-sanitari, pulizia pagliolo e sottopagliolo, impianti idraulici: salpancora e verricelli, impianti frigo e condizionamento etc.).

Detta indennità (per tutto il personale navigante: Comandante e Direttore di Macchina, Ufficiali di Coperta e di Macchina, Sottufficiali e Comuni di Coperta di Macchina di Camera e Cucina) assorbe e sostituisce ogni altro compenso aziendale erogato in atto a detto titolo e surroga (per i Comandanti ed i Direttori di Macchina) completamente ogni diverso compenso per il servizio di cui al precedente punto lettera d.

Le parti concordano e si danno reciprocamente atto che questa stessa indennità viene costituita nel suo valore economico, con la confluenza di compensi preesistenti in ragione di accordi sindacali aziendali o di istituti applicati in via analogica e non presenti nel ccnl di riferimento e corrisposti fino alla data del 31/12/2015

- Per i Comandanti ed i Direttori di Macchina i compensi assorbiti sono:

1) "ex maggiorazione 30% per giorni festivi trascorsi in navigazione", 2) il "compenso per lavori disagiati Rizzaggio", 3 l'indennità R.T., 4) "Indennità navigazione supplementare", 5) "Indennità di navigazione straordinaria", 6) "Indennità navigazione HSC", 7) "Indennità traghetto", 8) "Lavori disagiati vari".

Pertanto i compensi ed i rispettivi importi tutti, come sopra elencati, erogati fino alla data del 31/12/2015 a detti titoli, devono intendersi come assorbiti nel nuovo istituto ed aboliti ad ogni effetto con decorrenza 1° gennaio 2016.

Resta ovviamente ribadito e confermato che la presente indennità di navigazione integrativa aziendale replica e mantiene le medesime limitazioni nell'incidenza su ogni altro degli istituti contrattuali di carattere retributivo diretto e/o differito già previste dal ccnl per l'indennità di navigazione.

Pertanto a decorrere dal 1° gennaio 2016 per ogni giorno di effettiva presenza a bordo, durante il periodo d'imbarco, al personale marittimo imbarcato saranno corrisposti gli importi riportati nella tabella (allegato 1). Come sopra precisato detti importi non avranno alcun riflesso sugli istituti retributivi.

Detti importi saranno ridotti del 25% per giorno di effettiva presenza a bordo durante l'imbarco effettuato su nave fuori linea in quanto in sosta lavori programmati e/o straordinari.

Per le Unità Aliscafi

Comandanti, Direttori di Macchina

Viene istituita una indennità di navigazione integrativa, al fine di compensare il maggior "disagio" – elemento che è alla base dell'istituto contrattuale costituito in sede nazionale (art. 23 ccnl) – sopportato dai Comandanti e dai Direttori di M. imbarcati sugli Aliscafi e derivante:

1) dalla numerosità delle manovre di ormeggio e disormeggio effettuate giornalmente nell'arco di servizio;

2) dalla flessibilità richiesta dagli orari di servizio determinati dalle esigenze di pubblica utilità.

3) dal ricorrente impegno a svolgere prestazioni di manutenzione ordinaria connesse alla speciale tipologia del mezzo nautico.

Detta indennità assorbe e sostituisce ogni altro compenso aziendale erogato in atto a detto titolo e surroga completamente ogni diverso compenso per il servizio di cui al precedente punto 3 e tra questi in particolare il "compenso per manutenzione ordinaria e ricorrente" attualmente liquidato con l'importo equivalente ad un'ora di lavoro straordinario.

Le parti concordano e si danno reciprocamente atto che questa stessa indennità viene costituita nel suo valore economico, con la confluenza di compensi preesistenti in ragione di accordi sindacali aziendali o di istituti applicati in via analogica e non presenti nel ccnl di riferimento e corrisposti fino alla data del 31/12/2015:

1) "ex maggiorazione 30% per giorni festivi", 2) "straordinario disagiato".

Pertanto i compensi ed i rispettivi importi attualmente erogati a detti titoli devono intendersi come assorbiti nel nuovo istituto ed aboliti ad ogni effetto con decorrenza 1° gennaio 2016.

Resta ovviamente ribadito e confermato che la presente indennità di navigazione integrativa aziendale replica e mantiene le medesime limitazioni nell'incidenza su ogni altro degli istituti contrattuali di carattere retributivo diretto e/o differito previste dal ccnl per l'indennità di navigazione.

Pertanto a decorrere del 1° gennaio 2016, per ogni giorno di effettiva presenza a bordo, durante il periodo d'imbarco, al personale marittimo componente l'Equipaggio dell'Aliscafo verranno riconosciuti gli importi riportati nella tabella (allegato 2).

Come sopra precisato detto importo non avrà alcun riflesso sugli istituti retributivi.



Detto importo sarà ridotto del 25% per giorno di effettiva presenza a bordo durante l'imbarco effettuato sull'Aliscafo fuori linea in quanto in sosta lavori programmati e/o straordinari.

Art. 12

Regolazione di alcuni aspetti operativi di bordo

1. Ora per la consumazione e Soste in porto degli Aliscafi ed Unità veloci:

Valgono le norme di legge e del contratto collettivo nazionale di lavoro

APPENDICE AL CONTRATTO DI SECONDO LIVELLO

Condizioni di miglior favore per i marittimi iscritti nel Turno Particolare della Società con l'annotazione amministrativa di "contratto a tempo indeterminato"

Le parti negoziali, nell'ambito della loro autonomia contrattuale, stabiliscono che il personale iscritto al Turno Particolare della Società ed appartenente al gruppo di marittimi cui - nella sfera aziendale della contrattazione sindacale (vedi il già richiamato accordo del 3/12/2015) - è stata attribuita l'annotazione di "contratto a tempo indeterminato", disponga di un canale prioritario ed automatico di accesso alla CRL sulla base di una graduatoria definita da:

1. Determinarsi di un vuoto numerico in una delle qualifiche ammissibili alla CRL stessa;
2. Graduatoria generata dalla maggiore anzianità di navigazione aziendale;
3. Assenza di provvedimenti disciplinari comminati nel biennio antecedente;
4. Conseguimento di note caratteristiche non inferiori a "Buono" nel biennio antecedente.
5. Intervenuta sottoscrizione di un verbale di conciliazione in sede sindacale ex art. 411 c.p.c.

