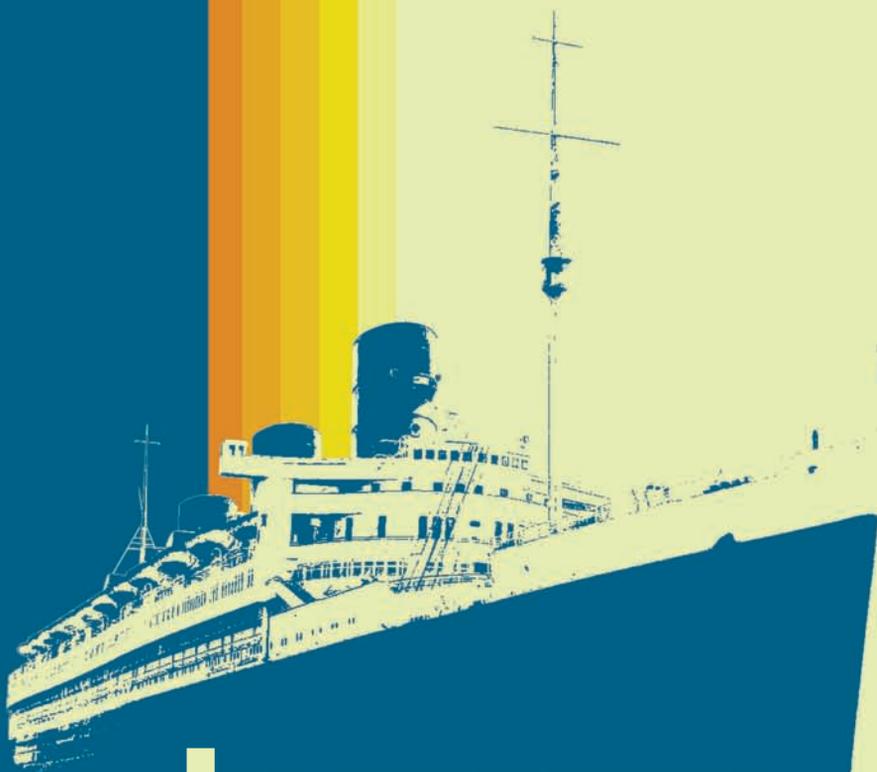




4 ... le guide di Consumatori per la Qualità dei Servizi

Questo progetto è stato cofinanziato dal
Ministero delle Attività Produttive



le acque che navigo

Procuratori dei cittadini è una rete di





Con il sostegno di



Posteitaliane

e di





la premessa

“Consumatori per la qualità dei servizi” è un progetto realizzato con il cofinanziamento del Ministero delle Attività Produttive e con il contributo di Federcasse (BCC), Poste Italiane e Imq.

Con la realizzazione di questo progetto ci si pone l’obiettivo di migliorare, sviluppare e radicare sul territorio l’insieme di tecnologie e di modalità d’intervento fin qui messe a punto da Cittadinanzattiva, puntando su specifiche attività di formazione e informazione sui diritti di consumatori e utenti e sulle modalità del loro coinvolgimento attivo.

Il progetto prevede quattro tipologie di azione:

- 1** l’apertura e il potenziamento di **20** Pit Servizi Locali volti ad informare, assistere e tutelare il cittadino. Essi saranno distribuiti sul territorio nazionale, coordinati a livello centrale e orientati al miglioramento dei rapporti tra i consumatori, gli utenti e i servizi di pubblica utilità;
- 2** la realizzazione di una banca dati on-line sulle Carte della qualità dei servizi delle aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità;
- 3** la realizzazione di un programma nazionale denominato “audit civico”, ovvero un’attività sperimentale basata sul coinvolgimento dei cittadini nella messa a punto di un sistema di valutazione della qualità percepita dei servizi erogati;
- 4** la produzione di una collana di opuscoli per diffondere tra i cittadini sia informazioni sull’utilizzo dei servizi sia consigli per tutelarsi e attivarsi sul territorio.

Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo





sommario

- pag. 03 • **01. il trasporto marittimo: soggetti interessati**
pag. 04 • **02. il contratto di trasporto marittimo**
pag. 05 • **03. i diritti dei passeggeri**
pag. 06 • **04. in concreto**
pag. 08 • **05. tutelarsi**
pag. 09 • **06. il contratto di viaggio**
pag. 10 • **07. le Autorità Portuali**
pag. 11 • **08. le Capitanerie di Porto**
pag. 12 • **09. glossario**
pag. 13 • **10. riferimenti normativi**
pag. 14 • **11. indirizzi utili**





01. il trasporto marittimo: soggetti interessati

Il trasporto marittimo si divide in due grandi aree tematiche: trasporto di cose e trasporto di persone. Le pagine che seguono sono dedicate esclusivamente al trasporto di persone. In particolare si analizzerà il contratto stipulato tra vettori e passeggeri, così come previsto dalla normativa di settore, senza però trascurare le norme di carattere generale che tutelano il consumatore.

Ci rivolgiamo direttamente ai cittadini-passeggeri affinché, conoscendo i loro diritti, possano attivarsi per la loro tutela.

Questo settore è disciplinato dalle norme contenute nel codice civile e nel codice della navigazione, alle quali si vanno ad aggiungere quelle comunitarie ed internazionali. Le crociere che rientrano nel concetto di viaggio tutto compreso sono regolate del Decreto legislativo n.111/95.

Il trasporto marittimo è oggetto di molte trattazioni e studi che ne approfondiscono l'aspetto commerciale. In questa sede invece verrà preso in considerazione sotto l'aspetto di servizio di pubblica utilità offerto ai cittadini.

La funzione che svolgono gli operatori che erogano servizi di pubblica utilità è quella di soddisfare bisogni primari, ad esempio il bisogno di essere trasportati da un luogo all'altro, ai quali è difficile trovare una alternativa; i servizi in genere sono offerti da pochi operatori che gestiscono un numero molto alto di utenti.

In passato era lo Stato ad avere il monopolio sulle navi e sui traghetti utilizzati per il trasporto di persone. Oggi, in seguito alla liberalizzazione, il servizio è gestito secondo le regole del mercato in un regime di concorrenza. Le compagnie che erogano il servizio debbono garantire ai passeggeri che lo utilizzano la qualità, la sicurezza e la continuità del servizio stesso. È proprio su questi aspetti che ci soffermeremo nelle pagine seguenti.





02. il contratto di trasporto marittimo

Il contratto di trasporto di persone che nella pratica marittima viene detto “contratto di passaggio” è quell’accordo in base al quale “il vettore si obbliga verso corrispettivo a trasferire persone o cose da un luogo ad un altro” (articolo 1678 codice civile).

La stipulazione del contratto avviene tra due soggetti principali portatori di interessi tra loro differenti se non, in alcuni casi, contrastanti, quali il “vettore” cioè colui che del viaggio-spostamento si fa carico ed il “passeggero” ossia il soggetto che chiede il trasferimento da un luogo ad un altro verso corrispettivo.

È un contratto di tipo modulare, cioè il vettore pratica le stesse condizioni per tutti i passeggeri, riportandole sul titolo di viaggio, e i passeggeri aderiscono al contratto acquistando il biglietto ed accettando le modalità su questo riportate.

Sul vettore che effettua il servizio pubblico di linea grava un generale obbligo a stipulare il contratto con chiunque ne faccia richiesta, compatibilmente con la disponibilità dei mezzi ordinari con i quali l’impresa svolge la propria attività di trasporto. Il passeggero, a cui è rivolto un illegittimo rifiuto a contrarre, può rivolgersi al giudice ed ottenere una sentenza costitutiva, cioè una sentenza che “produce gli stessi effetti del contratto non concluso”. Il vettore sarà così obbligato a trasportare il passeggero, mentre quest’ultimo potrà iniziare un’azione legale per il risarcimento del danno subito. Il vettore è esonerato dall’obbligo generale a stipulare il contratto nell’unica ipotesi in cui la richiesta dell’altro contraente vada ad eccedere la normale offerta di trasporto. Il passeggero non può pretendere dal vettore una prestazione che ecceda la ordinaria disponibilità di mezzi che normalmente il vettore utilizza nello svolgimento della propria attività. Il vettore ha l’obbligo di fornire la nave in buono stato e dotata del servizio sanitario a bordo nel caso di viaggi lunghi, nonché di rispettare le pattuizioni contrattuali, tra cui gli orari di partenza e di arrivo.

