

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

RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI SISTEMI TERRITORIALI SPA

2015

Indice

<u>Premessa</u>	3
<u>Certificazione</u>	4
<u>Informazioni e titoli di viaggio</u>	5
<u>Informazioni alla clientela</u>	5
<u>Biglietti, tipologia e modalità di acquisto</u>	6
<u>Punti vendita</u>	7
<u>Trasporto biciclette al seguito</u>	7
<u>Rimborsi e indennità nel caso soppressione o ritardo del servizio.</u>	7
<u>Oggetti smarriti</u>	9
<u>Tempestività nella risposta ai reclami</u>	9
<u>Indagine sul grado di soddisfazione della clientela</u>	10
<u>Treni e stazioni</u>	10
<u>Accessibilità a stazioni e treni</u>	10
<u>Regolarità del servizio, frequenza e puntualità dei treni</u>	11
<u>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</u>	12
<u>Servizio fornito alle persone con disabilità o mobilità ridotta</u>	13
<u>Ambiente</u>	14
<u>Attività di miglioramento del servizio</u>	14
<u>Commerciale</u>	14
<u>Materiale Rotabile</u>	15
<u>Personale</u>	15

Premessa

Dando attuazione al Regolamento (CE) n. 1371/2007, art. 28.2, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, le imprese ferroviarie devono verificare e rendere noto tramite una relazione annuale e pubblicare sul sito internet delle imprese medesime, le prestazioni realizzate sotto l'aspetto qualitativo.

Sistemi Territoriali S.p.A. (di seguito Sistemi Territoriali) rende noto che aggiorna annualmente la Carta dei Servizi della mobilità, pubblicata sul sito www.sistemiterritorialispa.it, ove sono presenti tutte le informazioni relative agli indicatori di qualità, a seguito anche dell'indagine del grado di soddisfazione della clientela.

Sulla succitata Carta dei Servizi e sulle Condizioni Generali di Trasporto, sono riportati in particolare:

Informazioni e titoli di viaggio:

- informazioni alla clientela
- Biglietti, tipologia e modalità di acquisto
- punti vendita
- rimborsi e indennità nel caso di ritardo del servizio. [soppressioni???
- Oggetti smarriti
- tempestività nella risposta ai reclami

Treni e stazioni:

- accessibilità a stazioni e treni
- regolarità del servizio, frequenza e puntualità dei treni
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture
- servizio fornito alle persone con disabilità e mobilità ridotta

Ambiente

Attività di miglioramento programmate

Certificazione

La società gestisce la linea ferroviaria regionale Adria – Ve. Mestre effettuando altresì i servizi di trasporto pubblico ferroviario in virtù del contratto di servizio con la Regione del Veneto.

Ha acquisito la licenza di Impresa Ferroviaria n. 19 da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, nonché il Certificato di Sicurezza Parte A IT 1120150016 rilasciato da ANSF per il trasporto passeggeri e delle merci e delle merci pericolose.

Esplica altresì servizio di trasporto di persone e/o cose anche in regime di concessione per conto di terzi, con qualsivoglia mezzo e modalità, nonché attività di manovra, unione e distacco di veicoli ferroviari per conto proprio e/o per conto di terzi.

Sistemi Territoriali, in data 9/12/2015, ha ottenuto il rinnovo(?) triennale della certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, sul Lavoro ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2008; in data 14/05/2014 la certificazione, sistema di gestione della sicurezza e salute sul lavoro, N. IT13/0554 OHSAS 18001:2007 per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su ferrovia della Regione Veneto. Attività di condotta, manovra, unione e distacco di veicoli ferroviari per conto terzi.

Informazioni e titoli di viaggio

Informazioni alla clientela

Le informazioni sui servizi offerti, in formato cartaceo, sono reperibili in tutte le stazioni e fermate con affissione in apposite bacheche. Vengono puntualmente esposti:

- Condizioni Generali di Trasporto
- Orari
- Titoli di viaggio disponibili e ammissione al trasporto
- Trasporto dei bagagli
- Trasporto bici al seguito
- Regolamentazione oggetti smarriti
- Informazioni sui servizi per viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta
- Informazioni su scioperi, perturbazioni ed eventi vari programmati

Inoltre dal sito internet www.sistemiterritorialispa.it si possono acquisire in tempo reale, oltre a tutte le notizie relative agli orari e tariffe, tutte le informazioni ed i comunicati riferiti anche all'eventuale perturbazione del servizio.

Nello specifico sono a disposizione del viaggiatore appositi utili strumenti quali *Puntualtreno* e *Servizio Sms per Informare*, che mettono in condizione il viaggiatore di essere ragguagliato tempestivamente sulla puntualità dei servizi.

È attivo altresì il servizio *Club Utenti* a mezzo del quale il viaggiatore, registrato con e-mail e/o numero di cellulare, viene regolarmente informato degli eventi programmati.

Nelle stazioni e fermate le informazioni vengono fornite, oltre che dai comunicati cartacei esposti nelle bacheche collocate nelle sale di attesa (ove presenti) e sui marciapiedi, anche a mezzo monitor a messaggio variabile installati sotto le pensiline di tutti i marciapiedi e da comunicati diramati con il sistema di diffusione sonora.

A bordo treno le informazioni vengono fornite direttamente dal capo treno e con messaggi attraverso un sistema video/sonoro che riporta anche le indicazioni delle varie fermate del treno lungo la linea ferroviaria.

Il cliente viaggiatore ha possibilità di acquisire informazioni anche in modo diretto con la direzione di Uffici Esercizio Ferroviario, con le seguenti modalità:

- Telefono 800 366 766 Numero Verde¹
049 584 0265
- Fax 049 970 2995
- E-mail ferroviadriamestre@sistemiterritorialispa.it
- Pec ferroviadriamestre@pec.sistemiterritorialispa.it
- Indirizzo Sistemi Territoriali S.p.A. - Uffici Esercizio Ferroviario –
Viale degli Alpini n. 23 – 35028 – Piove di Sacco Padova.

Biglietti, tipologia e modalità di acquisto

Le tipologie di titoli di viaggio disponibili, validi per la linea Adria – Mestre od in servizio cumulativo con per le stazioni di Porto Marghera o Venezia S.Lucia, sono le seguenti:

- Biglietto di corsa semplice ordinario o ridotto per le categorie beneficiarie (da acquistare a terra);
- Biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno ordinario o ridotto da acquistare a bordo con sovrapprezzo se previsto;
- Biglietti di supplemento per trasporto bicicletta al seguito;
- Biglietti speciali per eventi.

Le tipologie di abbonamenti disponibili sono le seguenti:

- Abbonamenti in servizio ferroviario sulla linea Adria-Mestre;
- Abbonamenti in servizio integrato Sistemi Territoriali/Trenitalia per Venezia S.L./Venezia Porto Marghera;
- Abbonamenti in servizio integrato Misto Sistemi Territoriali/Azienda del Consorzio Trasporti Veneziano.

Modalità di acquisto dei biglietti

- i biglietti e gli abbonamenti possono essere acquistati presso i punti vendita o presso le emettitrici automatiche di stazione, ove presenti;
- prima di salire a bordo il viaggiatore deve convalidare il biglietto a mezzo della oblitteratrice o richiedere la convalida del biglietto al capo treno appena salito in treno;
- in caso di mancanza o guasto della macchina oblitteratrice il viaggiatore deve procedere all'auto convalida.

¹ Il costo della telefonata è gratuito per chiamate da telefonia fissa e mobile da rete nazionale.

Punti vendita

Nelle prossimità delle stazioni e fermate gravitano n. 30 punti vendita (giornalai, tabaccai, bar, ecc.), che sono dotati di emettitrici da banco abilitate alla vendita di biglietti e abbonamenti.

L'elenco dei punti vendita biglietti è riportato anche sulla carta dei servizi pubblicata sul sito internet aziendale ed inoltre sulle bacheche delle stazioni e fermate sono indicate su delle cartine geografiche indicanti la posizione, l'indirizzo, la distanza dalla stazione/fermata, numero di telefono, orario di apertura e giorno di chiusura.

Trasporto biciclette al seguito

Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli (chiuso da non occupare spazio) o smontate e contenute sull'apposita sacca di dimensioni massime cm. 80x110x40.

Sui treni contrassegnati in orario con l'apposito simbolo, dietro pagamento di un biglietto di supplemento con validità giornaliera è possibile trasportare biciclette al seguito (comprese le bici elettriche a pedalata assistita) max 1 per viaggiatore e non superiore a 2 metri, per numero massimo di 5 per treno. Per gruppi superiori a 5 biciclette (non in sacca) è necessario prenotare il trasporto alla Direzione di Esercizio di Piove di Sacco. Il viaggiatore deve provvedere personalmente alle operazioni di carico/scarico della bicicletta.

Rimborsi e indennità nel caso soppressione o ritardo del servizio

Il viaggiatore può chiedere il rimborso di un biglietto non utilizzato nei seguenti casi:

1 Per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile alla Sistemi Territoriali S.p.A. o per ordine dell'Autorità Pubblica.

In caso di mancata effettuazione a causa di:

- soppressione del treno o partenza ritardata superiore a 60 minuti;
- sciopero del personale della Sistemi Territoriali (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell'Autorità Pubblica;

- mancanza di posto disponibile

Nei casi elencati, anche se il biglietto sia già stato convalidato, si effettua un rimborso integrale del biglietto presso la Direzione di Esercizio di Piove di Sacco o, presso un punto vendita da concordare con il viaggiatore tra quelli indicati nell'elenco pubblicato sul sito web www.sistemiterritorialispa.it. Non si effettuano rimborsi integrali o parziali di abbonamenti settimanali e mensili.

2 Non si effettuano rimborsi di biglietti di corsa semplice per rinuncia del viaggiatore.

Per i biglietti per più persone il viaggiatore può richiedere prima dell'utilizzazione del biglietto il rimborso parziale nel caso di rinuncia al viaggio di uno o più viaggiatori; dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%.

Limitatamente agli abbonamenti annuali, con validità residua di almeno un mese viene riconosciuto il rimborso in tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi non usufruiti, calcolando la differenza tra quanto pagato e quanto dovuto per uno o più abbonamenti a tariffa mensile ordinaria, considerando la frazione di mese come mese intero.

Edizione 2015 43 Rimborso per errato acquisto È ammesso il rimborso per l'acquisto di un secondo abbonamento intestato alla stessa persona, valido sulla stessa relazione e per lo stesso periodo.

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione del biglietto, il viaggiatore potrà chiedere un'indennità pari a:

- Il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 3,00);
- Il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 2,00; non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 2,00).

La richiesta di indennità può essere presentata personalmente o inviata per posta alla Direzione di Esercizio Ferroviario Viale degli Alpini n. 23 – 35028 Piove di Sacco (PD), con allegato il biglietto in originale regolarmente obliterato alla partenza e all'arrivo.

La richiesta di indennità dovrà pervenire entro e non oltre 30 giorni.

La Direzione emetterà un biglietto a fascia chilometrica oppure, nel caso in cui il viaggiatore lo abbia esplicitamente richiesto, effettuerà l'immediato rimborso in denaro o trasmetterà le credenziali per ottenere il rimborso presso un punto vendita da concordare con il viaggiatore tra quelli indicati nell'elenco pubblicato sul sito web www.sistemiterritorialispa.it.

Il viaggiatore non ha diritto all'indennità nei seguenti casi:

- se prima dell'acquisto/convalida del biglietto era informato del ritardo;
- se il ritardo, nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio con un servizio autosostitutivo, rimane inferiore a 60 minuti.

Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti a bordo dei treni o nelle stazioni e fermate è possibile contattare l'azienda tramite il Numero Verde nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00, o rivolgendosi alla stazione di Piove di Sacco, telefono 049 584 0562, dove gli oggetti vengono depositati.

Gli oggetti rinvenuti e mai reclamati sono conservati in deposito per 30 giorni, trascorsi i quali vengono destinati ad associazioni di beneficenza o distrutti se in cattivo stato. Gli oggetti deperibili sono distrutti dopo 48 ore dal ritrovamento

Tempestività nella risposta ai reclami

Il personale di bordo e di stazione è preposto a ricevere indicazioni e/o suggerimenti od eventuali segnalazioni relative ad anomalie verificatesi sia a bordo che a terra; per qualsiasi rimostranza è presente presso la stazione di Piove di Sacco e presso gli uffici dei capi stazione delle stazioni comuni di RFI di Venezia Mestre ed Adria, un apposito "Registro dei Reclami".

Presso la Direzione di Esercizio di Piove di Sacco è presente un "Registro dei Reclami" generale ove sono raccolti tutti i reclami pervenuti con qualsivoglia modalità di trasmissione.