Le parti convengono inoltre sulla possibilità che, volontariamente e con esplicita richiesta formale, questo stesso personale opti in via definitiva, in alternativa alla liquidazione di volta in volta, per la continuità di accantonamento del proprio TFR che sarà maturato in ciascuno dei periodi d'imbarco e/o di lavoro di "comandata" effettuato.

Art. 13

Agevolazioni tariffarie per i dipendenti

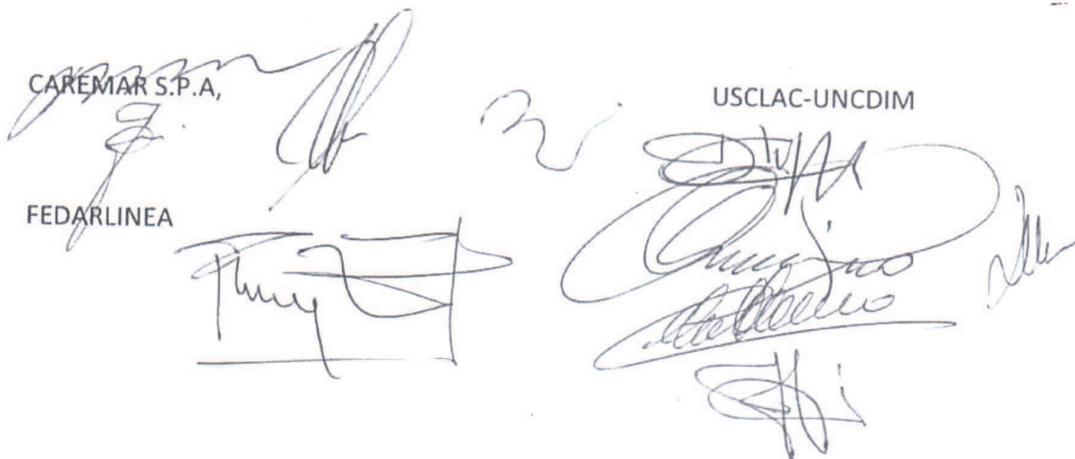
In attuazione della propria politica commerciale per i dipendenti, La società in via autonoma e con propria deliberazione concessoria ha varato un provvedimento che viene allegato (5) al presente contratto.

DISPOSIZIONI FINALI

Il presente accordo contiene la regolamentazione economica e normativa delle materie demandate dalla contrattazione collettiva nazionale al secondo livello.

Pertanto a far data dal 1° gennaio 2016 troveranno applicazione le disposizioni economiche contenute nel presente verbale venendo a cessare ad ogni effetto ed in via definitiva tutti i trattamenti preesistenti derivanti accordi aziendali antecedenti ovvero da prassi aziendale.

CAREMAR S.P.A.
FEDARLINEA
USCLAC-UNCDIM

The image shows several handwritten signatures and stamps. On the left, there are two signatures above the text 'CAREMAR S.P.A.' and 'FEDARLINEA'. In the center, there is a large, stylized signature. On the right, there are several signatures and stamps, with the text 'USCLAC-UNCDIM' positioned above them. The signatures are in black ink on a white background.

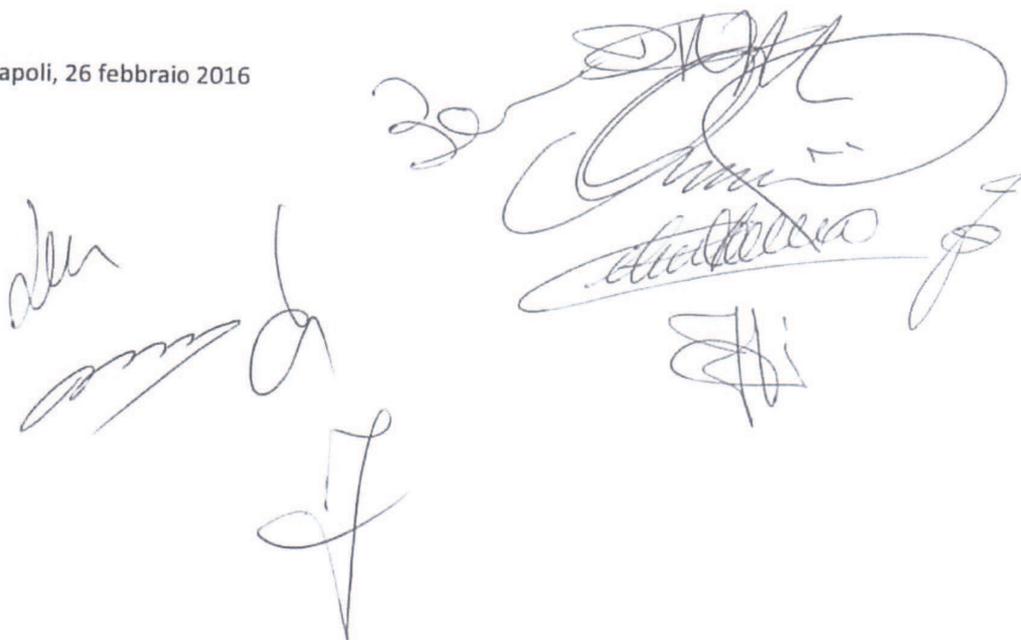
ADDENDUM AL CONTRATTO AZIENDALE DI SECONDO LIVELLO PER I COMANDANTI ED I DIRETTORI DI
MACCHINA

In applicazione dell'articolo 56 del CCNL, la Società CAREMAR riconoscerà annualmente a ciascuno dei Comandanti e dei Direttori di Macchina il valore del premio di copertura di una polizza assicurativa per la copertura dei rischi connessi all'esercizio professionale nell'ambito dell'attività svolta alle dipendenze della CAREMAR S.p.A.- Il limite del concorso al premio è fissato ad € 225,00=.

