SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

2014

# Carta dei Servizi della Mobilità

2014

# Carta dei Servizi della Mobilità

# FERROVIA ADRIA MESTRE

# INDICE

**PREMESSA** 7

**Articolazione della Carta** 8

**PARTE I**

**1. Principi della Carta** 9
Principi fondamentali del trasporto 10

**2. L'azienda** 11
Cenni storici 11
La linea 12
Le stazioni 14
Le fermate 15
Parco mezzi 16
I servizi 17
Integrazione modale 18

**PARTE II**

**3. Regolarità del servizio** 19
Indicatori e standard di qualità del servizio 19
Puntualità treni 19
Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero 20

**4. Pulizia e igiene** 20

**5. Comfort del viaggio** 21

**6. Tutela dell'ambiente** 21

**7. Certificazione** 21

## PARTE III

**8. Tutela del Viaggiatore** 23
Sicurezza del viaggio 23
Gestione delle emergenze 23
Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore 23
Proposte e reclami 24
Rimborsi 24 - 42
Coperture assicurative 25
Oggetti smarriti 25

**9. Servizi per viaggiatori diversamente abili** 25

**10. Rapporti con il Cliente** 26
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con il pubblico 26

**11. Diritti e doveri del viaggiatore** 26
Diritti del Cliente / Viaggiatore 26
Doveri del Cliente / Viaggiatore 27

**12. Informazioni** 28
Informazioni alla Clientela 28
Servizio di sportello 29

**13. Tariffe in vigore** 30
Tariffe e titoli di viaggio 32
Condizioni generali di trasporto 32

**14. Elenco punti vendita biglietti e abbonamenti** 43

ALLEGATO
Indicatori di qualità

# PREMESSA

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

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

Pertanto, la Carta contiene:

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

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

# ARTICOLAZIONE DELLA CARTA

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

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

## PARTE PRIMA

# 1. PRINCIPI DELLA CARTA

La libertà di circolazione dei cittadini è garantita dai seguenti principi generali:
- art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- art. 8 del Trattato di Maastricht.

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

Le Aziende che erogano i servizi pubblici di trasporto devono fare riferimento ai principi riportati nelle norme sotto elencate:
- L. n° 59 (Bassanini) del 15.3.1997 e del 15.5.1997 (Bassanini bis);
- Direttiva del P.C.M. del 27.1.1994 – "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 12.5.1995, n° 163/95 convertito in legge 11.7.1995, n° 273;
- D.P.C.M. del 30.12.1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)" e s.m.i..
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

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

# PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO

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

## Eguaglianza ed Imparzialità

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

## Continuità

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

## Partecipazione

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

### Efficacia ed Efficienza

- Sistemi Territoriali S.p.A. adotta tutte le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto efficaci ed efficienti nell'ottica di un miglioramento continuo.

- Sistemi Territoriali S.p.A. si impegna a garantire il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi prefissati.

### Diritto di scelta

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

## 2. L'AZIENDA

### Cenni Storici

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

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

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

Piove di Sacco, stazione centrale della linea, fu per un lungo periodo anche stazione di diramazione della linea Piove di Sacco-Padova della tranvia a vapore extraurbana successivamente elettrificata.
Analogamente la stazione di Oriago era diramazione della linea tranviaria che percorrendo la riviera del Brenta collegava Padova con Fusina.
Alla fine della seconda guerra mondiale iniziarono i lavori di ricostruzione ed il servizio riprese ufficialmente nel settembre del 1945 con la comparsa delle prime automotrici MAN.
Da allora l´azienda ha vissuto vari passaggi societari con la progressiva riduzione del gruppo di ferrovie e dal 1° aprile 2002 è stata acquisita da Sistemi Territoriali S.p.A., partecipata dalla Regione del Veneto per il tramite di Veneto Sviluppo.

## La Linea

Direzione di Esercizio:
PIOVE DI SACCO (PD)

Tipologia di binario: singolo

Lunghezza linea: Km 57,010

Ascesa massima: 13 ‰

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

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

# STAZIONI E FERMATE

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

(1) fermate abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta

Campagna Lupia - Camponogara

# LE FERMATE

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

(1) fermate abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta

Casello 11 (Calcroci)

# PARCO MEZZI

## TRAZIONE DIESEL

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

## TRAZIONE ELETTRICA

| Tipo | n. |
|---|---|
| Automotrici STADLER ETR 340 | 2 |

Casello 8 (Campagna Lupia)

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

Binari deposito stazione di Piove di Sacco

## I SERVIZI

Il servizio è dedicato principalmente alla clientela pendolare (studenti, lavoratori) e viene erogato nei giorni feriali e, in forma ridotta, nei giorni festivi durante tutto il corso dell'anno.
Ogni variazione al programma di esercizio viene comunicata attraverso gli organi di informazione e con avvisi esposti in tutte le stazioni, sui treni e sul sito internet aziendale:
www.sistemiterritorialispa.it

## ALCUNI DATI INDICATIVI

| Comuni serviti | Popolazione interessata |
|---|---|
| 13 | 427.000 |

| Corse giornaliere | Treni km/anno |
|---|---|
| 33+10 serv. SFMR Mira -Mestre | 569.600 |

## INTEGRAZIONE MODALE

I servizi offerti sono collegati con Rete Ferroviaria Italiana S.p.A., tramite le stazioni di Mestre ed Adria.
Sistemi Territoriali S.p.A. aderisce al circuito commerciale di Trenitalia S.p.A. e con l'Azienda Consorzio Trasporti Veneziano con accordi commerciali per abbonamenti di trasporto misto/integrato.

PARTE SECONDA

# 3. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

La regolarità del servizio ferroviario è uno degli obiettivi fondamentali.
Lo svolgimento del servizio è costantemente monitorato dalle stazioni principali e dal Deposito Materiale Rotabile di Piove di Sacco, in maniera tale da intervenire prontamente in caso di anormalità.
Il dato medio della frequenza degli arrivi e partenze nelle ore di punta (ore 6 - 9 e 12 –15) è di 6 treni/h, mentre la frequenza dei treni di Sistemi Territoriali S.p.A. per la tratta Mestre - Venezia è di 2 treni/h.
Nell'anno 2013, nella fascia ore di punta sono giunti in orario circa il 92,8% dei treni, mentre nell'arco dell'intera giornata sono pervenuti in orario circa il 94,3% dei treni.

## Indicatori e standard di qualità del servizio

Nei prospetti in Allegato, in corrispondenza di ciascuno dei principali "fattori" legati alla qualità del servizio, sono riportati specifici "indicatori di qualità" con le relative unità di misura di riferimento.
Sono precisate, inoltre, le modalità di acquisizione dei dati per il monitoraggio dei valori riferiti a ciascuna unità di misura.

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

## Puntualità treni

| | Dati 2012 | | Obbiettivo | |
|---|---|---|---|---|
| Indicatore | >5' | >15' | >5' | >15' |
| Media ritardo treni nei giorni a lunedì a venerdì nella fascia orarie "ore di punta" | 7,1% | 1,1% | 5% | 0,2% |
| Media ritardo di tutti i treni | 5,7% | 1,0% | 3% | 0,5% |

**Servizi essenziali, garantiti in caso di sciopero**
(L. 2. 6. 1990, N° 146)

In caso di sciopero sono garantiti, nei giorni feriali, i servizi ferroviari essenziali nelle seguenti fasce orarie di maggior frequentazione:
- dalle ore 5,00 alle ore 7,20
- dalle ore 13,00 alle ore 16,40;

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

# 4. LA PULIZIA E L'IGIENE

Le operazioni di pulizia della stazione di Piove di Sacco viene effettuata con cadenza giornaliera, mentre nelle altre stazioni e fermate della linea gli interventi di pulizia programmati vengono effettuati con cadenza settimanale.
I treni vengono lavati, disinfettati e spazzati giornalmente; con cadenza mensile vengono sottoposti a pulizia radicale interna con lavaggio tendine parasole e disinfezione sedili e pulizia esterna.
Realizzazione di graffiti ed atti vandalici a danno dei treni e degli impianti costringono l'azienda a costose operazioni di manutenzione.
Un più opportuno rispetto per i mezzi e le strutture da parte di tutti consentirebbe ottimali e migliori condizioni di pulizia.
La pulizia e l'igiene, sia a terra che a bordo, sono disciplinati dall'allegato 2 al contratto di servizio con la Regione del Veneto.

