



***CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ
2020***

2020

Carta dei Servizi della Mobilità

INDICE

PREMESSA	6
Articolazione della Carta	6
PARTE I	
1. Principi della Carta	7
Principi fondamentali del trasporto	
2. L'azienda	8
Cenni storici	
Ferrovia Adria-Mestre	9
Le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona	
Le stazioni	10
Le fermate	11
Trazione	12
I servizi	13
Alcuni dati indicativi	13
Integrazione modale	14
PARTE II	
3. Regolarità del servizio	15
Indicatori e standard di qualità del servizio	15
Puntualità treni	16
Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero	16
4. Pulizia e igiene	17
5. Comfort del viaggio	17
6. Tutela dell'ambiente	18
7. Certificazione	18
ISO UNI/ UNI EN ISO 9001:2008	

PARTE III

8. Tutela del Viaggiatore	20
Sicurezza del viaggio	20
Gestione delle emergenze	20
Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore	20
Proposte e reclami	21
Segnalazioni e reclami	22
Coperture assicurative	22
Oggetti smarriti	22
9. Servizi per viaggiatori diversamente abili	22
10. Rapporti con il Cliente	23
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con il pubblico	23
11. Diritti e doveri del Viaggiatore	23
Diritti del Cliente / Viaggiatore	23
Doveri del Cliente / Viaggiatore	23
12. Informazioni	24
Informazioni alla Clientela	24
Servizio di sportello	25
Tariffe e titoli di viaggio	26
13. Condizioni generali di trasporto	26
Obbligo al trasporto	26
Contratto di trasporto	26
Titoli di viaggio e ammissione al trasporto	27
Convalida e condizioni d'uso dei biglietti di corsa semplice	27
Convalida e condizioni d'uso dell'abbonamento	27
Trasporto dei ragazzi	28
Riduzioni tariffarie	28
Viaggi di gruppo	28

Titoli di viaggio disponibili per la linea Adria-Mestre-(Venezia SL)	29
Abbonamenti in servizio ferroviario interno Sistemi Territoriali SpA	29
Abbonamenti in servizio integrato ST/Trenitalia per Venezia SL-Porto Marghera	29
Abbonamenti in servizio "misto" ST/Actv	29
Scegliere il biglietto o l'abbonamento per viaggiare sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona	30
Nuovo biglietto regionale valido per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona	30
La libera circolazione sui trasporti pubblici	30
Trasporto bagagli	30
Trasporto animali	30
Trasporto biciclette al seguito	31
Divieto di fumare	31
Rispetto degli altri viaggiatori – obblighi e responsabilità	31
Trasporto sostanze pericolose	32
Danni al materiale rotabile e ai locali ferroviari	32
Regolamento per le tessere di riconoscimento della linea Adria-Mestre-(Venezia SL)	33
Maggiorazione prezzo sui biglietti – Sanzioni e penalità a carico degli utenti trasgressori	35
Mancato pagamento a bordo	36
Rimborsi e indennità	37
14. Elenco punti vendita biglietti e abbonamenti	39

Allegato – Indagine sulla qualità percepita dai clienti

Questionario per l'indagine sulla qualità percepita dai clienti

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 e la 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 Viaggiatore;
- 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, si trovano in allegato;
- la terza parte esplica 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 dell'11 luglio 1980, recante "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. 52/2014 del 4 luglio 2014, recante il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli 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. 163/1995 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 disabili 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

- È 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; di contro, 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

Ferrovia Adria - Mestre

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 con 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.

Linea Adria – Mestre

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.

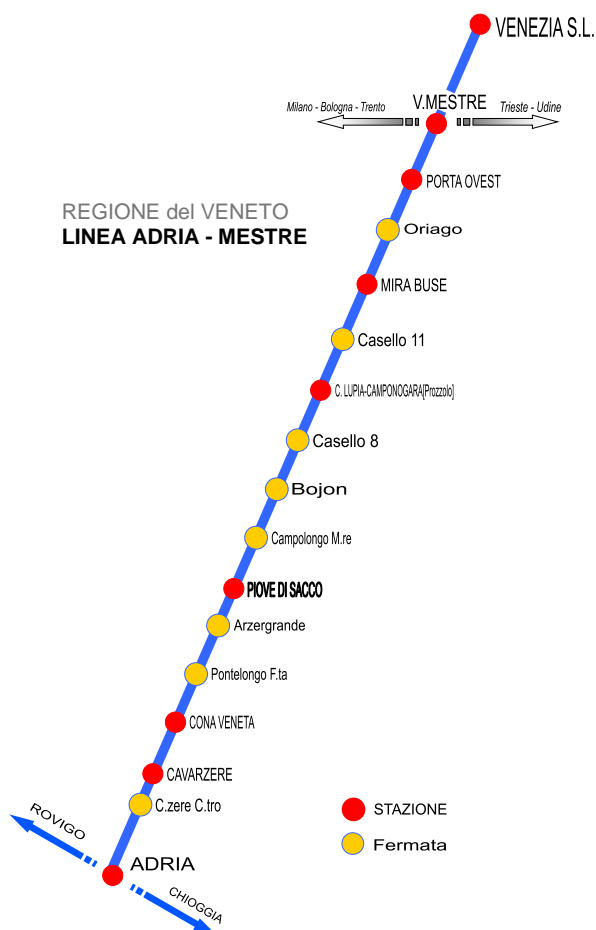
La Linea

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



Linee Rovigo - Chioggia e Rovigo - Verona

Con Delibera della Giunta Regionale n. 2135 del 30.12.2015 è stato approvato lo schema di contratto che attribuisce a Sistemi Territoriali S.p.A., a far data 1° gennaio 2016, i servizi ferroviari di interesse regionale e locale sulle linee Adria - Mestre, Chioggia - Rovigo e Rovigo - Verona e la gestione della rete e dei beni della linea Adria - Mestre.

STAZIONI E FERMATE DELLA LINEA ADRIA-MESTRE

LE STAZIONI	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti ⁽¹⁾	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viaggiatori a Mobilità Ridotta ⁽²⁾	Parcheggio ⁽³⁾
Mestre	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Porta Ovest	■	-	■	■	-	■	■	■	■
Mira Buse	■	■	-	■	-	■	■	-	■
Campagna L.-Camponogara		■	-	■	■	■	■	-	■
Piove di Sacco	■	■	-	■	■	■	■	■	■
Cona Veneta		■	-	■	-	■	-	-	■
Cavarzere		■	-	■	-	■	-	-	■
Adria	■	■	■	■	■	■	■	-	■

(1) Sono presenti punti vendita gravitanti nelle vicinanze della fermata ferroviaria (entro i 300 metri)

(2) Stazione abilitata ad accogliere viaggiatori disabili o a mobilità ridotta

(3) Possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità della stazione o nelle immediate vicinanze (200/300 metri)



LE FERMATE	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti (1)	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viaggiatori a Mobilità Ridotta (2)	Parcheggio (3)
Oriago	■	-	■	■	■	■	■	■	■
Casello 11	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Casello 8	■	-	-	■	■	■	■	■	■
Bojon	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Campolongo Maggiore	■	-	-	■	-	■	■	-	■
Arzergrande	■	-	-	■	-	■	■	-	■
Pontelongo	■	-	-	■	■	■	■	-	-
Cavarzere Centro	■	-	-	■	-	■	■	-	-

(1) Sono presenti punti vendita gravitanti nelle vicinanze della fermata ferroviaria (entro i 300 metri)

(2) Stazione abilitata ad accogliere viaggiatori disabili o a mobilità ridotta

(3) Possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità della stazione o nelle immediate vicinanze (200/300 metri)



TRAZIONE

Le linee sono esercitate con trazione diesel nell'intera tratta. Tutto il materiale rotabile è condizionato e soggetto ai controlli e revisioni stabilite dalla normativa vigente.

Tipo	nr.
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	3
Automotrici STADLER ATR 116	1
Automotrici FIAT Ad 668 ¹	11

¹ Automotrici locate da Trenitalia



I SERVIZI

Il servizio è dedicato principalmente alla Clientela pendolare (studenti e lavoratori), 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

Comunicazioni attraverso Sms e posta elettronica vengono inviate ai viaggiatori iscritti al servizio Club Utenti.

ALCUNI DATI INDICATIVI

Linea	Comuni serviti	Popolazione interessata
Adria - Mestre	13	425.000
Rovigo - Chioggia	6	133.000
Rovigo - Verona	14	436.000

Linea	Corse giornaliere	Treni km/anno ⁽⁴⁾
Adria - Mestre	35 ⁽¹⁾	567.750
Rovigo - Chioggia	24 ⁽²⁾	380.289
Rovigo - Verona	28 ⁽³⁾	702.860

(1) Corse giornaliere feriali

(2) Corse giornaliere feriali lunedì-venerdì, al sabato n. 6 corse in meno

(3) Corse giornaliere feriali lunedì-venerdì, al sabato n. 12 corse in meno

(4) Dati da All. 1 del contratto di servizio con Regione del Veneto

Integrazione modale

I servizi offerti sono collegati con Rete Ferroviaria Italiana SpA.

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



PARTE SECONDA

3. REGOLARITA' 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 parte dalla rimessa di Rovigo), in modo tale da intervenire prontamente in caso di anomalità. Il dato medio della frequenza degli arrivi e partenze nelle ore di punta (ore 6 – 8:30 e 16:30 – 19:30), è circa:

- N. 3 treni/ora Linea Adria - Mestre.
- N. 2 treni/ora Linea Rovigo – Chioggia.
- N. 3 treni/ora Linea Rovigo - Verona.

Treni in orario feriale

Percentuale di treni in orario nell'anno 2018:

Linea	Fascia ora di punta	Tutti i treni
	<i>(valore medio)</i>	<i>(valore medio)</i>
Adria - Mestre	Circa 97,5% (*)	Circa 96,56% (*)
Rovigo - Chioggia	Circa 98,4% (**)	Circa 98,3% (**)
Rovigo - Verona	Circa 93,6% (**)	Circa 94,5% (**)

(*) Dati consuntivati al 31 ottobre con sviluppo previsione al 31 dicembre 2018

(**) Dati consuntivati al 22 dicembre 2019

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.

Ogni anno, nel periodo scolastico, viene eseguito un sondaggio mirato all’acquisizione dei dati relativi alla qualità percepita dal viaggiatore, sul sito web aziendale viene messo a disposizione un questionario editabile da compilare da parte dei viaggiatori.

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

Puntualità treni

Indicatore	Adria - Mestre	Dati 2019 (*)		Obbiettivo 2020	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"		97,3%	97,7%	97,4%	97,8%

Indicatore	Rovigo - Chioggia	Dati 2019 (**)		Obbiettivo 2020	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"		97,2%	99,5%	97,3%	99,5%

Indicatore	Rovigo - Verona	Dati 2019 (**)		Obbiettivo 2020	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"		88,1%	99,0%	90,0%	99,0%

(*) Dati consuntivati al 31 ottobre con sviluppo previsione al 31 dicembre 2019

(**) Dati consuntivati al 22 dicembre 2019

	<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"	99,6%	98,4%	92,2%	98,5%

(*) Dati consuntivati al 31 ottobre con sviluppo previsione al 31 dicembre 2019

(**) Dati consuntivati al 22 dicembre 2019

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 06:00 alle ore 9:00
- dalle ore 18:00 alle ore 21:00

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 vengono effettuate con cadenza giornaliera, mentre nelle altre stazioni e fermate della linea Adria-Mestre gli interventi di pulizia programmati vengono effettuati con cadenza almeno mensile (1).

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 due al contratto di servizio con la Regione del Veneto.

(1) Le pulizie relative a stazioni e fermate delle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona non sono curate da Sistemi Territoriali Spa.

5. IL COMFORT DEL VIAGGIO

Il materiale rotabile dedicato al trasporto viaggiatori è costituito in buona parte da mezzi di recente acquisizione.

Tutti i rotabili vengono sottoposti ciclicamente a verifiche e revisioni previste dai "piani di manutenzione" definiti dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria.

Continue manutenzioni e rinnovo dell'armamento ferroviario (linea Adria-Mestre) sono finalizzate all'offerta di maggiore comfort di viaggio. Nelle tratte Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona viene temporaneamente utilizzato anche materiale rotabile di Trenitalia.