In via eccezionale ed alle medesime condizioni sopra esposte la Società riconoscerà il concorso al premio di polizza assicurativa anche ai Comandanti ed ai Direttori di Macchina operanti sulle Unità veloci ed agli aliscafi.

Gli importi saranno erogati a fronte dell'esibizione e consegna della copia della polizza assicurativa sottoscritta.

Napoli, 26 febbraio 2016



The image shows several handwritten signatures and initials in blue ink. On the right side, there is a large, complex signature that appears to be 'D. M. A.' with a large flourish underneath. Below it, there is another signature that looks like 'M. M. M.' with a long horizontal line extending to the right. To the left of these, there are several smaller, more stylized signatures and initials, including one that looks like 'A. M.' and another that looks like 'F. M.'.

ADDENDUM ALL'ACCORDO PER IL CONTRATTO COLLETTIVO DI SECONDO LIVELLO DELLA SOCIETA' CAREMAR

La politica del personale della Società è orientata a valorizzare la professionalità dei propri dipendenti con una particolare attenzione rivolta al personale marittimo che direttamente produce i servizi pubblici offerti alla vasta utenza metropolitana delle isole del Golfo.

La realizzazione di questa politica, il cui frutto deve essere un servizio con standard di qualità costantemente elevata conforme alla carta dei servizi e corrispondente al contratto di servizio sottoscritto con la Regione Campania, è strettamente connessa alla massima capacità di coinvolgimento nell'obiettivo dei propri Comandanti e dei propri Direttori di Macchina, sia delle Unità Traghetto tradizionali e Veloci che dei DSC e degli Aliscafi.

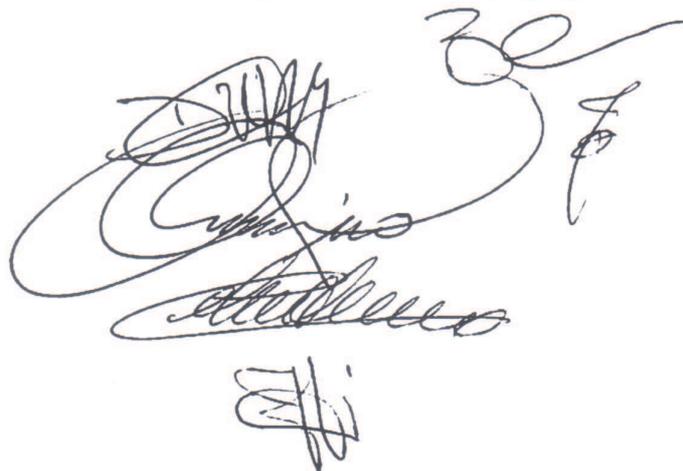
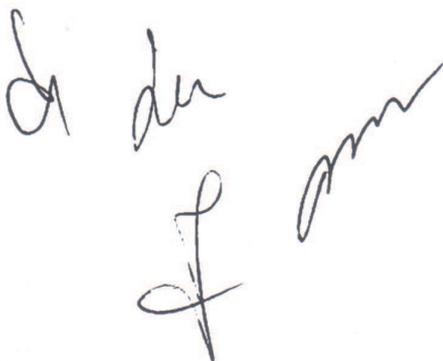
Le parti pertanto convengono, in questa ottica, di assecondare l'orientamento con uno specifico intervento su dette figure professionali che per la loro funzione apicale costituiscono lo snodo indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Pertanto viene istituito un "premio di risultato" , come di seguito strutturato, per i Comandanti ed i Direttori di Macchina Imbarcati sui traghetti tradizionali e i traghetti veloci hsc e, separatamente, per i Comandanti ed i Direttori di Macchina imbarcati sulle unità DSC e gli aliscafi.

1. Con decorrenza 1°gennaio 2016, per i Comandanti ed i Direttori di Macchina dei traghetti tradizionali e dei TMV HSC, viene istituito un Premio di Risultato annuale legato al raggiungimento di risultati aziendali riguardanti l'efficienza, la qualità del servizio e l'andamento economico della Società.

2. Gli importi annuali minimi e massimi del Premio sono riportati nella tabella allegata. Essi, secondo le ponderazioni stabilite, saranno erogati a consuntivo sulla base dei risultati valutati al 31 dicembre.

3. Con la medesima decorrenza ed i medesimi criteri dei commi 1 e 2 è istituito il "premio di risultato" per i Comandanti ed i Direttori di Macchina imbarcati sugli Aliscafi e le unità veloci.



PARAMETRI DEL PREMIO DI RISULTATO

Per i Comandanti ed i Direttori di Macchina dei traghetti tradizionali e dei TMV/HSC

I premi di risultato verranno conseguiti dai Com.ti e dai D.M. sulla base dei risultati ottenuti su tre parametri gestionali di particolare rilievo e su cui tali figure hanno una significativa competenza, con un premio massimo conseguibile fino ad € 5.000.

Si premette che in ogni caso il conseguimento del premio verrà condizionato alla presenza al lavoro per almeno duecento giorni.

Primo parametro – Qualità del servizio

Il contratto di servizio stipulato dalla società il 15/7/2015, contiene la descrizione di un sistema di valutazione della qualità del servizio che verrà attivata da parte della Regione Campania, che prevede, sulla base dei risultati che verranno registrati, un sistema di penalità ovvero di premialità. Pertanto, al termine dell'esercizio, in assenza di penalità, verrà conseguito individualmente un premio per l'importo di € 1.700 (si allega la nota richiamata).

Secondo parametro – Indice di efficienza tecnico-gestionale

Trattasi di valutazioni che terranno conto di una serie di aspetti comportamentali da parte delle figure apicali della nave e che in particolare terranno conto dei seguenti fattori:

- Conduzione mantenimento tecnico della nave;
- Impegno finalizzato a contrastare l'evasione tariffaria;
- Gestione delle criticità tecnico-nautiche;
- Gestione delle visite da parte delle Capitanerie

La valutazione (a carattere riservato) verrà effettuata dalla Società individualmente, per ogni singola figura, attribuendo un punteggio complessivo da 1 a 10.

