

Data	Approvazione AD
30/05/2018	<i>Ing. Giuseppe Proto</i>
<p><u>RELAZIONE ANNUALE 2017</u></p> <p><u>PRESTAZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DA</u> <u>ARRIVA ITALIA RAIL S.R.L.</u></p> <p><u>(redatta ai sensi e per gli effetti dell'art. 28, par. 2, Regolamento (CE)</u> <u>1371/2007)</u></p>	

1. PREMESSA

1.1. LA RELAZIONE

La presente Relazione 2017 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 2015, n. 112.

La Relazione è riferita ai servizi erogati da Arriva Italia Rail S.r.l. (“**AIR**”) nel corso dell’anno solare 2017.

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 parte del Gruppo Deutsche Bahn – Arriva.

AIR è in possesso delle seguenti licenze ferroviarie:

- 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 sia in data 09/05/2016 sia in data 22/12/2017, in sede di riesame ai sensi dell’art. 9, comma 3, d.lgs. 112/2015;
- Licenza Ferroviaria Internazionale Passeggeri n. 71 rilasciata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in data 30/11/2017.

AIR è inoltre in possesso del Certificato di Sicurezza dell’Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie, Parte A IT1120160007, rilasciata in data 13/05/2016, e Parte B IT1220180008, rilasciata in data 18/04/2018.

Rispetto all’anno 2016, AIR ha incrementato il volume dei propri servizi, in quanto ha ampliato il proprio raggio d’azione ed ha aumentato il numero di corse effettuate.

Infatti, nell’anno solare 2017 sono state effettuate le seguenti attività ferroviarie (“**le Attività**”):

- a. trazione ferroviaria sulla linea Brennero – Bolzano e viceversa, in favore di un servizio notturno di trasporto internazionale di passeggeri proveniente dai Paesi Bassi (circolante al sabato nei giorni 18/02/2017, 25/02/2017 e 04/03/2017);
- b. trazione ferroviaria sulla linea Brennero – Verona Porta Nuova e viceversa, in favore dei seguenti servizi notturni di trasporto internazionale di passeggeri con autoveicoli e motocicli al seguito:
 - Düsseldorf - Verona Porta Nuova (effettuati ogni sabato dal 20/05/2017 al 30/09/2017);
 - Amburgo - Verona Porta Nuova (effettuati ogni sabato dal 13/05/2017 al 07/10/2017);
- c. trazione ferroviaria sulla linea Brennero – Livorno Centrale e viceversa, in favore di un servizio notturno analogo a quelli del punto b. precedente, originante da Düsseldorf e circolante al giovedì dal 06/07/2017 al 31/08/2017¹;
- d. manovra presso gli impianti di Bolzano, Verona Porta Nuova e Livorno Centrale;
- e. verifica e formazione treno ai sensi delle prescrizioni normative vigenti.

Ad eccezione del servizio Amburgo – Verona Porta Nuova, le Attività sono state svolte esclusivamente in favore dei servizi sopra descritti, la cui titolarità era in capo all’operatore tedesco Euro Express Sonderzüge GmbH & Co. KG (“**EES**”), mentre la loro produzione spettava al committente, ossia la società tedesca Train4You Betriebs G.m.b.H.

¹ A causa dell’interruzione programmata per lavori infrastrutturali della linea Bologna – Prato, il treno è stato limitato a Bologna Centrale nei giorni 17/08/2017 e 24/08/2017. Le attività di manovra, verifica e formazione treno si sono svolte pertanto in quest’ultima località, anziché a Livorno Centrale.

(“T4Y” o il “Committente”). Quest’ultima, a sua volta, aveva commissionato lo svolgimento delle Attività, limitatamente alla tratta italiana del percorso, ad AIR. Per quanto riguarda invece il servizio Amburgo – Verona Porta Nuova, la sua titolarità spettava direttamente a T4Y.

2. CONTENUTI DELLA RELAZIONE

2.1. INFORMAZIONI E BIGLIETTI

La vendita dei biglietti, i quali potevano avere esclusivamente come origine e/o destinazione località estere o le località italiane di destinazione dei treni, ossia Bolzano, Verona Porta Nuova o Livorno Centrale, e riguardavano solo i servizi letto e/o cuccetta con auto al seguito (“i **Biglietti**”), veniva effettuata da EES o T4Y 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 o T4Y, le quali erano pertanto responsabili della fornitura 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 o T4Y.

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

Per quanto concerne la puntualità dei servizi di cui alla presente relazione (i “**Servizi**”), registrata nella tratta italiana, 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.
102	19%	44%	50%	55%	17%	28%

Si precisa che i ritardi sopra riportati sono derivati, in larga parte, da eventi verificatisi sulla rete ferroviaria estera, che hanno comportato una consegna del treno, da parte delle imprese ferroviarie estere competenti, in ritardo alla stazione di Brennero, con conseguente partenza ritardata dalla stazione stessa verso la destinazione italiana.

Nel caso di perturbazioni del traffico, tali da implicare un’interruzione dei Servizi che avesse reso quindi non possibile la loro prosecuzione sino alla destinazione finale, AIR avrebbe messo in atto i Piani di Emergenza predisposti dal Gestore dell’Infrastruttura della rete attraversata, 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 dei Servizi svolti 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 dei Servizi e delle Attività di AIR è stato definito in sede di programmazione degli stessi con il Committente, prima della loro attivazione. Nel corso dell’anno 2017 sono state soppresse 3 coppie di treni, a causa delle avverse condizioni meteo sulla rete estera, che non hanno consentito la prosecuzione dei convogli in territorio italiano.

2.4. PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI

La pulizia del materiale rotabile utilizzato per i Servizi 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 dei Servizi stessi 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 o T4Y (in base alla titolarità del servizio), le quali quindi monitoravano il gradimento dei Servizi. In ogni caso, si è riscontrato un buon livello di soddisfazione della clientela, come dimostrato dal riempimento dei Servizi.

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 o T4Y 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 o T4Y.

Non si sono registrati reclami o richieste di rimborsi e indennità nel corso del 2017.

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 o T4Y (sempre in base alla titolarità del servizio). Pertanto, eventuali necessità in ordine al trasporto e all'assistenza dovevano essere segnalate alle stesse EES o T4Y, le quali si impegnavano ad organizzare l'assistenza per la salita a bordo, durante il viaggio e la discesa.

Similmente al 2016, anche nel corso del 2017 è stata presentata una sola richiesta di assistenza per persone con disabilità o a mobilità ridotta, positivamente riscontrata da T4Y.