# 5. IL COMFORT DEL VIAGGIO

Tutto il materiale rotabile dedicato al trasporto viaggiatori è costituito da mezzi di recente acquisizione.
Tutti i rotabili vengono sottoposti ciclicamente a verifiche e revisioni previste dai "piani di manutenzione" definiti da Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria.

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

# 6. TUTELA DELL' AMBIENTE

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

# 7. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

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

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

Il Certificato rappresenta un primo passo significativo al miglioramento che Sistemi Territoriali S.p.A. svilupperà nei prossimi anni.

**Certificato N. IT09/0818**

Il sistema di gestione per la qualità di

**SISTEMI TERRITORIALI S.P.A.**

Sede Legale e Direzione Generale:
Piazza G. Zanellato, 5 - 35131 PADOVA (PD) – Italia

Divisione Ferroviaria-Direzione di Esercizio:
Viale degli Alpini, 23 – 35028 PIOVE DI SACCO (PD) – Italia

Divisione Navigazione Interna – Uffici Navigazione:
Viale delle Industrie, 55 – 45100 ROVIGO (RO) – Italia

Ufficio Rilascio Targhe Natanti
Via Longhena, 6 – 30170 VENEZIA MESTRE (VE) – Italia

Centro di Navigazione Interna
Piazza Beldin Mantovan – 30015 Cavanella d'Adige CHIOGGIA (VE) – Italia

**risulta conforme alla norma ISO 9001:2008 valutato secondo le prescrizioni del regolamento tecnico RT-05**

Scopo della certificazione:

**Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su ferrovia della Regione Veneto.**
**Erogazione del servizio di trasporto merci. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali. Progettazione, realizzazione e gestione di lavori, opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idroviarie, idrauliche, intermodali e portuali. Erogazione e servizio di manovra e formazione treni per conto terzi.**

**Settore EA: 28A, 31A**

La presente certificazione si intende riferita agli aspetti gestionali dell'impresa nel suo complesso ed è utilizzabile ai fini della qualificazione delle imprese di costruzione ai sensi dell'articolo 40 della legge 163 del 12 aprile 2006 e successive modificazioni e del DPR 5 ottobre 2010 n. 207.

Questo certificato è valido dal 22/10/2012 fino al 22/10/2015.
La validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica.
Ricertificazione da eseguirsi entro il 21/10/2015.
Rev. 3. Certificata dal 22/10/2009.

Ulteriori informazioni riguardanti lo scopo del certificato e l'applicabilità dei requisiti ISO 9001:2008 possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.

Informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione si possono ottenere inviando un fax al numero riportato nel presente certificato o all'indirizzo e-mail sgs.ssc.it@sgs.com

Autorizzato da
Paola Santarelli

SGS ITALIA S.p.A. - Systems & Services Certification
Via G. Gozzi, 1/A 20129 MILANO - Italy
t +39 02 73 93 1 f +39 02 70 10 94 89 www.sgs.com

PARTE TERZA

# 8. TUTELA DEL VIAGGIATORE

## Sicurezza del viaggio

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

## Gestione delle emergenze

I treni percorrono una sede propria, di conseguenza il servizio è regolare e sicuro; tuttavia eventuali inconvenienti, segnalati dal personale di bordo a mezzo di apparati radiomobili portatili di servizio, vengono risolti da adeguati e mirati interventi da parte dell'azienda.
In caso di interruzione della circolazione per qualsiasi motivo (eccetto gli scioperi del personale) o di incidenti di qualunque natura, le sedi operative sono in grado di intervenire predisponendo un servizio sostitutivo automobilistico e, nel caso, richiedere l'invio sul posto di mezzi di soccorso e, se necessario, delle forze dell'ordine.

## Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore

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

## Proposte e Reclami

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

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

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

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

## Rimborsi

Per norma, i rimborsi dei biglietti sono regolati dalla specifica normativa in vigore presso Trenitalia S.p.A. ed adottata da Sistemi Territoriali S.p.A.

In caso di mancato utilizzo, a seconda dei casi, il rimborso del biglietto deve essere richiesto all'Ufficio Commerciale di Piove di Sacco con formale richiesta, allegando il recapito di viaggio, originale non utilizzato.

### Coperture assicurative

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

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

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

### Oggetti smarriti

Numero Verde 800 366 766

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

## 9. SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

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

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

# 10. RAPPORTI CON IL CLIENTE

### Aspetti relazionali/comunicazionali del personale con il pubblico

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

# 11. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

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

### Diritti del cliente / viaggiatore

- Sicurezza e tranquillità nel viaggio e nella sosta nelle stazioni e/o fermate;
- Certezza e continuità del viaggio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi modi di trasporto;
- Facile accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, nelle stazioni, nelle fermate e sul sito internet aziendale; tempestive informazioni sulle possibilità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anormalità 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 arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- Rispettare il divieto di fumare (sui mezzi e nei locali di stazione), ove previsto ed indicato;
- Non usare i dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- Rispettare le eventuali indicazioni ricevute dal personale addetto al servizio;
- Rispettare le norme per il trasporto di oggetti od animali, compreso il divieto di trasporto di oggetti nocivi o pericolosi;
- Utilizzare i mezzi e le infrastrutture di trasporto seguendo le disposizioni ed istruzioni prefissate, unitamente alle regole del vivere civile, non compromettendo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

# 12. INFORMAZIONI

**Informazioni alla Clientela**

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

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

Dalle stazioni principali rete Ferroviaria Italiana S.p.A. di Mestre (VE) ed Adria vengono date informazioni con teleindicatori ai binari ed annunci sonori .
Informazioni possono essere desunte anche dal sito internet:
**www.sistemiterritorialispa.it**
e dal numero verde, gratuito per chiamate da telefonia fissa, nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00.

Numero Verde
800 366 766

**Per informazioni possono essere contattati:**

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

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

**UFFICIO COMMERCIALE / TRAFFICO/RAPPORTO CON IL PUBBLICO**
Orario: 9,00 – 12,00 da lunedì a venerdì.
(tel. 049 5840265 - fax 049 9702995)

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

**Servizio di sportello**

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

# 13. TARIFFE IN VIGORE

## TARIFFE BIGLIETTI DI CORSA SEMPLICE

VENEZIA S.L./ VE P.TO MARGHERA

| | V. MESTRE | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | PORTA OVEST | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 1 | 1 | ORIAGO | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 1 | 1 | MIRA BUSE | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | CASELLO 11 (CALCROCI | | | | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | CAMP. LUPIA - C. NOGARA (PROZZOLO) | | | | | | | | | | |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | CASELLO 8 (CAMPAGNA LUPIA) | | | | | | | | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | BOJON | | | | | | | | |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | CAMPOLONGO MAGGIORE | | | | | | | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | PIOVE DI SACCO | | | | | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | ARZERGRANDE (ARZERELLO) | | | | | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | PONTELONGO F.TA | | | | |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | CONA VENETA (PEGOLOTTE) | | | |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | CAVARZERE ST. | | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | CAVARZERE C | |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | ADRIA |