Questo è lo schema di base al quale faremo riferimento: è bene però tener presente che, nella realtà quotidiana, altri soggetti curano la contrattazione del trasporto di persone per conto del vettore (ma è possibile che ciò avvenga anche per il passeggero) dando luogo a figure del tipo “organizzatore di viaggio” e “intermediario di viaggio”.





03. i diritti dei passeggeri

Da quanto detto sino a questo momento emerge chiaramente che nel contratto di trasporto non vi è equilibrio tra le parti; il passeggero si trova cioè in una condizione contrattuale più debole rispetto al vettore. Nel trasporto aereo gli utenti possono contare sulla “Carta dei diritti del passeggero” che, in base ad un regolamento dell’Unione Europea, elenca un ventaglio di tutele per i passeggeri, ma nell’ambito del trasporto marittimo non vi è un documento simile.

Uno strumento che può risultare utile per la tutela dei diritti dei cittadini è rappresentato dalle Carte dei Servizi o Qualità.

Le Carte dei Servizi sono emanate con un atto volontario ed unilaterale dell’ente che eroga il servizio. Le disposizioni in esse contenute sono vincolanti: quindi, quando l’esercente non rispetta i principi in esse contenuti, gli utenti possono agire per la tutela dei loro diritti e chiedere il risarcimento per i danni subiti.

L’esercente si impegna a fornire il servizio seguendo degli standard fissati in precedenza che possono riguardare la qualità, la sicurezza, la puntualità del servizio stesso.

Nel nostro ordinamento le Carte dei Servizi sono state introdotte e regolate dalla Direttiva Ciampi-Cassese, che risale al 1994, ma, a distanza di più di dieci anni, vi sono ancora enti e aziende che non le hanno adottate.

Solo poche compagnie di navigazione si sono dotate di una Carta dei Servizi: per gli utenti è utile conoscere questo tipo d’informazione prima di scegliere il vettore con cui viaggeranno ed è sempre preferibile rivolgersi ad una compagnia provvista di una Carta dei Servizi.





04. in concreto

Ecco un elenco di situazioni che si possono verificare frequentemente.

Ritardo nella partenza.

Se il ritardo è dovuto a causa di forza maggiore (ad esempio condizioni atmosferiche o sciopero) non è previsto alcun rimborso. Se il viaggio dura meno di 24 ore, dopo 12 ore di ritardo si può chiedere lo scioglimento del contratto con il rimborso del biglietto; se il viaggio dura più di 24 ore, il ritardo deve essere superiore alle 24 ore.

Se la responsabilità del ritardo è della compagnia, il passeggero ha diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti, ma occorre provarli e, quindi, inviare una richiesta dettagliata. È la compagnia, comunque, a dover dimostrare che il ritardo non è avvenuto per sua colpa.

Partenza annullata.

Se la mancata partenza non è imputabile alla compagnia il passeggero ha diritto al solo risarcimento del biglietto.

Se l'annullamento della partenza dipende dalla compagnia, è possibile scegliere tra: farsi restituire i soldi del biglietto; prendere un altro traghetto, ammesso che ci sia. In ogni caso, si ha diritto al rimborso dei danni, ma bisogna essere in grado di documentarli.

Danni all'auto.

Se durante l'imbarco, il trasporto e lo sbarco l'auto del passeggero è danneggiata e vi è diretta responsabilità della compagnia, quest'ultima deve risarcire i danni. Tale risarcimento, però, è del tutto irrisorio: al massimo non può superare 103,30 euro. Per contare su una maggiore tutela, conviene, prima di imbarcarsi, presentare alla compagnia una dichiarazione del valore dell'auto che desideriamo imbarcare.





Incidenti ai bagagli durante la navigazione.

Se il passeggero consegna i bagagli in deposito, la compagnia è responsabile se vengono danneggiati o rubati. Il passeggero deve comunicare subito l'accaduto al commissario di bordo e contattare la compagnia per ottenere un indennizzo. Se invece scopre i danni solo successivamente alla consegna, deve segnalare il fatto direttamente alla compagnia entro tre giorni dal viaggio.

Incidenti alle persone durante la navigazione.

La compagnia è responsabile per eventuali incidenti alle persone, salvo che riesca a dimostrare che sono attribuibili ad un fatto a lei estraneo.

Impossibilità di partire del passeggero.