I reclami (o eventuali suggerimenti) possono essere inoltrati, anche telefonicamente, verbalmente, per iscritto, tramite fax, mail o attraverso il servizio postale, a: SISTEMI TERRITORIALI S.p.A. Direzione Esercizio Ferroviario Viale

degli Alpini, 23 35028 PIOVE DI SACCO PD tel.  e tel 0495840265
- fax 049 9702995, e-mail: ferroviadriamestre@sistemiterritorialispa.it.

Tutti i reclami vengono analizzati ed entro 30 giorni dalla ricezione viene data risposta al cliente.

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

Con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto Sistemi Territoriali svolge ogni anno un'indagine di customer satisfaction che coinvolge un campione significativo di viaggiatori.

L'indagine viene svolta attraverso la compilazione di questionario che viene distribuito a bordo dei treni, presso i punti vendita, su dispensatore nella sala di attesa, pubblicato sulla sezione della divisione ferroviaria sul sito internet www.sistemiterritorialispa.it.

I dati raccolti vengono inseriti in gestionale aziendale e pubblicati quali indicatori di qualità in allegato alla carta dei servizi

Treni e stazioni

Accessibilità a stazioni e treni

La carta dei servizi riporta per ogni **stazione e fermata** la situazione dei servizi quali per esempio la presenza di: pensilina, sala di attesa, idoneità accesso alle persone con disabilità e a mobilità ridotta¹, punti vendita biglietti, avviso sonoro, teleindicatore, sottopasso.

Tutto il **materiale rotabile** è condizionato e soggetto ai controlli e revisioni stabilite dalle specifiche del costruttore e dalla normativa vigente.

Normalmente il materiale rotabile in composizione ai treni è idoneo al servizio alle persone con disabilità e a mobilità ridotta².

¹ L'idoneità delle stazioni e fermate al servizio alle persone con disabilità o mobilità ridotta è indicata anche sull'orario al pubblico

² Eccezionalmente per motivi tecnici possono essere posti in composizione mezzi non idonei a tale servizio ed è consigliato ai viaggiatori accertarsi circa l'effettiva composizione prima di intraprendere il viaggio tramite il numero verde gratuito 800 366 766

Tabella riassuntiva del grado di soddisfazione relativa all'accessibilità alle stazioni/fermate ed ai mezzi della ferrovia Adria – Ve.Mestre

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2014
	Tipologia	Unità di misura	
Accessibilità	Accesso alla stazione e binari	% soddisfatti	70,4
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	72,9

Regolarità del servizio, frequenza e puntualità dei treni

La Sala Operativa, in seguito S.O., tiene sotto controllo costantemente la circolazione dei treni, mantiene i contatti con il personale dei treni stessi e si coordina con il DPC della stazione di Piove di Sacco, per la linea Adria Mestre, e i D.M. delle linee della linea Rovigo – Chioggia e Rovigo – Verone ove Sistemi Territoriali effettua il servizio viaggiatori in service per Trenitalia nonché le S.O. di Trenitalia.

I componenti della S.O. analizzano le criticità sorte, qualunque ne sia la causa (ad es. anomalie al materiale rotabile, turnistica del personale ed altro) e le modalità atte ad appianarle, coinvolgendo all'occorrenza i responsabili di settore di Piove di Sacco, il RMMR ed il Direttore di Esercizio. Possono venire interessate anche all'occorrenza le S.O. di RFI.

In caso che la criticità vada ad interessare la regolarità della corsa del treno, tale anche da non garantirne l'arrivo alla stazione di destino, compito della S.O. è quello di provvedere affinché il viaggiatore possa raggiungere nel più breve tempo possibile la stazione di destino con mezzi alternativi ed in tal caso la S.O. si attiverà per trasmettere tutte quelle necessarie comunicazioni per l'informazione alla clientela, garantendo l'assistenza prevista dal Regolamento CE n.1371/2007.

L'orario al pubblico evidenzia anche i **treni garantiti** in caso di sciopero, che il viaggiatore può riscontrare anche sul sito internet www.sistemiterritorialispa.it; il numero verde 800 366 766 è disponibile per ogni tipo di informazione.

Tabella riassuntiva della puntualità dei treni della ferrovia Adria – Ve.Mestre

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore anno 2014	
	Tipologia	Unità di misura		
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio ¹	treni effettuati / treni programmati	96,9%	
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	29'	
	Puntualità treni ore di punta [bdp] e dato medio [dm]	treni giunti in orario: bdp (media)		96,1%
		treni i giunti in orario: tutti i treni (media)		96,6%
		treni giunti fascia 0 – 15' bdp		98,6%
		treni giunti fascia 0 – 15' tutti i treni		99%
		treni giunti fascia 0 – 5' bdp		93,6%
treni giunti fascia 0 – 5' tutti i treni		94,1%		
Percezione complessiva regolarità del servizio	soddisfatti		59,9%	

¹ Il dato è riferito soppressioni totali e parziali

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

Le operazioni di pulizia della stazione di Piove di Sacco viene effettuata con cadenza giornaliera, mentre nelle altre stazioni e fermate della linea gli interventi di pulizia programmati vengono effettuati con cadenza settimanale. I treni vengono lavati, disinfettati e spazzati giornalmente; con cadenza mensile vengono sottoposti a pulizia radicale interna con lavaggio tendine parasole e disinfezione sedili e pulizia esterna. La pulizia e l'igiene, sia a terra che a bordo, sono disciplinati dall'allegato 2 al contratto di servizio con la Regione del Veneto.

Tabella riassuntiva della pulizia dei mezzi e delle strutture della ferrovia Adria – Ve.Mestre

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2014
	Tipologia	Unità di misura	
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici e rimorchiato	N° medio interventi giornalieri / n° rotabili	1,0
	Pulizia radicale: automotrici e rimorchiato	Frequenza media gg.	40
	Percezione pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate	N° interventi settimana (staz. Piove di Sacco)	7,0
		N° interventi settimana (altre stazioni e fermate)	1,0
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	66,2

Servizio fornito alle persone con disabilità e mobilità ridotta

L'orario al pubblico riporta con apposito pittogramma che tutti i treni della ferrovia Adria – Mestre sono idonei al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta. Tuttavia poiché è possibile che il materiale in composizione al treno possa eccezionalmente per motivi tecnici non essere idoneo al servizio in esame, si suggerisce al viaggiatore prima di intraprendere il viaggio di accertarsi circa l'effettiva composizione tramite il numero verde gratuito 800 366 766.

Sistemi Territoriali, per l'assistenza di persone con disabilità e a mobilità ridotta, limitatamente alla stazione di Ve.Mestre, si avvale dei servizi di RFI Sale Blu, che può essere contattata direttamente:

- numero verde gratuito di RFI 800 90 60 60, da telefono fisso
- numero unico nazionale di RFI 199 30 30 60, da telefono mobile e fisso
- indirizzo e-mail: SalaBlu.VENEZIA@rfi.it

Presso detta struttura possono essere richieste informazioni sull'assistenza in merito:

- la prenotazione del servizio
- la guida in stazione e l'accompagnamento al treno
- l'accoglienza in treno all'arrivo in stazione e la guida fino all'uscita di stazione o ad altro treno corrispondente
- la messa a disposizione, su richiesta, della sedia a rotelle
- la salita e la discesa con carrelli elevatori per i viaggiatori su sedia a rotelle
- l'eventuale servizio gratuito, su richiesta, di portabagagli a mano (1 bagaglio)

L'orario di servizio ai viaggiatori riporta anche le stazioni e le fermate della linea attrezzate per il servizio di persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Ambiente

Grande impegno ed attenzione vengono riservate a questo aspetto. Il livello di emissione gas del mezzo ferroviario, con riferimento ad altre modalità di trasporto, è mediamente inferiore a quello dei mezzi su gomma. I livelli di emissione gas vengono mantenuti sotto controllo seguendo un preciso programma di manutenzione dei mezzi stessi.

Tutto il materiale rotabile dedicato al trasporto viaggiatori è costituito da mezzi di recente acquisizione. Tutti i rotabili vengono sottoposti ciclicamente a verifiche e revisioni previste dai “piani di manutenzione” definiti dal costruttore.

Attività di miglioramento programmate

Commerciale

In fase di rinnovamento il parco emettitrici da banco dei punti vendita biglietti e abbonamenti con nuovi apparati più prestazionali, con previsione di sostituzione di tutte le macchine entro il 2017.

Sarà realizzato entro l'anno 2016 un progetto che prevede una nuova tariffa di abbonamento trimodale integrato che consente al viaggiatore abbonato, che si reca alla stazione di Venezia S.Lucia, di poter utilizzare indifferentemente, oltre a Sistemi Territoriali, anche il vettore ACTV (Azienda Consorzio Trasporti

Veneziano) o Trenitalia, fruendo altresì di un particolare sconto per un abbonamento complementare per il servizio di navigazione lagunare.

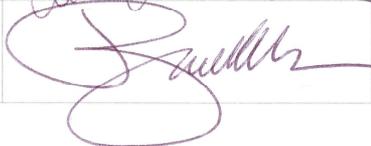
Sarà completato entro l'anno 2016 il progetto di emissione a bordo treno dei titoli di viaggio con modalità digitale, migrando da smartphone e cartaceo a tablet con stampa immediata a mezzo bluetooth.

Materiale Rotabile

È allo studio una sperimentazione di connessione internet WI-FI gratuita a bordo treno che interesserà una composizione Stadler Mod. ATR 110.

Personale

Per quanto attiene al personale di bordo treno e della stazione è programmato l'aggiornamento della tipologia della foggia del vestiario che modificherà l'attuale uniforme sia nel design che nei colori, in sintonia con i valori del marchio aziendale, che si prevede di realizzare entro l'anno 2016.

Redazione	Resp. Unità Amm.va/Tec.	Moreno Mescalchin	
Verifica e approvazione	Il Direttore	Ing. Bruno Caleo	



2015

**Carta dei Servizi
della Mobilità**

2015

**Carta dei Servizi
della Mobilità**

FERROVIA ADRIA MESTRE



INDICE ●

PREMESSA	7
Articolazione della Carta	8
PARTE I	
1. Principi della Carta	9
Principi fondamentali del trasporto	10
2. L'azienda	11
Cenni storici	11
La linea	12
Le stazioni	14
Le fermate	15
Parco mezzi	16
I servizi	17
Alcuni dati indicativi	18
Integrazione modale	18
PARTE II	
3. Regolarità del servizio	19
Indicatori e standard di qualità del servizio	19
Puntualità treni	19
Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero	20
4. Pulizia e igiene	20
5. Comfort del viaggio	21
6. Tutela dell'ambiente	21
7. Certificazione	21

PARTE III

8. Tutela del Viaggiatore	23
Sicurezza del viaggio	23
Gestione delle emergenze	23
Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore	23
Proposte e reclami	24
Rimborsi	24
Coperture assicurative	25
Oggetti smarriti	25
9. Servizi per viaggiatori diversamente abili	25
10. Rapporti con il Cliente	26
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con il pubblico	26
11. Diritti e doveri del viaggiatore	26
Diritti del Cliente / Viaggiatore	26
Doveri del Cliente / Viaggiatore	27
12. Informazioni	28
Informazioni alla Clientela	28
Servizio di sportello	29
13. Tariffe in vigore	30
Tariffe e titoli di viaggio	32
14. Condizioni generali di trasporto	32
15. Elenco punti vendita biglietti e abbonamenti	44
ALLEGATO 1 Orario in vigore	
ALLEGATO 2 Questionario per l'Indagine sulla qualità percepita dai clienti	
ALLEGATO 3 Indicatori di qualità	

PREMESSA ●

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo attraverso il quale le aziende, che curano l'erogazione dei servizi pubblici di trasporto, si impegnano a garantire ai cittadini determinati standard qualitativi e quantitativi delle prestazioni rese.

Con la presente Carta, Sistemi Territoriali S.p.A. intende informare la clientela / collettività sui servizi offerti e le modalità di prestazione degli stessi, per istituire un confronto attivo volto al miglioramento complessivo della loro qualità.

Pertanto, la Carta contiene:

- informazioni sintetiche sui servizi offerti;
- la definizione dei fattori base che concorrono alla qualità del servizio e degli indicatori ad essa correlati;
- l'assegnazione di precisi valori agli standard (livello di servizio promesso), che l'azienda s'impegna a garantire, con la definizione delle modalità di verifica ed aggiornamento per il miglioramento continuo delle prestazioni rese e della qualità percepita dal cliente;
- le procedure di reclamo e le modalità di rimborso.

L'impegno di Sistemi Territoriali S.p.A. è di migliorare progressivamente la qualità dei singoli aspetti che concorrono a realizzare il "viaggio" inteso nella sua accezione più ampia, ossia dal momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi fino a quando si raggiunge, assieme ai beni al seguito, la destinazione finale.