CODICE DI TRATTA

Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella

### CORRISPONDENZA TRATTA/TARIFFA

| PREZZI SERVIZIO INTERNO (ADRIA - V.MESTRE ) IN VIGORE DAL 15.05.2014 | | |
|---|---|---|
| | CORSA SEMPLICE ORDINARIA € | CORSA SEMPLICE RIDOTTA € |
| Tratta 1 | 1,50 | 1,50 |
| Tratta 2 | 2,00 | 1,60 |
| Tratta 3 | 2,80 | 2,30 |
| Tratta 4 | 3,45 | 2,75 |
| Tratta 5 | 4,00 | 3,15 |
| Tratta 6 | 4,55 | 3,65 |

| PREZZI PER VENEZIA S.L. (Serv. ST + Trenitalia per Venezia S.L.) IN VIGORE DAL 15.05.2014 | | |
|---|---|---|
| | CORSA SEMPLICE ORDINARIA € | CORSA SEMPLICE RIDOTTA € |
| Tratta 1 | 3,25 | 3,25 |
| Tratta 2 | 3,75 | 3,35 |
| Tratta 3 | 4,55 | 4,05 |
| Tratta 4 | 5,20 | 4,50 |
| Tratta 5 | 5,75 | 4,90 |
| Tratta 6 | 6,30 | 5,40 |

## TARIFFE ABBONAMENTI FERROVIARI S.T.

V. MESTRE

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | PORTA OVEST | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 1 | ORIAGO | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 2 | 1 | MIRA BUSE | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 3 | CASELLO 11 (CALCROCI | | | | | | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | CAMP. LUPIA - C. NOGARA (PROZZOLO) | | | | | | | | | | |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | CASELLO 8 (CAMPAGNA LUPIA) | | | | | | | | | |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | BOJON | | | | | | | | |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | CAMPOLONGO MAGGIORE | | | | | | | |
| 7 | 6 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | PIOVE DI SACCO | | | | | | |
| 7 | 6 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | ARZERGRANDE (ARZERELLO) | | | | | |
| 8 | 7 | 7 | 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | PONTELONGO F.TA | | | | |
| 8 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | CONA VENETA (PEGOLOTTE) | | | |
| 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 2 | CAVARZERE ST. | | |
| 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | CAVARZERE C | |
| 9 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 5 | 3 | 2 | 2 | ADRIA |

CODICE DI TRATTA

Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella

### CORRISPONDENZA TRATTA/TARIFFA

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

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

# TARIFFE ABBONAMENTI MISTI ST/ACTV

| | VENEZIA P.LE ROMA | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | V. MESTRE | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 2 | PORTA OVEST | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 2 | 2 | ORIAGO | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 3 | 3 | 1 | MIRA BUSE | | | | | | | | | | | |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 3 | CASELLO 11 (CALCROCI | | | | | | | | | | |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | CAMP. LUPIA - C. NOGARA (PROZZOLO) | | | | | | | | | |
| 7 | 6 | 6 | 5 | 4 | 2 | 2 | CASELLO 8 (CAMPAGNA LUPIA) | | | | | | | | |
| 7 | 6 | 6 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | BOJON | | | | | | | |
| 7 | 6 | 6 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | CAMPOLONGO MAGGIORE | | | | | | |
| 8 | 7 | 7 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | PIOVE DI SACCO | | | | | |
| 8 | 7 | 7 | 6 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | ARZERGRANDE (ARZERELLO) | | | | |
| 8 | 8 | 8 | 7 | 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | PONTELONGO F.TA | | | |
| 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | CONA VENETA (PEGOLOTTE) | | |
| 9 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 2 | CAVARZERE ST. | |
| 9 | 8 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | CAVARZERE C |
| 9 | 9 | 9 | 8 | 8 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 5 | 3 | 2 | 2 ADRIA |

CODICE DI TRATTA

Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella

## CORRISPONDENZA TRATTA/TARIFFA

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

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

# TARIFFE ABBONAMENTI INTEGRATI ST / TRENITALIA PER VENEZIA S.L./PORTO MARGHERA IN VIGORE DAL 01.02.2014

| RELAZIONE | | FASCIA KM | SETTIM. € | MENSILE € |
|---|---|---|---|---|
| P. OVEST | - VENEZIA S.L. | 20 | 12,30 | 37,00 |
| ORIAGO | - VENEZIA S.L. | 20 | 12,30 | 37,00 |
| MIRA BUSE | - VENEZIA S.L. | 20 | 12,30 | 37,00 |
| CASELLO 11 | - VENEZIA S.L. | 30 | 15,50 | 46,80 |
| CAMPAGNA LUPIA C. | - VENEZIA S.L. | 30 | 15,50 | 46,80 |
| CASELLO 8 | - VENEZIA S.L. | 30 | 15,50 | 46,80 |
| BOJON | - VENEZIA S.L. | 40 | 18,20 | 54,60 |
| CAMPOLONGO M. | - VENEZIA S.L. | 40 | 18,20 | 54,60 |
| PIOVE DI SACCO | - VENEZIA S.L. | 40 | 18,20 | 54,60 |
| ARZERGRANDE | - VENEZIA S.L. | 40 | 18,20 | 54,60 |
| PONTELONGO F.TA | - VENEZIA S.L. | 50 | 19,60 | 58,60 |
| CONA VENETA | - VENEZIA S.L. | 50 | 19,60 | 58,60 |
| CAVARZERE ST. | - VENEZIA S.L. | 60 | 20,50 | 60,60 |
| CAVARZERE C.TO | - VENEZIA S.L. | 60 | 20,50 | 60,60 |
| ADRIA | - VENEZIA S.L. | 70 | 22,00 | 61,90 |

| RELAZIONE | | FASCIA KM | SETTIM. € | MENSILE € |
|---|---|---|---|---|
| P. OVEST | - PORTO MARGHERA | 10 | 8,50 | 25,50 |
| ORIAGO | - PORTO MARGHERA | 20 | 12,30 | 37,00 |
| MIRA BUSE | - PORTO MARGHERA | 20 | 12,30 | 37,00 |
| CASELLO 11 | - PORTO MARGHERA | 20 | 12,30 | 37,00 |
| CAMPAGNA LUPIA C. | - PORTO MARGHERA | 30 | 15,50 | 46,80 |
| CASELLO 8 | - PORTO MARGHERA | 30 | 15,50 | 46,80 |
| BOJON | - PORTO MARGHERA. | 30 | 15,50 | 46,80 |
| CAMPOLONGO M. | - PORTO MARGHERA | 30 | 15,50 | 46,80 |
| PIOVE DI SACCO | - PORTO MARGHERA | 40 | 18,20 | 54,60 |
| ARZERGRANDE | - PORTO MARGHERA | 40 | 18,20 | 54,60 |
| PONTELONGO F.TA | - PORTO MARGHERA | 40 | 18,20 | 54,60 |
| CONA VENETA | - PORTO MARGHERA | 50 | 19,60 | 58,60 |
| CAVARZERE ST. | - PORTO MARGHERA | 50 | 19,60 | 58,60 |
| CAVARZERE C.TO | - PORTO MARGHERA | 60 | 20,50 | 60,60 |
| ADRIA | - PORTO MARGHERA | 70 | 22,00 | 61,90 |

NOTE: Tariffa ST per supplemento trasporto bicicletta al seguito € 2,60 Tariffa ST per richiesta tessera di abbonamento € 8,00
- Per l'acquisto di abbonamenti ferroviari ST o integrati ST/Trenitalia è necessario munirsi di tessera di abbonamento, acquistabile esclusivamente presso i punti vendita S.T.
Per l'acquisto di abbonamenti misti ST/ACTV è necessario munirsi di tessera IMOB, acquistabile esclusivamente presso agenzie ACTV di V.Mestre, Dolo, Venezia P.R., Venezia Tronchetto, Sottomarina; le ricariche mensili si acquistano esclusivamente presso i punti vendita S.T. abilitati IMOB (consultare l'elenco punti vendita).