Qualora il passeggero non possa partire per gravi, giustificati ed imprevedibili motivi (elencati dall'articolo 400 del codice della navigazione), può chiedere la restituzione del biglietto pagando una penale del 25% che verrà trattenuta dal vettore.

Interruzione del viaggio del passeggero.

Se durante la navigazione il passeggero è costretto ad interrompere il viaggio per causa a lui non imputabile, quale ad esempio un malessere che lo costringa allo sbarco, gli deve essere restituita la parte del biglietto non goduta.





05. tutelarsi

In caso di mancato rispetto degli obblighi da parte delle compagnie, come può attivarsi il passeggero per far valere i propri diritti?

1. Segnalare immediatamente il disservizio o il danno al personale di bordo e pretendere che le dichiarazioni siano verbalizzate. Inoltrare successivamente un reclamo alla compagnia al termine del viaggio ed inviarne copia anche ad una associazione di tutela dei consumatori.
2. Se non è possibile contestare subito il danno, inviare un reclamo scritto alla compagnia (per il danno ai bagagli il termine è di tre giorni dalla fine del viaggio).
3. Verificare quali sono le modalità per presentare il reclamo contenute nella Carta dei Servizi, ammesso che la compagnia ne abbia adottata una.
4. Il reclamo deve essere scritto e, preferibilmente, inoltrato per mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno.
5. Descrivere in maniera chiara e sintetica i fatti ed i motivi per cui si presenta il reclamo. E formulare le proprie richieste (ad esempio quantificare i danni).
6. Allegare opportuna documentazione che serva ad avvalorare le proprie richieste: ad esempio nel caso di ritardo imputabile al vettore, può essere prodotto il pagamento di una penale in favore di un albergo per l'arrivo oltre l'orario previsto.
7. Rivolgersi ad un'associazione che tutela i diritti dei consumatori.
8. Far valere i propri diritti percorrendo le ordinarie vie legali quando ogni altro tentativo di risoluzione del contenzioso si sia rivelato inutile oppure siano state compiute delle violazioni tali da richiedere l'intervento dell'autorità giudiziaria.





inserto da staccare



Dal 1978 Cittadinanzattiva lavora in Italia e in Europa per diffondere la cultura della partecipazione civica e tutelare i diritti, nella convinzione che **fare i cittadini è il modo migliore di esserlo**. Se anche tu credi che il cittadino rappresenti una risorsa per la democrazia e vuoi contare di fronte ai poteri pubblici e privati, esercitare la tua cittadinanza oltre il voto, contribuire a mettere in agenda le questioni che ti interessano e costruire la dimensione civica della politica, **aderisci a Cittadinanzattiva**.

Vuoi diventare un cittadino e un consumatore attivo?

Compila la scheda di adesione in allegato e inviala a:

Cittadinanzattiva, via Flaminia 53 - 00196 Roma. Fax 0636718333.

Mail: mail@cittadinanzattiva.it

Questa scheda è scaricabile anche dal sito

www.cittadinanzattiva.it

Grazie.




IO SOTTOSCRITTO _____
NATO A _____ IL _____
RESIDENTE A _____
VIA/PIAZZA _____ CAP _____
CITTA' _____ PROVINCIA _____ REGIONE _____
TEL. CASA _____ TEL. LAVORO _____ CELL. _____
FAX _____ E-MAIL _____
DOCUMENTO IDENTITA' _____
RILASCIATO DA _____ IL _____

ADERISCO A CITTADINANZATTIVA E MI IMPEGNO A RISPETTARNE LO STATUTO.

Sottoscrivendo questa scheda, aderisco a Cittadinanzattiva in qualità di:

- Aderente ordinario - 20€** **Aderente sostenitore - da 25€**

Note: _____

Per versare il mio contributo di adesione scelgo una delle seguenti modalità:

- in contanti, al responsabile di Cittadinanzattiva;
 versamento intestato a "Cittadinanzattiva Onlus", Via Flaminia 53 - 00196 Roma su C/c Postale n. 67425561;
 bonifico intestato a "Cittadinanzattiva Onlus", Via Flaminia 53 - 00196 Roma su Conto Banco Posta n.000067425561 - ABI 07601 - CAB 03200 o su C/c Bancario n. CC0120001463 - ABI 03127 - CAB 03200 Unipol Banca, Via Saturnia 21/A - 00183 Roma;
 assegno bancario non trasferibile da inviare a "Cittadinanzattiva Onlus" Via Flaminia 53 - 00196 Roma;
 carta di credito e domiciliazione bancaria (R.I.D.) scaricando il modulo dal sito www.cittadinanzattiva.it ed inviandolo via fax allo 06.36718378 o per posta a Via Flaminia 53 - 00196 Roma, all'attenzione di "Cittadinanzattiva Onlus".