L'erogazione del premio avverrà a partire dal punteggio di 6 (con l'erogazione di € 1.200) fino al massimo punteggio di 10 (€ 2.000).

Terzo parametro – Risultati economico-gestionali

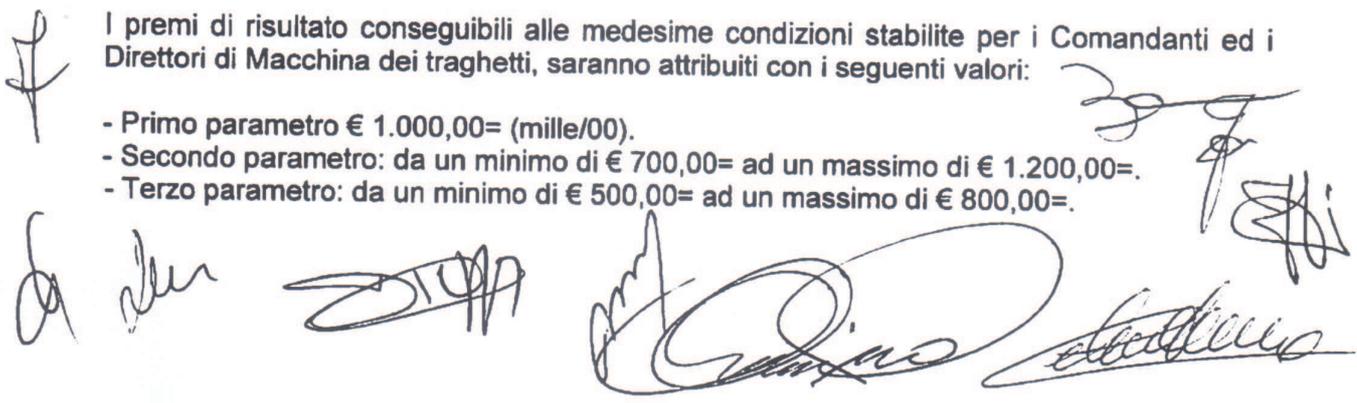
Trattasi di un parametro che esprime l'andamento generale dell'azienda, che sebbene non direttamente ascrivibile ai Com.ti e ai D.M., è comunque significativo per il grado di coinvolgimento di dette figure nel contesto generale.

Il parametro verrà valutato al termine dell'esercizio sulla base del bilancio approvato, precedendosi un premio con un minimo di € 900 ad un massimo di € 1.300.

Per i Comandanti ed i Direttori di Macchina delle Unità veloci e degli Aliscafi

I premi di risultato conseguibili alle medesime condizioni stabilite per i Comandanti ed i Direttori di Macchina dei traghetti, saranno attribuiti con i seguenti valori:

- Primo parametro € 1.000,00= (mille/00).
- Secondo parametro: da un minimo di € 700,00= ad un massimo di € 1.200,00=.
- Terzo parametro: da un minimo di € 500,00= ad un massimo di € 800,00=.

The bottom of the document features several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there are two distinct signatures. In the center and right, there are larger, more complex signatures, some of which appear to be official or formal. The handwriting is cursive and somewhat stylized.

CONCESSIONE AI DIPENDENTI DI AGEVOLAZIONI TARIFFARIE

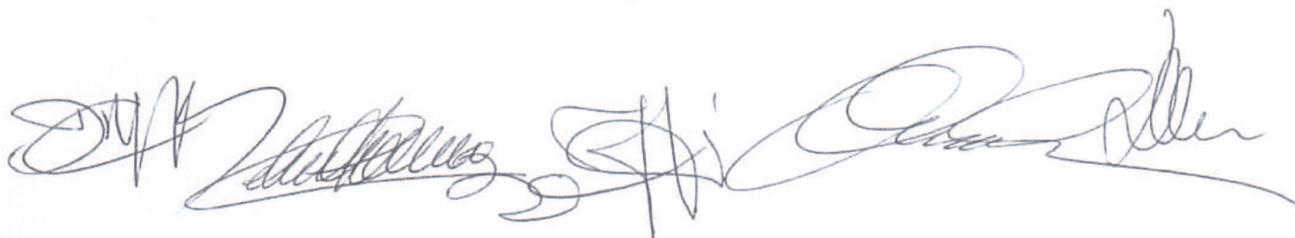
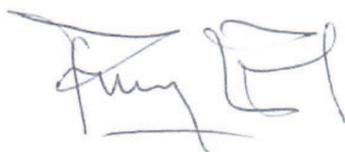
Nel quadro delle politiche di fidelizzazione del personale, CAREMAR S.P.A. comunica la propria decisione di consentire ai suoi dipendenti appartenenti sia al personale navigante che a quello amministrativo di poter usufruire di agevolazioni nell'acquisto dei titoli di viaggio per le proprie navi in servizio di linea. Detta agevolazione riguarda esclusivamente:

- 1) i dipendenti marittimi che godono del regime di "continuità del rapporto di lavoro" o che appartengono ai "turni particolari" della Società;
- 2) i dipendenti amministrativi con contratto a tempo indeterminato.

Le modalità, i limiti e l'entità delle agevolazioni sono indicati nella regolamentazione qui di seguito riportata.