6. TUTELA DELL' AMBIENTE

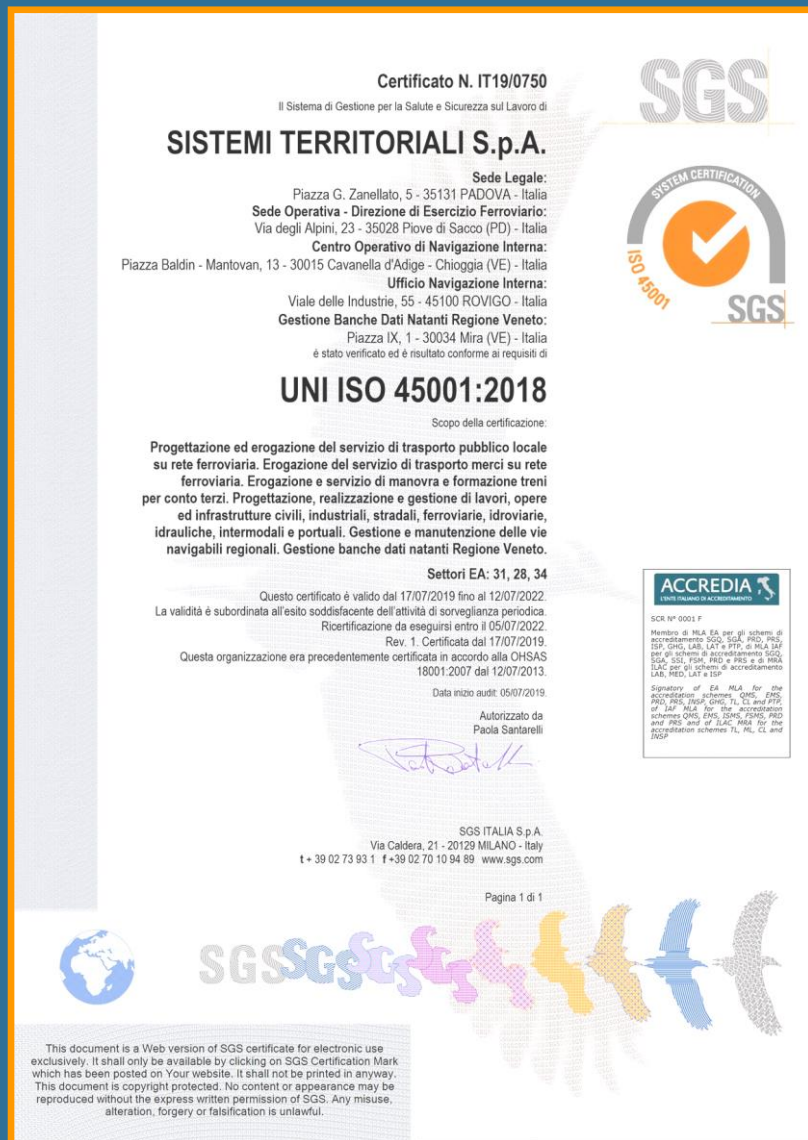
Grande impegno ed attenzione vengono riservate a questo aspetto. Il livello di emissione gas del mezzo ferroviario, con riferimento ad altre modalità di trasporto, è mediamente inferiore a quello dei mezzi su gomma.

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

7. CERTIFICAZIONE

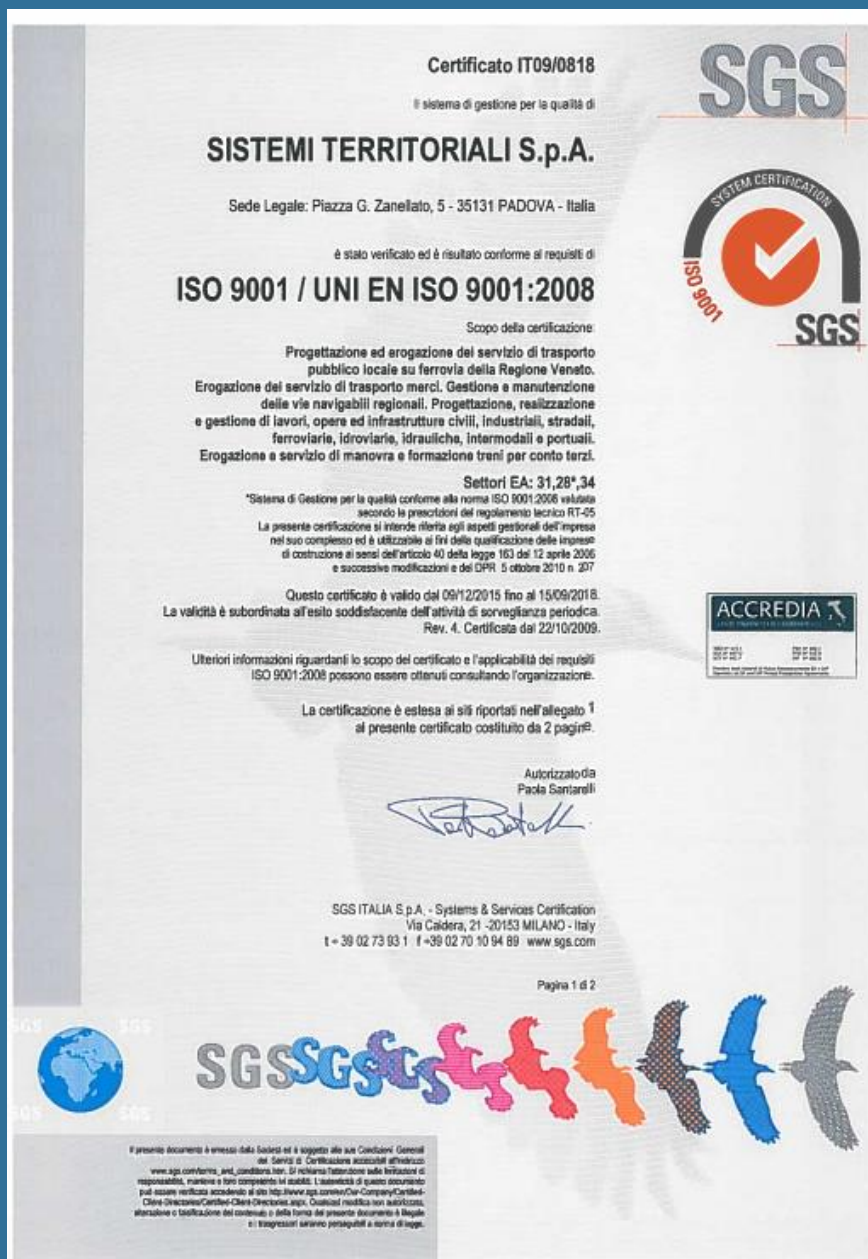
Sistemi Territoriali S.p.A. ha conseguito la certificazione, Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro IT19/0750 UNI ISO 45001:2018, rilasciato da SGS (System e Services Certification), per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria. Erogazione e servizio di manovra e formazione treni per conto di terzi. Progettazione, realizzazione e gestione di lavori, opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idrovie, idrauliche, intermodali e portuali. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali. Gestione banche dati dei natanti Regione Veneto. I sistemi gestionali e l'organizzazione che li applica vengono ciclicamente sottoposti a sorveglianze e rinnovi da parte dell'ente certificatore

che ne garantisce la coerenza, completezza e applicabilità. Il Certificato rappresenta un primo passo significativo al miglioramento che Sistemi Territoriali S.p.A. svilupperà nei prossimi anni.



ISO UNI / UNI EN ISO 9001:2008

Sistemi Territoriali S.p.A. sta provvedendo alla nuova certificazione del proprio Sistema Gestione Qualità rispetto ai punti norma della ISO 9001:2015. Si riporta di seguito il certificato UNI EN ISO 9001:2008 in vigore.



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 (linea Adria – Mestre), 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/fermate della linea Adria - Mestre, 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 Regolamento (CE) n. 1371/2007 stabilisce una serie di diritti e obblighi dei beneficiari dei servizi ferroviari di trasporto passeggeri, obbligando le Imprese Ferroviarie a una maggiore responsabilità nei confronti dei loro clienti, al fine di migliorare l'efficienza e l'attrattiva del trasporto ferroviario. Le norme minime di qualità del servizio riguardano l'informazione dei passeggeri e i biglietti; la puntualità dei treni e i principi generali in caso di perturbazioni del traffico; la soppressione di treni; la pulizia del materiale rotabile e delle strutture delle stazioni; le indagini sul grado di soddisfazione della clientela; il trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio; l'assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

Le edizioni più aggiornate della carta dei servizi e delle condizioni di trasporto nonché il testo del Reg. (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono consultabili online sul sito www.sistemiterritorialispa.it.

Sistemi Territoriali S.p.A. invita i propri passeggeri a fare attenzione agli avvisi presenti nelle stazioni e fermate e sul sito internet.

Segnalazioni, suggerimenti e reclami possono essere inviati compilando il modulo disponibile online alla pagina "Contattaci" del sito internet www.sistemiterritorialispa.it, con un'email a info@sistemiterritorialispa.it o una pec a sistemiterritorialispa@legalmail.it, oppure via posta ordinaria (si consiglia l'utilizzo di un servizio di consegna tracciato) all'indirizzo:

Sistemi Territoriali SpA
Piazza Zanellato 5
35131 Padova

Trascorsi i termini di 30 giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito della presentazione di una segnalazione o in caso si ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, sia mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it sia compilando ed inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

Segnalazioni e Reclami anno 2019

Tutti i reclami vengono analizzati ed entro 30 giorni dalla ricezione viene data risposta al Viaggiatore. Sono pervenuti numero 46 segnalazioni/reclami, ai quali è stato dato seguito con le modalità indicate nel seguente prospetto:

Reclami 2018	Reclami 2019	Risposto nei termini		Risposto oltre i termini		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
		Nr. 48	100%	Nr. 0	0%	Nr. 0	Nr. 0%	Nr. 0	0%
Nr. 48	Nr. 49	Nr. 48	100%	Nr. 0	0%	Nr. 0	Nr. 0%	Nr. 0	0%

(*) I dati si riferiscono a richieste informazioni/segnalazioni/reclami pervenuti nel periodo: dal 01 gennaio al 31 ottobre 2019

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 a:

Direzione Ferroviaria di Sistemi Territoriali S.p.A., Viale degli Alpini nr. 23, 35028 Piove di Sacco (PD).

Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti a bordo dei treni è possibile contattare l'azienda tramite il Numero Verde gratuito, nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00, o rivolgendosi alla stazione di Piove di Sacco per la linea Adria-Mestre, e l'ufficio di Sistemi Territoriali di Rovigo per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona. 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 loro l'accesso ai treni.

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

Nell'orario al pubblico, per la linea Adria-Mestre, sono indicate le stazioni e fermate idonee al servizio. Con apposito pittogramma sono indicati i treni attrezzati al trasporto di passeggeri su sedia a rotelle. Tuttavia poiché è possibile che il materiale in composizione al treno eccezionalmente possa, 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.

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo pari a una volta il prezzo della corsa.

Per l'utilizzo delle stazioni di Ve.Mestre, Venezia S.L., Rovigo e Verona si possono richiedere informazioni e assistenza alle Sale Blu RFI al n. 800906060.

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, ed è a disposizione della Clientela per qualsiasi problema riguardante il viaggio.

11. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

I livelli di qualità, sono condizionati anche dal comportamento del Cliente 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 arrecare 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 incombente 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 sé 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, nella maggior parte dei mezzi rotabili, le informazioni relative al servizio vengono date da un sistema video/sonoro nonché da annunci da parte del personale di accompagnamento.

Nella maggior parte delle stazioni e fermate vengono date informazioni anche con teleindicatori al binario e da annunci sonori.

Utili notizie possono essere ottenute anche tramite il sito web www.sistemiterritorialispa.it e dal numero verde gratuito 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., Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona. Il servizio è accessibile da personal computer, tablet o smartphone. Nel corso del 2016 è stata realizzata un'apposita applicazione che consente il collegamento diretto al servizio PuntualTreno e che permette il controllo immediato della regolarità del servizio dei treni regionali di Sistemi Territoriali Spa.



Per informazioni possono essere contattati:

DIREZIONE FERROVIARIA 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: 09:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00 dal lunedì al giovedì
09:00 – 13:00 il venerdì
tel. 049 5840265 – fax 049 9702995
- **Ufficio Commerciale/Traffico – Rapporti con il pubblico**
Orario: 9:00 – 12:00 dal lunedì al venerdì
tel. 049 5840265 – fax 049 9702995
- **Ufficio Informazioni e Prenotazioni Comitive**
Orario: 09:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00 dal lunedì al giovedì
09:00 – 13:00 il venerdì
tel. 049 5840265 – fax 049 9702995

Servizio di sportello

Ad eccezione delle stazioni di Rovigo, Verona e Ve.Mestre, tutte le stazioni e fermate sono impresenziate e sono in essere dei punti vendita di biglietti (presso edicole, tabaccherie, bar, ecc.), che gravitano in prossimità delle stesse ed il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito www.sistemiterritorialispa.it

La commercializzazione dei titoli di viaggio per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona è gestita da Trenitalia, con la propria rete di Biglietterie di stazione e punti vendita a terra e online.

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.

13. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

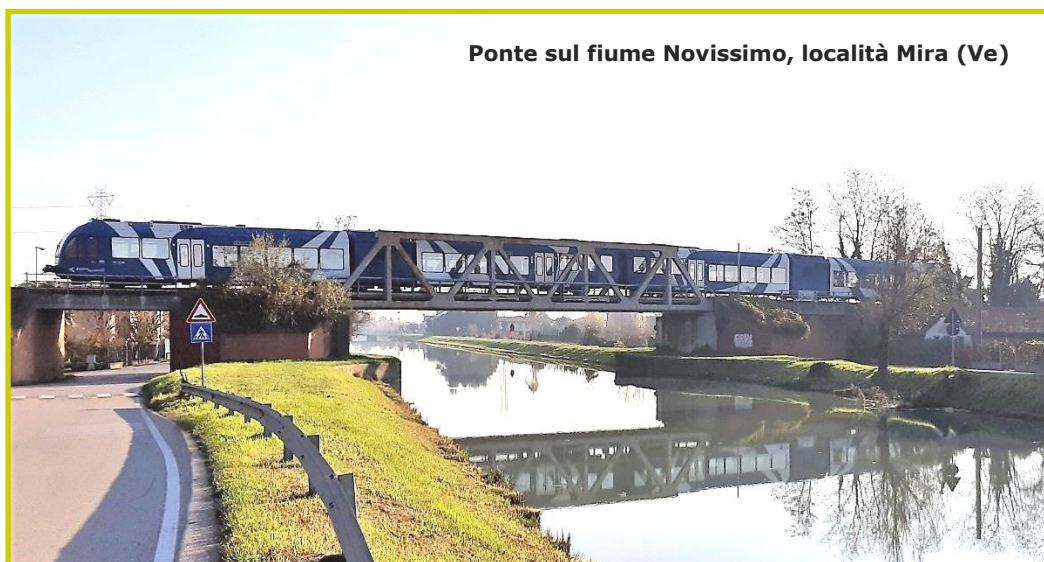
- **Obbligo al Trasporto**

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, e per le linee Rovigo -Chioggia e Rovigo-Verona con i prezzi e le Condizioni di Trasporto di Passeggeri di Trenitalia, 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 necessariamente 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) acquistandolo presso i punti di vendita abilitati prima di salire in treno, 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 vigente.

