


Data	Approvazione AD
23/05/2017	
<p><u>RELAZIONE ANNUALE 2016</u></p> <p><u>PRESTAZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</u></p> <p><u>EROGATO DA</u></p> <p><u>ARRIVA ITALIA RAIL S.R.L.</u></p> <p><u>(redatta ai sensi e per gli effetti dell'art. 28, par. 2,</u></p> <p><u>Regolamento (CE) 1371/2007)</u></p>	

1. **PREMESSA**

1.1. **LA RELAZIONE**

La presente Relazione 2016 sulle prestazioni in materia di qualità del servizio erogato da Arriva Italia Rail S.r.l. ("**la Relazione**") è redatta in conformità alle prescrizioni dell'art 28, paragrafo 2, Reg. (CE) 1371/2007 ("**il Regolamento**") e contiene gli elementi previsti, oltre che dall'Allegato III al Regolamento, anche dall'art. 9, comma 16, lett. c), decreto legislativo 15 luglio 2016, n. 112.

La Relazione è riferita ai servizi erogati da Arriva Italia Rail S.r.l. ("**AIR**") nel corso dell'anno solare 2016.

1.2. **PROFILO DI AIR**

La società AIR è un'impresa ferroviaria, soggetta all'attività di direzione e coordinamento del socio unico Arriva Italia S.r.l., con sede legale in Via Trebazio 1, 20145, a Milano, registrata presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura di Milano al numero di iscrizione 03133740161.

AIR è in possesso della Licenza Ferroviaria Nazionale Passeggeri n. 15/N rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in data 31/10/2012 e confermata dal medesimo Ministero in data 09/05/2016. AIR è inoltre in possesso del Certificato di Sicurezza, parte A IT1120160007 e parte B IT1220160011, rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie in data 13/05/2016.

AIR ha effettuato nel corso del 2016, con cadenza di un treno a settimana, circolante ogni sabato dal 21/05/2016 al 24/09/2016, per conto dell'operatore tedesco MSM Gruppe e.K. ("**il Committente**"), le seguenti attività ("**le Attività**"):

- trazione ferroviaria sulla linea Brennero – Verona Porta Nuova e viceversa;
- manovra presso l'impianto di Verona Porta Nuova;
- verifica e formazione treno ai sensi delle prescrizioni normative vigenti.

Le Attività sono state svolte esclusivamente in favore del servizio notturno di trasporto internazionale di passeggeri con autoveicoli e motocicli al seguito, denominato "*Autoreisezug*" ("**il Servizio**") circolante, secondo la periodicità sopra descritta, tra Düsseldorf e Verona Porta Nuova. La titolarità del servizio era in capo all'operatore tedesco Euro Express Sonderzüge GmbH & Co. KG ("**EES**"), mentre la produzione del Servizio spettava al Committente, il quale, a sua volta, aveva commissionato lo svolgimento delle Attività, limitatamente alla tratta italiana del percorso, ad AIR.

2. CONTENUTI DELLA RELAZIONE

2.1. INFORMAZIONI E BIGLIETTI

La vendita dei biglietti, i quali potevano avere esclusivamente come origine e/o destinazione Düsseldorf o Verona Porta Nuova e riguardavano solo i servizi letto e/o cuccetta con auto al seguito ("i Biglietti"), veniva effettuata da EES attraverso canali dedicati, prevalentemente rivolti alla clientela olandese e tedesca.

I passeggeri che effettuavano l'acquisto dei Biglietti stipulavano un contratto di trasporto con EES, il quale era pertanto responsabile delle forniture agli stessi passeggeri, prima e durante il viaggio, delle informazioni previste dal vigente contesto normativo europeo. Pertanto, ogni informazione riguardante il servizio effettuato sull'intero percorso e i Biglietti era disponibile secondo i canali informativi di EES.

2.2. PUNTUALITÀ DEI TRENI E PRINCIPI GENERALI IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO

Per quanto concerne la puntualità del Servizio registrata nella tratta italiana del servizio, si forniscono i seguenti dati:

Numero di corse effettuate	% ritardi alla partenza		% ritardi all'arrivo	% di ritardo all'arrivo		
	Inferiori a 15 min.	Superiori a 15 min.		Inferiori a 60 min.	Tra 61 e 119 min.	Superiori a 120 min.
40	17,5%	30%	25%	40%	20%	40%

Si precisa che i ritardi sopra riportati sono derivati, in parte, da eventi verificatisi sulla rete ferroviaria estera oltre che dal protrarsi delle operazioni di carico delle autovetture e dei motocicli al seguito sui carri.

Nel caso di perturbazioni del traffico, tali da implicare un'interruzione del Servizio che avesse reso quindi non possibile la sua prosecuzione sino alla destinazione finale, AIR avrebbe messo in atto i Piani di Emergenza predisposti dal Gestore dell'Infrastruttura della linea Brennero – Verona Porta Nuova, ossia Rete Ferroviaria Italia S.p.A. e recepiti nel sistema AIR. Il trasferimento dei passeggeri sino alla destinazione finale sarebbe stato di esclusiva competenza del Committente, il quale avrebbe predisposto soluzioni di trasporto sostitutive in base alla necessità.

Si precisa che nel corso del Servizio svolto sulla tratta italiana, di competenza di AIR, non si è verificata alcuna perturbazione del traffico tale da impedire l'arrivo del treno alla destinazione finale.

2.3. SOPPRESSIONE DI TRENI

Il quantitativo del Servizio e delle Attività di AIR è stato definito in sede di programmazione degli stessi con il Committente, prima della loro attivazione. Non si sono registrati eventi di soppressione o cancellazione.

2.4. PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI

La pulizia del materiale rotabile utilizzato per il Servizio non rientrava nelle Attività di AIR ed era pertanto di competenza del Committente, il quale si è avvalso di appaltatori presso le stazioni di destinazione finale del Servizio per il compimento di tutte le attività di pulizia e rifornimento delle carrozze.

2.5. INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA

I rapporti con la clientela, comprensivi delle indagini sul grado di soddisfazione, erano di esclusiva competenza di EES, la quale quindi monitorava il gradimento del Servizio. In ogni caso, si è riscontrato un buon livello di soddisfazione della clientela, come dimostrato dal riempimento del Servizio e dall'andamento delle vendite per l'anno successivo.

2.6. TRATTAMENTO DEI RECLAMI, RIMBORSI ED INDENNITÀ PER IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La vendita dei Biglietti era effettuata esclusivamente da EES attraverso i canali indicati nel precedente punto 2.1 della Relazione, pertanto i passeggeri venivano informati in tale sede circa i diritti di cui gli stessi godevano e gli obblighi che si assumevano ai sensi del Regolamento e delle Condizioni di Trasporto emesse da EES.

Non si sono registrati reclami o richieste di rimborsi e indennità nel corso del 2016.

2.7. ASSISTENZA FORNITA ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E A MOBILITÀ RIDOTTA

L'assistenza alle persone con disabilità e a mobilità ridotta era di competenza, al pari di ogni altro servizio alla clientela, di EES. Pertanto, eventuali necessità in ordine al trasporto e all'assistenza dovevano essere segnalate alla stessa EES, la quale si impegnava ad organizzare l'assistenza per la salita a bordo, durante il viaggio e la discesa.

Nel corso del 2016 è stata presentata una sola richiesta di assistenza per persone con disabilità o a mobilità ridotta, positivamente riscontrata da EES.