- A) La Società concede ai suoi dipendenti, come individuati in precedenza, ed al loro nucleo dei familiari a carico, la possibilità di usufruire di n° 12 viaggi completi (tratta di andata e ritorno) per ciascun anno solare alle condizioni di seguito stabilite.
- B) La consistenza del nucleo familiare dovrà essere documentata con il certificato di stato di famiglia che annualmente dovrà essere aggiornato, in ogni caso prima di avanzare la richiesta di avvalersi della concessione;
- C) La concessione di viaggio è limitata alle sole unità traghetto della flotta sia tradizionali che veloci, esclusi quindi i mezzi veloci e gli aliscafi;
- D) La concessione riguarda solo il viaggio delle persone, quindi sono escluse le auto o moto al seguito dei passeggeri;
- E) La concessione, ove non usufruita tutta o in parte nel corso dell'anno, non è cumulabile successivamente con la concessione dell'anno seguente;
- F) La possibilità di usufruire della concessione di viaggio da parte del dipendente è e resta sempre e comunque subordinata alle esigenze commerciali della Società. Pertanto anche in caso di prenotazione del viaggio, esso potrebbe risultare non fruibile ove il riempimento della nave fosse completo. In tal caso la prevalenza delle esigenze commerciali determinerebbe la decadenza della prenotazione se legata alla concessione. In particolare la prenotazione del viaggio resta valida fino ad un coefficiente di riempimento del 90% dei posti nave di quella partenza.
- G) I dipendenti (di cui ai punti 1 e 2) aventi titolo alla concessione di viaggio, dovranno inoltrare la richiesta del viaggio o dei viaggi alla Direzione della società per la preventiva e necessaria autorizzazione che verrà concessa previa verifica delle compatibilità stabilite al precedente punto F.
- H) La presente deliberazione concessoria, non derivando da alcun obbligo di natura contrattuale o di altro vincolo assunto dalla Società verso i propri dipendenti, e configurandosi come agevolazione condizionata, esime la Società da ogni obbligo di natura previdenziale e fiscale relativo alla concessione stessa nei confronti dei dipendenti medesimi.

Napoli, 26 febbraio 2016



**PROTOCOLLO RELATIVO AL NUOVO SISTEMA DI ROTAZIONE DEGLI EQUIPAGGI IMBARCATI
SULLE UNITA' TRAGHETTI TRADIZIONALI DELLA FLOTTA DELLA SOCIETA' CAREMAR**

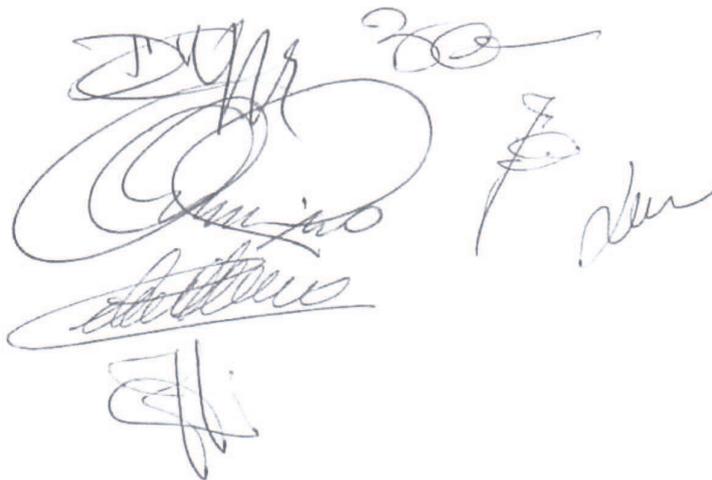
La Società in data 9/11/2015 ha realizzato un assetto della turnazione degli equipaggi sulle unità traghetto con lo scopo di rispondere meglio all'esigenza di economicità del servizio e di razionalizzazione nell'uso delle risorse umane.

Peraltro la soluzione è stata adottata nel rigoroso rispetto delle norme di legge che regolano la materia dell'orario di lavoro marittimo con particolare riguardo alla durata minima dell'orario di riposo giornaliero e settimanale del personale imbarcato.

La Società tuttavia, prendendo atto delle obiezioni rivolte sull'argomento dalle Organizzazioni Sindacali dei Lavoratori che si sono impegnate nello sviluppo della trattativa per la definizione del contratto collettivo di secondo livello, è addivenuta alla conclusione di accordare una maggiore ampiezza del periodo di riposo settimanale a casa goduto dai marittimi in costanza di arruolamento.

Pertanto dal prossimo 1° marzo 2016 il nuovo modello di turnazione degli equipaggi sarà caratterizzato nell'ambito settimanale da un rapporto tra giorni lavorati a bordo e giorni di riposo a casa, in costanza di arruolamento, pari al modulo di 5 a 2.

Nel prospetto allegato si esemplifica la rotazione evidenziando la successione con cui, in un ciclo di 4 settimane, si realizza l'avvicendamento degli equipaggi che consente il godimento dei 2 giorni di riposo per ogni settimana.



ALLEGATO 1

TURNISTICA SETTIMANALE EQUIPAGGIO (Mn/Tr 6 Turni - 5 Bordo 2 Casa)							
Giorno	4b	3	1	2	4a	LICENZA - 1	LICENZA - 2
	NA15.15-23 45 IS 8.30	IS 07 50-21 15 CA 12.25	CA 06 00-21 15 IS 13.45	IS 06 50-21 15NA 13.25	NA 05 45-15 15 NA 8.30	15:15 - 15:15 Turno E	15:15 - 15:15 Turno F
1'Giorno	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno E	Turno E	Turno F
2'Giorno	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno D	Turno E
3'Giorno	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno C	Turno D
4'Giorno	Turno D	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno B	Turno C
5'Giorno	Turno C	Turno D	Turno E	Turno F	Turno A	Turno A	Turno B
6'Giorno	Turno B	Turno C	Turno D	Turno E	Turno F	Turno F	Turno A
7'Giorno	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno E	Turno E	Turno F
8'Giorno	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno D	Turno E
9'Giorno	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno C	Turno D
10'Giorno	Turno D	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno B	Turno C
11'Giorno	Turno C	Turno D	Turno E	Turno F	Turno A	Turno A	Turno B
12'Giorno	Turno B	Turno C	Turno D	Turno E	Turno F	Turno F	Turno A
13'Giorno	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno E	Turno E	Turno F
14'Giorno	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno D	Turno E
15'Giorno	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno C	Turno D
16'Giorno	Turno D	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno B	Turno C
17'Giorno	Turno C	Turno D	Turno E	Turno F	Turno A	Turno A	Turno B
18'Giorno	Turno B	Turno C	Turno D	Turno E	Turno F	Turno F	Turno A
19'Giorno	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno E	Turno E	Turno F
20'Giorno	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno D	Turno E
21'Giorno	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno C	Turno D
22'Giorno	Turno D	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno B	Turno C
23'Giorno	Turno C	Turno D	Turno E	Turno F	Turno A	Turno A	Turno B
24'Giorno	Turno B	Turno C	Turno D	Turno E	Turno F	Turno F	Turno A
25'Giorno	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno E	Turno E	Turno F
26'Giorno	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno D	Turno D	Turno E
27'Giorno	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno C	Turno C	Turno D
28'Giorno	Turno D	Turno E	Turno F	Turno A	Turno B	Turno B	Turno C

A collection of handwritten signatures and initials in black ink, including a large signature that appears to be 'C. Russo' and several other initials and names.