## Tariffe e titoli di viaggio

I biglietti di corsa semplice sono calcolati su scaglioni tariffari di 10 km.
Gli abbonamenti integrati sono calcolati su base chilometrica di 10 km.
Gli abbonamenti ferroviari interni sono calcolati per area geografica in analogia alla tariffazione parallela ACTV.

## Condizioni generali di trasporto

- **Obbligo al Trasporto**
  SISTEMI TERRITORIALI esegue il trasporto dei viaggiatori e dei loro bagagli, alle condizioni ed ai prezzi in vigore sulla linea Adria -V. Mestre da essa esercitata, quando vi possa dar corso con i mezzi ordinari messi a disposizione e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.
  Sono escluse dal trasporto e ne vengono necessario allontanate, anche durante il viaggio, le persone che rifiutino di sottomettersi alle prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio, quelle che offendono la decenza, siano causa di scandalo o di disturbo agli altri viaggiatori o si trovino in stato di ubriachezza.

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

- **Titoli di Viaggio ammissione al trasporto**
  Per essere ammesso al trasporto il Viaggiatore deve munirsi del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) e convalidarlo a mezzo dell'obliteratrice prima di salire in treno con le modalità di seguito riportate. Il titolo di viaggio si acquista presso le biglietterie e punti vendita abilitati, deve essere conservato per l'intera corsa ed esibito al personale preposto per il controllo.
  Il biglietto acquistato a bordo nei casi previsti è soggetto a sovrapprezzo.
  Il mancato utilizzo, totale o parziale, dell'abbonamento o della relativa tessera di riconoscimento non dà diritto al rimborso, salvo casi particolari oggettivamente motivati e limitatamente all'abbonamento annuale.

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

  Il Viaggiatore, prima di salire in treno, deve convalidare il biglietto nell'apposita obliteratrice o eccezionalmente può richiedere la convalida al personale del treno all'atto della salita o in ogni caso prima di superare la prima fermata del treno.

  In caso di mancanza o guasto delle macchine obliteratrici il Viaggiatore deve procedere all'auto convalida con penna indelebile apponendo la data, l'orario di partenza e il luogo; deve inoltre strappare il biglietto in modo tale che lo stesso non sia più utilizzabile. Ogni biglietto va obliterato singolarmente. Il biglietto obliterato è personale e non cedibile e va conservato sino alla discesa dal treno.

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

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

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

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

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

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

  L'abbonamento va convalidato a terra a mezzo della 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 tessera di riconoscimento.
Tutte le tipologie di abbonamenti consentono un numero illimitato di viaggi, l'effettuazione di fermate intermedie e sono validi la domenica.
Il biglietto e l'abbonamento non sono cedibili, duplicabili o rimborsabili in caso di mancato o parziale utilizzo.
Per l'abbonamento annuale è ammesso, per una sola volta, il rilascio di un duplicato ai costi previsti, è inoltre consentito il rimborso per rinuncia da parte dell'abbonato con applicazione delle deduzioni previste.

- **Trasporto dei Ragazzi**

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

- **Riduzioni Tariffarie**

Sono previste riduzioni tariffarie alle seguenti categorie di viaggiatori:

1) Comitive Scolastiche o Ordinarie (minimo 6 persone),
2) Possessori di Carte Commerciali di Trenitalia:
   - "Carta Verde" (riservata ai ragazzi dai 12 ai 26 anni):
   - "Carta Argento" annuale e permanente (riservata ai viaggiatori dopo i 60 anni di età)
   - "Carta Blu" (invalidi non deambulanti con accompagnatore)
3) Viaggiatori beneficiari di determinate "Concessioni Speciali";
   - "conc. III non vedenti;
   - "conc. VIII mutilati ed invalidi di guerra o per servizio;
4) Elettori residenti nel territorio nazionale ed estero che debbano esercitare il diritto di voto.

- **Titoli di Viaggio disponibili**

  La rete di vendita dei titoli di viaggio gestita da SISTEMI TERRITORIALI è costituita da 30 punti vendita, dotati di emettitrici da banco e abilitate alla vendita di abbonamenti e biglietti.

  **Le tipologie di titoli di viaggio disponibili sono le seguenti:**
  - Biglietto di corsa semplice ordinario o ridotto per le categorie beneficiarie (da acquistare a terra);
  - Biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno ordinario o ridotto con sovrapprezzo (da acquistare a bordo);
  - Biglietto di supplemento per trasporto bicicletta al seguito);
  - Biglietto speciale per eventi;

  **Abbonamenti in servizio Ferroviario ST:**
  - Abbonamento settimanale "7 giorni" (valido dal Lunedì alla Domenica);
  - Abbonamento mensile Ordinario "30 giorni" per studenti e lavoratori (validità mese solare valido la Domenica);
  - Abbonamento annuale per lavoratori dipendenti 12 mesi (valido la Domenica);
  - Abbonamento annuale per studenti valido 10 mesi: da Settembre a Giugno (valido la Domenica);
  - Abbonamenti annuali lavoratori dipendenti in convenzione con l'ufficio del Mobility Management (pagamento mensile rateizzato valido la Domenica)
  - Abbonamento mensile "30 giorni" agevolato invalidi L. 19/1996 (valido la Domenica);

  **Abbonamenti in servizio Integrato ST/Trenitalia per Venezia S.L. /Venezia Porto Marghera:**
  - Abbonamento settimanale "7 giorni" valido dal Lunedì alla Domenica;
  - Abbonamento mensile "30 giorni" Ordinario per studenti e lavoratori (validità mese solare vale la Domenica);

  **Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV:**
  - Abbonamento mensile "30 giorni" per Studenti validità mese solare, (valido la Domenica);

- Abbonamento mensile Ordinario "30 giorni" per lavoratori validità mese solare (valido la Domenica);
- Abbonamento annuale Ordinario per lavoratori vale 12 mesi (valido la Domenica);
- Abbonamento annuale studenti vale dal 1° settembre al 31 agosto dell'anno successivo (valido la Domenica).

- **La libera circolazione sui trasporti pubblici**

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

- **Trasporto dei Bagagli**

  Il Viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di bagagli a mano da collocare sullo spazio ordinariamente messo a propria disposizione o anche più ingombranti purché non rechino disturbo o intralcio al normale svolgimento del servizio e agli altri viaggiatori.

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

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

- **Trasporto Animali**

  1) Il Viaggiatore può trasportare con sé gratuitamente animali domestici di piccola taglia racchiusi in appositi contenitori max 70x50x30;
  2) A pagamento (tariffa ridotta) un cane libero di qualsiasi taglia senza diritto di occupazione del posto a sedere (da tenere sul pavimento) munito di museruola e guinzaglio, purché non arrechi disturbo agli altri viaggiatori e al personale di servizio. Il Viaggiatore è responsabile di eventuali danni a cose o persone che l'animale potrà arrecare. Il trasporto dei cani guida (senza obbligo di museruola) accompagnatori di non vedenti è gratuito.

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

- **Trasporto Biciclette al Seguito**

  - Sui treni contrassegnati in orario con l'apposito simbolo è possibile trasportare biciclette al seguito del Viaggiatore dietro pagamento di un biglietto di supplemento con validità giornaliera;
  - Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette contenute sull'apposita sacca.

  Per gruppi superiori a 5 biciclette (non in sacca) è necessario prenotare il trasporto.

  Non sono ammesse al trasporto biciclette di lunghezza superiore a m. 2,00. Il Viaggiatore deve provvedere personalmente alle operazioni di carico/scarico della bicicletta.

