

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Sistema Integrato di Gestione per la<br/>Qualità la Sicurezza e l'Ambiente</b><br/> <b>TRASPORTO FERROVIARIO</b><br/> <b>PASSEGGERI</b><br/> <b>Relazione annuale Articolo 28</b><br/> <b>Regolamento Europeo 1371 / 2007</b></p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

# **RELAZIONE ANNUALE 2015**

## **Qualità del servizio**

**(Redatta ai sensi dell'Articolo 28 del Regolamento Europeo 1371/2007)**

|                      | Funzione | Nome             | Firma                                                                                 |
|----------------------|----------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Redatto e Verificato | SIG      | Angelo Cantalupo |  |
| Verificato           | DOP      | Luca Geremia     |   |
| Approvato e Emesso   | ADL      | Francesco Cioffi |   |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p align="center"><b>Sistema Integrato di Gestione per la<br/>Qualità, l'Ambiente e per la Sicurezza</b><br/><b>TRASPORTO FERROVIARIO</b><br/><b>PASSEGGERI</b></p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## **PREMESSA**

La Società SERFER Servizi Ferroviari S.r.l., società a socio unico Trenitalia S.p.a, con sede in Genova, Via Scarsellini n° 119, è in possesso di Licenza Ferroviaria Internazionale n°25 e viaggiatori 7n e Certificato di Sicurezza parte A IT120140022 e parte B manovra IT 1220160022 e parte B linea IT 1220150040.

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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p align="center"><b>Sistema Integrato di Gestione per la<br/>Qualità, l'Ambiente e per la Sicurezza<br/>TRASPORTO FERROVIARIO<br/>PASSEGGERI</b></p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

## 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 200 corse A/R all'anno (circa 400 corse all'anno). I dati maggiormente significativi inerenti i ritardi sono riepilogati nella tabella seguente:

|           | Numero di<br>corse<br>effettuate | Numero %<br>di corse in<br>ritardo | % di ritardi alla<br>partenza | % di ritardi<br>all'arrivo | % di ritardi all'arrivo           |                                    |                                   |
|-----------|----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
|           |                                  |                                    |                               |                            | <i>Inferiori<br/>a 60<br/>min</i> | <i>Tra 61<br/>e 119<br/>minuti</i> | <i>Superiori a<br/>120 minuti</i> |
| Anno 2015 | 399                              | 42%                                | 53%                           | 47%                        | 100%                              | 0%                                 | 0%                                |

|                                                                                   |                                                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p align="center"><b>Sistema Integrato di Gestione per la<br/>Qualità, l'Ambiente e per la Sicurezza<br/>TRASPORTO FERROVIARIO<br/>PASSEGGERI</b></p> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**(b) Interruzioni del servizio** – nel caso di improvvisa 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 per interruzioni programmate possono essere organizzati a mezzo pullman (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 nell'ambito della Customare Satisfaction. Principali parametri che compongono il giudizio 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.

**(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.