ARTICOLAZIONE DELLA CARTA ●

Facendo riferimento ai Principi della Carta indicati nella parte prima, la Carta della Mobilità di Sistemi Territoriali S.p.A. è stata articolata in tre parti:

- la prima parte, contiene i “Principi Fondamentali” di riferimento per qualsiasi tipologia di trasporto, ai quali anche Sistemi Territoriali S.p.A. si è uniformata;
- la seconda parte, raccoglie i “Fattori della Qualità del servizio” offerto le cui schede “Indicatori e Standard di Qualità del servizio” contenenti i riferimenti specifici che caratterizzano ciascun fattore ed i relativi livelli di performance, che si trovano in allegato.
- la terza parte esplicita la tutela del cliente/viaggiatore.



PARTE PRIMA

1. PRINCIPI DELLA CARTA •

La libertà di circolazione dei cittadini è garantita dai seguenti principi generali:

- art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- art. 8 del Trattato di Maastricht.

La Carta dei Servizi della Mobilità è la Carta dei Servizi del settore trasporti pubblici, cioè il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i cittadini che li utilizzano.

Le Aziende che erogano i servizi pubblici di trasporto devono fare riferimento ai principi riportati nelle norme sotto elencate:

- D.P.R. n. 753 del 11 luglio 1980, Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto;
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 52 del 4 luglio 2014 – "Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) 1371/2007, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".
- L. n° 59 (Bassanini) del 15.3.1997 e del 15.5.1997 (Bassanini bis);
- Direttiva del P.C.M. del 27.1.1994 – "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 12.5.1995, n° 163/95 convertito in legge 11.7.1995, n° 273;
- D.P.C.M. del 30.12.1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)" e s.m.i..
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Sistemi Territoriali S.p.A. esplica il servizio in conformità al Contratto relativo al servizio di trasporto pubblico locale e al programma di gestione della rete stipulato con la Regione del Veneto.

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO ●

Il servizio di trasporto pubblico deve essere erogato nel rispetto dei seguenti principi, ai quali Sistemi Territoriali S.p.A. si è impegnata ad attenersi:

Eguaglianza ed Imparzialità

- L'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle infrastrutture è garantita a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- l'accessibilità degli anziani e delle persone portatrici di handicap ai servizi ed alle relative infrastrutture, è garantita attraverso la progressiva adozione di specifiche ed adeguate iniziative;
- deve essere garantito un uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, a tutte le diverse categorie o fasce di utenti nelle diverse aree geografiche;

Continuità

- E' garantita la regolarità e la continuità del servizio di trasporto; in caso di necessità contingenti, si istituiranno servizi sostitutivi in grado di garantire alla clientela il minor disagio possibile;
- sono definiti e comunicati preventivamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

Partecipazione

- La clientela partecipa, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, a tavoli di confronto sulle principali problematiche inerenti i servizi resi.
- Il cittadino ha inoltre facoltà di esprimere osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; d'altro lato, l'azienda erogatrice dei servizi si impegna a garantire un adeguato riscontro.

Efficacia ed Efficienza

- Sistemi Territoriali S.p.A. adotta tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto efficaci ed efficienti nell'ottica di un miglioramento continuo.
- Sistemi Territoriali S.p.A. si impegna a garantire il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi prefissati.

Diritto di scelta

- Il cittadino ha diritto di poter scegliere tra più soluzioni di trasporto. Sistemi Territoriali S.p.A. assume, nei limiti del proprio ruolo, iniziative tese a facilitare l'intermodalità con altri vettori.

2. L'AZIENDA ●

Cenni Storici

Sistemi Territoriali S.p.A. opera nell'ambito del trasporto pubblico locale a livello regionale, in relazione al Contratto di Servizio di Trasporto Pubblico Locale e al programma di Gestione del Contratto medesimo con la Regione del Veneto.

Il servizio di trasporto ferroviario sulla linea Adria – Mestre viene espletato da Uffici Esercizio Ferroviario di Sistemi Territoriali S.p.A. con sede operativa a Piove di Sacco e sede Legale a Padova.

La Ferrovia Adria - Mestre, che fece parte del gruppo della "ex Veneta", fu aperta all'esercizio ferroviario dapprima con la tratta Piove di Sacco-Adria (3 febbraio 1916) e poi successivamente con la tratta Piove di Sacco-Mestre (28 ottobre 1931); attualmente è l'unica linea ferroviaria della "ex Veneta" in servizio nella regione Veneto.

Piove di Sacco, stazione centrale della linea, fu per un lungo periodo anche stazione di diramazione della linea Piove di Sacco-Padova della tranvia a vapore extraurbana successivamente elettrificata.

Analogamente la stazione di Oriago era diramazione della linea tranviaria che percorrendo la riviera del Brenta collegava Padova con Fusina.

Alla fine della seconda guerra mondiale iniziarono i lavori di ricostruzione ed il servizio riprese ufficialmente nel settembre del 1945 con la comparsa delle prime automotrici MAN.

Da allora l'azienda ha vissuto vari passaggi societari con la progressiva riduzione del gruppo di ferrovie e dal 1° aprile 2002 è stata acquisita da Sistemi Territoriali S.p.A., partecipata dalla Regione del Veneto per il tramite di Veneto Sviluppo.



La Linea

Direzione di Esercizio:
PIOVE DI SACCO (PD)

Tipologia di binario: singolo

Lunghezza linea: Km 57,010

Ascesa massima: 13 ‰



Armamento:

scartamento: 1435 mm
rotaie: tipo misto 50 UNI e 49 UNI
traverse: in c.a.p., int. cm. 66

La linea è esercitata con:

- **trazione diesel nella tratta:**
Adria - Piove di Sacco - Mira Buse
- **trazione mista: diesel ed elettrica**
nella tratta:
Mira Buse - Mestre - Venezia S.L.

STAZIONI E FERMATE

LE STAZIONI	Pensilina	Sala di Attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viagg. Handicap (1)
Mestre	■	■	■	■	■	■	■	■
Porta Ovest	■	-	■	■	■	■	■	■
Mira Buse	■	■	■	■	■	■	■	
Campagna Lupia-C.nogara		■	-	■	■	■	■	
Piove di Sacco	■	■	-	■	■	■	■	■
Cona Veneta		■	-	■	■	■	■	
Cavarzere		■	-	■	■	■	■	
Adria	■	■	■	■	■	■	■	

(1) fermate abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta



Campagna Lupia - Camponogara

LE FERMATE

	Pensilina	Sala di Attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viagg. Handicap (1)
Oriago	■	-	■	■	■	■	■	■
Casello 11	■	-	-	■	■	■	■	
Casello 8	■	-	-	■	■	■	■	■
Bojon	■	-	-	■	■	■	■	
Campolongo Maggiore	-	■	-	■	■	■	■	
Arzergrande	-	■	-	■	■	■	■	
Pontelongo	■	-	-	■	■	■	■	
Cavarzere C.tro	-	-	-	■	■	■	■	

(1) fermate abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta



Casello 11 (Calcroci)

PARCO MEZZI

TRAZIONE DIESEL

Tipo	n.
Automotrici FIAT Ad 663	5
Automotrici FIAT Ad 668	4
Rimorchiate semipilota Bp 663	3
Automotrici STADLER ATR 110	2
Automotrici STADLER ATR 120	2
Automotrici STADLER ATR 126	2

TRAZIONE ELETTRICA

Tipo	n.
Automotrici STADLER ETR 340	2

Casello 8 (Campagna Lupia)



Tutto il materiale rotabile è condizionato e soggetto ai controlli e revisioni stabilite dalla normativa vigente.



Binari deposito stazione di Piove di Sacco

I SERVIZI •

Il servizio è dedicato principalmente alla clientela pendolare (studenti, lavoratori) e viene erogato nei giorni feriali e, in forma ridotta, nei giorni festivi durante tutto il corso dell'anno.

Ogni variazione al programma di esercizio viene comunicata attraverso gli organi di informazione e con avvisi esposti in tutte le stazioni, sui treni e sul sito internet aziendale:

www.sistemiterritorialispa.it

ALCUNI DATI INDICATIVI

Comuni serviti	Popolazione interessata
13	440.000

Corse giornaliere	Treni km/anno
33	567.500

INTEGRAZIONE MODALE

I servizi offerti sono collegati con Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., tramite le stazioni di Mestre ed Adria.

Sistemi Territoriali S.p.A. aderisce al circuito commerciale di Trenitalia S.p.A. e con l'Azienda Consorzio Trasporti Veneziano con accordi commerciali per abbonamenti di trasporto misto/integrato.



Sistemi Territoriali

Linea:
Adria
Piove di Sacco
V. Mestre
(Venezia S.L.)

Orario dal 14 Dicembre 2014 al 13 Giugno 2015
Trains timetable from 14 December 2014 to 13 June 2015

PARTE SECONDA

3. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La regolarità del servizio ferroviario è uno degli obiettivi fondamentali. Lo svolgimento del servizio è costantemente monitorato dalle stazioni principali e dal Deposito Materiale Rotabile di Piove di Sacco, in maniera tale da intervenire prontamente in caso di anormalità.

Il dato medio della frequenza degli arrivi e partenze nelle ore di punta (ore 6:00 – 8:30 e 16:30 – 19:30) è di 2 treni/ora.

Nell'anno 2014, nella fascia oraria ore di punta sono giunti in orario circa il 96% dei treni, mentre nell'arco dell'intera giornata sono giunti in orario circa il 96,4% dei treni.

Indicatori e standard di qualità del servizio

Nei prospetti in Allegato, in corrispondenza di ciascuno dei principali “fattori” legati alla qualità del servizio, sono riportati specifici “indicatori di qualità” con le relative unità di misura di riferimento.

Sono precisate, inoltre, le modalità di acquisizione dei dati per il monitoraggio dei valori riferiti a ciascuna unità di misura.

Con periodicità annuale, nella logica del miglioramento continuo, saranno stabiliti i rispettivi livelli dello Standard di Qualità (Servizio Promesso), che Sistemi Territoriali S.p.A. si impegna a raggiungere e garantire

Puntualità treni

Indicatore	Dati 2014 consuntivo		Obiettivo 2015	
	>5'	>15'	>5'	>15'
Media ritardo treni nei giorni a lunedì a venerdì nella fascia orarie “ore di punta”	7,5%	0,5%	7%	0,5%
Media ritardo di tutti i treni	6,2%	1,0%	5,7%	0,9%

Servizi essenziali, garantiti in caso di sciopero

(L. 2. 6. 1990, N° 146)

In caso di sciopero sono garantiti, nei giorni feriali, i servizi ferroviari essenziali nelle seguenti fasce orarie di maggior frequentazione:

- dalle ore 5:00 alle ore 7:20
- dalle ore 13:00 alle ore 16:40 fino al 13 dic. 2014
- dalle ore 6:00 alle ore 9:00
- dalle ore 18:00 alle ore 21:00 dal 14 dic. 2014

In previsione di sciopero, potendosi verificare situazioni difformi da quelle programmate, Sistemi Territoriali S.p.A. invita la clientela a prestare la massima attenzione ai comunicati affissi negli appositi spazi nelle stazioni e fermate, pubblicati nel sito web aziendale e diramati dagli organi di informazione.

4. LA PULIZIA E L'IGIENE ●

Le operazioni di pulizia della stazione di Piove di Sacco viene effettuata con cadenza giornaliera, mentre nelle altre stazioni e fermate della linea gli interventi di pulizia programmati vengono effettuati con cadenza settimanale. I treni vengono lavati, disinfettati e spazzati giornalmente; con cadenza mensile vengono sottoposti a pulizia radicale interna con lavaggio tendine parasole e disinfezione sedili e pulizia esterna.

Realizzazione di graffiti ed atti vandalici a danno dei treni e degli impianti costringono l'azienda a costose operazioni di manutenzione.

Un più opportuno rispetto per i mezzi e le strutture da parte di tutti consentirebbe ottimali e migliori condizioni di pulizia.

La pulizia e l'igiene, sia a terra che a bordo, sono disciplinati dall'allegato 2 al contratto di servizio con la Regione del Veneto.

5. IL COMFORT DEL VIAGGIO ●

Tutto il materiale rotabile dedicato al trasporto viaggiatori è costituito da mezzi di recente acquisizione.

Tutti i rotabili vengono sottoposti ciclicamente a verifiche e revisioni previste dai “piani di manutenzione” definiti da Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria.

Continue manutenzioni e rinnovo dell’armamento ferroviario sono finalizzate all’offerta di maggiore comfort di viaggio.



6. TUTELA DELL’ AMBIENTE ●

Grande impegno ed attenzione vengono riservate a questo aspetto. Il livello di emissione gas del mezzo ferroviario, con riferimento ad altre modalità di trasporto, è mediamente inferiore a quello dei mezzi su gomma.

I livelli di emissione gas vengono mantenuti sotto controllo seguendo un preciso programma di manutenzione dei mezzi stessi.

7. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ●

Sistemi Territoriali S.p.A. è in possesso del Certificato ISO 9001: 2008, rilasciato da SGS Italia S.p.A. [Systems & Services Certification] e valutato secondo le prescrizioni del documento ACCREDIA RT-05.

Il Certificato è stato rilasciato nell’ottobre del 2009 e rinnovato nell’ottobre 2012 a seguito del giudizio di valutatori esterni qualificati, che hanno effettuato un’analisi completa della organizzazione.



PARTE TERZA

8. TUTELA DEL VIAGGIATORE ●

Sicurezza del viaggio

Il trasporto ferroviario garantisce un elevato livello di sicurezza: tale livello è assicurato dall'impegno dell'azienda ad organizzare, verificare e mantenere in efficienza, sia i mezzi che gli impianti della rete, ad impiegare personale di stazione, scorta e condotta dei treni, di elevata professionalità e capacità.

Gestione delle emergenze

I treni percorrono una sede propria, di conseguenza il servizio è regolare e sicuro; tuttavia eventuali inconvenienti, segnalati dal personale di bordo a mezzo di apparati radiomobili portatili di servizio, vengono risolti da adeguati e mirati interventi da parte dell'azienda.

In caso di interruzione della circolazione per qualsiasi motivo (eccetto gli scioperi del personale) o di incidenti di qualunque natura, le sedi operative sono in grado di intervenire predisponendo un servizio sostitutivo automobilistico e, nel caso, richiedere l'invio sul posto di mezzi di soccorso e, se necessario, delle forze dell'ordine.

Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore

Contro le molestie, i furti ed ogni altra emergenza, sia in viaggio che negli impianti aziendali, quali le stazioni, opera anche il personale dei Sistemi Territoriali S.p.A., che è in grado di attivare con tempestività, da bordo dei mezzi e per mezzo di collegamenti telefonici, gli eventuali interventi necessari.

Proposte e Reclami

Il personale di bordo e di stazione è preposto a ricevere indicazioni e/o suggerimenti od eventuali segnalazioni relative ad anomalie verificatesi sia a bordo che a terra; per qualsiasi rimostranza è presente presso la stazione di Piove di Sacco e presso gli uffici dei capi stazione delle stazioni comuni di RFI di Venezia Mestre ed Adria, un apposito “Registro dei Reclami”.

I reclami (o eventuali suggerimenti) possono essere inoltrati, anche telefonicamente, verbalmente, per iscritto, tramite fax, mail o attraverso il servizio postale, a:

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.
Direzione Esercizio Ferroviario
Viale degli Alpini, 23
35028 PIOVE DI SACCO PD
tel. 049 5840265 - fax 049 9702995
e-mail: ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it

Tutti i reclami vengono analizzati ed entro 30 giorni dalla ricezione viene data risposta al cliente.

Coperture assicurative

I viaggiatori, per i rischi connessi con il viaggio sono coperti da assicurativa RC di legge.

In caso di incidente/infortunio è opportuno avvertire il personale ferroviario di bordo o di stazione segnalando la dinamica dell'accaduto, le persone coinvolte e gli eventuali danni subiti.

Per qualunque azione di rivalsa è necessario, comunque, far seguire comunicazione scritta alla Direzione di Esercizio dei Sistemi Territoriali S.p.A. Esercizio Ferroviario – Piove di Sacco PD.

Oggetti smarriti



In caso di smarrimento di oggetti a bordo dei treni o nelle stazioni e fermate è possibile contattare l'azienda tramite il Numero Verde, gratuito per chiamate da telefonia fissa, nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00, o rivolgendosi alla stazione di Piove di Sacco dove gli oggetti vengono depositati. Gli oggetti rinvenuti e mai reclamati sono conservati in deposito per 30 giorni, trascorsi i quali vengono destinati ad associazioni di beneficenza o distrutti se in cattivo stato. Gli oggetti deperibili sono distrutti dopo 48 ore dal ritrovamento.

9. SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI •

L'azienda volendo dare particolare attenzione alle specifiche esigenze alle persone diversamente abili, sta attrezzando le stazioni in modo tale da poter consentire l'accesso ai treni.

I nuovi rotabili sono già normati per l'accesso a bordo e provvisti dell'apposito spazio per le carrozzine.

10. RAPPORTI CON IL CLIENTE ●

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale con il pubblico

Il personale, sia a bordo che a terra, è riconoscibile dalla divisa e da apposito cartellino identificativo, ed è a disposizione della clientela per qualsiasi problema riguardante il servizio.

11. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE ●

I livelli di qualità, sono condizionati anche dal comportamento del Viaggiatore che interviene attivamente nelle diverse fasi dell'erogazione del servizio.

Diritti del cliente / viaggiatore

- Sicurezza e tranquillità nel viaggio e nella sosta nelle stazioni e/o fermate;
- Certezza e continuità del viaggio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi modi di trasporto;
- Facile accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, nelle stazioni, nelle fermate e sul sito internet aziendale; tempestive informazioni sulle possibilità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalità o d'incidente;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- Igiene e pulizia dei treni e delle stazioni, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture, sale d'attesa attrezzate;
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;

- Riconoscibilità del personale di contatto con il pubblico, prontezza e disponibilità per la risoluzione delle eventuali problematiche;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di stazione;
- Accesso facilitato alla procedura per la formulazione di reclami e tempi certi nelle risposte.

Doveri del cliente / viaggiatore

- Non salire sui mezzi di trasporto sprovvisto del biglietto di viaggio;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non danneggiare o insudiciare le infrastrutture, i mezzi di trasporto ed i loro accessori;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo agli altri viaggiatori;
- Non usare gli apparati telefoni con suoneria ad alto volume e con un tono di voce elevato;
- Non fare uso delle toilette non chimiche durante le fermate del treno nelle stazioni;
- Rispettare il divieto di fumare (sui mezzi e nei locali di stazione), ove previsto ed indicato;
- Non usare allarmi o i dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Rispettare le disposizioni date dall'azienda e gli inviti impartiti dal personale addetto al servizio;
- Rispettare le norme per il trasporto di oggetti od animali, compreso il divieto di trasporto di oggetti nocivi o pericolosi;
- Utilizzare i mezzi e le infrastrutture di trasporto seguendo le disposizioni ed istruzioni prefissate, unitamente alle regole del vivere civile, non compromettendo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

12. INFORMAZIONI ●

Informazioni alla Clientela

In tutte le stazioni e fermate sono affissi i quadri orari degli arrivi / partenze dei servizi e tutte quelle utili informazioni riguardanti il servizio.

A bordo treno le informazioni relative al servizio vengono date da un sistema video/sonoro nonché da annunci da parte del personale di accompagnamento.

Nelle stazioni e fermate vengono date informazioni anche con teleindicatori al binario e da annunci sonori.

Utili notizie possono essere desunte anche tramite il sito web:

www.sistemiterritorialispa.it



e dal numero verde, gratuito per le chiamate da telefonia fissa, nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00.

Informazioni sulla regolarità dei treni sono rese anche dal servizio web PuntualTreno di Sistemi territoriali S.p.A., che in tempo reale e con l'ausilio di una grafica facilmente intuibile informa sulla puntualità di ogni treno presente sulla linea ferroviaria Adria-Mestre-Venezia S.L.

Il servizio è accessibile da personal computer, da tablet o smartphone.

Per informazioni possono essere contattati:

DIREZIONE DI ESERCIZIO DI PIOVE DI SACCO

Viale degli Alpini, 23 - 35028 PIOVE DI SACCO PD
tel. 049 58 40 265 - Fax 049 97 02 995
e-mail ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it

UFFICIO AMMINISTRATIVO

Orario: 9,00 – 16,00 dal lunedì al giovedì
Orario: 9,00 – 13,00 il venerdì
(tel. 049 5840265 - fax 049 9702995)

UFFICIO COMMERCIALE / TRAFFICO/RAPPORTO CON IL PUBBLICO

Orario: 9,00 – 12,00 da lunedì a venerdì.
(tel. 049 5840265 - fax 049 9702995)

UFFICIO INFORMAZIONI PRENOTAZIONI COMITIVE

Orario: 9,00 – 16,00 dal lunedì al giovedì
Orario: 9,00 – 13,00 il venerdì
(tel. 049 5840265 - fax 049 9702995)

Servizio di sportello

Tutte le stazioni sono impresenziate ed esistono dei punti vendita di biglietti (edicole, tabaccherie, bar, ecc.), che gravitano in prossimità di stazioni e fermate, il cui elenco è indicato appresso.

13. TARIFFE IN VIGORE

TARIFFE BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE

VENEZIA S.L./VE.P.TO MARGHERA

V. MESTRE	CODICE DI TRATTA												
1	1	PORTA OVEST									Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella		
1	1	1	ORRAGO										
2	2	1	1	MIRA BUSE									
2	2	2	1	1	CASELLO 11 (CALCROCI)								
2	2	2	2	1	1	CAMP. LUPIA - C. NOGARA (PROZZOLO)							
2	2	2	2	1	1	CASELLO 8 (CAMPAGNA LUPIA)							
3	3	2	2	2	1	1	1	BOJON					
3	3	2	2	2	1	1	1	CAMPOLONGO MAGGIORE					
3	3	3	3	2	2	1	1	1	PIOVE DI SACCO				
4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	ARZERGRANDE (ARZERELLO)		
4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	PONTELONGO F.TA		
5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	CONA VENETA (PEGOLOTTE)	
5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	CAVARZERE ST.	
5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	1	CAVARZERE C	
6	6	6	6	5	5	4	4	4	3	3	2	1	ADRIA

CORRISPONDENZA TRATTA/TARIFFA

TRATTA	PREZZI SERVIZIO INTERNO (ADRIA - V.MESTRE) IN VIGORE DAL 15.05.2014		PREZZI PER VENEZIA S.L. (Serv. ST + Trentitalia per Venezia S.L.) IN VIGORE DAL 15.05.2014	
	CORSA SEMPLICE ORDINARIA €	CORSA SEMPLICE RIDOTTA €	CORSA SEMPLICE ORDINARIA €	CORSA SEMPLICE RIDOTTA €
Tratta 1	1,50	1,50	3,25	3,25
Tratta 2	2,00	1,60	3,75	3,35
Tratta 3	2,80	2,30	4,55	4,05
Tratta 4	3,45	2,75	5,20	4,50
Tratta 5	4,00	3,15	5,75	4,90
Tratta 6	4,55	3,65	6,30	5,40

TARIFFE ABBONAMENTI FERROVIARI S.T.

V. MESTRE

V. MESTRE	CODICE DI TRATTA													
2	PORTA OVEST										Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella			
2	1	ORRAGO												
3	2	1	MIRA BUSE											
5	4	4	3	CASELLO 11 (CALCROCI)										
5	4	4	3	1	CAMP. LUPIA - C. NOGARA (PROZZOLO)									
6	5	5	4	2	2	CASELLO 8 (CAMPAGNA LUPIA)								
6	5	5	4	2	2	1	BOJON							
6	5	5	4	2	2	1	CAMPOLONGO MAGGIORE							
7	6	6	5	3	3	2	2	PIOVE DI SACCO						
7	6	6	5	3	3	2	2	ARZERGRANDE (ARZERELLO)						
8	7	7	6	4	4	3	3	2	PONTELONGO F.TA					
8	7	7	7	6	6	5	5	4	4	3	CONA VENETA (PEGOLOTTE)			
8	8	8	7	7	7	6	6	5	5	4	2	CAVARZERE ST.		
8	8	8	7	7	7	6	6	5	5	4	2	1	CAVARZERE C	
9	8	8	8	7	7	7	7	6	6	5	3	2	2	ADRIA

CORRISPONDENZA TRATTA/TARIFFA

TRATTA	PREZZI ABBONAMENTI FERROVIARI S.T. DAL 01.02.2014			
	ABBONAMENTO ORDINARIO SETTIMANALE €	ABBONAMENTO ORDINARIO MENSILE €	ABB. ANNUALE ORDINARIO VALIDO 12 MESI €	ABB. ANNUALE STUDENTI da Settembre a Giugno €
Tratta 1	7,25	19,80	190,10	158,40
Tratta 2	7,75	23,20	222,80	185,60
Tratta 3	9,65	26,15	251,10	209,20
Tratta 4	11,50	28,35	272,10	226,80
Tratta 5	12,85	31,35	301,00	250,80
Tratta 6	13,50	32,10	308,10	256,80
Tratta 7	14,05	33,90	325,50	271,20
Tratta 8	14,50	35,10	337,00	280,80
Tratta 9	15,00	36,40	349,10	291,20

Rimangono disponibili gli abb. Annuali lav. dipendenti in convenzione con le imprese/aziende aderenti alle iniziative dell' Ufficio Mobility.