- **Divieto di fumare**

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

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

  Il Viaggiatore deve seguire tutte le istruzioni fornite dai regolamenti e dal personale, in particolare:
  - Non salire sui mezzi di trasporto senza biglietto;
  - Non occupare più di un posto a sedere;
  - Non usare telefoni cellulari con suoneria alta e/o usare tono di voce elevato;
  - Non sostare nei passaggi di intercomunicazione;
  - Non fare uso delle toilette non chimiche durante le fermate del treno nelle stazioni;
  - Non insudiciare o rovinare pareti accessori o suppellettili;
  - Rispettare il divieto di fumare;
  - Non avere comportamenti tali da recare disturbo a altre persone;
  - Non usare allarmi o dispositivi di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
  - Rispettare scrupolosamente le disposizioni e gli inviti impartiti dall'azienda e dal personale di servizio;

- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile.

- **Trasporto sostanze pericolose e nocive**
  È proibito depositare nei locali dell'Azienda o trasportare suoi 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 ed ai locali dell'Azienda.
  E' severamente vietato lanciare qualsiasi oggetto dai finestrini anche a treno fermo.

- **Oggetti smarriti**
  Gli oggetti smarriti rinvenuti nei treni o nei locali dell'Azienda vengono depositati presso gli uffici della stazione di Piove di Sacco e tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. I proprietari sono tenuti a fornire tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

- **Regolamento per le Tessere di Riconoscimento**

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

  1) Richiesta Tessera di riconoscimento e compilazione del modulo.
     Il Viaggiatore che intende acquistare un qualsiasi abbonamento nelle tipologie di cui sopra, deve preventivamente compilare il modulo di richiesta, dal valore attuale di € 8,00 acquistabile presso un punto vendita di SISTEMI TERRITORIALI.
     La richiesta va compilata in ogni sua parte e corredata di una foto formato tessera recente; non occorre presentare alcuna certificazione relativa al

rapporto di lavoro dipendente o alla condizione di studente.

Il Viaggiatore beneficiario di agevolazioni tariffarie (ex L.R.19/96) è tenuto a presentare, oltre alla foto, la fotocopia della Tessera Regionale rilasciata dalla provincia.

2) Tessera di riconoscimento provvisoria

La richiesta tessera di riconoscimento va consegnata ad un Punto Vendita di SISTEMI TERRITORIALI, che rilascia al Viaggiatore il tagliando che avrà valore di tessera provvisoria abilitata all'acquisto dell'abbonamento.

3) Tessera di riconoscimento definitiva

Sulla base dei dati riportati nella richiesta, SISTEMI TERRITORIALI emetterà la tessera definitiva che sarà inviata per posta all'indirizzo fornito dal Viaggiatore.

La tessera definitiva SISTEMI TERRITORIALI è valida 3 anni dalla data della richiesta. Alla sua scadenza il Viaggiatore dovrà presentare una nuova domanda, con le medesime modalità.

Non è ammessa l'emissione di un abbonamento con tessera scaduta. La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi.

4) Variazione dei dati Tessera di riconoscimento

La Tessera di riconoscimento definitiva, inviata per posta da SISTEMI TERRITORIALI al domicilio del richiedente, è prioritariamente abilitata all'acquisto di un abbonamento mensile settimanale o annuale (solo per il servizio interno ST). Qualora il Viaggiatore abbia l'esigenza di apportare variazione 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 è dato alcun diritto al Viaggiatore di richiedere rimborsi totali o parziali per i periodi non utilizzati sia che si tratti della tessera che del titolo di viaggio, salvo casi particolari oggettivamente motivati e riferiti esclusivamente all'abbonamento annuale.

7) Obbligo di esibizione
Il Viaggiatore che sale a bordo dei mezzi è tenuto ad esibire l'abbonamento unitamente alla tessera di riconoscimento al personale ispettivo aziendale. Il Viaggiatore sprovvisto per qualsiasi motivo di abbonamento, anche se in possesso della tessera, dovrà munirsi di regolare biglietto di corsa semplice. In caso contrario sarà soggetto alle sanzioni previste.

**B) Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV**

Il Viaggiatore che intende acquistare un abbonamento in servizio Misto SISTEMI TERRITORIALI / ACTV deve preventivamente richiedere la tessera mediante l'apposita modulistica presso una biglietteria ACTV di:
Venezia Piazzale Roma - Venezia Tronchetto – Mestre Via Cardinal Massaia - Mestre Via Poerio - Dolo – Sottomarina; la tessera viene emessa al momento della richiesta.
Una volta in possesso della tessera IMOB, le ricariche per abbonamenti in servizio misto mensili o annuali sono acquistabili esclusivamente presso i punti vendita di SISTEMI TERRITORIALI dotati di terminale IMOB (consultare l'elenco)

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

Il Viaggiatore trovato senza biglietto o con biglietto, tessera o abbonamento irregolari, sarà tenuto al pagamento del biglietto di viaggio oltre alla maggiorazione o l'eventuale penalità prevista.
Se la somma non viene regolata immediatamente, il Viaggiatore è tenuto ad esibire le proprie generalità, ai fini dell'identificazione, al personale preposto, che è autorizzato a richiederle quando trovandosi in treno nell'esercizio delle sue funzioni, assume veste di Pubblico Ufficiale.

**Maggiorazioni di prezzo per i biglietti emessi a bordo**

I biglietti emessi a bordo, su richiesta del Viaggiatore al momento della salita, sono di regola maggiorati:
a) dal lunedì al sabato da inizio a fine servizio di € 3,00 per ogni Viaggiatore;
b) la domenica e i giorni festivi da inizio servizio fino alle ore 13.00 di € 1,50 per ogni Viaggiatore;

c) la domenica e i giorni festivi dopo le ore 13.00 a fine servizio i biglietti non subiscono maggiorazioni di prezzo purché il Viaggiatore avvisi della mancanza del biglietto il personale del treno all'atto della salita.

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 e tempestiva informazione alla clientela.

**Penalità per irregolarità di viaggio**

1. Il Viaggiatore trovato sprovvisto di recapito di viaggio o con recapito scaduto di validità (che non avvisa il personale della mancanza) è tenuto al pagamento del biglietto di viaggio a tariffa ordinaria più la penalità di € 11,00;

2. Il Viaggiatore con biglietto non convalidato o non obliterato è tenuto al pagamento della penalità di € 11,00, il personale di bordo renderà valido il biglietto;

3. Il Viaggiatore trovato con biglietto obliterato 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 € 18,00;

4. Il Viaggiatore trovato con abbonamento scaduto o con abbonamento privo di tessera o che abbia dimenticato l'abbonamento è tenuto al pagamento del biglietto di viaggio a tariffa ordinaria più la penalità di € 11,00;
5. Il Viaggiatore trovato con Abbonamento ceduto, contraffatto – alterato, è tenuto al pagamento del biglietto di viaggio a tariffa ordinaria maggiorato di € 3.00 più pagamento della penalità pari a quattro volte il costo dell'abbonamento.

6. Irregolarità nel trasporto dei bagagli;
   Nel caso i bagagli trasportati rechino grave disturbo o danno il Viaggiatore è assoggettato al pagamento della penalità di € 6,00 ed il proprietario dovrà scaricarli alla prima fermata del treno.

- **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 vaglia postale precompilato, che troverà allegato al formale invito al pagamento inviato al domicilio del Viaggiatore, indicando come beneficiario SISTEMI TERRITORIALI S.p.A. Viale degli Alpini, 23 Piove di Sacco PD.

  Il mancato versamento delle tasse e soprattasse entro 15 giorni dal ricevimento dell'invito al pagamento costituirà infrazione all'art. 23 del DPR 75/380, per cui, alla somma dovuta, si cumulerà una sanzione amministrativa e 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**

  Indennità per i soli biglietti di corsa semplice

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

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

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

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

  Il viaggiatore non ha diritto all'indennità nei seguenti casi:
  - se prima dell'acquisto/convalida del biglietto era informato del ritardo;
  - se il ritardo, nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio con un servizio autostitutivo, rimane inferiore a 60 minuti.