- **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 (Linea Adria-Mestre), entro 4 ore se in servizio integrato ST/Trenitalia per Venezia S.L. o sulle Linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona. 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 sulla linea Adria-Mestre è valido per effettuare un solo viaggio in unico senso direzionale per la tratta indicata e non ha limite di scadenza per l'utilizzo dal momento dell'acquisto. In caso di aumenti tariffari, il biglietto può essere utilizzato entro due mesi dalla variazione tariffaria.

Sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona i biglietti di corsa semplice non sono cedibili dopo la convalida e sono rimborsabili limitatamente per i casi previsti.



- **Convalida e condizioni d'uso dell'abbonamento**

L'abbonamento per la linea Adria - Mestre - Venezia è strettamente personale e non cedibile, è valido solo se accompagnato dalla relativa tessera di riconoscimento rilasciata da SISTEMI TERRITORIALI ed è valido solamente per il collegamento indicato sulla tessera di riconoscimento. L'abbonamento va convalidato a terra sulla macchina obliteratrice 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. Il viaggiatore, pena la non validità dell'abbonamento, è tenuto a controllare che sullo stesso sia riportato il numero della propria tessera di riconoscimento.

Sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona gli abbonamenti devono essere accompagnati da un valido documento 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 né rimborsabile in caso di mancato o parziale utilizzo, smarrimento, furto o distruzione. Per l'abbonamento annuale è ammesso, per una sola volta, il rilascio di un duplicato al costo di 5,00 euro.

- **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 per la linea Adria-Mestre e 10 persone per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona.
 - 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”;
 - Concessione III non vedenti;
 - Concessione 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) Solo per la linea Adria-Mestre, i viaggiatori invalidi civili L. 19/1996 (solo rilascio di abbonamento mensile a tariffa scontata dell’80%)

Viaggi di gruppo

La **prenotazione dei viaggi di gruppo è obbligatoria e la disponibilità al trasporto deve essere verificata scrivendo a info@sistemiterritorialispa.it** indicando il numero dei viaggiatori, giorno e ora dei treni che si intendono utilizzare e le località di arrivo/partenza: per viaggi nei mesi primaverili o in concomitanza con eventi/manifestazioni, si consiglia di verificare la disponibilità al trasporto con il maggior anticipo possibile.

Le **comitive ordinarie** di almeno 6 viaggiatori paganti usufruiscono di una tariffa ridotta per viaggi sulla linea Adria-Mestre-Venezia, previa consegna dell’elenco nominativo dei partecipanti al momento dell’acquisto del biglietto. Alle **comitive scolastiche** che viaggiano sulla linea Adria-Mestre-Venezia si accorda una tariffa ridotta e la gratuità di un accompagnatore ogni 15 viaggiatori paganti (massimo 5 gratuità), su presentazione dell’elenco nominativo dei viaggiatori su carta intestata dell’Istituto.

Il biglietto cumulativo per gruppi può essere acquistato:

- in contanti in uno qualsiasi dei nostri punti vendita;
- presso il nostro Ufficio Commerciale (c/o Stazione Ferroviaria di Piove di Sacco), con pagamento a mezzo bonifico. In questo caso, i biglietti potranno essere ritirati da un referente del gruppo su appuntamento o direttamente il giorno del viaggio a bordo treno.

Alle comitive che viaggiano sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona, si applicano le agevolazioni tariffarie previste dalle Condizioni Generali di Trasporto Trenitalia al momento dell’acquisto (ie.: il gruppo deve essere composto da minimo 10 viaggiatori; lo sconto accordato è pari al 10% della tariffa ordinaria

di corsa semplice). Previa verifica con i nostri Uffici della disponibilità al trasporto per il giorno e treno scelto, il biglietto di gruppo deve essere acquistato presso una Biglietteria di stazione di Trenitalia, le Agenzie di Viaggio abilitate da Trenitalia e contattando l'Ufficio Gruppi Trenitalia. Il biglietto cumulativo può essere richiesto anche al nostro Ufficio Commerciale, con pagamento a mezzo bonifico. In quest'ultimo caso, i biglietti potranno essere ritirati da un referente del gruppo su appuntamento o direttamente il giorno del viaggio a bordo treno.

Titoli di Viaggio disponibili per la linea Adria-Mestre-(Venezia SL)

La rete di vendita gestita da SISTEMI TERRITORIALI è costituita da 27 punti vendita, dotati di emettitrici da banco abilitate alla vendita di abbonamenti e biglietti.

Le tipologie di titoli di viaggio disponibili sono le seguenti:

- Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto;
- Biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno (solo linea Adria-Mestre-Venezia) ordinario o ridotto da acquistare a bordo con sovrapprezzo (ove previsto);
- Biglietto di supplemento per trasporto bicicletta al seguito;
- Biglietto speciale per eventi;

Abbonamenti in servizio Ferroviario interno ST:

- Abbonamento settimanale Ordinario (per tutte le categorie di viaggiatori), valido dal lunedì alla domenica;
- Abbonamento mensile Ordinario (per tutte le categorie di viaggiatori), con validità mese solare;
- Abbonamento annuale Ordinario 12 mesi;
- Abbonamento annuale per studenti valido 10 mesi da settembre a giugno;
- Abbonamenti annuali lavoratori Dipendenti in convenzione con l'ufficio del Mobility Management (pagamento mensile rateizzato)

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

- Abbonamento settimanale Ordinario, valido dal lunedì alla domenica;
- Abbonamento mensile Ordinario, con validità mese solare

Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV:

- Abbonamento mensile per studenti, con validità mese solare (sulle corse ACTV non vale la domenica);
- Abbonamento mensile Ordinario, con validità mese solare;
- Abbonamento annuale Ordinario (validità 12 mesi, vale la domenica);
- Abbonamento annuale studenti valido 12 mesi al costo di 9, con decorrenza dal 1° Settembre al 31 Agosto e valido la domenica.

L'abbonamento "misto" con origine o destinazione Venezia non è valido per viaggiare nella tratta ferroviaria compresa tra le stazioni di Mestre e Venezia Santa Lucia.

Scegliere il biglietto o l'abbonamento per viaggiare sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona

- **Abbonamenti regionali settimanali, mensili, trimestrali ed annuali**, utili per chi viaggia spesso all'interno della regione
- **Abbonamenti mensili ed annuali a tariffa regionale con applicazione Sovraregionale** per chi viaggia frequentemente tra due regioni

In caso il titolo di viaggio sia caricato su smart card Trenitalia "Veneto Unica", il viaggiatore è tenuto a conservare ed esibire anche la ricevuta di acquisto su richiesta del personale di controlleria per non incorrere nelle sanzioni previste nei casi di "abbonamento dimenticato" o "mancanza di biglietto".

- **Nuovo biglietto regionale valido per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona**

Dal 1° agosto 2016 il biglietto riporta l'indicazione del giorno in cui si vuole viaggiare e deve essere utilizzato entro le ore 23:59 di quello specifico giorno, può essere acquistato fino a 5 minuti prima di partire, con validità di 4 ore dalla convalida o dall'orario di partenza del treno scelto al momento dell'acquisto (nel caso di biglietto elettronico regionale).

Se il passeggero è ancora in viaggio a bordo del treno allo scadere della validità, potrà comunque arrivare a destinazione.

La data del viaggio potrà essere cambiata una sola volta, entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto ai costi e con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

Il cambio o il rimborso del biglietto in caso di rinuncia al viaggio, da effettuarsi entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, sono disponibili ai costi e con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia (consultabili sul sito www.trenitalia.com)

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 che il viaggiatore è tenuto ad avere con sé ed esibire a richiesta del personale di controlleria.

- **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 di € 8,00 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 un animale domestico da compagnia di piccola taglia custodito in apposito contenitore di dimensioni massime 70x30x50 cm;
- 2) A pagamento (tariffa ridotta) un cane di qualsiasi taglia senza diritto di occupazione del posto a sedere (l'animale va tenuto 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. Qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori, l'accompagnatore del cane, su indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno. 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 ed il libretto sanitario (del passaporto, se stranieri).

• **Trasporto Biciclette al Seguito**

- Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli (chiuso da non occupare spazio) smontate e contenute sull'apposita sacca di dimensioni massime cm. 80x110x45.
- 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.



Il viaggiatore deve provvedere personalmente alle operazioni di carico /scarico della bicicletta ed è responsabile della sua custodia e degli eventuali danni causati. La disponibilità al trasporto deve essere preventivamente verificata scrivendo a so.fam@sistemitoritorialispa.it poiché l'accesso al treno sarà subordinato alla disponibilità di posti: il personale di bordo può rifiutare il trasporto se ciò possa pregiudicare il servizio ferroviario.

• **Divieto di fumare**

Ai sensi di legge, è fatto divieto assoluto di fumare e di utilizzare sigarette elettroniche sui treni e nelle sale d'attesa.

• **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;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo a altre persone;
- È severamente vietato lanciare qualsiasi oggetto dai finestrini anche a treno fermo
- 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 e del comune buon senso.

- **Trasporto sostanze pericolose e nocive**

È 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.

Regolamento per le Tessere di Riconoscimento della linea Adria – Mestre – (Venezia SL)

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

1) Richiesta Tessera di riconoscimento e compilazione del modulo.

Il Viaggiatore che intende acquistare un abbonamento deve preventivamente compilare e consegnare il modulo di richiesta al costo di € 10,00 presso un punto vendita di SISTEMI TERRITORIALI, allegando una foto formato tessera recente. Non occorre presentare alcuna certificazione relativa al rapporto di lavoro dipendente o alla condizione di studente.

Il Viaggiatore beneficiario di agevolazioni tariffarie ex L.R.19/1996 (applicabile solo per l'acquisto di abbonamenti in servizio interno sulla linea Adria-Mestre) deve allegare alla richiesta anche la fotocopia della Tessera Regionale per "Agevolazioni di Viaggio" rilasciata dalla propria Provincia di residenza.



2) Tessera di riconoscimento provvisoria

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

3) Tessera di riconoscimento definitiva

Sulla base dei dati riportati nella richiesta, SISTEMI TERRITORIALI emette la tessera definitiva e la spedisce per posta all'indirizzo fornito dal Viaggiatore.

La tessera definitiva SISTEMI TERRITORIALI è valida 5 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.

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. 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 di € 5,00.

6) Rimborsi

Non si effettuano rimborsi totali o parziali per i periodi non utilizzati, sia che si tratti della tessera che del titolo di viaggio. In caso di utilizzazione di un abbonamento annuale per un periodo limitato rispetto alla sua validità complessiva, viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili, considerando le frazioni di mese come mese intero.

7) Obbligo di esibizione

Il Viaggiatore che sale a bordo dei mezzi è tenuto ad esibire l'abbonamento unitamente alla tessera di riconoscimento al personale ispettivo aziendale. La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi. Il tagliando di abbonamento è valido solo se accompagnato dalla tessera (provvisoria o definitiva) in appoggio alla quale è stato emesso. Il Viaggiatore sprovvisto per qualsiasi motivo del tagliando di abbonamento, anche se in possesso della tessera sarà soggetto alle sanzioni previste per chi viaggia senza biglietto, salvo che non si tratti di abuso.

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 VeneziaUnica (ex IMOB) mediante l'apposita modulistica presso le biglietterie ACTV o Agenzie VELA di Venezia Piazzale Roma, Venezia Tronchetto, Mestre Piazzale Cialdini, Mestre Stazione F.S., Dolo, Sottomarina. La tessera, di norma, viene emessa al momento della richiesta. Una volta in possesso della tessera IMOB, sarà possibile acquistare e caricare abbonamenti in servizio misto mensili o annuali esclusivamente presso i punti vendita di ACTV dotati di terminale IMOB abilitato: l'apparecchiatura rilascia uno scontrino che deve essere completato dal cliente apponendo a penna indelebile le località di origine e destinazione dell'abbonamento qualora tale informazione non sia già presente a stampa. La ricevuta va conservata ed esibita unitamente alla tessera IMOB/VeneziaUnica ad ogni richiesta del personale di controlleria. Il Viaggiatore sprovvisto per qualsiasi motivo della ricevuta di vendita e/o della tessera VeneziaUnica in appoggio alla quale è stato emesso l'abbonamento sarà soggetto alle sanzioni previste per chi viaggia senza biglietto, salvo che non si tratti di abuso.

Si ricorda che l'abbonamento in servizio "misto SISTEMI TERRITORIALI/ACTV" avente origine o destinazione Porto Marghera o Venezia non è valido per viaggiare nella tratta ferroviaria compresa tra le stazioni di Mestre e Venezia Santa Lucia.

Maggiorazioni di prezzo sui biglietti – Sanzioni e penalità a carico degli utenti trasgressori

In caso di violazioni alla vigente normativa, il Viaggiatore trasgressore è tenuto dichiarare, ai fini dell'identificazione, le proprie generalità 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 e che non avvisa il personale del treno è soggetto a:

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 l'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.