Napoli, 26 febbraio 2016

Spett.le

CAREMAR S.p.A.

NAPOLI

Le scriventi USCLAC/UNCDIM/SMACD, in relazione al contenuto del comma secondo dell'articolo 3 del contratto collettivo aziendale di secondo livello sottoscritto dalle nostre organizzazioni in data 26/2/2016, chiede che nell'ambito applicativo di detta parte del contratto, Codesta Società non dia luogo allo scomputo trattenuta della mezza giornata di riposo.

La presente richiesta viene avanzata in considerazione del fatto che i nostri rappresentanti: Comandanti e Direttori di Macchina, non sono sottoposti per la loro elevata funzione ad un orario di lavoro canonico contrattuale, come invece accade per la restante parte dell'equipaggio.



per ricevuta



ALLEGATO N° 2

INDENNITA' DI NAVIGAZIONE AZIENDALE PER IL PERSONALE DEI TRAGHETTI
TRADIZIONALI ED UNITA' VELOCI TMV HSC

QUALIFICA	IMPORTI GIORNALIERI EURO
COMANDANTE	58,00
DIRETTORE DI MACCHINA	58,00

The image contains several handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there are three distinct signatures or initials arranged vertically. In the center, there is a large, complex signature that appears to be a name, possibly 'Antonio', written in a cursive style. Below this large signature, there are several smaller, more stylized initials or signatures, including one that looks like 'Hi' and another that resembles '25'.

ALLEGATO N° 3

INDENNITA' DI NAVIGAZIONE AZIENDALE PER IL PERSONALE DEGLI ALISCAFI

QUALIFICA	IMPORTI GIORNALIERI EURO
COMANDANTE	31,00
DIRETTORE DI MACCHINA	31,00

[Handwritten mark]

[Handwritten initials]

[Large handwritten signature]

ALLEGATO N° 4

LAVORI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA
Sezione Macchina

IMPORTI
UNITARI

Gli importi sono da ripartirsi tra il personale effettivamente
partecipante all'esecuzione del lavoro

- | | |
|--|----------------|
| 1. Smontaggio e rimontaggio per sostituzione testata cilindro motore principale; | €. 90,90 |
| 2. Smontaggio e rimontaggio stantuffi motore principale per sostituzione o manutenzione totale; | €. 145,20 |
| 3. Smontaggio e rimontaggio camicie per cilindro motore principale per sostituzione o manutenzione; | €. 145,20 |
| 4. Smontaggio e rimontaggio cuscinetto testa di biella per aggiustaggio e/o sostituzione del motore principale; | €. 90,90 |
| 5. Smontaggio e rimontaggio coppia cuscinetti piede di biella e aggiustaggio e/o sostituzione del motore principale; | €. 90,90 |
| 6. Smontaggio rimontaggio e/o manutenzione o sostituzione di una turbosoffiante del motore principale; | €. 111,13 |
| 7. Revisione completa in una soluzione di un gruppo elettrogeno, esclusa la manutenzione parziale; | €. 559,56 |
| 8. Smontaggio e revisione completa e lavaggio di un generatore elettrico e di un motore elettrico di potenza superiore a kW 40 , esclusa la manutenzione parziale; | €. 61,20 |
| 9. Imbarco, sistemazione e travaso fusti olio lubrificante; | €. 1,39 /fusto |

LAVORO RICORRENTE DI MANUTENZIONE

La perfetta efficienza dei servizi igienici a bordo di tutte le unità della flotta costituisce una esigenza imprescindibile per il servizio reso ai passeggeri . Pertanto l'intervento di disostruzione e/o di riparazione del sistema elettrolux WC., pur rientrando tra quelli già remunerati dal nuovo istituto "dell'indennità di navigazione aziendale", si è stabilito di aggiungere un ulteriore compenso per ogni singolo intervento effettuato. Detto compenso è stabilito nella misura di €. 9,50 /wc da dividersi tra il personale partecipante alla riparazione.





ALLEGATO O) DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

ALLEGATO O)

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO MARITTIMO

PENALITÀ E PREMIALITÀ

SOMMARIO

1	STANDARD QUALITATIVI, PENALITA'	3
2	Limite Massimo delle Penalità applicabili	3
3	Puntualità	3
3.1	Penalità	4
4	Comfort del Viaggio e Funzionalità delle navi	4
4.1	Penalità	6
5	Informazione all'utenza	6
5.1	Penalità	7
6	Customer Satisfaction	7
6.1	Penalità	8
6.2	Premialità	8

1 STANDARD QUALITATIVI, PENALITA'

La Regione Campania intende dotarsi di un sistema preposto alla valutazione della qualità dei servizi di trasporto pubblico orientato al miglioramento continuo del servizio offerto, tarato sulle esigenze ed aspettative dell'utenza.

Questo sistema è coerente con quanto disciplinato nella norma UNI EN 13816 -Trasporti, Logistica e Servizi, Trasporto Pubblico di passeggeri- del dicembre 2001.

La norma europea, infatti, definisce la qualità del servizio erogata come :*"il livello di qualità ottenuto su base quotidiana. La qualità erogata è misurata dal punto di vista del cliente. Non è una semplice valutazione tecnica che dimostra che è stato espletato un processo"*.

