



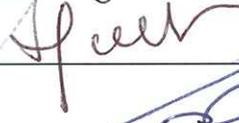
**Sistema Integrato di Gestione per la  
Qualità la Sicurezza e l'Ambiente  
TRASPORTO FERROVIARIO  
PASSEGGERI**  
Relazione annuale Art. lo 28  
Regolamento Europeo 1371 / 2007



## RELAZIONE ANNUALE 2012

### Qualità del servizio

(Redatta ai sensi dell'art.lo 28 del Regolamento europeo 1371/2007)

	Funzione	Nome	Firma
Redatto e Verificato	ASQ	Angelo Cantalupo	
Verificato	PRD	Antonino Scilipoti	
Approvato e Emesso	ADL	Gian Paolo Gotelli	



**Sistema Integrato di Gestione per la  
Qualità, l'Ambiente e per la Sicurezza  
TRASPORTO FERROVIARIO  
PASSEGGERI**

**PREMESSA**

La Società SERFER Servizi Ferroviari S.r.l., società a socio unico Trenitalia S.p.a, con sede in Genova, Via Francesco Rolla n° 22 r, ha ottenuto in data 07/05/2012 la Licenza Nazionale Passeggeri n° 7/N.

L'Impresa SERFER S.r.l. effettua per conto della Società SEA Train S.r.l. (Committente) le attività di:

- Trazione ferroviaria sul tratto di Linea compreso tra la stazione di Civitavecchia e la stazione di Roma San Pietro e viceversa.
- Trazione sulla linea ferroviaria di raccordo tra il Porto di Civitavecchia e la Stazione Ferroviaria di Civitavecchia e viceversa.
- Attività di Verifica e Formazione treno ai sensi delle disposizioni vigenti.
- Servizio di assistenza ai passeggeri durante la percorrenza del treno ai fini della sicurezza.

Il servizio è destinato esclusivamente al trasporto dei passeggeri delle navi da crociera che attraccano in sosta al Porto di Civitavecchia ed è proposto all'interno di un percorso turistico.



**Sistema Integrato di Gestione per la  
Qualità, l'Ambiente e per la Sicurezza  
TRASPORTO FERROVIARIO  
PASSEGGERI**

## RELAZIONE ANNUALE

La presente relazione, redatta ai sensi dell'Art.10 28 del Regolamento (CE) 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, contiene le informazioni previste dalle linee guida 4 predisposte dalla Direzione Generale per il Trasporto Ferroviario del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

La presente relazione sarà aggiornata **annualmente**.

### (1) INFORMAZIONI E BIGLIETTI:

La vendita del biglietto viene effettuata a bordo della nave da parte della Società Sea Train S.r.l. nell'ambito della proposta di offerta di un percorso turistico giornaliero. I passeggeri che effettuano l'acquisto sono successivamente assistiti e informati sia prima della partenza che durante il viaggio. Eventuali rimborsi dovuti a impossibilità di effettuare il viaggio sono pertanto erogati dalla società Sea Train.

### (2) PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO:

**(a) Ritardi** – il servizio, inquadrabile in un'unica categoria di breve distanza, comporta l'effettuazione di circa 500 corse all'anno. I dati maggiormente significativi inerenti i ritardi sono riepilogati nella tabella seguente:

	Numero di corse effettuate	Numero % di corse in ritardo	% di ritardi alla partenza	% di ritardi all'arrivo	% di ritardi all'arrivo		
					<i>Inferiori a 60 min</i>	<i>Tra 61 e 119 minuti</i>	<i>Superiori a 120 minuti</i>
Anno 2012	409	31,5%	27%	36%	98,5%	1%	0,5%



**Sistema Integrato di Gestione per la  
Qualità, l'Ambiente e per la Sicurezza  
TRASPORTO FERROVIARIO  
PASSEGGERI**

**(b) Interruzioni del servizio** – nel caso di interruzione del servizio in linea si provvederà alla messa in atto dei Piani di Emergenza predisposti dal Gestore Infrastruttura per la tratta interessata e recepiti all'interno del Piano di Emergenza specificatamente predisposto dall'Impresa. Servizi sostitutivi possono essere organizzati o con altri treni a disposizione (a cura dell'Impresa) o a mezzo pulman (a cura della Committente).

**(3) CANCELLAZIONI DEL SERVIZIO:**

Il servizio viene effettuato esclusivamente su prenotazione e concordato preventivamente (con invio mensile della programmazione) tra le parti, non si sono verificati pertanto eventi di cancellazione o sospensione.

**(4) SODDISFAZIONE DEL CLIENTE:**

Il livello di soddisfazione del cliente viene monitorato e rendicontato dalla Committente alla Direzione aziendale annualmente. Principali parametri che compongono il giudizio finale sono costituiti dalla puntualità del servizio, dal suo livello complessivo di qualità, dalla flessibilità e professionalità dimostrata dagli operatori e dal rapporto qualità/prezzo. I risultati monitorati negli ultimi 5 anni sono stati soddisfacenti.

**(5) GESTIONE DEI RECLAMI:**

La vendita dei biglietti viene effettuata a bordo nave, pertanto i passeggeri sono informati in tale fase in merito ai diritti di cui beneficiano e agli obblighi che loro incombono ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007. Da parte della Committente nel corso dell'anno non sono pervenuti reclami.



**Sistema Integrato di Gestione per la  
Qualità, l'Ambiente e per la Sicurezza  
TRASPORTO FERROVIARIO  
PASSEGGERI**

**(6) ASSISTENZA A PERSONE DISABILI E CON RIDOTTE CAPACITÀ MOTORIE:**

Eventuali necessità in merito sono richieste dai passeggeri in fase di vendita del biglietto. L'assistenza per la salita a bordo, durante il viaggio e alla discesa è organizzata dal personale della Committente.