In conformità alle disposizioni della Legge Regionale 25/1998, il viaggiatore che sale a bordo treno con biglietto non convalidato e che non avvisa il personale del treno 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 15 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 obliterate 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 per la linea Adria-Mestre e di € 200,00 per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona.

Il Viaggiatore trovato con Abbonamento ceduto, contraffatto o alterato, per la linea Adria-Mestre è tenuto al pagamento del costo dell'abbonamento più una penalità pari a tre volte il costo dell'abbonamento; sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona, il viaggiatore è tenuto al pagamento dell'importo a prezzo intero dell'abbonamento, più una soprattassa pari a tre volte detto importo con il minimo di € 200,00.

Mancato pagamento a bordo

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

Il trasgressore potrà far pervenire eventuali osservazioni entro 30 giorni dalla data di notifica del verbale, scrivendo a:

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.
Viale degli Alpini, 23
35028 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 sopratasse 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 a mezzo bonifico bancario.

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%.

Non si effettuano rimborsi integrali o parziali di abbonamenti settimanali e mensili. Nel caso di abbonamenti annuali, si rimborsa la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili, considerando le frazioni 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 biglietti di corsa semplice (art. 17 del Reg. CE n.1371/07)

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;
- Il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Indennità da ritardo per biglietti di abbonamento (Delibera 106/2018 ART)

All’utente titolare di **abbonamento mensile o annuale in servizio interno (linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia)** o mensile **integrato ST-Trenitalia (linea Adria-Venezia)** che sia costretto a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso, è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga cancellato. Detto indennizzo è fissato come segue:

- Abbonamento mensile: indennizzo pari al 15% del prezzo dell’abbonamento;
- Abbonamento annuale ordinario: indennizzo pari a 1/12 del 15% del prezzo dell’abbonamento;
- Abbonamento annuale studente: indennizzo pari a 1/10 del 15% del prezzo dell’abbonamento.

Per il calcolo delle percentuali di ritardo/soppressione del servizio, non disponendo della rilevazione dettagliata per singola stazione/fermata della tratta indicata sul titolo di viaggio, ma solo origine e destino della linea ferroviaria interessata, viene adottata la procedura di maggiorare del 10% la

percentuale di ritardi/soppressione origine-destino della linea ferroviaria interessata, al fine di comprendere anche i ritardi/soppressioni eventualmente interessanti le stazioni/fermate intermedie e quindi tutte le possibili tratte indicate sul titolo di viaggio.

I dati di puntualità delle tre linee verranno pubblicati mensilmente sul sito www.sistemiterritorialispa.it come pure il modulo per la richiesta dell'indennizzo.

Per gli utenti titolari di **abbonamenti in servizio "misto" AVM/ACTV-ST** continuano ad avere piena validità le condizioni previste da AVM/ACTV.

Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi

La richiesta di indennità deve essere presentata personalmente o inviata per posta a:

Sistemi Territoriali S.p.A.
Direzione di Esercizio Ferroviario
Viale degli Alpini n. 23
35028 Piove di Sacco (PD)

allegando il biglietto in originale regolarmente obliterato alla partenza e all'arrivo.

La richiesta di indennità per viaggi sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona può essere presentata anche ad una biglietteria Trenitalia; nel caso di biglietto elettronico, la richiesta può essere inviata anche per email a info@sistemiterritorialispa.it allegando il biglietto elettronico regionale BER.

La richiesta di indennità dovrà pervenire entro e non oltre 30 giorni. La tempistica massima per il riconoscimento di rimborsi e/o indennità è pari a 90 giorni. Nel caso in cui la richiesta non venga accolta, verrà fornita all'utente la relativa motivazione.

Nel caso si ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n 1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, sia mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it sia compilando ed inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 2,00.

La richiesta di rimborso e/o indennità può essere fatta anche in lingua inglese.

La Direzione effettuerà l'immediato rimborso in contanti, previo appuntamento, negli Uffici di Piove di Sacco o a mezzo bonifico sul numero iban del conto indicato dal viaggiatore al momento della richiesta.

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 diverso o in base ad un itinerario alternativo, rimane inferiore a 60 minuti.

14. ELENCO PUNTI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI



ADRIA (RO)

Bar Station Cafè

Piazzale Trattati di Roma, 106 - Tel. 0426 900939

Stazione Autobus ex scalo R.F.I.

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

Tabaccheria da Elena

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pom. (Apertura a domeniche alterne)

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)

Tabaccheria Cavestro
Via Roma, 38 – Tel. 0426-308090
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

VILLA DEL BOSCO di Correzzola (PD)

Alimentari /Tabacchi Bottaro D.
Via Sandalo, 73 – Tel. 049-5819065
Ricariche IMOB abb.

chiusura Domenica

PONTELONGO (PD)

Tabaccheria Gobbi Katia
Via Roma, 441 - Tel. 049-9776428
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

Cartolibreria Picello ex Talpo
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 – Tel. 049-9720199
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

PIOVE DI SACCO (PD)

Edicola Mattioli S.
Via Cò del Panico, 9 - 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

PIOVE DI SACCO (PD)

Emettitrici automatiche

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 – Tel. 049-5848017

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica pomeriggio

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 Aixiao

Via Repubblica, 160 - Tel. 041-460030

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Mercoledì pomeriggio

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

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

Bar Jolly
Via Calcroce, 57
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
chiusura Aperto tutti i giorni

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

ORIAGO di Mira (VE)

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 El Tabaker di Pattarello Francesco
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
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Aperto tutti i giorni

VENEZIA S. Lucia

Deposito Bagagli Ki Point
Stazione Ferroviaria R.F.I.
1° binario stazione
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Aperto tutti i giorni

ELENCO PUNTI VENDITA AGGIORNATO ALLA DATA DI PUBBLICAZIONE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI





Ogni anno vengono eseguite delle indagini conoscitive effettuate su un ampio campione di viaggiatori, volte a conoscere la percezione della qualità in merito ai servizi forniti da Sistemi Territoriali S.p.A..

L'azienda pone particolare interesse per la qualità e l'efficienza del servizio offerto ed in tal senso opera costantemente per il raggiungimento dell'obiettivo.

Qualità del servizio

ALLEGATO

INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI CLIENTI: *INDICATORI DI QUALITÀ*

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI

Gentile Cliente,

la Direzione degli 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 maggio 2019** al giorno **20 maggio 2019**;
- presso tutti i punti vendita di biglietti e abbonamenti;

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 linea 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 sesso: <input type="checkbox"/> Donna <input type="checkbox"/> Uomo	Indichi la 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 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 l'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 (<i>indicare il caso più frequente</i>)
--	---

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/05/ 2019	Stazione/F.ta di partenza
	Stazione/F.ta di arrivo

I dati dei questionari compilati, quali indicatori di qualità, vengono riassunti in allegato alla carta dei servizi pubblicata annualmente sul sito web di Sistemi Territoriali S.p.A. www.sistemiterritorialispa.it

	INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA	Mod C.M. - Indagine
		REV03
		DEL 02/04/2019

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI

Gentile Cliente,

la Direzione degli 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 **13 maggio 2019** al giorno **20 maggio 2019**.

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 linea Rovigo-Chioggia?	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 sesso: <input type="checkbox"/> Donna <input type="checkbox"/> Uomo	Indichi la 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 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 l'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/05/ 2019	Stazione/F.ta di partenza
	Stazione/F.ta di arrivo

I dati dei questionari compilati, quali indicatori di qualità, vengono riassunti in allegato alla carta dei servizi pubblicata annualmente sul sito web di Sistemi Territoriali S.p.A. www.sistemiterritorialispa.it

	INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA	Mod C.M. - Indagine
		REV03
		DEL 02/04/2019

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI

Gentile Cliente,

la Direzione degli 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 maggio 2019** al giorno **20 maggio 2019**.

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 linea Rovigo-Verona?	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 sesso: <input type="checkbox"/> Donna <input type="checkbox"/> Uomo	Indichi la 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 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 l'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/05/ 2019	Stazione/F.ta di partenza
	Stazione/F.ta di arrivo

I dati dei questionari compilati, quali indicatori di qualità, vengono riassunti in allegato alla carta dei servizi pubblicata annualmente sul sito web di Sistemi Territoriali S.p.A. www.sistemitorrerialispa.it

	INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA	Mod C.M. - Indagine
		REV03
		DEL 02/04/2019

Linea Adria – Mestre

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE	
	Tipologia	Unità di misura					
Sicurezza viaggio	Incidentalità su mezzi di trasporto	n° feriti / media giornaliera	0,00	0,00	0,00	rilevazione	
		n° sinistri / treni giorno	0,00	0,00	0,00	rilevazione	
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	57,1%	64,1%	64,1%	sondaggio	
	Anzianità parco rotabile ¹	Totale anzianità carrozze/n. carrozze	20,2 anni	21,2		rilevazione	
	Anzianità massima parco rotabile ¹	% carrozze con anzianità > 10 anni	55,1%	71,74%		rilevazione	
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 ⁽²⁾	% soddisfatti	53,4%	62,1%	62,3%	sondaggio	
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati ⁽³⁾ [con soppressione tratta intera o parziale]	99,0%	99,5%	99,5%	rilevazione	
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	29'	29'	29'	rilevazione	
	Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm]	% Puntualità - ore punta [media]		98,6%	97,5%	97,6%	rilevazione
		% Puntualità – tutti i treni [media]		98,6%	96,5	96,6	rilevazione
		% Puntualità hdp (<=5')		99,0%	97,3%	97,4%	rilevazione
		% Puntualità hdp (<=15')		98,9%	97,7%	97,8%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (<=5')		98,6%	96,2%	96,3%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (<=15')		98,7%	96,8%	96,9%	rilevazione
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		30,6%	41,6%	41,8%	sondaggio	

⁽¹⁾ Viene considerato solo il materiale rotabile che effettivamente viene utilizzato per servizio viaggiatori.

⁽³⁾ Dato consuntivato al 30/10 con previsione al 31/12/2019

⁽²⁾ 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 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	55,6%	65,0%	65,1%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari	% soddisfatti	55,6%	63,3%	64,0%	sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° media 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	6/7	6/7	6/7	rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	48,8%	56,3%	56,4%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	3,4	11,4	11,0	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	1,8	6,7	6,3	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	6,5	6,9	6,8	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	1,8	4,0	3,9	rilevazione
	Disponibilità sale attesa	n°. stazioni munite / totale stazioni	7/8	7/8	7/8	rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	2/8	2/8	2/8	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

Linea Adria - Mestre

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni effettuati il servizio feriale	71,4%	71,4%	71,4%	rilevazione
		% treni effettuati il servizio Festivo	100%	100%	100%	rilevazione
	Richiesta treni	% treni su richiesta o prenotazione	100%	100%	100%	rilevazione
Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta	Presenza servizi di assistenza	% treni attrezzati / totale treni giorno ¹	100%	100%	100%	rilevazione
		% staz./fermate attrezzate / totale ² staz./fermate	31%	31%	31%	rilevazione
	Percezione complessiva servizi per portatori di handicap	% soddisfatti	50,4%	55,7%	55,7%	sondaggio
Informazioni alla clientela	Tempestività risposta	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, comunicati	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	29/29	29/29	29/29	rilevazione
	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio	% soddisfatti	57,3%	66,2%	66,2%	sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	% soddisfatti	33,4%	39,0%	40,0%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./fermata e al binario]	% soddisfatti	43,3%	57,2%	57,3%	sondaggio
	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	41,8%	50,2%	50,2%	sondaggio
Percezione complessiva informazioni a bordo treno	% soddisfatti	45,7%	56,5%	56,6%	sondaggio	

¹ Materiale rotabile atto ad ospitare viaggiatori diversamente abili. I treni sono normalmente attrezzati per il trasporto di passeggeri su sedia a rotelle, tuttavia causa eccezionali esigenze di servizio possono essere effettuati treni non attrezzati ²stazioni/fermate attrezzate a gestire/ospitare viaggiatori diversamente abili.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE	
	Tipologia	Unità di misura					
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	72,3%	72,9%	73,0%	sondaggio	
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	71,3%	75,4%	76,0%	sondaggio	
	Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]	% soddisfatti	63,7%	64,8%	65,0%	sondaggio	
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità ¹	n°. corse intermodali / totale corse	0	0	0	rilevazione	
	Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani	n°. stazioni/f.te collegate / totale stazioni ²	8/16	8/16	8/16	rilevazione	
	Disponibilità aree ST o pubbliche per interscambio con bus	n°. stazioni/f.te / totale stazioni ⁽²⁾	13/16	13/16	13/16	rilevazione	
	Disponibilità aree ST o Pubbliche interscambio con auto, moto, bici	n°. stazioni munite / totale stazioni	8/8 bici, moto 8/8 ³ auto	8/8 bici, moto 8/8 ³ auto	8/8 bici, moto 8/8 ³ auto	8/8 bici, moto 8/8 ³ auto	rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	8/8 bici, moto 7/8 auto	8/8 bici, moto 7/8 auto	8/8 bici, moto 7/8 auto	8/8 bici, moto 7/8 auto	rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti	39,8%	48,5%	48,6%	sondaggio	
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100	100%	rilevazione	
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	44,8%	50,8%	51,0%	sondaggio	

¹ Nelle stazioni di Adria, Ve.Mestre e Venezia S.Lucia vi è la presenza di altre imprese ferroviarie e/o in prossimità delle stesse anche imprese di trasporto viaggiatori su gomma

² Nelle adiacenze delle stazioni/fermate sono presenti vettori di trasporto su gomma ³ Di cui n. 7 con parcheggio libero

INDICATORI DI QUALITÀ

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in otto macro argomenti, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni¹

<i>Note</i>	<i>Valore della segnalazione 2018</i>	<i>Valore della segnalazione 2019</i>	<i>Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate</i>
1 ORARIO	68,2 %	83,6%	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
2 AFFOLLAMENTO	14,3 %	1,6%	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.
3 MATERIALE ROTABILE	1,9 %	3,6%	Richiesta di nuovo mezzi in sostituzione di quelli più vecchi
4 PULIZIA MR	0,6 %	1,6%	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
5 INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	6,5 %	1,6%	Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
6 INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	2,6%	2,3%	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
7 PERSONALE	3,9 %	3,9%	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
8 PULIZIA STAZIONI/FERMATE	1,9 %	1,6%	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate

¹ Le note sono state riportate sul 46,01% dei questionari di sondaggio della linea.

