

| Data   | Approvazione AD |
|--|-----------------|
| 24/04/2020   | G. Proto        |
| <p><b><u>RELAZIONE ANNUALE 2019</u></b></p> <p><b><u>PRESTAZIONI IN MATERIA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</u></b></p> <p><b><u>EROGATO DA</u></b></p> <p><b><u>ARRIVA ITALIA RAIL S.R.L.</u></b></p> <p><b><u>(redatta ai sensi e per gli effetti dell'art. 28, par. 2,</u></b></p> <p><b><u>Regolamento (CE) 1371/2007)</u></b></p> |                 |

## 1. PREMESSA

### 1.1. LA RELAZIONE

La presente Relazione 2019 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, Regolamento (CE) n°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 2019.

### 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 della Licenza Ferroviaria Passeggeri n°71 unificata dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti in data 08/03/2019.

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 2018, AIR ha diminuito il volume dei propri servizi, in quanto è diminuito il numero di servizi effettuati e commissionati dal Committente train4You.

Infatti, nell’anno solare 2019 sono state effettuate le seguenti attività ferroviarie (“**le Attività**”):

- a. 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:
  - o Düsseldorf - Verona Porta Nuova (effettuati di norma il Sabato dal 15/06/2019 al 07/09/2019);
  - o Amburgo - Verona Porta Nuova (effettuati di norma il Sabato dal 18/05/2019 al 28/09/2019);
- b. verifica e formazione treno ai sensi delle prescrizioni normative vigenti.

Le Attività sono state svolte esclusivamente in favore dei servizi sopra descritti, la cui titolarità e la loro produzione spettava al committente, ossia la società tedesca Train4You Betriebs G.m.b.H. (“**T4Y**” o il “**Committente**”). Quest’ultima, 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 località estere o la località italiane di destinazione dei treni, ossia Bolzano o Verona Porta Nuova, e riguardavano solo i servizi letto e/o cuccetta con auto al seguito (“i Biglietti”), veniva effettuata da 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 T4Y, pertanto responsabile della fornitura agli stessi passeggeri, prima e durante il viaggio, delle informazioni previste dal vigente contesto normativo europeo. Ogni informazione riguardante il servizio effettuato sull’intero percorso e i Biglietti era disponibile secondo i canali informativi di 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 | 68% ritardi alla partenza | 70% di ritardo all'arrivo |
|----------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                            | Superiori a 15 min        | Superiori a 15 min        |
| 38                         | 50%                       | 20%                       |

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, tardiva 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 2019 non sono state soppresse alcune coppie di treni in fase di produzione.

## **2.4. PULIZIA DEL MATERIALE ROTABILE E DELLE STAZIONI**

La pulizia del materiale rotabile utilizzato per i Servizi contrattualmente non è responsabilità di AIR, ma 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 T4Y (in base alla titolarità del servizio). 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 T4Y attraverso i canali indicati nel precedente punto 0 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 T4Y presenti anche sul sito Internet.

AIR non ha gestito per le stesse ragioni eventuali richieste di rimborso o risposte a reclami.

## **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 T4Y (sempre in base alla titolarità del servizio). Pertanto, eventuali necessità in ordine al trasporto e all'assistenza dovevano essere segnalate a T4Y, che tramite eventuale service aveva la responsabilità per organizzare l'assistenza per la salita a bordo, durante il viaggio e la discesa.

Similmente al 2017, anche nel corso del 2018 è stata presentata una sola richiesta di assistenza per persone con disabilità o a mobilità ridotta, positivamente riscontrata da T4Y.