# 14. ELENCO PUNTI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI

## ADRIA (RO)

**Bar Station Cafè**
Piazzale Trattati di Roma, 106 - 0426 900939
Stazione Autobus ex scalo R.F.I.
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica

**Tabaccheria Mazzetto I.**
P.zza Garibaldi, 3 - Tel. 0426-42508
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
*chiusura* Domenica

**Edicola Crepaldi R.**
P.zza A. Mario n. 1271
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica pom. (Apertura a domeniche alterne)

**Bar Ferrovia**
Via U. Maddalena n. 3 – interno stazione ferroviaria
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Lunedì

# CAVARZERE (VE)

**Bar La Piazzetta**
Via Pescheria, 12 - Tel. 0426-53853
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Mercoledì

**Tabaccheria Smoke House, di Babolin Nicola**
Via Pescheria, 31 - Tel. 0426-52583
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica

# PEGOLOTTE di Cona (VE)

**Aclibar di Canton Simonetta**
Via G. Marconi, 16 - 0426-355130
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Lunedì

# VILLA DEL BOSCO di Correzzola (PD)

**Alimentari /Tabacchi Bottaro D.**
Via Sandalo, 73 - 049-5819065
Ricariche IMOB abb.
*chiusura* Domenica

# PONTELONGO (PD)

**Caffè Centrale di Bertani E.**
Via Roma, 41 - Tel. 049-9775031
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
*chiusura* Domenica

**Tabaccheria Talpo L.**
Via G. Mazzini n. 76 - Tel. 049-9775570
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
*chiusura* Domenica

# ARZERGRANDE (PD)

**Cartolibreria Friso P.**
Via Roma, 51 - 049-9720199
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
*chiusura* Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

# PIOVE DI SACCO (PD)

**Edicola Mattioli S.**
Via Cò del Panico, 13 - Tel. 049-5841983
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

**Alimentari /Tabacchi Miotto S.**
Via Michiel, 5 - Tel. 049-5841049
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Mercoledì pomeriggio e domenica

**Emettitrice automatica**
Sala di attesa stazione ferroviaria
Rilascia Biglietti corsa semplice, ordinari e ridotti,
suppl. trasp. bici e abbonamenti settimanali e mensili
*chiusura* Attiva tutti i giorni

## CAMPOLONGO MAGGIORE (VE)

**Cartolibreria Veneta di Boscaro E.**
Quartiere Copernico, 2 - 049-5848017
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica pomeriggio

## BOJON di Campolongo Maggiore (VE)

**Cartoleria Berto dea Nea di Brusegan C.**
Via Villa, 20/A - Tel. 049-9725370
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica pomeriggio

# CAMPAGNA LUPIA (VE)

**Tab. Fassina A.**
Via Repubblica, 24 - Tel. 041-5140301
Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica

**Bar Commercio di Ren Hai**
Via Repubblica, 160 - Tel. 041460030
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Mercoledì mattina

# PROZZOLO di Camponogara (VE)

**Tabaccheria all'Angolo, di Molon R.**
Via A. Gramsci, 118 - Tel. 041-462723
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica

**Tabaccheria Edicola Tietto F.**
Via Gramsci, 77 - Tel. 041-5150154
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica pomeriggio

# CAMPONOGARA (VE)

**Edicola Aurora**
Piazza Mazzini, 18
Solo ricariche IMOB
*chiusura* Domenica pomeriggio

# CALCROCI di Camponogara (VE)

**Tabaccheria Il Giglio di Vinante G.**
Via Cavour, 101 - Tel. 041-5150902
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica pomeriggio

**Edicola Sprint di Nardo M.**
Via Cavour, 88 - Tel. 041-4174313
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica pomeriggio

# MIRA BUSE (VE)

**Tabaccheria Da Rold M.**
Via Chiesa Gambarare, 18 - Tel. 041-420162
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Lun. pom. e Dom. pom. (apertura dom.le alternata ogni 15 gg.)

**Tabaccheria Costantini**
Via della Ferrovia, 16/A - Tel. 041-5600572
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB
*chiusura* Domenica pomeriggio

## ORIAGO di Mira (VE)

**Tabaccheria Andrea e Michela**
Riviera S. Pietro, 121 - Tel. 041-5631787
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica pomeriggio

**Mini Market Stazione di Ongarato S.**
Via Stazione, 12 - Tel. 041-5631603
Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica e mercoledì pomeriggio

## ORIAGO Porta Ovest

**Tabaccheria Pattarello**
Via Ghebba, 61 - Tel. 041-472876
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Domenica

# MESTRE VENEZIA

**Soc. Cooperativa Portabagagli Mestre**
Stazione Ferroviaria R.F.I.
1° binario stazione - Tel. 041-784446
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
*chiusura* Aperto tutti i giorni

# VENEZIA S. LUCIA

**Edicola Soc. Coop. Venezia 1907**
Stazione Ferroviaria R.F.I. Venezia S.Lucia
[lato binari -1°] - Tel. 041-785531
Abilitata anche al rilascio di biglietti
per comitiva Ricariche IMOB abb. misti
*chiusura* Aperto tutti i giorni