TARIFE ABBONAMENTI MISTI ST/ACTV

VENEZIA PLE ROMA

V. MESTRE		CODICE DI TRATTA														
3	2	PORTA OVEST	Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella													
3	2	ORIANO														
4	3	1	MIRA BUSE													
6	5	4	3	CASELLO 11 (CALCROCI)												
6	5	5	4	3	CAMP. LUPIA - C. NOGARA (PROZZOLO)											
7	6	6	5	4	2	2	CASELLO 8 (CAMPAGNA LUPIA)									
7	6	6	5	4	2	2	1	BOJON								
7	6	6	5	4	2	2	1	1	CAMPOLONGO MAGGIORE							
8	7	7	6	5	3	3	2	2	2	PIOVE DI SACCO						
8	7	7	6	5	3	3	2	2	2	1	ARZERGRANDE (ARZERELLO)					
8	8	7	6	4	4	3	3	3	2	2	PONTELONGO F.TA					
8	8	7	7	6	6	5	5	5	4	4	3	CONA VENETA (PEGOLOTTE)				
9	8	8	8	7	7	7	6	6	6	5	5	4	2	CAVARZERE ST.		
9	8	8	8	7	7	7	6	6	6	5	5	4	2	1	CAVARZERE C.	
9	9	8	8	8	7	7	7	7	7	6	6	5	3	2	2	ADRIA

CORRISPONDENZA TRATTA/TARIFFA

PREZZI ABBONAMENTI FERROVIARI S.T. DAL 01.02.2014				
	MENSILE ORDINARIO €	MENSILE STUDENTI €	ANNUALE ORDINARIO VALIDO 12 MESI €	ANNUALE STUDENTI da Sett. ad Ago €
Tratta 1	30,00	28,00	290,00	240,00
Tratta 2	38,00	36,00	360,00	310,00
Tratta 3	42,00	40,00	400,00	340,00
Tratta 4	46,00	44,00	440,00	380,00
Tratta 5	50,00	48,00	480,00	410,00
Tratta 6	54,00	52,00	510,00	440,00
Tratta 7	58,00	56,00	550,00	460,00
Tratta 8	62,00	60,00	580,00	490,00
Tratta 9	62,00	60,00	580,00	490,00

N.B. l'abbonamento in servizio misto ST/ACTV non è valido sulla tratta ferroviaria Trenitalia Mestre - Venezia S.L.

TARIFE ABBONAMENTI INTEGRATI ST / TRENITALIA PER VENEZIA S.L./PORTO MARGHERA IN VIGORE DAL 01.01.2015

RELAZIONE	FASCIA KM	SETTIM. €	MENSILE €
P. OVEST - VENEZIA S.L.	20	12,40	37,30
ORIANO - VENEZIA S.L.	20	12,40	37,30
MIRA BUSE - VENEZIA S.L.	20	12,40	37,30
CASELLO 11 - VENEZIA S.L.	30	15,60	47,10
CAMPAGNA LUPIA C. - VENEZIA S.L.	30	15,60	47,10
CASELLO 8 - VENEZIA S.L.	30	15,60	47,10
BOJON - VENEZIA S.L.	40	18,40	54,90
CAMPOLONGO M. - VENEZIA S.L.	40	18,40	54,90
PIOVE DI SACCO - VENEZIA S.L.	40	18,40	54,90
ARZERGRANDE - VENEZIA S.L.	40	18,40	54,90
PONTELONGO F.TA - VENEZIA S.L.	50	19,70	58,90
CONA VENETA - VENEZIA S.L.	50	19,70	58,90
CAVARZERE ST. - VENEZIA S.L.	60	20,70	60,95
CAVARZERE C.TO - VENEZIA S.L.	60	20,70	60,95
ADRIA - VENEZIA S.L.	70	22,10	62,25

RELAZIONE	FASCIA KM	SETTIM. €	MENSILE €
P. OVEST - PORTO MARGHERA	10	8,50	25,60
ORIANO - PORTO MARGHERA	20	12,40	37,30
MIRA BUSE - PORTO MARGHERA	20	12,40	37,30
CASELLO 11 - PORTO MARGHERA	20	12,40	37,30
CAMPAGNA LUPIA C. - PORTO MARGHERA	30	15,60	47,10
CASELLO 8 - PORTO MARGHERA	30	15,60	47,10
BOJON - PORTO MARGHERA	30	15,60	47,10
CAMPOLONGO M. - PORTO MARGHERA	30	15,60	47,10
PIOVE DI SACCO - PORTO MARGHERA	40	18,40	54,90
ARZERGRANDE - PORTO MARGHERA	40	18,40	54,90
PONTELONGO F.TA - PORTO MARGHERA	40	18,40	54,90
CONA VENETA - PORTO MARGHERA	50	19,70	58,90
CAVARZERE ST. - PORTO MARGHERA	50	19,70	58,90
CAVARZERE C.TO - PORTO MARGHERA	60	20,70	60,95
ADRIA - PORTO MARGHERA	70	22,10	62,25

- Tariffa S.T. per supplemento trasporto bicicletta al seguito € 2,60.

- Tariffa S.T. per richiesta tessera di abbonamento € 8,00.

- I cani non rinchiusi nell'apposito contenitore (liberi) pagano un biglietto di c.s. a tariffa ridotta.

- Per l'acquisto di abbonamenti ferroviari ST o integrati ST/Trenitalia è necessario munirsi di tessera di abbonamento, acquistabile esclusivamente presso i punti vendita S.T.

- Per l'acquisto di abbonamenti misti ST/ACTV è necessario munirsi di tessera VENEZIA UNICA (EX IMOB), acquistabile solo presso le agenzie ACTV di V.Mestre, Dolo, Venezia P.R., Venezia Tronchetto, Sottomarina; le ricariche mensili si acquistano solo presso i punti vendita S.T. abilitati IMOB (consultare l'elenco punti vendita).

Tariffe e titoli di viaggio

I biglietti di corsa semplice sono calcolati su scaglioni tariffari di 10 km.

Gli abbonamenti integrati sono calcolati su base chilometrica di 10 km.

Gli abbonamenti ferroviari interni sono calcolati per area geografica in analogia alla tariffazione parallela ACTV.

14. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO ●

• **Obbligo al Trasporto**

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A. esegue il trasporto di persone e di bagagli, alle condizioni ed ai prezzi in vigore sulla linea Adria -V. Mestre da essa esercitata, quando vi possa dar corso con i mezzi ordinari messi a disposizione e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

Sono escluse dal trasporto e ne vengono necessario allontanate, anche durante il viaggio, le persone che rifiutino di sottomettersi alle prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio, quelle che offendono la decenza, siano causa di scandalo o di disturbo agli altri viaggiatori o si trovino in stato di ubriachezza.

• **Contratto di Trasporto**

Il contratto di trasporto tra il viaggiatore e SISTEMI TERRITORIALI è stipulato con l'acquisto del recapito di viaggio e perfezionato nel momento dell'accesso del viaggiatore al treno.

• **Titoli di Viaggio ammissione al trasporto**

Per essere ammesso al trasporto il Viaggiatore deve munirsi del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) prima di salire in treno, acquistandolo presso i punti di vendita abilitati, deve conservare il titolo per l'intera corsa ed esibirlo ad ogni richiesta al personale preposto per il controllo.

Il viaggiatore deve convalidare il biglietto a terra con l'obliteratrice prima di salire in treno o in deroga convalidarlo secondo le modalità di seguito indicate.

Il biglietto acquistato a bordo può essere soggetto a sovrapprezzo nel rispetto della normativa di seguito indicata.

- **Convalida e condizioni d'uso dei biglietti di corsa semplice.**

Dopo la convalida il biglietto non è cedibile e deve essere utilizzato entro 3 ore se in servizio interno; entro 6 ore se in servizio ST + Trenitalia per Venezia S:L. Nei termini di validità il biglietto di corsa semplice consente l'effettuazione di fermate intermedie senza l'obbligo di formalità al momento della risalita in treno.

Il biglietto di corsa semplice è valido per effettuare un solo viaggio in unico senso direzionale per il chilometraggio previsto dalla tratta tariffaria.

Il biglietto di corsa semplice non ha limite di scadenza per l'utilizzo dal momento dell'acquisto; in caso di aumenti tariffari il biglietto può essere usufruito entro due mesi dalla variazione tariffaria.

I biglietti di corsa semplice non sono cedibili dopo la convalida e sono rimborsabili limitatamente per i casi previsti.



- **Condizioni d'uso dell'abbonamento e convalida**

L'abbonamento è strettamente personale e non cedibile ed è valido solo se accompagnato dalla relativa tessera di riconoscimento rilasciata da SISTEMI TERRITORIALI, è valido solo per il collegamento indicato sulla tessera di riconoscimento.

L'abbonamento va convalidato a terra sulla macchina oblitteratrice il primo giorno di utilizzo.

È ammesso che il viaggiatore possa convalidare personalmente l'abbonamento (auto-convalida) con penna indelebile apponendo la data, l'orario di partenza e il luogo o, convalidarlo con l'oblitteratrice alla prima occasione utile.

Il viaggiatore, pena la non validità dell'abbonamento, è tenuto a controllare che sullo stesso sia riportato il numero della tessera di riconoscimento.

Tutte le tipologie di abbonamenti consentono un numero illimitato di viaggi e l'effettuazione di fermate intermedie, sulle corse ferroviarie sono validi la domenica.

L'abbonamento settimanale o mensile non è duplicabile o rimborsabile in caso di mancato o parziale utilizzo, o, nel caso di smarrimento, furto o distruzione.

Per l'abbonamento annuale è ammesso, per una sola volta, il rilascio di un duplicato ai costi previsti, è inoltre consentito il rimborso per rinuncia da parte dell'abbonato con applicazione delle deduzioni previste.

- **Trasporto dei Ragazzi**

- 1) Bambini di età inferiore ai quattro anni viaggiano gratuitamente se accompagnati da un Viaggiatore adulto munito di un titolo di viaggio valido e regolare e non devono occupare posto a sedere. Ogni Viaggiatore non può trasportare gratuitamente più di un bambino di età inferiore ai quattro anni.
- 2) I ragazzi dai 4 anni compiuti fino ai 12 da compiere pagano la tariffa ridotta.

- **Riduzioni Tariffarie**

Sono previste riduzioni tariffarie alle seguenti categorie di viaggiatori:

- 1) Comitive Scolastiche o Ordinarie (minimo 6 persone),
- 2) Possessori di Carte Commerciali di Trenitalia:
 - “Carta Verde” (riservata ai viaggiatori di età compresa dai 12 ai 26 anni);
 - “Carta Argento” annuale e permanente (riservata ai viaggiatori oltre i 60 anni di età)
 - “Carta Blu” (riservata alle persone con disabilità)
- 3) Viaggiatori beneficiari di “Concessioni Speciali”;
 - “conc. III von vedenti;
 - “conc. VIII mutilati ed invalidi di guerra o per servizio;
- 4) Elettori residenti nel territorio nazionale ed estero che debbano esercitare il diritto di voto.
- 5) Viaggiatori invalidi civili L. 19/1996 (solo rilascio di abbonamento mensile a tariffa scontata dell’ 80%)

- **Titoli di Viaggio disponibili**

La rete di vendita dei titoli di viaggio gestita da SISTEMI TERRITORIALI è costituita da 29 punti vendita, dotati di emettitrici da banco e abilitate alla vendita di abbonamenti e biglietti.

Le tipologie di titoli di viaggio disponibili sono le seguenti:

- Biglietto di corsa semplice ordinario o ridotto per le categorie beneficiarie (da acquistare a terra);
- Biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno ordinario o ridotto da acquistare a bordo con sovrapprezzo se previsto;
- Biglietti di supplemento per trasporto bicicletta al seguito);
- Biglietti speciali per eventi;

Abbonamenti in servizio Ferroviario ST:

- Abbonamento settimanale Ordinario (per tutte le categorie di viaggiatori) valido dal Lunedì alla Domenica;
- Abbonamento mensile Ordinario (per tutte le categorie di viaggiatori) validità mese solare vale la Domenica;
- Abbonamento annuale Ordinario 12 mesi (per tutte le categorie diverse da studente) valido la domenica;
- Abbonamento annuale per studenti valido 10 mesi: da Settembre a Giugno (valido la Domenica);
- Abbonamenti annuali lavoratori Dipendenti in convenzione con l'ufficio del Mobility Management (pagamento mensile rateizzato, valido la domenica)

Abbonamenti in servizio Integrato ST/Trenitalia per Venezia S.L. Venezia porto Marghera:

- Abbonamento settimanale Ordinario (riservato a tutte le categorie di viaggiatori), valido dal Lunedì alla Domenica;
- Abbonamento mensile Ordinario (riservato a tutte le categorie di viaggiatori) validità mese solare, vale la Domenica;

Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV:

- Abbonamento mensile per studenti (validità mese solare; sulle corse ACTV non vale la Domenica);
- Abbonamento mensile Ordinario (riservato a tutte le categorie di viaggiatori diverse da studente), validità mese solare vale la Domenica sia sulle corse ferroviarie sia sulle corse ACTV);
- Abbonamento annuale Ordinario (12 mesi, riservato a tutte le categorie di viaggiatori diverse da studente) vale la Domenica;
- Abbonamento annuale studenti valido e 12 mesi al costo di 9; dal 1° Settembre al 31 Agosto: Valido la domenica

• La libera circolazione sui trasporti pubblici.

