

La mission della Compagnia è fornire servizi efficienti, affidabili, innovativi e di alta qualità per il trasporto marittimo di passeggeri e merci perseguendo un processo costante di identificazione dei bisogni e delle aspettative dei propri clienti. La Compagnia è dedita alla ricerca dell'eccellenza, alla responsabilità sociale ed a soluzioni di trasporto che promuovano una mobilità ambientalmente sostenibile. Tali obiettivi sono stabili per le linee in convenzione pubbliche nella **Carta dei Servizi**.

La Compagnia monitora costantemente l'efficienza e l'efficacia dei processi di erogazione del servizio pubblico di trasporto marittimo tramite gli indicatori della qualità del servizio, servendosi di tutti gli strumenti previsti dalle procedure di gestione, e dai supporti tecnologici disponibili. Il monitoraggio avviene soprattutto attraverso l'ascolto del parere dei nostri passeggeri, per questo già a bordo nave vengono somministrati dei **Suggestion Forms** allo scopo di monitorare la qualità del nostro servizio passeggeri e, ove necessario, di migliorarlo e di adeguare la nostra offerta alle esigenze della nostra clientela. Il **Suggestion Form**, messo a disposizione alla reception per ogni cabina prenotata, è un questionario che raccoglie in modo sintetico e uniforme l'opinione dei passeggeri. Per la linea Napoli-Cagliari-Palermo è **possibile consultare i risultati in forma sintetica dei questionari che monitorano la Customer Satisfaction dei passeggeri**.

La soddisfazione della clientela rappresenta obiettivo primario della Compagnia. Le segnalazioni della clientela costituiscono una importante occasione per conoscere le opinioni dell'utenza permettendo di monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati ed individuando gli ambiti in cui attivare azioni di miglioramento al fine di rispondere alle aspettative e alle esigenze della clientela. Sul sito della Compagnia è reperibile apposito modulo per la presentazione di reclami, in conformità a quanto richiesto dalla Misura 3 dell'Allegato A della Delibera 83/2019.

Per la linea Napoli-Cagliari-Palermo è **possibile consultare gli elementi sui reclami ricevuti dalla Compagnia**, pubblicati con cadenza almeno trimestrale sul sito della Compagnia.