Linea Rovigo - Chioggia

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE	
	Tipologia	Unità di misura					
Sicurezza viaggio	Incidentalità su mezzi di trasporto	n° feriti / media giornaliera	0,00	0,00	0,00	rilevazione	
		n° sinistri / treni giorno	0,00	0,00	0,00	rilevazione	
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	46,0%	68,4%	68,0%	sondaggio	
	Anzianità parco rotabile ¹	Totale anzianità carrozze/n. carrozze	20,2 anni	21,2		rilevazione	
	Anzianità massima parco rotabile ¹	% carrozze con anzianità > 10 anni	55,1%	71,74%		rilevazione	
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 ⁽²⁾	% soddisfatti	46,8%	66,4%	66,4%	sondaggio	
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati ⁽³⁾ [con soppressione tratta intera o parziale]	98,6%	99,8%	99,8%	rilevazione	
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	35'	35'	35'	rilevazione	
	Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm]	% Puntualità - ore punta [media]		96,2%	98,4%	98,4%	rilevazione
		% Puntualità - tutti i treni [media]		98,1%	98,3%	98,3%	rilevazione
		% Puntualità hdp (<=5')		94,1%	98,5%	98,5%	rilevazione
		% Puntualità hdp (<=15')		98,3%	99,9%	99,9%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (<=5')		96,8%	97,3%	97,3%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (<=15')		99,3%	99,3%	99,3%	rilevazione
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		33,1%	55,3%	38,1%	sondaggio	

⁽¹⁾ Viene considerato solo il materiale rotabile che effettivamente viene utilizzato per servizio viaggiatori.

⁽²⁾ A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza.

⁽³⁾ Dato consuntivato al 22/12/2019

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	41,1%	66,0%	66,0%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	% soddisfatti	41,1%	69,0%	69,0%	sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° media 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 (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)					
	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	36,3%	54,3%	54,5%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	6,8	7,6	7,2	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	3,7	3,9	3,7	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	11,5	9,0	9,0	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	6,1	4,6	4,6	rilevazione
	Disponibilità sale attesa (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate				rilevazione
	Disponibilità pensiline (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate				rilevazione

Linea Rovigo Chioggia

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni effettuati il servizio feriale	58,1%	58,1%	58,1%	rilevazione
		% treni effettuati il servizio Festivo	65,0%	65,0%	65,0%	rilevazione
	Richiesta treni	% treni su richiesta o prenotazione	100%	100%	100%	rilevazione
Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta	Presenza servizi di assistenza	% treni attrezzati / totale treni giorno ¹	8,3%	8,3%	8,3%	rilevazione
		% staz./fermate attrezzate / totale staz. /fermate ² (Rovigo Sala Blu RFI tel. 800906060 con preavviso di almeno 24h)	10%	10%	10%	rilevazione
	Percezione complessiva servizi viaggiatori diversamente abili	% soddisfatti	33,1%	53,1%	53,1%	sondaggio
Informazioni alla clientela	Tempestività risposta	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	n° stazioni munite / totale stazioni	3/3	3/3	3/3	rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	7/7	7/7	7/7	rilevazione
		n° p. vendita munite / tot. punti vendita(*)				
	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio (*)	% soddisfatti	41,9%	66,1%	66,1%	sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	% soddisfatti	33,3%	47,6%	50,0%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./f.ta e al binario]	% soddisfatti	43,6%	69,7%	69,0%	sondaggio
Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	40,3%	59,0%	60,0%	sondaggio	
Percezione complessiva informazioni a bordo treno	% soddisfatti	49,2%	72,5%	70,0%	sondaggio	

¹ Materiale rotabile atto ad ospitare viaggiatori diversamente abili, per il trasporto di sedia a rotelle, tuttavia causa eccezionali esigenze di servizio possono essere effettuati treni non attrezzati.

²stazioni/fermate con marciapiedi adeguati a gestire/ospitare viaggiatori diversamente abili. (*) Punti vendita non gestiti da Sistemi Territoriali S.p.A.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	66,1%	79,9%	79,9%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	71,0%	82,4%	82,4%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]	% soddisfatti	66,1%	74,6%	74,6	sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità (ferro/gomma)	n° corse intermodali / totale corse	0	0	0	rilevazione
	Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani ¹	n° stazioni/f.te / totale stazioni	3/10	3/10	3/10	rilevazione
	Disponibilità aree pubbliche per interscambio con bus ¹	n° stazioni/f.te collegate / totale stazioni				rilevazione
	Disponibilità aree pubbliche interscambio con auto, moto, bici ¹	n° stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate				rilevazione
	Percezione complessiva integrazione trasporto modale	% soddisfatti	31,5%	52,8%	53,0%	sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi di trazione sul totale	100%	100%	100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	36,3%	57,0%	57,0%	sondaggio

Linea Rovigo Chioggia

¹ Nelle stazioni di Chioggia, Adria e Rovigo sono presenti imprese ferroviarie e/o in prossimità delle stesse di imprese di trasporto viaggiatori su gomma.

INDICATORI DI QUALITÀ

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in otto macro argomenti, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni¹

Note	Valore della segnalazione 2018	Valore della segnalazione 2019	Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate
1 ORARIO	44,4 %	77,9%	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
2 AFFOLLAMENTO	16,7 %	3,5%	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.
3 MATERIALE ROTABILE	27,8 %	9,3%	Richiesta di aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni
4 PULIZIA MR	5,6 %	4,7%	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
5 INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	5,6 %	1,2%	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
6 INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	0,0 %	0,0%	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
7 PERSONALE	0,0 %	3,5%	Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
8 PULIZIA STAZIONI/FERMATE	0,0 %	0,0%	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate

¹ Le note sono state riportate sul 26,4% dei questionari di sondaggio.

Sondaggio eseguito nel periodo: dal 13 al 20-05-2019

Linea Rovigo - Verona

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE	
	Tipologia	Unità di misura					
Sicurezza viaggio	Incidentalità su mezzi di trasporto	n° feriti / media giornaliera	0,00	0,00	0,00	rilevazione	
		n° sinistri / treni giorno	0,00	0,00	0,00	rilevazione	
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	46,6%	62,0%	62,0%	sondaggio	
	Anzianità parco rotabile ⁽¹⁾	Totale anzianità carrozze/n. carrozze	20,2	21,2		rilevazione	
	Anzianità massima parco rotabile ⁽¹⁾	% carrozze con anzianità > 10 anni	55,1%	71,74%		rilevazione	
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 ⁽²⁾	% soddisfatti	41,4%	62,0%	62,0%	sondaggio	
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati ⁽³⁾ [con soppressione tratta intera o parziale]	98,4%	99,6%	99,6%	rilevazione	
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	34'	34'	29'	rilevazione	
	Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm]		% Puntualità - ore punta [media]	94,9%	93,6%	93,6%	rilevazione
			% Puntualità - tutti i treni [media]	94,7%	94,5%	94,5%	rilevazione
			% Puntualità hdp (<=5')	99,6%	88,9%	88,9%	rilevazione
			% Puntualità hdp (<=15')	98,4%	98,4%	98,4%	rilevazione
			% Puntualità tutti i treni (<=5')	91,0%	99,2%	99,2%	rilevazione
			% Puntualità tutti i treni (<=15')	98,4%	98,9%	98,9%	rilevazione
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	31,9%	54,3%	55,0%	sondaggio		

⁽¹⁾ Viene considerato solo il materiale rotabile che effettivamente viene utilizzato per servizio viaggiatori.

⁽³⁾ Dato consuntivo al 22/12/2019

⁽²⁾ 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 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	50,0%	63,0%	63,0%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	% soddisfatti	50,0%	67,8%	67,8%	sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° media 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 (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)					
	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	37,1	49,7%	50,0%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	3,1	5,1	5,1	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	1,7	2,6	2,6	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	1,7	5,2	5,2	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	0,9	2,6	2,6	rilevazione
	Disponibilità sale attesa (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate				rilevazione
	Disponibilità pensiline (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate				rilevazione

Linea Rovigo - Verona

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni effettuanti il servizio feriale	57,1%	57,1%	57,1%	rilevazione
		% treni effettuanti il servizio Festivo	61,5%	61,5%	61,5%	rilevazione
	Richiesta treni	% treni su richiesta o prenotazione	100%	100%	100%	rilevazione
Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta	Presenza servizi di assistenza	% treni attrezzati / totale treni giorno ¹	15,7%	15,7%	1,7%	rilevazione
		% staz./fermate attrezzate / totale staz./fermate (Rovigo Sala Blu RFI tel. 800906060) ²	23,1%	23,1%	23,1%	rilevazione
	Percezione complessiva servizi viaggiatori diversamente abili	% soddisfatti	40,5%	48,3%	49,0%	sondaggio
Informazioni alla clientela	Tempestività risposta	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	n° stazioni munite / totale stazioni	5/5	5/5	5/5	rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	8/8	8/8	8/8	rilevazione
		n° p. vendita munite / tot. punti vendita(*)				
	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio (**)	% soddisfatti	47,4%	65,9%	65,9%	sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	% soddisfatti	34,4%	52,6%	52,6%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./f.ta e al binario]	% soddisfatti	44,0%	66,0%	66,0%	sondaggio
	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	44,0%	57,4%	57,4%	sondaggio
Percezione complessiva a bordo treno	% soddisfatti	54,3%	68,7%	68,7%	sondaggio	

¹ Materiale rotabile atto ad ospitare viaggiatori diversamente abili, per il trasporto di sedia a rotelle, tuttavia causa eccezionali esigenze di servizio possono essere effettuati treni non attrezzati.

²stazioni/fermate con marciapiedi adeguati a gestire/ospitare viaggiatori diversamente abili. (*) Punti vendita non gestiti da Sistemi Territoriali S.p.A.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	71,6%	77,4%	78,0%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	70,7%	78,1%	78,1%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]	% soddisfatti	76,7%	80,3%	80,3%	sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità (ferro/gomma)	n° corse intermodali / totale corse	0	0	0	rilevazione
	Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani ¹	n° stazioni/f.te / totale stazioni/f.te	5/13	5/10	5/10	
	Disponibilità aree pubbliche per interscambio con bus	n° stazioni/f.te collegate / totale stazioni				rilevazione
	Disponibilità aree ST o Pubbliche interscambio con auto, moto, bici	n° stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate				rilevazione
	Percezione complessiva integrazione trasporto modale	% soddisfatti	39,7%	57,0%	57,0%	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	35,3%	51,6%	52,0%	sondaggio

¹Nelle adiacenze delle stazioni sono presenti vettori di trasporto su gomma

INDICATORI DI QUALITÀ

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in otto macro argomenti, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni¹

Note	Valore della segnalazione 2018	Valore della segnalazione 2019	Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate
1 ORARIO	40,0%	76,6%	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
2 MATERIALE ROTABILE	12,0%	9,1%	Richiesta di aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni
3 AFFOLLAMENTO	36,0%	6,5%	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.
4 INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	0,0%	0,0%	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
5 PULIZIA MR	4,0%	0,0%	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
6 INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	8,0%	2,6%	Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
7 PERSONALE	0,0%	3,9%	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
8 PULIZIA STAZIONI/FERMATE	0,0%	1,3%	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate

¹ Le note sono state riportate sul 20,9% dei questionari di sondaggio.

Sondaggio eseguito nel periodo: dal 13 al 20-05-2019

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

2020

Indice

<u>Premessa</u>	4
<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</u>	8
<u>Segnalazioni e Reclami 2019</u>	11
<u>Oggetti smarriti</u>	11
<u>Indagine sul grado di soddisfazione della clientela</u>	11
<u>Treni e stazioni</u>	11
<u>Accessibilità a stazioni e treni</u>	11
<u>Servizio fornito alle persone con disabilità o mobilità ridotta</u>	12
<u>Regolarità del servizio, frequenza e puntualità dei treni</u>	14
<u>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</u>	17
<u>Ambiente</u>	19
<u>Attività di miglioramento programmate</u>	19
<u>Commerciale/Viaggiatori</u>	19
<u>Tablette riassuntive: Sistema Controllo Marcia Treno</u> <u>(SCMT) linea Adria-Mestre</u>	19
<u>Interventi messi in atto per il risparmio energetico nell'anno 2018</u>	19
<u>Sito virtuale di trasporto: considerazioni</u>	19

<u>Comparto passeggeri</u>	20
<u>Comparto merci</u>	21
<u>Influenza degli impianti di illuminazione sui consumi energetici del materiale rotabile</u>	22
<u>Partecipazione all’evento “Energy Business Forum 2019”</u>	24
<u>Proposte di efficientamento energetico per il futuro</u>	26
<u>Primo monitoraggio</u>	26
<u>Utilizzo del sistema SCMT per il monitoraggio Energetico del materiale rotabile</u>	26
<u>Studio degli impianti di illuminazione delle stazioni ferroviarie finalizzati alla sostituzione delle lampade Fluorescenti con lampade a led</u>	28
<u>Controllo consumi del materiale rotabile</u>	28
<u>Specifiche di acquisto nuovi mezzi ferroviari</u>	29

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, acquisiti a seguito dell'indagine mirata a conoscere il 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.
- 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 il servizio di trasporto pubblico viaggiatori, in virtù del contratto di servizio con la Regione del Veneto. In virtù di detto contratto Sistemi Territoriali effettua il servizio di trasporto ferroviario viaggiatori anche delle linee Rovigo – Chioggia e Rovigo - Verona.