La libera circolazione sui trasporti pubblici, regolamentata per legge e/ o disposizioni aziendali, deve essere comprovata da apposito documento autorizzativo.

• Trasporto dei Bagagli

Il Viaggiatore può trasportare gratuitamente bagagli a bordo treno a condizione che

non rechino disturbo o intralcio al normale svolgimento del servizio e agli altri viaggiatori.

I bagagli non devono contenere sostanze pericolose o nocive o sostanze che possano emanare cattivo odore.

Nel caso i bagagli rechino grave disturbo o danno il Viaggiatore è assoggettato al pagamento di una penalità e dovrà provvedere a sua cura a scaricare i bagagli alla prima fermata del treno.

• **Trasporto Animali**

- 1) Il viaggiatore può trasportare con sé gratuitamente animali domestici di piccola taglia racchiusi in appositi contenitori max 70x 30x50;
- 2) A pagamento (tariffa ridotta) un cane di qualsiasi taglia senza diritto di occupazione del posto a sedere (da tenere sul pavimento) munito di museruola e guinzaglio, purché non arrechi disturbo agli altri viaggiatori e al personale di servizio. Il Viaggiatore è responsabile di eventuali danni a cose o persone che l'animale potrà arrecare. Il trasporto dei cani guida accompagnatori di non vedenti è gratuito senza obbligo di museruola.

Ad esclusione dei cani guida per i non vedenti i cani devono essere provvisti del certificato di iscrizione all'anagrafe canina.

• **Trasporto Biciclette al Seguito**

- Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli (chiuso da non occupare spazio) o smontate e contenute sull'apposita sacca di dimensioni massime cm. 80x110x40.
- Sui treni contrassegnati in orario con l'apposito simbolo, dietro pagamento di un biglietto di supplemento con validità giornaliera è possibile trasportare biciclette al seguito (comprese le bici elettriche a pedalata assistita) max 1 per viaggiatore e non superiore a 2 metri, per numero massimo di 5 per treno.



Per gruppi superiori a 5 biciclette (non in sacca) è necessario prenotare il trasporto alla Direzione di Esercizio di Piove di Sacco.

Il Viaggiatore deve provvedere personalmente alle operazioni di carico/scarico della bicicletta.

- **Divieto di fumare**

Ai sensi di legge è fatto divieto assoluto di fumare sui treni e sulle sale d'attesa. I viaggiatori trovati a fumare sono assoggettati al pagamento di una sanzione amministrativa.

- **Rispetto degli altri Viaggiatori /Obblighi e responsabilità**

Il viaggiatore deve seguire tutte le istruzioni fornite dai regolamenti e dal personale, in particolare:

- Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto opportunamente validato;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non usare telefoni cellulari con suoneria alta o usare tono di voce elevato;
- Non sostare nei passaggi di intercomunicazione;
- Non fare uso delle toilette non chimiche durante le fermate del treno nelle stazioni;
- Non insudiciare o rovinare pareti accessori o suppellettili;
- Rispettare il divieto di fumare;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo a altre persone;
- Non usare allarmi o dispositivi di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Rispettare scrupolosamente le disposizioni e gli inviti impartiti dall'azienda e dal personale di servizio;
- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile.

- **Trasporto sostanze pericolose e nocive**

E'proibito depositare nei locali dell'Azienda o trasportare sui treni armi cariche (fatta eccezione per gli agenti appartenenti alla forza pubblica), bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili nocive, corrosive o contaminanti, i contravventori saranno denunciati a norma di legge.

- **Danni al materiale rotabile e ai locali ferroviari**

L'Azienda impegna notevoli risorse per la manutenzione e la pulizia dei mezzi per assicurare un ambiente di viaggio consono alle esigenze della clientela e, pertanto, si attende che i viaggiatori concorrano al mantenimento del decoro.

A norma di legge il Viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni e guasti arrecati ai veicoli, agli oggetti e ai locali dell'Azienda.

È severamente vietato lanciare qualsiasi oggetto dai finestrini anche a treno fermo.

- **Regolamento per le Tessere di Riconoscimento**

A) Abbonamenti in servizio Ferroviario ST o in servizio integrato Sistemi Territoriali/Trenitalia:

- 1) richiesta Tessera di riconoscimento e compilazione modulo

Il viaggiatore che intende acquistare un qualsiasi abbonamento nelle tipologie di cui sopra deve preventivamente compilare il modulo di richiesta, dal valore attuale di € 8,00 acquistabile presso un punto vendita di SISTEMI TERRITORIALI. La richiesta va compilata in ogni sua parte e corredata di una foto formato tessera recente; non occorre presentare alcuna certificazione relativa al rapporto di lavoro dipendente o allo condizione di studente.

Il Viaggiatore beneficiario di agevolazioni tariffarie (ex I-R.19/96) è tenuto a presentare, oltre la foto, la fotocopia della Tessera Regionale per "Agevolazioni di Viaggio" rilasciata dalla Provincia.

- 2) Tessera di riconoscimento provvisoria

La richiesta tessera di riconoscimento va consegnata ad un Punto vendita di SISTEMI TERRITORIALI, che rilascia al Viaggiatore il tagliando che avrà valore di "tessera provvisoria", che, consentirà di acquistare da subito i biglietti di abbonamento.

- 3) Tessera di riconoscimento definitiva

Sulla base dei dati riportati nella richiesta, SISTEMI TERRITORIALI emetterà la tessera definitiva che sarà inviata per posta all'indirizzo fornito dal Viaggiatore. La tessera definitiva SISTEMI TERRITORIALI è valida 3 anni dalla data della richiesta. Alla sua scadenza il

Viaggiatore dovrà presentare una nuova domanda, con le medesime modalità. Non è ammessa l'emissione di un abbonamento con tessera scaduta. La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi.

- 4) Variazione dei dati Tessera di riconoscimento

La tessera di riconoscimento definitiva, inviata per posta da SISTEMI TERRITORIALI, è prioritariamente abilitata all'acquisto di un abbonamento mensile settimanale o annuale se per il servizio interno ST. Qualora il



Viaggiatore abbia l'esigenza di apportare variazioni alla tipologia di abbonamento o al/percorso di viaggio è tenuto a richiedere alla biglietteria una nuova tessera al costo vigente.

5) Duplicato Tessera

In caso di sottrazione, perdita, rottura o deterioramento il viaggiatore può richiedere il duplicato della tessera al costo attuale di € 5,00.

6) Rimborsi

Non è dato alcun diritto al viaggiatore di richiedere rimborsi totali o parziali per i periodi non utilizzati sia che si tratti della tessera che del titolo di viaggio, salvo casi particolari oggettivamente motivati e riferiti esclusivamente all'abbonamento annuale.

7) Obbligo di esibizione

Il Cliente che sale a bordo dei mezzi è tenuto ad esibire l'abbonamento unitamente alla tessera di riconoscimento al personale ispettivo aziendale.

Il Viaggiatore sprovvisto per qualsiasi motivo di abbonamento, anche se in possesso della tessera, dovrà munirsi di regolare biglietto di corsa semplice. In caso contrario sarà soggetto alle sanzioni previste.

B) Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV

Il Viaggiatore che intende acquistare un abbonamento in servizio Misto SISTEMI TERRITORIALI/ACTV deve preventivamente richiedere la tessera mediante l'apposita modulistica presso una biglietterie ACTV di:

Venezia Piazzale Roma - Venezia Tronchetto – Mestre Via Cardinal Massaia - Mestre Via Poerio - Dolo – Sottomarina; la tessera viene emessa al momento della richiesta.

Una volta in possesso della tessera Venezia Unica, le ricariche per abbonamenti in servizio misto mensili o annuali sono acquistabili esclusivamente presso i punti vendita di SISTEMI TERRITORIALI dotati di terminale IMOB (consultare l'elenco)

- **Maggiorazioni di prezzo sui biglietti**

Sanzioni e penalità a carico degli utenti trasgressori

Il Viaggiatore è tenuto ad esibire le proprie generalità, ai fini dell'identificazione, al personale preposto, il quale è autorizzato a richiederle quando trovandosi in treno nell'esercizio delle sue funzioni, assume veste di Pubblico Ufficiale.

In conformità alle disposizioni della Legge Regionale 25/1998 il viaggiatore che sale a bordo treno sprovvisto di biglietto è non avvisa il personale del treno soggetto ai seguenti pagamenti:

1. il pagamento della tariffa ordinaria in vigore per la classe di viaggio occupata, calcolata dalla stazione di origine del treno fino alla stazione di destinazione dichiarata dal viaggiatore;
2. la sanzione amministrativa di:
 - € 30,00 se pagata immediatamente a bordo treno all'agente accertatore all'atto della contestazione o entro il 10° giorno dalla data della notifica;
 - € 50,00 se pagata tra il 11° e il 60° giorno dalla data della notifica;
 - € 150,00 se pagata dal 61° giorno dalla data della notifica.

Il viaggiatore sprovvisto di biglietto, che sale su un treno da una stazione o una fermata ed avvisa il C.T. all'atto della salita o, subito dopo la salita e comunque entro la stazione successiva, è ammesso alla regolarizzazione con il pagamento del biglietto a bordo del treno a tariffa ordinaria dalla stazione di salita fino alla stazione di destinazione dichiarata, con un sovrapprezzo di € 5,00.

Il sovrapprezzo non è dovuto nel caso in cui si verificano tutte le seguenti condizioni:

- a. biglietteria di stazione chiusa o stazione priva di biglietteria;
- b. assenza o mancato funzionamento delle emittitrici automatiche di biglietti;
- c. chiusura o assenza di punti vendita alternativi di titoli di viaggio situati nel raggio di 300 metri e raggiungibili a piedi.

Inoltre il sovrapprezzo non è dovuto nel caso in cui il viaggiatore abbia capacità motoria ridotta, derivante da causa fisica anche temporanea, o psichica, purché all'atto dell'accertamento l'incapacità risulti evidente ovvero sia prodotta adeguata certificazione entro i successivi quindici giorni presso gli uffici della Direzione di esercizio di Piove di Sacco Viale degli Alpini, 23

Il viaggiatore che sale a bordo treno con biglietto non convalidato è soggetto a:

- 1) la convalida manuale del biglietto in suo possesso;
- 2) il pagamento della sanzione amministrativa di:
 - € 30,00 se pagata immediatamente all'agente accertatore all'atto della contestazione o entro il 10° giorno dalla data della notifica;
 - € 50,00 se pagata tra il 11° e il 60° giorno dalla data della notifica;
 - € 150,00 se pagata dal 61° giorno dalla data della notifica.

Il viaggiatore in possesso del biglietto non convalidato non è soggetto al pagamento della sanzione se, in alternativa:

- a) richiede al C.T. la convalida del biglietto all'atto della salita o subito dopo la salita

e comunque entro la stazione successiva;

- b) procede, subito dopo la salita, in caso di partenza da stazione in cui vi sia assenza o mancato funzionamento delle obliterate, all'auto-convalida scrivendo sul biglietto a penna indelebile, in modo chiaro e leggibile, la stazione di partenza, la data, e l'ora e strappando lo stesso in modo che non sia più possibile riutilizzarlo.

Il titolare di abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo al momento della richiesta degli agenti accertatori ma che provveda, entro 10 giorni, a presentarlo presso gli uffici della Direzione di Esercizio di Piove di Sacco, acquistato in data antecedente alla data dell'accertamento, non è soggetto ad alcuna sanzione amministrativa, bensì al solo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria per la stessa relazione indicata sull'abbonamento.

In funzione a particolari esigenze di servizio o per variazioni attinenti alla struttura della rete vendita, SISTEMI TERRITORIALI in qualsiasi momento potrà apportare deroghe o variazioni a quanto sopra stabilito, dandone opportuna tempestiva informazione alla clientela.

Abusi (in conformità al DPR 753/80)

Il Viaggiatore trovato con biglietto oblitterato più volte od irregolare, oppure che tenti di sottrarsi al pagamento del biglietto ricorrendo a sotterfugi o che compia abusi sui biglietti è tenuto al pagamento del biglietto di viaggio a tariffa ordinaria più la penalità di € 50,00;

Il Viaggiatore trovato con Abbonamento ceduto, contraffatto – alterato, è tenuto al pagamento del costo dell'abbonamento più una penalità pari a tre volte il costo dell'abbonamento.