Il contributo di adesione dà diritto a ricevere il mensile "Cittadinanza attiva".

- Desidero ricevere la rivista Non desidero ricevere la rivista

LA PRESENTE ADESIONE HA LA DURATA DI UN ANNO.

Dichiaro di aver ricevuto da Cittadinanzattiva Onlus l'informativa di cui all'art. 13 del D. Legislativo n.196/2003 ed esprimo il mio consenso al trattamento dei miei dati personali, inclusi quelli sensibili che possano esserne oggetto, per le finalità di cui all'informativa e per la relativa comunicazione o diffusione ai soggetti ivi menzionati.



PER CITTADINANZATTIVA

FIRMA

Data

Se hai aderito a CITTADINANZATTIVA ...
Sarebbe utile per Cittadinanzattiva conoscerti meglio.
Se vuoi, compila questa scheda con tutti, o alcuni, dati che vorrai indicarci.

PROFESSIONE

SE OCCUPATO

- dipendente
- autonomo
- libero professionista
- lavoratore atipico

SE DIPENDENTE

- permanente a tempo pieno
- temporaneo a tempo pieno
- permanente a tempo parziale
- temporaneo a tempo parziale

SE LAVORATORE ATIPICO

- temporaneo a tempo pieno
- temporaneo a tempo parziale

SE NON OCCUPATO

- pensionato
- studente
- inabile
- cassa integrazione
- lista mobilità
- casalinga
- ritirato dal lavoro
- servizio civile
- borsa di lavoro

TITOLO DI STUDIO

- nessuno
- licenza elementare
- diploma scuola media
- diploma scuola superiore
- diploma di laurea
- laurea

STATO CIVILE

- libero/a
- coniugato/a
- separato/a di fatto
- separato/a legalmente
- divorziato/a
- vedovo/a

COME HAI CONOSCIUTO CITTADINANZATTIVA

- me ne hanno parlato amici/parenti
- ho letto un articolo e/o ho visto una trasmissione televisiva
- ho partecipato a un'iniziativa pubblica
- mi sono rivolto a essa per un mio problema/caso
- ho collaborato a un progetto/programma
- altro (specificare)

Fare i cittadini è il modo migliore di esserlo



**Vuoi fare una segnalazione,
richiedere informazioni,
ricevere assistenza?
Rivolgiti a Pit Servizi centrale,**

attivo dal lunedì al venerdì,
dalle ore 09.00 alle 13.30,
tel. 06/36718555, fax 06/36718333,
mail: pit.servizi@cittadinanzattiva.it

Oppure contatta il Pit Servizi locale più vicino alla tua città...

Alessandria> pitservizi.al@tiscali.it
Cagliari> cittadinanzattivaca@tiscali.it
Catania> pit.servizi.sicilia@cittadinanzattivasicilia.it
Chiaravalle (An)> cittadinanzattiva_ancona@yahoo.it
Chiavari (Ge)> cittadinanzattivaliguria@yahoo.it
Chioggia (Ve)> pitcittadinanzattiva@libero.it
Forlì> collprocuratorifoce@libero.it
Lucca> luccacittattiva@virgilio.it
Milano> cittadinanzattivapit@fastwebnet.it
Napoli> ilcittadinoattivo@libero.it
Ortona (Ch)> pit.servizi.ortona@tiscali.it
Palermo> cittadinanzattivapa@libero.it
Potenza> assembleapz@tiscali.it
Reggio Calabria> cittattiva@yahoo.it
Riva del Garda> cittadinanzattiva.tn@libero.it
Roma> cittadinanzattivalazio@yahoo.it
San Severo (Fg)> pit@sansevero.info
Sora (Fr)> cittadinanzattiva.sora@virgilio.it
Spoleto> cittattiv.umbria@libero.it
Torino> pit.torino@cittadinanzattiva.it

Per informazioni su orari e indirizzi dei
Pit Servizi locali consulta il sito
www.cittadinanzattiva.it





06. il contratto di viaggio

Quando il trasporto via mare fa parte di pacchetti turistici che prevedono l'opzione di "viaggio tutto compreso" è sottoposto alla normativa contenuta nel Decreto Legislativo 111/1995.