La correlazione tra la promozione della qualità dei servizi e la tutela degli interessi dei cittadini in Regione Campania viene esplicitata nell'art. 38 della Legge regionale n. 3/2002 che stabilisce: *" Ai fini della valorizzazione e promozione della qualità dei servizi pubblici di trasporto e per la tutela degli interessi dei cittadini, la Regione istituisce lo strumento operativo della Carta dei Servizi da adottarsi da parte delle Aziende esercenti i servizi di TPL i cui contenuti minimi standard devono essere definiti dalla Giunta Regionale al fine di permettere la comparazione tra i vari gestori, di perseguire obiettivi di miglioramento, di attivare forme di incentivazione"*.

Oltre alle penalità per singoli eventi, trattati all'art. 25 del contratto di servizio si considerano di seguito una serie di fattori da valutare attraverso degli opportuni indici:

1. Puntualità
2. Comfort di viaggio/Funzionalità
3. Informazione all'utenza
4. Indice complessivo di Customer Satisfaction

2 LIMITE MASSIMO DELLE PENALITÀ APPLICABILI

Al termine di ogni anno solare sarà comminato il monte delle penalità maturate. In ogni caso, l'importo che l'azienda dovrà corrispondere alla Regione per mancato rispetto degli standard qualità non potrà superare il valore del 6% dell'importo annuo di compensazione, fatte salve le penali previste all'art. 25 del contratto di servizio, rubricato " Penali e revoca dell'affidamento".

3 PUNTUALITÀ

Il controllo della puntualità è effettuato sulla base di dati certificati del sistema di monitoraggio aziendale, reso accessibile alla Regione, valutati su base mensile. Tali dati potranno essere oggetto di verifica e controllo a campione da parte della Regione Campania che potrà dotarsi, altresì, di un proprio sistema di tecnologie di controllo e monitoraggio.

La puntualità del servizio è monitorata e calcolata rispetto al numero di corse in partenza dai diversi porti valutando lo scostamento dall'orario programmato di partenza per le seguenti fasce:

- Partenze entro 10' dall'orario programmato;
- Partenze entro 20' dall'orario programmato.

L'indicatore che esprime il controllo del parametro puntualità è l'indice di puntualità: esso esprime il rapporto percentuale tra il numero di corse in partenza entro le fasce orarie considerate ed il totale delle corse programmate nel mese.

Nel calcolo dell'indice di puntualità non devono essere considerati gli eventi che si manifestano per cause di forza maggiore (ovvero non imputabili al gestore del servizio).

Le corse che partono in ritardo o che sono soppresse per cause di forza maggiore (ovvero non imputabili al gestore del servizio) non concorrono a formare il denominatore di calcolo dell'indice di puntualità.

Nella Tabella 1 si riportano i valori standard degli Indici di puntualità che devono essere garantiti per partenze entro i 10' e partenze entro i 20'.

Tabella 1: Indice di puntualità per le corse in partenza entro 10' e per in partenza entro 20'.

Indice di puntualità	
Partenze entro 10'	85,0%
Partenze entro 20'	95,0%

V e' 85% da 10' a 20' minuti
V e' 95% da 20' a 30' minuti

3.1. PENALITÀ

Parametro controllato: Indice di puntualità su base mensile nelle fasce orarie – partenze entro 10' e partenze entro 20'

Valutazione: La valutazione verrà effettuata mensilmente calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra Standard e il dato misurato dell'esercizio

Penale: Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale su base mensile per non conformità pari a:

- € 5.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato nella fascia 0' - 10'
- € 10.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto allo standard prefissato nella fascia 0' - 20'.

4 COMFORT DEL VIAGGIO E FUNZIONALITÀ DELLE NAVI

Il controllo della comfort del viaggio e della funzionalità a bordo è finalizzato alla valutazione del livello di comfort a bordo espresso attraverso la verifica dello stato di manutenzione degli elementi di arredo e del buon funzionamento degli impianti tecnologici.

Il controllo è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte della Regione Campania su un campione significativo di corse.

Gli arredi di bordo devono essere integri: si rilevano in particolare: sedili, tende, finestrini, pavimenti e postazioni di deposito dei bagagli. Nell'ambito della singola rilevazione saranno valutati i seguenti elementi (come riportato nella check list della successiva Tabella):

Tabella: Comfort del viaggio e funzionalità delle navi - Elementi di valutazione.

ZONA	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	SI	NO
Esterno	plafoniere di illuminazione presenti e funzionanti		
	sedili presenti e integri		
	sostegni integri		
Zone di accesso ai saloni viaggiatori	plafoniere di illuminazione presenti e funzionanti		
	sostegni integri		
	Climatizzazione		
	finestrini, vetri, quadri, specchi integri		
	porte di passaggio presenti e non danneggiate		
Toiletta	cestini portarifiuti presenti e non danneggiati		
	plafoniere di illuminazione presenti e funzionanti		
	sostegni integri		
	finestrini, vetri, quadri, specchi integri		
	porte di passaggio presenti e non danneggiate		
	cestini portarifiuti presenti e non danneggiati		
Saloni viaggiatori / spazi ristoro	apparecchi presenti e non danneggiati		
	plafoniere di illuminazione presenti e funzionanti		
	poltrone e sedute presenti e non danneggiate		
	sostegni integri		
	Climatizzazione		
	finestrini, vetri, quadri, specchi integri		
	porte di passaggio presenti e non danneggiate		
	cestini portarifiuti presenti e non danneggiati		
tendine presenti e non danneggiate			

La singola rilevazione risulta non soddisfatta qualora almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti negativo.

È quindi calcolato il parametro "Indice di comfort" che esprime il rapporto tra le rilevazioni risultate conformi e il totale delle rilevazioni effettuate. Tale indice sarà classificato rispetto ai valori standard riportati nella successiva

Tabella.

Tabella: Valori Standard delle classi dell'Indice di Comfort delle navi

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D
Valori Standard	≥90%	≥80% ; <90%	≥70% ; <80%	<70%

4.1 PENALITÀ

Parametro controllato: Indice di Comfort.

Valutazione: La valutazione sarà effettuata calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra Standard e il dato misurato dell'indice.