Mancato pagamento a bordo

Qualora il viaggiatore a seguito di una regolarizzazione di bordo non provveda al pagamento immediato, l'importo relativo alle tasse, soportasse e altri diritti dovuto a SISTEMI TERRITORIALI dovrà essere versato mediante bollettino di C.C. postale, intestato a SISTEMI TERRITORIALI S.p.A., bollettino che sarà consegnato a bordo, assieme a copia del verbale dall'agente accertatore o, che troverà allegato al formale invito al pagamento inviato al domicilio del Viaggiatore nel caso in cui il verbale non sia stato notificato a bordo.

Il trasgressore potrà chiedere di essere ascoltato personalmente e/o far pervenire

eventuali osservazioni entro 30 giorni dal consegna/ ricevimento del verbale, scrivendo a SISTEMI TERRITORIALI S.p.A. Viale degli Alpini, 23 Piove di Sacco PD. In ogni caso i termini previsti per il pagamento non vengono interrotti, sospesi o prorogati.

Nel caso di mancato versamento delle tasse e soprattasse entro i termini previsti SISTEMI TERRITORIALI attiverà le procedure previste dalla normativa vigente per il recupero del credito con riserva di richiedere il rimborso di ogni ulteriore importo dovuto a spese amministrative legali o altro

• **Rimborsi e indennità**

Diritto al rimborso

Il viaggiatore può chiedere il rimborso di un biglietto non utilizzato nei seguenti casi:

1) Per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile alla Sistemi Territoriali S.p.A. o per ordine dell'Autorità Pubblica,

In caso di mancata effettuazione a causa di:

- soppressione del treno o partenza ritardata superiore a 60 minuti;
- sciopero del personale della Sistemi Territoriali (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di posto disponibile

Nei casi elencati, anche se il biglietto sia già stato convalidato, si effettua un rimborso integrale del biglietto presso la Direzione di Esercizio di Piove di Sacco o, presso un punto vendita da concordare con il viaggiatore tra quelli indicati nell'elenco pubblicato sul sito web www.sistemiterritorialispa.it.

Non si effettuano rimborsi integrali o parziali di abbonamenti settimanali e mensili.

2 Per rinuncia da parte del viaggiatore

Non si effettuano rimborsi di biglietti di corsa semplice per rinuncia del viaggiatore. Per i biglietti per più persone il viaggiatore può richiedere prima dell'utilizzazione del biglietto il rimborso parziale nel caso di rinuncia al viaggio di uno o più viaggiatori; dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%.

Limitatamente agli abbonamenti annuali, con validità residua di almeno un mese viene riconosciuto il rimborso in tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi non usufruiti, calcolando la differenza tra quanto pagato e quanto dovuto per uno o più abbonamenti a tariffa mensile ordinaria, considerando la frazione di mese come mese intero.

Rimborso per errato acquisto

È ammesso il rimborso per l'acquisto di un secondo abbonamento intestato alla stessa persona, valido sulla stessa relazione e per lo stesso periodo.

Indennità da ritardo per i soli biglietti di corsa semplice (da Reg. UE n.1371/07)

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione del biglietto, il passeggero potrà chiedere un'indennità pari a:

- Il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 3,00);
- Il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 2,00);

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 2,00. La richiesta di indennità può essere presentata personalmente o inviata per posta alla Direzione di Esercizio Ferroviario Viale degli Alpini n. 23 – 35028 Piove di Sacco (PD), con allegato il biglietto in originale regolarmente obliterato alla partenza e all'arrivo. La richiesta di indennità dovrà pervenire entro e non oltre 30 giorni.

La Direzione emetterà un biglietto a fascia chilometrica oppure, nel caso in cui il viaggiatore lo abbia esplicitamente richiesto, effettuerà l'immediato rimborso in denaro o trasmetterà le credenziali per ottenere il rimborso presso un punto vendita da concordare con il viaggiatore tra quelli indicati nell'elenco pubblicato sul sito web www.sistemiterritorialispa.it.

Il viaggiatore non ha diritto all'indennità nei seguenti casi:

- se prima dell'acquisto/convalida del biglietto era informato del ritardo;
- se il ritardo, nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio con un servizio autosostitutivo, rimane inferiore a 60 minuti.

15. ELENCO PUNTI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI ●

ADRIA (RO)



Bar Station Cafè

Piazzale Trattati di Roma, 106 - 0426 900939

Stazione Autobus ex scalo R.F.I.

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

Tabaccheria Mazzetto I.

P.zza Garibaldi, 3 - Tel. 0426-42508

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

Edicola Crepaldi R.

P.zza A. Mario n. 1271

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pom. (Apertura a domeniche alterne)

Bar Ferrovia

Via U. Maddalena n. 3 – interno stazione ferroviaria

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Lunedì

CAVARZERE (VE)

Bar La Piazzetta

Via Pescheria, 12 - Tel. 0426-53853

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Mercoledì

Tabaccheria Smoke House, di Babolin Nicola

Via Pescheria, 31 - Tel. 0426-52583

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

PEGOLOTTE di Cona (VE)

Aclibar di Canton Simonetta

Via G. Marconi, 16 - 0426-355130

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Lunedì

VILLA DEL BOSCO di Correzzola (PD)

Alimentari /Tabacchi Bottaro D.

Via Sandalo, 73 - 049-5819065

Ricariche IMOB abb.

chiusura Domenica

PONTELONGO (PD)

Caffè Centrale di Bertani E.

Via Roma, 41 - Tel. 049-9775031

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

Tabaccheria Talpo L.

Via G. Mazzini n. 76 - Tel. 049-9775570

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

ARZERGRANDE (PD)

Cartolibreria Friso P.

Via Roma, 51 - 049-9720199

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Sabato pomeriggio e domenica pomeriggio

PIOVE DI SACCO (PD)

Edicola Mattioli S.

Via Cò del Panico, 13 - Tel. 049-5841983

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

Alimentari /Tabacchi Miotto S.

Via Michiel, 5 - Tel. 049-5841049

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Mercoledì pomeriggio e domenica

Emettitrice automatica

Sala di attesa stazione ferroviaria

Rilascia Biglietti corsa semplice, ordinari e ridotti,

suppl. trasp. bici e abbonamenti settimanali e mensili

chiusura Attiva tutti i giorni

CAMPOLONGO MAGGIORE (VE)

Cartolibreria Veneta di Boscaro E.

Quartiere Copernico, 2 - 049-5848017

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica pomeriggio

BOJON di Campolongo Maggiore (VE)

Cartoleria Berto dea Nea di Brusegan C.

Via Villa, 20/A - Tel. 049-9725370

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

CAMPAGNA LUPIA (VE)

Tab. Fassina A.

Via Repubblica, 24 - Tel. 041-5140301

Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

Bar Commercio di Zheng Haixiho

Via Repubblica, 160 - Tel. 041460030

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Mercoledì mattina

PROZZOLO di Camponogara (VE)

Tabaccheria all'Angolo, di Molon R.

Via A. Gramsci, 118 - Tel. 041-462723

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

Tabaccheria Edicola Tietto F.

Via Gramsci, 77 - Tel. 041-5150154

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

CAMPONOGARA (VE)

Edicola Aurora

Piazza Mazzini, 18

Solo ricariche IMOB

chiusura Domenica pomeriggio

CALCROCI di Camponogara (VE)

Tabaccheria Il Giglio di Vinante G.

Via Cavour, 101 - Tel. 041-5150902

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

Edicola Arcobaleno

Via Cavour, 88 - Tel. 041-4174313

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

MIRA BUSE (VE)

Tabaccheria Da Rold M.

Via Chiesa Gambarare, 18 - Tel. 041-420162

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Lun. pom. e Dom. pom. (apertura dom.le alternata ogni 15 gg.)

Tabaccheria Costantini

Via della Ferrovia, 16/A - Tel. 041-5600572

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB

chiusura Domenica pomeriggio (apertura dom.le alternata ogni 15 gg.)

ORIAGO di Mira (VE)

Tabaccheria Andrea e Michela

Riviera S. Pietro, 121 - Tel. 041-5631787

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

Mini Market Stazione di Ongarato S.

Via Stazione, 12 - Tel. 041-5631603

Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica e mercoledì pomeriggio

ORIAGO Porta Ovest

Tabaccheria Pattarello

Via Ghebba, 61 - Tel. 041-472876

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

MESTRE VENEZIA

Soc. Cooperativa Portabagagli Mestre

Stazione Ferroviaria R.F.I.

1° binario stazione - Tel. 041-784446

Abitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Aperto tutti i giorni

VENEZIA S. LUCIA

Edicola Soc. Coop. Venezia 1907

Stazione Ferroviaria R.F.I. Venezia S.Lucia

[lato binari -1°] - Tel. 041-785531

Abitata anche al rilascio di biglietti

chiusura Aperto tutti i giorni



2015

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ

ALLEGATO 1

Orario in vigore dal 14 Dicembre 2014 al 13 Giugno 2015

Linea ADRIA - PIOVE DI SACCO - V. MESTRE - (VENEZIA S.L.) Orario dal 14 Dicembre 2014 al 13 Giugno 2015

Trains time table from 14 December 2014 to 13 June 2015

STAZIONI STATIONS	da ADRIA per VENEZIA S. LUCIA													
	Feriale / Week day													
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
ADRIA	7:10	8:10	9:10	10:10	12:10	13:10	14:10	15:10	16:10	17:10	18:10	19:10	20:10	21:10
Canovero Centro	7:20	8:20	9:20	10:20	12:20	13:20	14:20	15:20	16:20	17:20	18:20	19:20	20:20	21:20
Cavarzere	7:23	8:23	9:23	10:23	12:23	13:23	14:23	15:23	16:23	17:23	18:23	19:23	20:23	21:23
Cona Venezia	7:32	8:32	9:32	10:32	12:32	13:32	14:32	15:32	16:32	17:32	18:32	19:32	20:32	21:32
Pontelongo ferm.	7:40	8:40	9:40	10:40	12:40	13:40	14:40	15:40	16:40	17:40	18:40	19:40	20:40	21:40
Arzergrande	7:44	8:44	9:44	10:44	12:44	13:44	14:44	15:44	16:44	17:44	18:44	19:44	20:44	21:44
PIOVE DI SACCO	7:46	8:46	9:46	10:46	12:46	13:46	14:46	15:46	16:46	17:46	18:46	19:46	20:46	21:46
Campolongo Magg.	7:47	8:47	9:47	10:47	12:47	13:47	14:47	15:47	16:47	17:47	18:47	19:47	20:47	21:47
Biadene	7:51	8:51	9:51	10:51	12:51	13:51	14:51	15:51	16:51	17:51	18:51	19:51	20:51	21:51
Castello 8	7:59	8:59	9:59	10:59	12:59	13:59	14:59	15:59	16:59	17:59	18:59	19:59	20:59	21:59
Campagna L. - Campion.	8:03	9:03	10:03	11:03	13:03	14:03	15:03	16:03	17:03	18:03	19:03	20:03	21:03	22:03
Casello 11	8:06	9:06	10:06	11:06	13:06	14:06	15:06	16:06	17:06	18:06	19:06	20:06	21:06	22:06
Mira Base	8:13	9:13	10:13	11:13	13:13	14:13	15:13	16:13	17:13	18:13	19:13	20:13	21:13	22:13
Orlago	8:18	9:18	10:18	11:18	13:18	14:18	15:18	16:18	17:18	18:18	19:18	20:18	21:18	22:18
Porta Ovest	8:21	9:21	10:21	11:21	13:21	14:21	15:21	16:21	17:21	18:21	19:21	20:21	21:21	22:21
VENEZIA MESTRE	8:28	9:28	10:28	11:28	13:28	14:28	15:28	16:28	17:28	18:28	19:28	20:28	21:28	22:28
Venezia P. Marghera	8:30	9:30	10:30	11:30	13:30	14:30	15:30	16:30	17:30	18:30	19:30	20:30	21:30	22:30
VENEZIA S. LUCIA	8:41	9:41	10:41	11:41	13:41	14:41	15:41	16:41	17:41	18:41	19:41	20:41	21:41	22:41

Festivo / Festivities

Festivo / Festivities

2015

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ

ALLEGATO 2

Questionario indagine sulla qualità percepita

FERROVIA ADRIA - MESTRE
INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI

Gentile Cliente,

la Direzione d'egli Uffici Ferroviari della Ferrovia Adria-Mestre ha avviato un'indagine statistica con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto. Le chiediamo cortesemente di partecipare all'indagine rispondendo alle domande del presente questionario e restituendolo:

- agli incaricati che circoleranno sui treni dal giorno **13** al giorno **19 dicembre 2014**;
- presso tutti i punti vendita di biglietti e abbonamenti;
- nell'apposito raccoglitore situato presso la sala d'attesa della stazione di Piove di Sacco.