Il concetto di "viaggio tutto compreso" si applica alla prestazione di un servizio quando questo è offerto in vendita ad un prezzo forfettario, la prestazione supera le 24 ore, o comprende una notte, e combina almeno due dei seguenti elementi: trasporto, alloggio, altri servizi turistici non accessori al trasporto ed all'alloggio che costituiscono una parte significativa del tutto compreso.

A chi si avvale di questa formula turistica la normativa europea conferisce diritti validi in tutti i paesi dell'Unione.

Perciò, il viaggiatore che ha acquistato un contratto di viaggio tutto compreso (nel quale rientra, ad esempio, una crociera) e subisce dei disservizi durante il trasporto può contare sulla tutela prevista dal succitato decreto.

Diretti responsabili nei confronti del viaggiatore sono il *tour operator* e l'agenzia di viaggi con i quali egli ha sottoscritto il contratto.

Ecco nello specifico cosa fare se il viaggio è andato male.

- Raccogliere prove documentali, e contestare il fatto immediatamente.
- Entro 10 giorni dal rientro, nel caso in cui si siano subiti dei disservizi o comunque il viaggio non si sia svolto secondo le modalità previste dal contratto, formalizzare un reclamo scritto, da inviare a mezzo raccomandata a/r, contenente una descrizione dettagliata delle mancanze/difficoltà e una richiesta di risarcimento. Il reclamo va presentato sia all'agenzia turistica sia all'organizzatore del viaggio o pacchetto turistico, se figura nel contratto o nell'opuscolo informativo, perché sono entrambi tenuti, per le rispettive responsabilità, al risarcimento del danno.
- Nel caso in cui l'organizzatore dovesse respingere la richiesta di risarcimento o proponesse un indennizzo insufficiente è possibile ricorrere al Giudice di Pace oppure esperire un tentativo di conciliazione extragiudiziale presso la Camera di Commercio.
- Il consumatore ha tempo un anno dal rientro dal luogo di vacanza per chiedere il risarcimento *al tour operator*.





07. le Autorità Portuali

La Legge 28/01/1994 n.84, di riordino della legislazione in materia portuale, ha previsto l'istituzione delle Autorità Portuali, nei porti che hanno particolari requisiti previsti dalla stessa legge.

Le Autorità Portuali hanno compiti di indirizzo, di programmazione, coordinamento, promozione e controllo delle operazioni portuali e delle altre attività industriali esercitate nei porti, con poteri di regolamentazione e di ordinanza, e sono sottoposte alla vigilanza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Da quando sono state istituite, le Autorità Portuali hanno contribuito notevolmente allo sviluppo dei porti italiani, sia nel comparto del trasporto merci, sia nel comparto crocieristico. Ciò ha comportato

il conseguente incremento delle linee di navigazione che toccano i porti italiani, sia a livello nazionale che internazionale.

Le Autorità Portuali, tra le altre cose, gestiscono le infrastrutture del porto, cioè tutte le strutture nelle quali sono accolti i passeggeri (sale di attesa, biglietterie, centri commerciali, ecc.) e sono responsabili della sicurezza all'interno degli spazi portuali.

Nella fase che precede il viaggio, per tutte le attività che si svolgono nel porto, la competenza è delle Autorità Portuali e a quest'ultime i passeggeri si dovranno rivolgere per eventuali disservizi riscontrati nelle strutture.





08. le Capitanerie di Porto

Il Corpo delle Capitanerie di Porto-Guardia Costiera è un Corpo della Marina Militare che svolge compiti e funzioni collegate in prevalenza all'uso del mare per i fini civili.

Tra le molte funzioni che svolge la Guardia Costiera, vi è quella di polizia marittima (cioè polizia tecnico-amministrativa marittima), comprendente la disciplina della navigazione marittima e la regolamentazione di eventi che si svolgono negli spazi marittimi soggetti alla sovranità nazionale, il controllo del traffico marittimo, la manovra delle navi e la sicurezza nei porti, le inchieste sui sinistri marittimi, il controllo del demanio marittimo, i collaudi e le ispezioni periodiche di depositi costieri e di altri impianti pericolosi.