Penale: Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale per non conformità così calcolata:

- € 0,00 qualora il valore dell'indice di comfort ricada nella classe A;
- € 300,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe B qualora il valore dell'indice di comfort ricada nella classe B ;
- € 3.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe C, qualora il valore dell'Indice di comfort ricada nella classe C;
- € 30.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe D, qualora il valore dell'indice di comfort ricada nella classe D;

5 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Il controllo della qualità dell'informazione all'utenza offerta è effettuato mediante rilevazioni dirette da parte della Regione Campania su un campione significativo di corse.

Nell'ambito della singola rilevazione saranno valutati i seguenti elementi (come riportato nella check list della successiva tabella).

Tabella: Informazione all'utenza - Elementi di valutazione

AMBITO	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	SI	NO
A bordo Nave	porto di origine e di destinazione del traghetto		
	ritardi particolarmente significativi		
	anomalia della navigazione		
	eventuali servizi aggiuntivi a bordo		
	numero verde aziendale per assistenza e informazioni		
A Terra	orari degli arrivi e della partenze per ogni linea, aggiornati ad ogni variazione		
	informazioni in merito alle perturbazioni sul percorso dei traghetti		
	estratto del sistema tariffario vigente e della carta dei servizi		
	la modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio		
	il grafo delle linee dei servizi con l'indicazione delle fermate		
	indicazioni per il servizio assistenza disabili		

	numero verde aziendale per assistenza e sito Internet I		
--	---	--	--

La singola rilevazione risulta non soddisfatta qualora almeno il 30% del totale degli elementi osservati risulti negativo.

È quindi calcolato il parametro "Indice di Informazione all'utenza" che esprime il rapporto tra le rilevazioni risultate conformi e il totale delle rilevazioni effettuate. Tale indice sarà classificato rispetto ai valori standard riportati nella successiva Tabella.

Tabella: Valori Standard delle classi dell'Indice di Informazione all'utenza

	Classe A	Classe B	Classe C	Classe D
Valori Standard	≥90%	≥80% ; <90%	≥70% ; <80%	<70%

5.1 PENALITÀ

Parametro controllato: Indice di Informazione all'utenza.

Valutazione: La valutazione sarà effettuata mensilmente calcolando la differenza effettiva non arrotondata tra Standard e il dato misurato dell'indice.

Penale: Il mancato rispetto dello standard minimo comporta l'applicazione di una penale su base mensile per non conformità così calcolata:

- € 0,00 qualora il valore dell'Indice di Informazione ricada nella classe A;
- € 300,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe B qualora il valore dell'Indice di Informazione ricada nella classe B ;
- € 3.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe C, qualora il valore dell'Indice di Informazione ricada nella classe C;
- € 30.000,00 per ogni punto percentuale di scostamento in difetto rispetto al valore massimo relativo alla classe D, qualora il valore dell'Indice di Informazione ricada nella classe D;

6 CUSTOMER SATISFACTION

La verifica degli standard del servizio è ulteriormente validata attraverso i risultati di un'indagine di Customer Satisfaction che restituisce la percezione di un insieme dei fattori di qualità analizzati nel presente documento da parte degli utenti.

Il controllo è effettuato mediante la compilazione da parte di un campione significativo di utenti del servizio di una scheda, la cui definizione e le cui modalità di distribuzione saranno successivamente definite dalla Regione.

L'indagine deve svolgersi a regime su base annuale e coprire tutti i servizi erogati dall'impresa erogatrice del servizio, distribuendo il campione rispetto alla numerosità dei singoli servizi espletati. La Regione si riserva di approfondire le proprie valutazioni con riferimento a rotte preferenziali e/o ritenute strategiche.

I fattori da valutare sono i seguenti:

- Pulizia;

- Comfort del viaggio e Funzionalità;
- Informazione all'utenza;
- Sicurezza e percezione livello sicurezza personale;
- Riconoscibilità e cortesia del personale di bordo.

Si definisce quindi l'indice di Customer Satisfaction (ICS) come la media ponderata, rispetto ai pesi dei singoli fattori di qualità, dei voti assegnati per singolo fattore. L'ICS esprime il voto medio (da 0 a 10) espresso dal campione di utenti in relazione a tutti i fattori di qualità del servizio.

$$ICS = \sum_i p f_i \times v m_i$$

Dove:

$p f_i$ è il peso del singolo fattore di qualità considerato

$v m_i$ è il voto medio per singolo fattore desunto dalla campagna di indagini

Le indagini condotte nel primo semestre di validità del contratto verranno utilizzate per valutare il primo valore di riferimento dell'ICS. Dalla conclusione del primo semestre fino alla conclusione dell'anno solare le indagini saranno utilizzate per valutare il secondo valore dell'ICS da confrontare con il primo ai fini della valutazione delle penalità/premialità. A seguire si procede con valutazioni su base annuale.

Tabella: Peso dei singoli fattori di qualità per l'indagine di Customer satisfaction

Fattore	Peso del fattore di qualità
Pulizia (Servizi Igienici, spazi comuni, sedute)	25%
Comfort di viaggio e funzionalità	25%
Informazione all'utenza	20%
Sicurezza - Percezione livello sicurezza personale	20%
Riconoscibilità e cortesia del personale di Bordo	10%

La scheda di dettaglio da sottoporre agli utenti verrà definita successivamente dalla Regione

6.1 PENALITÀ

Rispetto al valore di riferimento dell'ICS precedente, è applicata una penalità pari a:

- a € 50.000,00 per ogni punto di scostamento in difetto rispetto al valore di riferimento dell'ICS precedente.

6.2 PREMIALITÀ

Rispetto al valore di riferimento dell'ICS precedente, è riconosciuto un premio pari a:

- **€ 50.000,00 per ogni punto di scostamento in eccesso rispetto al valore di riferimento dell'ICS precedente.**

Il valore medio dell'ICS rilevato nel triennio del periodo regolatorio di riferimento è, altresì, valutato ai fini dell'incentivazione all'efficientamento di cui all' art. 19 del contratto di servizio.