2014

# CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ

# ALLEGATO 1

Orario in vigore dal 14 Aprile 2014 al 13 Dicembre 2014

# Linea ADRIA - PIOVE DI SACCO - V. MESTRE - (VENEZIA S.L.)

## Orario dal 14 Aprile 2014 al 13 Dicembre 2014

### VENEZIA S. LUCIA - ADRIA

**Feriale**

| STAZIONI | Distanze | R 2767 2 | R 2769 2 | R 2771 2 | R 2773 2 | R 2777 2 | R 2781 2 | R 2779 2 | R 2791 2 | R 2783 2 | R 2785 2 | R 2787 2 | R 2789 2 | R 2791 2 | R 2793 2 | R 2795 2 | R 2797 2 | R 2799 2 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VENEZIA S. LUCIA | | . | . | 6.19 | 7.19 | 8.19 | . | 9.19 | 10.19 | 12.19 | 13.19 | 14.19 | 15.19 | 16.19 | 17.19 | 18.19 | 19.19 | 20.40 |
| Venezia P. Marghera | 8 | . | . | -- | -- | -- | . | -- | -- | -- | -- | -- | 15.26 | 16.26 | 17.26 | 18.26 | -- | -- |
| VENEZIA MESTRE a | 9 | . | . | 6.30 | 7.30 | 8.30 | . | 9.30 | 10.30 | 12.30 | 13.30 | 14.30 | 15.30 | 16.30 | 17.30 | 18.30 | 19.30 | 20.51 |
| VENEZIA MESTRE p | -- | . | . | 6.32 | 7.32 | 8.32 | 8.54 | 9.32 | 10.32 | 12.32 | 13.32 | 14.32 | 15.32 | 16.32 | 17.32 | 18.32 | 19.32 | 20.53 |
| Porta Ovest | 6 | . | . | 6.41 | 7.44 | 8.41 | 9.03 | 9.41 | 10.41 | 12.41 | 13.41 | 14.41 | 15.41 | 16.41 | 17.41 | 18.41 | 19.41 | 21.02 |
| Oriago | 8 | . | . | 6.44 | -- | 8.44 | 9.06 | 9.44 | 10.44 | 12.44 | 13.44 | 14.44 | 15.44 | 16.44 | 17.44 | 18.44 | 19.44 | 21.05 |
| Mira Buse | 11 | . | . | 6.49 | 7.50 | 8.49 | 9.14 | 9.49 | 10.49 | 12.49 | 13.49 | 14.49 | 15.49 | 16.49 | 17.49 | 18.49 | 19.49 | 21.10 |
| Casello 11 | 12 | . | . | 6.55 | -- | 8.55 | 9.20 | 9.55 | 10.55 | 12.55 | 13.55 | 14.55 | 15.55 | 16.55 | 17.55 | 18.55 | 19.55 | 21.16 |
| Campagna L.- Campon. | 19 | . | . | 7.01 | 8.01 | 9.01 | 9.24 | 10.01 | 11.01 | 13.01 | 14.01 | 15.01 | 16.01 | 17.01 | 18.01 | 19.01 | 20.01 | 21.20 |
| Casello 8 | 20 | . | . | 7.04 | 8.04 | 9.04 | 9.27 | 10.04 | 11.04 | 13.04 | 14.04 | 15.04 | 16.04 | 17.04 | 18.04 | 19.04 | 20.04 | 21.23 |
| Bojon | 22 | . | . | 7.08 | 8.08 | 9.08 | 9.31 | 10.08 | 11.08 | 13.08 | 14.08 | 15.08 | 16.08 | 17.08 | 18.08 | 19.08 | 20.08 | 21.27 |
| Campolongo Magg. | 25 | . | . | 7.12 | 8.12 | 9.12 | 9.35 | 10.12 | 11.12 | 13.12 | 14.12 | 15.12 | 16.12 | 17.12 | 18.12 | 19.12 | 20.12 | 21.31 |
| PIOVE DI SACCO a | 28 | . | . | 7.14 | 8.14 | 9.14 | 9.37 | 10.14 | 11.14 | 13.14 | 14.14 | 15.14 | 16.14 | 17.14 | 18.14 | 19.14 | 20.14 | 21.33 |
| PIOVE DI SACCO p | 28 | 6.15 | 6.15 | 7.15 | 8.15 | 9.15 | . | 10.15 | 11.15 | 13.15 | 14.15 | 15.15 | 16.15 | 17.15 | 18.15 | 19.15 | 20.15 | . |
| Arzergrande | 31 | 6.19 | 6.19 | 7.19 | 8.19 | 9.19 | . | 10.19 | 11.19 | 13.19 | 14.19 | 15.19 | 16.19 | 17.19 | 18.19 | 19.19 | 20.19 | . |
| Pontelongo ferm. | 34 | 6.23 | 6.23 | 7.23 | 8.23 | 9.23 | . | 10.23 | 11.23 | 13.23 | 14.23 | 15.23 | 16.23 | 17.23 | 18.23 | 19.23 | 20.23 | . |
| Cona Veneta | 41 | 6.33 | 6.33 | 7.33 | 8.33 | 9.33 | . | 10.33 | 11.33 | 13.33 | 14.33 | 15.33 | 16.33 | 17.33 | 18.33 | 19.33 | 20.33 | . |
| Cavarzere | 47 | 6.41 | 6.41 | 7.41 | 8.41 | 9.41 | . | 10.41 | 11.41 | 13.41 | 14.41 | 15.41 | 16.41 | 17.41 | 18.41 | 19.41 | 20.41 | . |
| Cavarzere Centro | 48 | 6.44 | 6.44 | 7.44 | 8.44 | 9.44 | . | 10.44 | 11.44 | 13.44 | 14.44 | 15.44 | 16.44 | 17.44 | 18.44 | 19.44 | 20.44 | . |
| ADRIA | 58 | 6.53 | 6.53 | 7.53 | 8.53 | 9.53 | . | 10.53 | 11.53 | 13.53 | 14.53 | 15.53 | 16.53 | 17.53 | 18.53 | 19.53 | 20.53 | . |

**Festivo**

| STAZIONI | R 2769 2 | R 2775 2 | R 2779 2 | R 2783 2 | R 2789 2 | R 2793 2 | R 2797 2 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VENEZIA S. LUCIA | . | . | 9.19 | 12.19 | 15.19 | 17.19 | 19.19 |
| Venezia P. Marghera | . | . | -- | -- | 15.26 | 17.26 | -- |
| VENEZIA MESTRE a | . | . | 9.30 | 12.30 | 15.30 | 17.30 | 19.30 |
| VENEZIA MESTRE p | . | . | 9.32 | 12.32 | 15.32 | 17.32 | 19.32 |
| Porta Ovest | . | . | 9.41 | 12.41 | 15.41 | 17.41 | 19.41 |
| Oriago | . | . | 9.44 | 12.44 | 15.44 | 17.44 | 19.44 |
| Mira Buse | . | . | 9.49 | 12.49 | 15.49 | 17.49 | 19.49 |
| Casello 11 | . | . | 9.55 | 12.55 | 15.55 | 17.55 | 19.55 |
| Campagna L.- Campon. | . | . | 10.01 | 13.01 | 16.01 | 18.01 | 20.01 |
| Casello 8 | . | . | 10.04 | 13.04 | 16.04 | 18.04 | 20.04 |
| Bojon | . | . | 10.08 | 13.08 | 16.08 | 18.08 | 20.08 |
| Campolongo Magg. | . | . | 10.12 | 13.12 | 16.12 | 18.12 | 20.12 |
| PIOVE DI SACCO a | . | . | 10.14 | 13.14 | 16.14 | 18.14 | 20.14 |
| PIOVE DI SACCO p | 8.15 | 8.15 | 10.15 | 13.15 | 16.15 | 18.15 | 20.15 |
| Arzergrande | 8.19 | 8.19 | 10.19 | 13.19 | 16.19 | 18.19 | 20.19 |
| Pontelongo ferm. | 8.23 | 8.23 | 10.23 | 13.23 | 16.23 | 18.23 | 20.23 |
| Cona Veneta | 8.33 | 8.33 | 10.33 | 13.33 | 16.33 | 18.33 | 20.33 |
| Cavarzere | 8.41 | 8.41 | 10.41 | 13.41 | 16.41 | 18.41 | 20.41 |
| Cavarzere Centro | 8.44 | 8.44 | 10.44 | 13.44 | 16.44 | 18.44 | 20.44 |
| ADRIA | 8.53 | 8.53 | 10.53 | 13.53 | 16.53 | 18.53 | 20.53 |


SISTEMI TERRITORIALI s.p.a.