Indichi il suo grado di soddisfazione relativo all'aspetto proposto da ciascuna domanda, barrando la casella corrispondente a una delle seguenti risposte:

1 PER NULLA SODDISFATTO 2 POCO SODDISFATTO 3 ABBASTANZA SODDISFATTO 4 MOLTO SODDISFATTO

Dove opportuno faccia riferimento all'ultimo viaggio effettuato.

Grazie per la Sua collaborazione

La Direzione
QUESTIONARIO
Sicurezza

01	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza complessivo del viaggio?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
02	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza riscontrato a bordo del treno, nelle stazioni e alle fermate?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Accessibilità

03	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso al treno?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
04	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso alle stazioni e ai binari?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Regolarità del servizio

05	Quanto è soddisfatto complessivamente della regolarità del servizio nella tratta che lei percorre abitualmente?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
----	---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Pulizia e igiene

06	Quanto è soddisfatto del livello di pulizia all'interno del treno?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
----	--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Servizio viaggiatori portatori di handicap

07	Quanto è soddisfatto dei servizi per i portatori di handicap?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
----	---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Informazioni alla clientela

08	Quanto è soddisfatto del servizio offerto dai punti vendita di biglietti ed abbonamenti?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
09	Quanto è soddisfatto delle risposte scritte che ha ricevuto ai suoi reclami? (<i>risponda solo se ne ha presentati</i>)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
10	Quanto è soddisfatto delle informazioni fornite da tabelle e cartelli posti alla stazione, alla fermata e al binario?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
11	Quanto è soddisfatto delle modalità con cui lei può presentare un reclamo?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
12	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute a bordo del treno?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Personale a contatto con i clienti

13	Quanto è soddisfatto dell'abbigliamento e dell'aspetto del personale?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
14	Quanto è soddisfatto del grado di riconoscibilità del personale?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
15	Quanto è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

Grado d'integrazione modale

16	Quanto è soddisfatto degli aspetti relativi all'integrazione del treno con gli altri mezzi di trasporto (<i>coincidenze con treni/autobus, parcheggi, localizzazione delle fermate, ecc.</i>)?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
----	--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Attenzione all'ambiente

17	Quanto è soddisfatto del grado di attenzione all'ambiente che riscontra complessivamente nella gestione della ferrovia Adria-Mestre?	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
----	--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Orari e frequenza dei treni

Nelle seguenti righe può aggiungere eventuali suggerimenti, commenti, osservazioni riguardanti la **frequenza dei treni** nelle diverse fasce orarie.

Sesso età e titolo di studio

Indichi il Suo sesso: <input type="checkbox"/> Donna <input type="checkbox"/> Uomo	Indichi la Sua fascia di età: <input type="checkbox"/> fino a 18 anni <input type="checkbox"/> dai 19 ai 35 anni <input type="checkbox"/> dai 36 ai 45 anni <input type="checkbox"/> dai 46 ai 65 anni <input type="checkbox"/> più di 65 anni	Indichi il Suo titolo di studio: <input type="checkbox"/> Licenza elementare <input type="checkbox"/> Media inferiore <input type="checkbox"/> Media superiore <input type="checkbox"/> Laurea
--	---	--

Occupazione (Se turnista barrare questa casella)

Indichi la Sua occupazione: <input type="checkbox"/> Professionista, dirigente, imprenditore <input type="checkbox"/> Commerciante, artigiano, lavoratore autonomo <input type="checkbox"/> Insegnante, impiegato	<input type="checkbox"/> Operaio <input type="checkbox"/> Casalinga <input type="checkbox"/> Pensionato	<input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Disoccupato <input type="checkbox"/> Altro (indicare) _____
--	---	--

Altre informazioni

Lei è: <input type="checkbox"/> abbonato annuale <input type="checkbox"/> abbonato mensile <input type="checkbox"/> viagg. occasionale	Solitamente dove acquista il biglietto o l'abbonamento? Nome del punto vendita (indicare il caso più frequente) _____ _____
--	--

Mezzi utilizzati

Che mezzi utilizza per raggiungere la stazione di partenza 	Pubblico: <input type="checkbox"/> Autobus <input type="checkbox"/> Tram <input type="checkbox"/> Altro treno <input type="checkbox"/> Vaporetto	Privato: <input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Scooter/Moto <input type="checkbox"/> Bici <input type="checkbox"/> A piedi
Utilizza altri mezzi per spostarsi dopo aver raggiunto la stazione di arrivo? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO 	Pubblico: <input type="checkbox"/> Autobus <input type="checkbox"/> Tram <input type="checkbox"/> Altro treno <input type="checkbox"/> Vaporetto	Privato: <input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Scooter/Moto <input type="checkbox"/> Bici <input type="checkbox"/> A piedi

Data e tratta utilizzata

Data di compilazione/12/ 2014	Stazione/F.ta di partenza _____ Stazione/F.ta di arrivo _____
-------------------------------------	--

	INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA	Mod C.M. - Indagine
		REV03
		DEL 11/11/2012

2015

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ

ALLEGATO 3

Indicatori di qualità

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2013 (CONSUMITORE)	VALORE 2014 (CONSUMITORE)	Raffronto	STANDARD QUALITÀ (OMELT/INP/2014)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Sicurezza Viaggio	Incidentalità su mezzi di trasporto	n° feriti / media giornaliera n° sinistri / treni giorno	0,00 0,00	0,00 0,00	= =	0,00 0,00	rilevazione rilevazione
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti ⁽¹⁾	73,6%	74,9	+	75%	sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle stazioni/fermate)	n° denunce / N. viaggiatori	0	0	=	0	rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza a bordo treno e nelle stazioni/fermate ⁽¹⁾	% soddisfatti	68,2%	69,5	+	69,6%	sondaggio
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	72,3%	72,9	+	73%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari	% soddisfatti	68,9%	70,4	+	70,5%	sondaggio
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni affiduati / treni programmati <small>(con sospensione tratta inter o parziali)</small>	97,8%	96,9	-	97,8%	rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	40'	29'	+	29'	rilevazione
Puntualità treni: ore di punta (hdp) e dato medio (dm)		% treni in orario - ore punta [media]	92,8%	96,0%	=	96%	rilevazione
		% treni in orario - tutti i treni [media]	94,3%	96,4%	=	96,5%	rilevazione
		% treni ritardo (> 5' <= 15') - hdp	92,8%	92,5%	-	93%	rilevazione
		% treni ritardo (> 15') - hdp	98,9%	99,5%	+	99,5%	rilevazione
		% treni ritardo (> 5' <= 15') - tutti i treni	94,3%	93,8%	-	94,3%	rilevazione
Percezione complessiva regolarità del servizio	% treni in ritardo (> 15') - tutti treni	99%	99%	=	99%	rilevazione	
	% soddisfatti	49,8%	59,9%	+	60%	sondaggio	

⁽¹⁾ A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza. Nella stazione di Piove di Sacco è presente un impianto di videocontrollo normato

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2013 (CONSERVATIVO)	VALORE 2014 (CONSERVATIVO)	Raffronto	STANDARD QUALITÀ (OGGETTIVO) 2013/17	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici - rimorchiate	n° medio interventi giornalieri / n° rotabili	1,0	1,0	=	1,0	rilevazione
	Pulizia radicale: automotrici - rimorchiate	Frequenza media in gg.	40	40	=	40	rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate	n° . interventi a settimana (Piove di S.)	7,0	7,0	=	7,0	rilevazione
		n° . interventi a settimana (altre staz. /F.le)	1,0	1,0	=	1,0	rilevazione
Confort del viaggio	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	69,0%	66,2%	-	69,1%	sondaggio
	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	4,6	5,4	+	5,4	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	2,6	2,9	+	2,9	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	4,4	4,4	=	4,4	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	2,3	2,3	=	2,3	rilevazione
	Disponibilità sale attese	n° . stazioni munite / totale stazioni	7/8	7/8	=	7/8	rilevazione
		n° . fermate munite / totale fermate	2/8	2/8	=	3/8	rilevazione
	Disponibilità pensiline	n° . stazioni munite / totale stazioni	5/8	5/8	=	5/8	rilevazione
n° . fermate munite / totale fermate		5/8	5/8	=	5/8	rilevazione	

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2013 (CONSUMITIVO)	VALORE 2014 (CONSUMITIVO)	Raffronto	STANDARD QUALITÀ (OBIETTIVI) (SABITZ)	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Servizi Aggiuntivi a bordo	Servizio trasporto bici	% treni effettuati il servizio feriale	73,0%	73,0%	=	73,0%	rilevazione
		% treni effettuati il servizio Festivo	100%	100%	=	100%	rilevazione
		% treni su richiesta o prenotazione	100%	100%	=	100%	rilevazione
Servizi viaggiatori portatori di handicap	Presenza servizi di assistenza	n° treni attrezzati / totale treni giorno (2)	tutti	tutti	=	100%	rilevazione
		n° staz./fermate attrezzate / totale staz./fermate	31%	31%	=	31%	rilevazione
		Percezione complessiva servizi per portatori di handicap	% soddisfatti	65,5%	63,4%	-	65,5%
Tempestività risposta	Percezione complessiva servizi per portatori di handicap	richiesta telefonica	immediata	immediata	=	immediata	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo e-mail	entro 30 gg.	entro 30 gg.	=	entro 30 gg.	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo lettera	entro 30 gg.	entro 30 gg.	=	entro 30 gg.	rilevazione
Disponibilità esposizioni orari, tariffe, Carta Servizi	Percezione complessiva servizi per portatori di handicap	n° stazioni munite / totale stazioni	8/8	8/8	=	8/8	rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	8/8	8/8	=	8/8	rilevazione
		n° p. vendita munite / tot. punti vendita	33/33	33/33	=	33/33	rilevazione
Informazioni alla clientela	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio	% soddisfatti	68,5%	70,4%	+	70,5%	sondaggio
		Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	45,6%	48,8%	+	48,9%	sondaggio
		Percezione complessiva informazioni a terra [staz./fermata e al binario]	65,4%	66,5%	+	66,6%	sondaggio
Percezione complessiva a bordo treno	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	55,6%	59,1%	+	59,2%	sondaggio
		% soddisfatti	63,2%	66,3%	+	66,4%	sondaggio

(2) Causa esigenze di servizio, possono essere effettuati treni non attrezzati

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2013 (CONSUMATORI)	VALORE 2014 (CONSUMATORI)	Raffronto	STANDARD QUALITÀ (OMBITRINO) ¹³ 2012/27	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	79,8%	82,3%	+	82,4%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	79,6%	80,9%	+	81%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale (cortesia e disponibilità)	% soddisfatti	73,9%	76,9%	+	77%	sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità ¹³	n° corse intermodali / totale corse	0/33	0/33	=	0/33	rilevazione
	Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani	n° stazioni/fermate collegate / totale stazioni ¹⁴	16/16	16/16	=	16/16	rilevazione
	Disponibilità aree ST o pubbliche per interscambio con bus	n° stazioni/fermate collegate / totale stazioni ¹⁴	16/16	16/16	=	16/16	rilevazione
	Disponibilità aree ST o Pubbliche interscambio con auto, moto, bici	n° stazioni munite / totale stazioni n° fermate munite / totale fermate	8/8 bici, moto 8/8 auto 8/8 bici, moto 7/8 auto	8/8 bici, moto 8/8 auto 8/8 bici, moto 7/8 auto	= = = =	8/8 8/8 8/8 7/8	rilevazione rilevazione rilevazione sondaggio
Attenzione all'ambiente	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti	52,6%	58,5%	+	58,6%	sondaggio
	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	=	100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	61,7%	63,9%	+	64%	sondaggio

¹³ Nelle stazioni di Adria, Ve, Mesire e Venezia S.Lucia vi è la presenza di altre imprese ferroviarie

¹⁴ Nelle adiacenze delle stazioni/fermate sono presenti vettori di trasporto

INDICATORI DI QUALITÀ
SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in sette macro argomenti, indicando per ognuna l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni

		<i>Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate</i>	
	<i>Note</i>	<i>Valore della segnalazione</i>	
1	PERSONALE	0,0 %	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
2	INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	4,9 %	Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
3	INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	4,9 %	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
4	ORARIO	85,2 %	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
5	MATERIALE ROTABILE	2,5 %	Richiesta di aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni
6	PULIZIA MR	1,8 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
7	AFFOLLAMENTO	0,7 %	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.

SONDAGGIO: eseguito nel mese di dicembre 2014



Finito di stampare il 30 marzo 2015

A landscape photograph of a valley at sunset. The sky is filled with warm, golden light and scattered clouds. In the foreground, a railway track with gravel ballast and metal rails runs diagonally across the bottom right corner. The middle ground shows a wide valley with dry, yellowish-brown vegetation and a few trees. The background features rolling hills under the bright, low sun.

 **SISTEMI TERRITORIALI** S.p.A.