09. glossario

Nave traghetti: una nave munita di attrezzature particolari che la rendono atta al trasporto di rotabili ferroviari o stradali con imbarco degli stessi sulle proprie ruote.

Nave ad uso privato: una nave adibita a scopi diversi dal diporto dai quali esula il fine di lucro.

Nave da passeggeri: una nave adibita al trasporto di passeggeri in numero superiore a dodici.

Qualità: rappresenta la totalità degli elementi e delle caratteristiche di un prodotto o servizio che concorrono alla capacità dello stesso di soddisfare esigenze specifiche o implicite. È un elemento soggettivo che varia in relazione al servizio o prodotto offerto.

Servizio pubblico: è un servizio che assolve ad una missione di servizio di pubblica utilità e lo Stato è l'unico ente proprietario ed erogatore del servizio stesso.

Servizio di pubblica utilità: è un servizio che soddisfa bisogni basilari senza un'alternativa ragionevole, basato su un rapporto di lungo termine tra chi eroga e chi utilizza il servizio stesso, fornito da pochi soggetti pubblici o privati, ma con principi di mercato.

Passeggero: soggetto che chiede il trasferimento da un luogo ad un altro verso corrispettivo di un prezzo.

Vettore: soggetto che si fa carico del viaggio-spostamento.





10. riferimenti normativi

Codice della navigazione: articoli 376-468.

Codice civile: Libro Quarto-delle Obbligazioni, articoli 1678-1702.

Legge 28 gennaio 1994, n.84: Riordino della legislazione in materia portuale.

Decreto legislativo n.111/95: Attuazione della Direttiva n.90/Cee concernente i viaggi, le vacanze ed i "circuiti tutto compreso".

Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".





11. indirizzi utili

CONSUMATORI

www.cittadinanzattiva.it

www.tuttoconsumatori.it

ISTITUZIONI

Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti : www.infrastrutturetrasporti.it

Ente Nazionale Italiano Per il Turismo: www.enit.it

Guardia Costiera: www.guardiacostiera.it

COMPAGNIE DI TRAGHETTI

www.traghetti.com

AUTORITÀ PORTUALI

Autorità Portuale di Ancona: www.autoritàportuale.ancona.it

Autorità Portuale di Bari: www.porto.bari.it

Autorità Portuale di Brindisi: www.porto.br.it

Autorità Portuale di Cagliari: www.porto.cagliari.it

Autorità Portuale di Civitavecchia: www.port-of-rome.it

Autorità Portuale di Genova: www.porto.ge.it

Autorità Portuale di La Spezia: www.porto.laspezia.it

Autorità Portuale di Livorno: www.portauthority.it

Autorità Portuale di Palermo: www.autoport.pa.it

Autorità Portuale di Piombino: www.porto.piombino.li.it

Autorità Portuale di Ravenna: www.port.ravenna.it

Autorità Portuale di Savona: www.porto.sv.it

Autorità Portuale di Taranto: www.porto.taranto.it

Autorità Portuale di Trieste: www.porto.trieste.it

Autorità Portuale di Venezia: www.port.venice.it





Il prossimo numero sarà.....

“le tasse che pago”



Questo opuscolo è stato redatto da:

Isabella Mori

Direttore Pit Servizi Nazionale

con la consulenza di:

Giustino Trincia

Vice Segretario Generale di Cittadinanzattiva

con la collaborazione di

Gianfranco Geraci

Ufficio comunicazione

Tina Napoli

Responsabile progetto “Consumatori per la qualità dei servizi”

Tore Maccapop

Progetto grafico e impaginazione

tore-maccapop@libero.it





CITTADINANZATTIVA è



Tribunale per
i diritti del malato



Procuratori
dei cittadini



Giustizia
per i diritti



Scuola di
cittadinanza attiva



Coordinamento nazionale
associazioni malati cronici



Active citizenship
network



CITTADINANZATTIVA onlus
Via Flaminia 53, 00196 Roma
Tel. 06 367181, fax 06 36718333
E-mail: mail@cittadinanzattiva.it
www.cittadinanzattiva.it