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 sta provvedendo alla nuova certificazione del proprio Sistema di Gestione Qualità ai punti norma della ISO 9001:2015. Sistemi Territoriali ha altresì acquisito la certificazione UNI ISO 45001:2018 N. IT19/0750, Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria. Erogazione del servizio di manovra e formazione treni per conto terzi. Progettazione, realizzazione e gestione di lavori, opere ed infrastrutture civili, industriali, ferroviarie, idrovie, idrauliche, intermodali portuali. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali. Gestione banche dati natanti Regione Veneto.


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:

- Orari
- Titoli di viaggio disponibili e ammissione al trasporto
- Trasporto bici al seguito
- 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. Per gli utilizzatori di smartphone e tablet è stata realizzata un'apposita applicazione che consente il collegamento diretto a *PuntualTreno* 

È altresì attivo 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.

Nella maggior parte delle 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 e da comunicati diramati con il sistema di diffusione sonora.

A bordo treno le informazioni vengono fornite direttamente dal capo treno e per la linea Adria Mestre anche con messaggi attraverso l'ausilio di un sistema video/sonoro che riporta anche le indicazioni delle varie fermate del treno lungo il percorso ferroviario.

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

- Telefono 800 366 766 Numero Verde gratuito
 049 584 0265
- Fax 049 970 2995
- E-mail ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it
- Pec ferroviaadriamestre@pec.sistemiterritorialispa.it
- Indirizzo Sistemi Territoriali S.p.A. – Direzione Ferroviaria –
 Viale degli Alpini n. 23 – 35028 – Piove di Sacco (PD)

Biglietti, tipologia e modalità di acquisto

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

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 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;
- Abbonamenti in servizio integrato Sistemi Territoriali/Trenitalia per Venezia S.L./Venezia Porto Marghera;

- Abbonamenti in servizio 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. I biglietti validi sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona sono disponibili nelle biglietterie Trenitalia di stazione e nei punti vendita della rete di vendita Trenitalia;
- prima di salire a bordo il viaggiatore deve convalidare il biglietto ove previsto 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 può procedere all'auto convalida nei tempi e modi previsti dalla normativa vigente.

Punti vendita

Nelle prossimità delle stazioni e fermate della linea Adria-Mestre gravitano punti vendita (giornalari, tabaccherai, bar, ecc.), che sono dotati di emettitrici da banco abilitate alla vendita di biglietti e abbonamenti. Sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona la rete di vendita è gestita da Trenitalia.

L'elenco dei punti vendita biglietti è riportato anche sulla carta dei servizi pubblicata sul sito internet aziendale ed esposto nelle bacheche delle stazioni e fermate con indicate nelle cartine geografiche 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. 80x110x45.

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. Il viaggiatore deve provvedere personalmente alle operazioni di carico/scarico della bicicletta ed è responsabile della custodia e degli eventuali danni causati.

La disponibilità al trasporto deve essere preventivamente verificata scrivendo a so.fam@sistemiterritorialispa.it, poiché l'accesso al treno sarà subordinato alla

disponibilità dei posti: il personale di bordo può rifiutare il trasporto se ciò possa pregiudicare il servizio ferroviario.

Rimborsi e indennità

Diritto al rimborso

Rimborsi e indennità nel caso di 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 a mezzo bonifico bancario.

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, viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili 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 biglietti di corsa semplice (Art. 17 del REG. CE n. 1371/2007)

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;
- Il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Indennità da ritardo per biglietti di abbonamento (Delibera 106/2018 ART)

All'utente titolare di **abbonamento mensile o annuale in servizio interno (linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia)** o **mensile integrato ST-Trenitalia (linea Adria-Venezia)** che sia costretto a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso, è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga cancellato. Detto indennizzo è fissato come segue:

- Abbonamento mensile: indennizzo pari al 15% del prezzo dell'abbonamento;
- Abbonamento annuale ordinario: indennizzo pari a 1/12 del 15% del prezzo dell'abbonamento;
- Abbonamento annuale studente: indennizzo pari a 1/10 del 15% del prezzo dell'abbonamento.

Per il calcolo delle percentuali di ritardo/soppressione del servizio, non disponendo della rilevazione dettagliata per singola stazione/fermata della tratta indicata sul titolo di viaggio, ma solo origine e destino della linea ferroviaria interessata, viene adottata la procedura di maggiorare del 10% la percentuale di ritardi/soppressione origine-destino della linea ferroviaria interessata, al fine di comprendere anche i ritardi/soppressioni eventualmente interessanti le stazioni/fermate intermedie e quindi tutte le possibili tratte indicate sul titolo di viaggio.

I dati di puntualità delle tre linee verranno pubblicati mensilmente sul sito www.sistemitorrorialispa.it come pure il modulo per la richiesta dell'indennizzo.

Per gli utenti titolari di **abbonamenti in servizio "misto" AVM/ACTV-ST** continuano ad avere piena validità le condizioni previste da AVM/ACTV.

Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi

La richiesta di indennità deve essere presentata personalmente o inviata per posta a:

Sistemi Territoriali S.p.A.
Direzione di Esercizio Ferroviario
Viale degli Alpini n. 23
35028 Piove di Sacco (PD)

allegando il biglietto in originale regolarmente obliterato alla partenza e all'arrivo.

La richiesta di indennità per viaggi sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona può essere presentata anche ad una biglietteria Trenitalia; nel caso di biglietto elettronico, la richiesta può essere inviata anche per email a info@sistemiterritorialispa.it allegando il biglietto elettronico regionale BER.

La richiesta di indennità dovrà pervenire entro e non oltre 30 giorni. La tempistica massima per il riconoscimento di rimborsi e/o indennità è pari a 90 giorni. Nel caso in cui la richiesta non venga accolta, verrà fornita all'utente la relativa motivazione.

Nel caso si ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n 1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, sia mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it sia compilando ed inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 2,00.

La richiesta di rimborso e/o indennità può essere fatta anche in lingua inglese.

La Direzione effettuerà l'immediato rimborso in contanti, previo appuntamento, negli Uffici di Piove di Sacco o a mezzo bonifico sul numero iban del conto indicato dal viaggiatore al momento della richiesta.

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 diverso o in base ad un itinerario alternativo, rimane inferiore a 60 minuti.

Segnalazioni e Reclami 2019

Sono pervenuti numero 49 segnalazioni/reclami, ai quali è stato dato seguito con le modalità indicate nel seguente prospetto:

Reclami 2018	Reclami 2019	Risposto nei termini		Risposto oltre i termini		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
		Nr. 49	100%	Nr. 0	0%	Nr. 0	0%	Nr. 0	0%
Nr. 48	Nr. 49								

Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti a bordo dei treni 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 per la linea Adria-Mestre, e l'ufficio di Sistemi Territoriali di Rovigo per le linee Rovigo - Chioggia e Rovigo - Verona.



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.

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.

A mezzo locandine, invio sms, e-mail e pubblicazione sul sito web aziendale il viaggiatore viene messo a conoscenza dell'indagine sulla qualità del servizio fornito ed invitato alla compilazione di un questionario editabile accessibile da sito web www.sistemiterritorialispa.it, che rimane disponibile per circa un mese. L'indagine prevede anche la presenza di un incaricato che distribuisce questionari cartacei a bordo dei treni

L'esito dei dati acquisiti durante il periodo di indagine vengono 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** (della linea Adria-Mestre) la situazione dei servizi quali per esempio la presenza di: pensilina, sala di attesa,

idoneità accesso alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, punti vendita biglietti, avviso sonoro, teleindicatore, sottopasso.

Le infrastrutture delle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona sono di Rete Ferroviaria Italiana e i punti vendita sono a cura di Trenitalia.

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

SERVIZIO FORNITO ALLE PERSONE CON DISABILITÀ O MOBILITÀ RIDOTTA

L'azienda, volendo dare particolare attenzione alle specifiche esigenze alle persone con disabilità o mobilità ridotta, sta attrezzando le stazioni in modo tale da poter consentire loro l'accesso ai treni.

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

L'orario al pubblico riporta con apposito pittogramma i treni 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, si avvale dei servizi forniti dalle Sale Blu di RFI, per quanto attiene alle stazioni di Ve.Mestre e Rovigo. Per l'utilizzo del servizio si riportano i riferimenti:

- 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 al pubblico della linea Adria-Mestre riporta anche le stazioni e le fermate della linea attrezzate per il servizio di persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Tabella riassuntiva del grado di soddisfazione relativa all'accessibilità alle stazioni/fermate ed ai mezzi

Tutti i dati riportati sono consuntivati al 31/10 con previsione al 31/2012

ferrovia Adria – Ve.Mestre

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2019
	Tipologia	Unità di misura	
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	65,0
Accessibilità	Accesso alla stazione e binari	% soddisfatti	63,3

ferrovia Rovigo-Chioggia⁽¹⁾

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2019
	Tipologia	Unità di misura	
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	66,0
Accessibilità	Accesso alla stazione e binari	% soddisfatti	69,0

⁽¹⁾ Per l'infrastruttura non è competente Sistemi Territoriali S.p.A.

ferrovia Rovigo-Verona⁽¹⁾

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2019
	Tipologia	Unità di misura	
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	63,0
Accessibilità	Accesso alla stazione e binari	% soddisfatti	67,8

⁽¹⁾ Per l'infrastruttura non è competente Sistemi Territoriali S.p.A.

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 e quant'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 Trenitalia.

Nel caso in cui 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 dal sito internet www.sistemiterritorialispa.it; il numero verde 800 366 766 è disponibile per ogni tipo di informazione.

Tabella riassuntiva della puntualità dei treni
ferrovia Adria-Mestre

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore anno 2019	
	Tipologia	Unità di misura		
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio ¹	treni effettuati / treni programmati	99,5%	
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	29'	
	Puntualità treni ore di punta [bdp] e dato medio [dm]		puntualità: ore di punta (media)	97,5%
			puntualità: tutti i treni (media)	96,5%
			treni giunti <=5' bdp	97,3%
			treni giunti <=15' bdp	97,7%
			treni giunti <=5' tutti i treni	96,2%
			treni giunti <=15' tutti i treni	96,8%
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	41,6%		

¹ Il dato tiene conto delle soppressioni totali e parziali

ferrovia Rovigo-Chioggia

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore anno 2019	
	Tipologia	Unità di misura		
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio ¹	treni effettuati / treni programmati	99,8%	
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	35'	
	Puntualità treni ore di punta [bdp] e dato medio [dm]	puntualità: ore di punta (media)		98,4%
		puntualità: tutti i treni (media)		98,1%
		treni giunti <=5' bdp		98,5%
		treni giunti <=15' bdp		99,9%
		treni giunti <=5' tutti i treni		97,3%
	treni giunti <=15' tutti i treni		99,3%	
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		55,3%	

¹ Il dato tiene conto delle soppressioni totali e parziali

ferrovia Rovigo-Verona

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore anno 2019	
	Tipologia	Unità di misura		
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio ¹	treni effettuati / treni programmati	99,6%	
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	34'	
	Puntualità treni ore di punta [bdp] e dato medio [dm]	puntualità: ore di punta (media)		93,6%
		puntualità: tutti i treni (media)		94,5%
		treni giunti <=5' bdp		88,9%
		treni giunti <=15' bdp		98,4%
		treni giunti <=5' tutti i treni		99,2%
	treni giunti <=15' tutti i treni		98,9%	
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		54,3%	

¹ Il dato tiene conto delle soppressioni totali e parziali

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture

Le operazioni di pulizia della stazione di Piove di Sacco vengono effettuate con cadenza giornaliera, mentre nelle altre stazioni e fermate della linea Adria-Mestre gli interventi di pulizia programmati vengono effettuati con cadenza almeno mensile. 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.

Le pulizie relative alle stazioni e fermate delle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona non sono a cura di Sistemi Territoriali.

Tabella riassuntiva della pulizia dei mezzi e delle strutture

ferrovia Adria – Ve.Mestre

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2019
	Tipologia	Unità di misura	
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia ordinaria: automotrici e rimorchiate	Numero interventi	Interventi giornalieri
	Pulizia di base: automotrici e rimorchiate	Frequenza media gg.	Almeno ogni 15 gg.
	Pulizia radicale: automotrici e rimorchiate	Frequenza media gg.	Mensile
	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	56,3%
Pulizie e condizioni igieniche delle strutture	Pulizia spazi pubblici: stazioni, fermate, (sale d'attesa, sottopassi pedonale, banchine)	Intervento standard	Giornaliero
		Intervento di Base e di Mantenimento	Cadenza settimanale
		Intervento radicale (pulizia capillare)	Cadenza mensile

ferrovia Rovigo - Chioggia

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2019
	Tipologia	Unità di misura	
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia ordinaria: automotrici e rimorchiato	Numero interventi	Interventi giornalieri
	Pulizia di base: automotrici e rimorchiato	Frequenza media gg.	Almeno ogni 15 gg.
	Pulizia radicale: automotrici e rimorchiato	Frequenza media gg.	Cadenza mensile
	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	54,3%
Pulizie e condizioni igieniche delle strutture	Pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate	Intervento radicale	A cura di RFI

ferrovia Rovigo - Verona

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2019
	Tipologia	Unità di misura	
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia ordinaria: automotrici e rimorchiato	Numero interventi	Interventi giornalieri
	Pulizia di base: automotrici e rimorchiato	Frequenza media gg.	Almeno ogni 15 gg.
	Pulizia radicale: automotrici e rimorchiato	Frequenza media gg.	Cadenza mensile
	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	49,7%
Pulizie e condizioni igieniche delle strutture	Pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate	Intervento radicale	A cura di RFI

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.

Tutti i rotabili vengono sottoposti ciclicamente a verifiche e revisioni previste dai “piani di manutenzione” definiti dal costruttore.

Attività di miglioramento programmate

Commerciale/Viaggiatori

Emettitrici: in fase di rinnovamento il parco emettitrici da banco dei punti vendita biglietti e abbonamenti con nuovi apparati più prestazionali.

Bigliettazione:

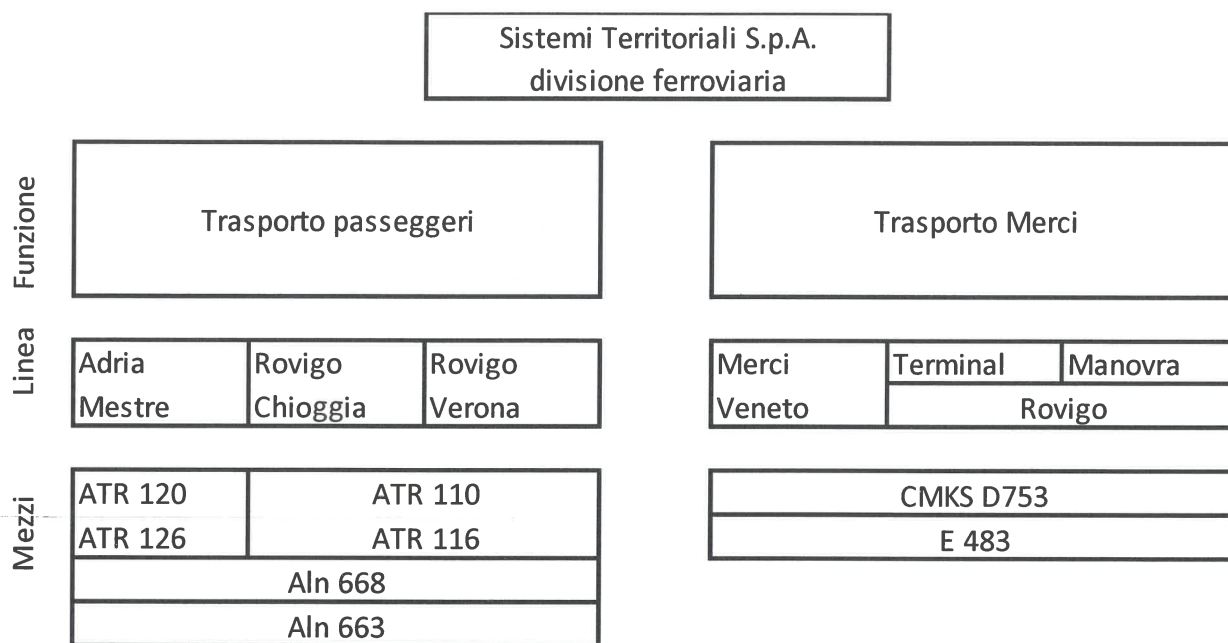
- il progetto relativo alla *Bigliettazione a bordo*, che prevede l'emissione dei titoli di viaggio con modalità digitale, migrando da smartphone e cartaceo a tablet con stampa immediata a mezzo bluetooth, sarà completata nel 2020
- in merito al progetto relativo all'acquisizione del *Biglietto online* tramite il sito web aziendale, che consentirà altresì l'acquisto del biglietto in appoggio alla tessera di abbonamento, non realizzata nel 2019, se ne prevede la realizzazione entro la fine del 2020.

1. Interventi messi in atto per il risparmio energetico nell'anno 2019

(Energy manager ing. Francesco Veronese)

1.1 Sito virtuale di trasporto: considerazioni

Il sito virtuale di trasporto gestito da Sistemi Territoriali risulta suddiviso nelle due attività principali di trasporto passeggeri e merci come da prospetto seguente.



L'analisi energetica eseguita sui dati 2019 ha evidenziato quanto segue:

Comparto passeggeri

- Tutto il materiale rotabile in dotazione a Sistemi Territoriali presenta un indicatore di consumo specifico compreso tra i **147 ed i 200 kJ/(km*posto)**, e la cui media è **168 kJ/(km*posto)**, che risulta perfettamente in linea con gli indicatori di riferimento mondiali [circa 140 kJ/(km*posto)], mentre il riferimento europeo è di circa 380 kJ/(km*posto)¹.
- I risultati migliori vengono raggiunti dalle automotrici Stadler a 2 e a 4 moduli, che offrono i valori più elevati in termini di capienza passeggeri, ma purtroppo risultano anche il materiale rotabile meno utilizzato perché maggiormente sottoposto a riparazioni causa frequenti guasti.
- Le automotrici tipo Fiat Aln 663 raggiungono i risultati peggiori perché eseguono servizio sia come modulo singolo (130 posti), sia in abbinamento alle rimorciate che ne raddoppiano la capienza.
- Il confronto dei valori di consumo specifico tra automotrici della stessa famiglia presentano variazioni contenute nell'ordine del 10-15%, ad eccezione dell'automotrice Fiat Aln 668 ad unico modulo in noleggìo da Trenitalia

¹ Railway Handbook 2017, Fig. 15: World Railway specific energy consumption, 1975-2015 e Fig. 28: EU Railway specific energy consumption, 1990-2015.

“1237”, che presenta un consumo specifico superiore di circa il 12% rispetto agli altri mezzi della stessa famiglia.

- Tutte le analisi fatte fanno sempre riferimento ai posti offerti, ma non tengono conto dell'effettivo livello di frequentazione del treno. Sistemi Territoriali esegue periodicamente rilievi sulla frequentazione, ma i dati sono collegati al numero del treno e non alla tipologia del materiale rotabile utilizzato. L'aumento del dettaglio della raccolta dati potrebbe consentire analisi più precise e fornire informazioni sulla pianificazione del materiale rotabile in relazione all'effettiva frequentazione del servizio.

Comparto merci

- Il consumo medio dei 3 locomotori diesel CMKS è di 1,83 l/km.
- La variazione tra il consumo medio delle 3 macchine (001-003-004) è abbastanza significativo, ma certamente risulta influenzato dai chilometri percorsi da ogni macchina e dalla lunghezza dei tragitti effettuati.
- La macchina 001 presenta un consumo medio inferiore al 27% rispetto alle altre macchine gemelle, mentre la macchina 003 presenta un consumo di oltre il 48% più alto rispetto alle altre macchine gemelle: questo fatto è dovuto principalmente alla tipologia e alla massa del carico trasportato (dato purtroppo non disponibile).

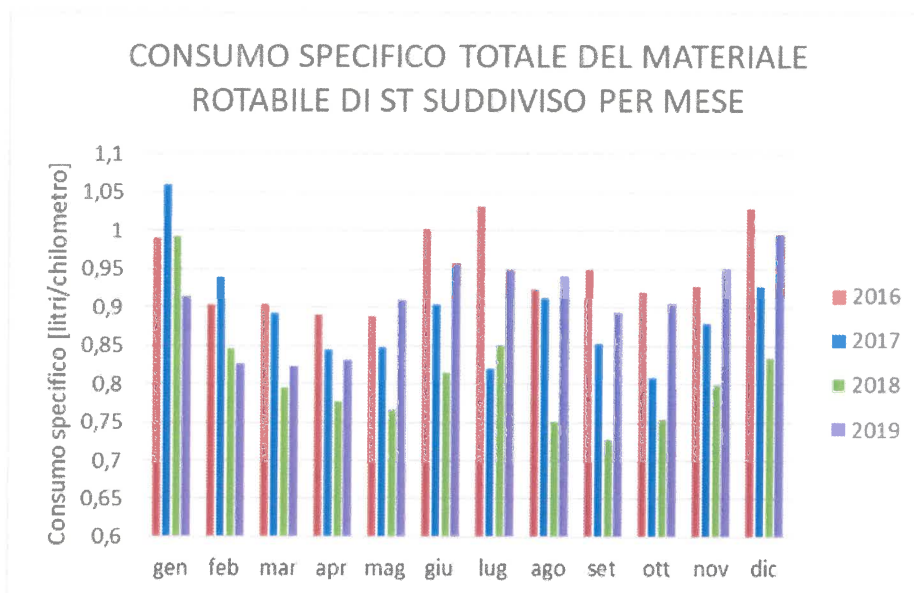
Sulla base delle considerazioni esposte, si ribadiscono le seguenti strategie operative di efficienza energetica già riportate nei report degli anni scorsi e preventivamente concordate con i rispettivi responsabili dei servizi Ing. Coccato e p.i. Mescalchin.

- Sviluppo di un processo di raccolta dati continuo che consenta di ottenere informazioni relativamente alla tipologia del mezzo, ai dati di rifornimento, ai chilometri percorsi, alla tipologia di servizio svolto, alla frequentazione dei passeggeri o alle tonnellate di materiale trasportato (alcune di queste attività saranno sviluppate mediante la compilazione della “scheda treno” in corso di completamento).
- Preparazione di una serie di specifiche di acquisto e di gara per l'acquisto di mezzi con consumo specifico inferiore ai 130 kJ/(km*posto). Compatibilmente con i parametri vincolati da RFI, dalle infrastrutture utilizzate e dalla Regione Veneto.
- Formazione specifica per il personale conducente così da garantire una guida quanto più efficiente possibile in relazione al rispetto degli orari previsti.

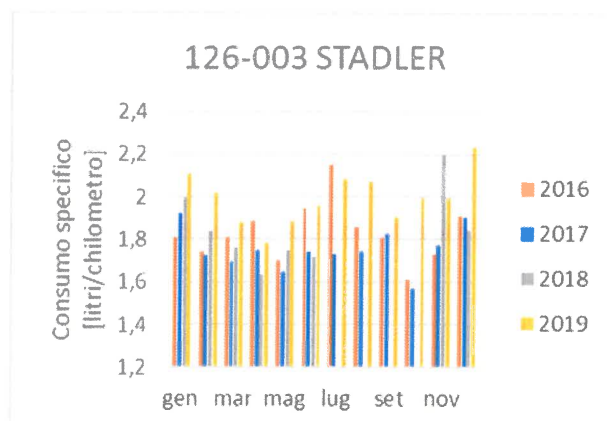
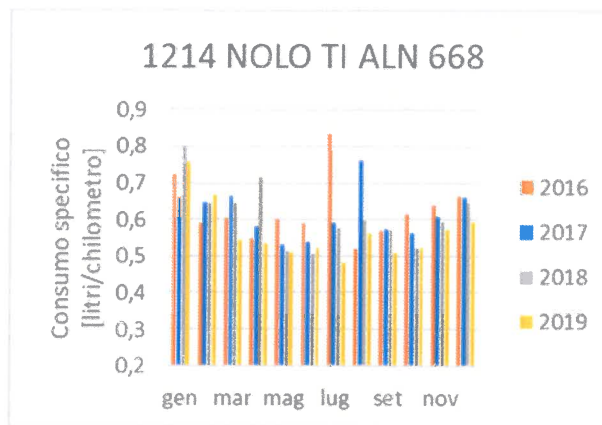
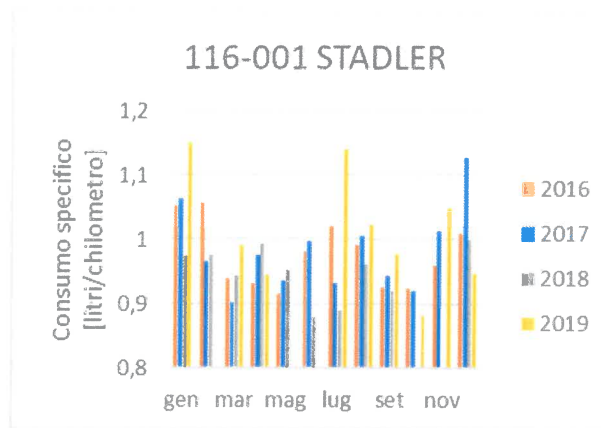
1.2 Influenza degli impianti di climatizzazione sui consumi energetici del materiale rotabile

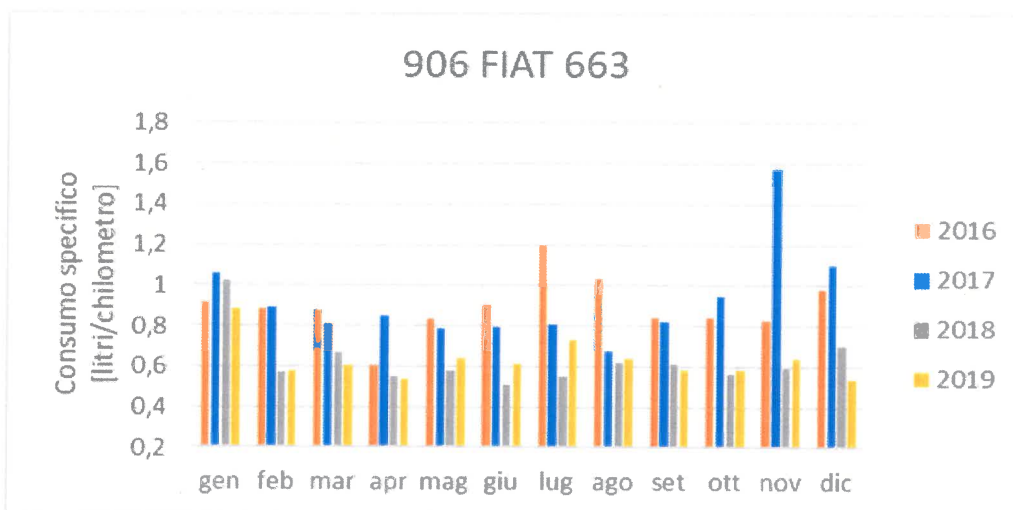
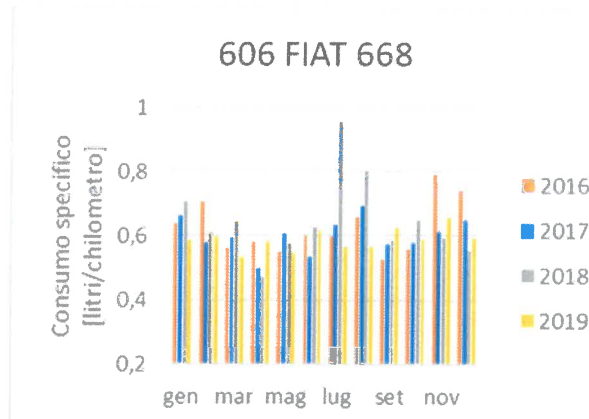
I consumi energetici del materiale rotabile, anche se si sarebbe portati a pensare che siano principalmente condizionati dalla trazione, sono fortemente influenzati anche dall'utilizzo degli impianti di climatizzazione sia invernale che estiva. Grazie al monitoraggio energetico attuato, è stata quindi eseguita un'analisi macroscopica dei consumi mensili di ogni materiale rotabile, confrontandone i risultati relativi agli anni dal 2016 al 2019.

Nel grafico sottostante è riportato il consumo specifico totale del materiale rotabile di Sistemi Territoriali S.p.A. suddiviso per mese e relativo agli ultimi quattro anni. Si evidenzia il maggior consumo nei mesi invernali ed estivi rispetto a quelli primaverili ed autunnali.



Di seguito si riportano i consumi specifici mensili di un mezzo tipo per ogni famiglia.





Alla luce di quanto sopra esposto, si rappresenta che sarebbe opportuno scorporare la misurazione del consumo legato alla climatizzazione dalla misurazione del restante consumo per trazione e altri usi, al fine di effettuare un monitoraggio energetico di dettaglio finalizzato al risparmio e all'efficienza energetica, con conseguente ottimizzazione degli impianti di climatizzazione installati a bordo dei treni. Si informa pertanto il dirigente dell'Impresa Ferroviaria che sarebbe utile implementare uno specifico apparato di misura e monitoraggio all'interno del nuovo sistema SCMT di recente installazione oppure di installare altra tecnologia specifica idonea allo scopo.

1.3 Partecipazione all'evento "Energy Business Forum 2019" in programma i giorni 11-12 aprile 2019 a Rimini (organizzato da Richmond Italia)

Sistemi Territoriali S.p.A., in quanto azienda virtuosa nel percorso della diagnosi energetica applicata al settore dei Trasporti Pubblici, dopo aver partecipato il 21 novembre 2017 come relatrice alla conferenza annuale della F.I.R.E. (Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia) dal titolo "ENERMANAGEMENT 2017" e dopo

aver organizzato il 20 giugno 2018 il primo audit energetico nazionale nel settore Logistica e Trasporti organizzato con la F.I.R.E., nel corso dell'anno 2019 ha partecipato all'evento "Energy Business Forum 2019" organizzato da Richmond Italia.

Energy Business forum si pone come momento di incontro tra la domanda e l'offerta di prodotti, servizi, soluzioni e progetti che coinvolgono il mercato dell'energia in Italia, ma anche come occasione di condivisione delle esperienze e di formazione in una realtà in continua evoluzione e con la necessità di adeguarsi ad un contesto normativo complesso e variegato.

È stata occasione per illustrare gli interventi di efficientamento energetico in atto nel settore della navigazione interna, finalizzati ad un revamping generale degli impianti delle infrastrutture dal punto di vista energetico ed ambientale e ad incentivare il trasporto di merci intermodale acqua-ferro-gomma.

Sistemi Territoriali S.p.A., infatti, crede che grazie a questi interventi di sostenibilità energetica ed ambientale vi siano anche numerosi benefici non energetici connessi agli interventi, tra i quali:

- la riduzione della manutenzione e dei relativi costi;
- l'aumento del comfort dei passeggeri;
- il miglioramento della sensibilità energetica da parte del personale interno, condividendone i risultati del monitoraggio energetico aziendale.

La partecipazione all'evento è stata inoltre occasione di aggiornamento formativo per l'energy manager, che ha potuto seguire anche diverse sessioni didattiche sui temi energetici.

Dalla partecipazione all'"Energy Business Forum 2019", infine, è scaturita anche la collaborazione con la ditta Socomec Elettrotecnica Srl di San Giuliano Milanese (MI), p.IVA It02054790155, relativamente alla fornitura di misuratori di energia elettrica Digiware da installare nei quadri elettrici degli impianti relativi alla navigazione interna.

2. Proposte di efficientamento energetico per il futuro

2.1 Piano di monitoraggio

Il sistema di rilevazione dei dati messo a punto in quest'ultimo lustro permette di monitorare i consumi della società per vettore energetico con cadenza mensile. Tuttavia, vista la natura dei dati, appare maggiormente significativo procedere con un confronto dei consumi a livello annuale.

Si richiama comunque l'attenzione sull'importanza di implementare un sistema di monitoraggio di dettaglio per alcuni specifici siti, ove confluiscono diverse attività, al fine di evidenziare separatamente i consumi per le attività principali, i servizi generali e i servizi ausiliari. Tale sistema è in procinto di essere installato negli impianti correlati alla divisione navigazione, come meglio illustrato al successivo paragrafo 4.7.

Tra gli altri siti, richiede particolare attenzione il sito virtuale di trasporto, per il quale è stato consigliato di attivare un sistema di monitoraggio per quantificare il "load factor". Tale sviluppo di un processo di raccolta dati continuo consentirebbe di avere informazioni relativamente alla frequentazione del servizio mettendole in relazione con la tipologia del rotabile utilizzato.

2.2 Utilizzo del sistema SCMT per il monitoraggio energetico del materiale rotabile

- Il Sistema Controllo Marcia Treno (SCMT), sviluppato a partire dal 2000, è un sistema di sicurezza della marcia dei treni di ausilio al macchinista applicabile su linee elettrificate delle reti fondamentale, complementare e di nodo, a semplice o doppio binario, ed è certificato fino alla velocità massima di 250 km/h. Il sistema ha richiesto una complessa fase di sviluppo ed omologazione in accordo con le attività di Verifica, Validazione e Valutazione definite dalle normative europee CENELEC applicabili in materia e fatte proprie da RFI.
- Esso fornisce il controllo della velocità massima ammessa, istante per istante, in relazione ai vincoli posti dal segnalamento, dalle caratteristiche dell'infrastruttura e dalle prestazioni del treno, sia in condizioni normali che di degrado.
- Il sistema è "trasparente" per il macchinista, che continua ad operare con le abituali modalità di condotta. Esso è composto da:
 - un Sotto Sistema di Terra (SST), con il compito di trasferire a bordo del locomotore, tramite punti informativi (tecnologia a "boe" dello stesso tipo utilizzato per il sistema interoperabile ERTMS), le informazioni sull'aspetto del segnale (condizioni sulla libertà della via) e sulle caratteristiche della linea;
 - un Sotto Sistema di Bordo (SSB), composto da un computer che ha il compito di elaborare le informazioni acquisite dalle boe, da eventuali codici del binario e dalle operazioni del personale di macchina, e che è in grado di comandare la frenatura di

servizio o di urgenza nel caso in cui vengono superati i vincoli di marcia controllati dal sistema.

Il Sotto Sistema di Terra, attraverso le “boe” che si attivano al passaggio di un treno, invia informazioni al Sotto Sistema di Bordo che, effettuate le conseguenti elaborazioni anche sulla base dei parametri del treno introdotti all’origine della corsa, determina i tetti e le curve di velocità che consentono la protezione della marcia del treno.

Il grafico che segue schematizza la relazione fra i vari componenti del sistema SCMT.



Anche sulla **linea Adria-Mestre** gestita come infrastruttura da Sistemi Territoriali S.p.A. fino al 31/12/2019 (oggi da Infrastrutture Venete srl) è stato installato il citato Sistema Controllo Marcia Treno. Oltre alla sua funzione principale precedentemente descritta, **tale sistema si mostra anche molto utile per il monitoraggio energetico del materiale rotabile**, in quanto al suo interno vengono memorizzati centinaia di parametri relativi alla singola corsa di ogni treno istante per istante (secondo per secondo). Si possono quindi costruire grafici specifici per l’analisi di dettaglio dell’utilizzo del materiale rotabile. In particolare, risultano molto interessanti i seguenti parametri:

- contactilometri totale e distanza relativa percorsa;
- velocità istantanea;
- stato della trazione e della leva di trazione;
- informazioni relative all’utilizzo dei freni e alla percentuale della massa frenata;
- Energia Attiva e Reattiva Consumata e Rigenerata;
- posizione del treno con indicazione delle coordinate geografiche;

- collegamento tra numero della corsa del treno e materiale rotabile;
- limiti massimi legati alla singola corsa, come la velocità massima impostata.

Si informa pertanto il dirigente dell'Impresa Ferroviaria che sarebbe utile usufruire delle informazioni sopra riportate (ed implementate nel nuovo sistema SCMT in funzione), al fine di effettuare un monitoraggio energetico di maggior dettaglio.

2.3 Studio degli impianti di illuminazione delle stazioni ferroviarie finalizzato alla sostituzione delle lampade fluorescenti con lampade a led

Al fine di effettuare un efficientamento energetico delle stazioni ferroviarie gestite da Infrastrutture Venete srl (già Sistemi Territoriali S.p.A.), si sta continuando la valutazione per redigere un progetto per la sostituzione dei tubi fluorescenti e/o delle lampade a ioduri metallici o di sodio attualmente presenti con l'installazione di nuovi corpi lampada con tecnologia led. Nel corso dell'anno 2020, in collaborazione con i tecnici del reparto elettrico degli Uffici Navigazione Interna, si sta proseguendo l'attività già iniziata nel 2019 relativamente allo studio tecnico e allo sviluppo di considerazioni sulla convenienza economica dell'intervento.

2.4 Controllo consumi materiale rotabile

Per quanto riguarda la flotta ferroviaria, si ritiene importante continuare la programmazione, già in atto, di una formazione specifica per il personale conducente così da garantire una guida quanto più efficiente possibile in relazione al rispetto degli orari previsti. Infatti, un macchinista può dare un contributo determinante a ridurre i consumi energetici attraverso il suo stile di guida. Se, e solo se, il treno non sta viaggiando in ritardo, il macchinista può mettere in pratica alcuni semplici accorgimenti che consentono di risparmiare energia con ripercussioni minime in termini di tempo perso. Esperienze di altre ferrovie europee hanno dimostrato che con alcune accortezze di guida, sono possibili riduzioni dei consumi dell'ordine del 10%. Ad esempio si possono mettere in atto i seguenti accorgimenti:

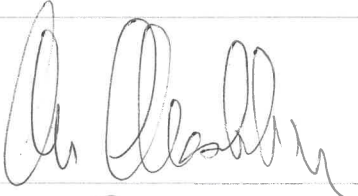
- Evitare di accelerare con la massima coppia, ma farlo in modo graduale (in particolare per mezzi ad avviamento reostatico);
- Evitare di accelerare fino alla velocità massima ammessa nei casi in cui il treno stia viaggiando con un anticipo consistente;
- Evitare di accelerare alla massima velocità ammessa in sezioni di breve estensione, evitando di dover frenare poco dopo;
- Ove possibile, evitare la frenatura pneumatica all'ultimo momento, privilegiando la frenatura elettrica per ridurre la velocità fino ad almeno 50-70 km/h, per poi procedere con la pneumatica.

Nota comunque la tipologia di linee ferroviarie nelle quali circola il materiale rotabile di Sistemi Territoriali S.p.A., caratterizzate da numerose fermate in tratti chilometrici molto corti, gli accorgimenti di cui sopra non possono essere sfruttati al pieno delle

capacità, dal momento che il macchinista deve rispettare il punto di partenza e di arrivo in un tratto molto corto e quindi non possiede margine per ulteriore risparmio energetico.

2.5 Specifiche di acquisto nuovi mezzi ferroviari

Si suggerisce alla Divisione Impresa Ferroviaria (oggi Sistemi Territoriali S.p.A.) di preparare una serie di specifiche di acquisto e di gara per l'acquisto di mezzi con consumo specifico inferiore ai 130 kJ/(km*posto). Compatibilmente con i parametri vincolati da RFI, dalle infrastrutture utilizzate e dalla Regione Veneto.

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