# ADRIA - VENEZIA S. LUCIA

## Feriale

| STAZIONI | Distanze | R 2766 2 | R 2768 2 | R 2770 2 | R 2760 2 | R 2772 2 | R 2774 2 | R 2776 2 | R 2762 2 | R 2778 2 | R 2780 2 | R 2782 2 | R 2784 2 | R 2786 2 | R 2764 2 | R 2788 2 | R 2790 2 | R 2792 2 | R 2794 2 | R 2796 2 | R 2798 2 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ADRIA | – | . | 5.10 | 6.10 | . | 7.10 | 8.10 | 9.10 | 9.10 | 10.10 | 12.10 | 13.10 | 14.10 | 15.10 | . | 16.10 | 17.10 | 18.10 | 19.10 | 20.10 | 21.10 |
| Cavarzere Centro | 9 | . | 5.20 | 6.20 | . | 7.20 | 8.20 | 9.20 | 9.20 | 10.20 | 12.20 | 13.20 | 14.20 | 15.20 | . | 16.20 | 17.20 | 18.20 | 19.20 | 20.20 | 21.20 |
| Cavarzere | 11 | . | 5.23 | 6.23 | . | 7.23 | 8.23 | 9.23 | 9.23 | 10.23 | 12.23 | 13.23 | 14.23 | 15.23 | . | 16.23 | 17.23 | 18.23 | 19.23 | 20.23 | 21.23 |
| Cona Veneta | 17 | . | 5.32 | 6.32 | . | 7.32 | 8.32 | 9.32 | 9.32 | 10.32 | 12.32 | 13.32 | 14.32 | 15.32 | . | 16.32 | 17.32 | 18.32 | 19.32 | 20.32 | 21.32 |
| Pontelongo ferm. | 26 | . | 5.40 | 6.40 | . | 7.40 | 8.40 | 9.40 | 9.40 | 10.40 | 12.40 | 13.40 | 14.40 | 15.40 | . | 16.40 | 17.40 | 18.40 | 19.40 | 20.40 | 21.40 |
| Arzergrande | 27 | . | 5.44 | 6.44 | . | 7.44 | 8.44 | 9.44 | 9.44 | 10.44 | 12.44 | 13.44 | 14.44 | 15.44 | . | 16.44 | 17.44 | 18.44 | 19.44 | 20.44 | 21.44 |
| PIOVE DI SACCO | – | 38 | . | 5.46 | 6.46 | . | 7.46 | 8.46 | 9.46 | 9.46 | 10.46 | 12.46 | 13.46 | 14.46 | 15.46 | . | 16.46 | 17.46 | 18.46 | 19.46 | 20.46 | 21.46 |
| | – | 38 | 4.40 | 5.47 | 6.47 | 7.16 | 7.47 | 8.47 | 9.47 | . | 10.47 | 12.47 | 13.47 | 14.47 | 15.47 | 15.47 | 16.47 | 17.47 | 18.47 | . | . | . |
| Campolongo Magg. | 38 | 4.44 | 5.51 | 6.51 | -- | 7.51 | 8.51 | 9.51 | . | 10.51 | 12.51 | 13.51 | 14.51 | 15.51 | 15.51 | 16.51 | 17.51 | 18.51 | . | . | . |
| Bojon | 38 | 4.48 | 5.55 | 6.55 | -- | 7.55 | 8.55 | 9.55 | . | 10.55 | 12.55 | 13.55 | 14.55 | 15.55 | 15.55 | 16.55 | 17.55 | 18.55 | . | . | . |
| Casello 8 | 38 | 4.51 | 5.58 | 6.58 | -- | 7.58 | 8.58 | 9.58 | . | 10.58 | 12.58 | 13.58 | 14.58 | 15.58 | 15.58 | 16.58 | 17.58 | 18.58 | . | . | . |
| Campagna L.- Campon. | 39 | 4.55 | 6.03 | 7.03 | 7.28 | 8.03 | 9.03 | 10.03 | . | 11.03 | 13.03 | 14.03 | 15.03 | 16.03 | 16.03 | 17.03 | 18.03 | 19.03 | . | . | . |
| Casello 11 | 41 | 4.58 | 6.06 | 7.06 | 7.31 | 8.06 | 9.06 | 10.06 | . | 11.06 | 13.06 | 14.06 | 15.06 | 16.06 | 16.06 | 17.06 | 18.06 | 19.06 | . | . | . |
| Mira Buse | 47 | 5.05 | 6.13 | 7.13 | 7.37 | 8.13 | 9.13 | 10.13 | . | 11.13 | 13.13 | 14.13 | 15.13 | 16.13 | 16.13 | 17.13 | 18.13 | 19.13 | . | . | . |
| Oriago | 50 | 5.10 | 6.18 | 7.18 | 7.41 | 8.18 | 9.18 | 10.18 | . | 11.18 | 13.18 | 14.18 | 15.18 | 16.18 | 16.18 | 17.18 | 18.18 | 19.18 | . | . | . |
| Porta Ovest | 52 | 5.13 | 6.21 | 7.21 | 7.45 | 8.21 | 9.21 | 10.21 | . | 11.21 | 13.21 | 14.21 | 15.21 | 16.21 | 16.21 | 17.21 | 18.21 | 19.21 | . | . | . |
| VENEZIA MESTRE | – | 50 | 5.20 | 6.28 | 7.28 | 7.51 | 8.28 | 9.28 | 10.28 | . | 11.28 | 13.28 | 14.28 | 15.28 | 16.28 | 16.28 | 17.28 | 18.28 | 19.28 | . | . | . |
| | – | – | 5.22 | 6.30 | 7.30 | . | 8.30 | 9.30 | 10.30 | . | 11.30 | 13.30 | 14.30 | 15.30 | 16.30 | 16.30 | 17.30 | 18.30 | 19.30 | . | . | . |
| Venezia P. Marghera | 3 | -- | 6.34 | 7.34 | . | 8.34 | 9.34 | -- | . | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | -- | . | . | . |
| VENEZIA S. LUCIA | 9 | 5.33 | 6.41 | 7.41 | . | 8.41 | 9.41 | 10.41 | . | 11.41 | 13.41 | 14.41 | 15.41 | 16.41 | 16.41 | 17.41 | 18.41 | 19.41 | . | . | . |

## Festivo

| STAZIONI | R 2772 2 | R 2776 2 | R 2780 2 | R 2784 2 | R 2790 2 | R 2794 2 | R 2798 2 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ADRIA | 7.10 | 9.10 | 12.10 | 14.10 | 17.10 | 19.10 | 21.10 |
| Cavarzere Centro | 7.20 | 9.20 | 12.20 | 14.20 | 17.20 | 19.20 | 21.20 |
| Cavarzere | 7.23 | 9.23 | 12.23 | 14.23 | 17.23 | 19.23 | 21.23 |
| Cona Veneta | 7.32 | 9.32 | 12.32 | 14.32 | 17.32 | 19.32 | 21.32 |
| Pontelongo ferm. | 7.40 | 9.40 | 12.40 | 14.40 | 17.40 | 19.40 | 21.40 |
| Arzergrande | 7.44 | 9.44 | 12.44 | 14.44 | 17.44 | 19.44 | 21.44 |
| PIOVE DI SACCO | 7.46 | 9.46 | 12.46 | 14.46 | 17.46 | 19.46 | 21.46 |
| | 7.47 | 9.47 | 12.47 | 14.47 | 17.47 | . | . |
| Campolongo Magg. | 7.51 | 9.51 | 12.51 | 14.51 | 17.51 | . | . |
| Bojon | 7.55 | 9.55 | 12.55 | 14.55 | 17.55 | . | . |
| Casello 8 | 7.58 | 9.58 | 12.58 | 14.58 | 17.58 | . | . |
| Campagna L.- Campon. | 8.03 | 10.03 | 13.03 | 15.03 | 18.03 | . | . |
| Casello 11 | 8.06 | 10.06 | 13.06 | 15.06 | 18.06 | . | . |
| Mira Buse | 8.13 | 10.13 | 13.13 | 15.13 | 18.13 | . | . |
| Oriago | 8.18 | 10.18 | 13.18 | 15.18 | 18.18 | . | . |
| Porta Ovest | 8.21 | 10.21 | 13.21 | 15.21 | 18.21 | . | . |
| VENEZIA MESTRE | 8.28 | 10.28 | 13.28 | 15.28 | 18.28 | . | . |
| | 8.30 | 10.30 | 13.30 | 15.30 | 18.30 | . | . |
| Venezia P. Marghera | 8.34 | -- | -- | -- | -- | . | . |
| VENEZIA S. LUCIA | 8.41 | 10.41 | 13.41 | 15.41 | 18.41 | . | . |

**Simboli nella testata del treno:**

R = Treno Regionale.
2 = Servizio 2ª classe.
♿ = Treno attrezzato per il trasporto di passeggeri su sedia a rotelle; località abilitate: Piove di Sacco, Casello 8, Oriago, Porta Ovest, V. Mestre e Venezia S.L.
Per l'utilizzo delle stazioni RFI di V. Mestre e Venezia S.L., si dovranno richiedere informazioni/assistenza alla Sala Blu RFI al n. 800 398 080
🚲 = Treno con possibilità di trasporto biciclette al seguito, per un massimo di 5 per treno.
⊙ = Treno garantito in caso di sciopero nella tratta Adria - V. Mestre nei giorni feriali.
⊙1 = Treno garantito in caso di sciopero nella tratta Adria - Piove di Sacco nei giorni feriali.
⊙2 = Treno garantito in caso di sciopero nella tratta Piove di Sacco - V.Mestre nei giorni feriali.

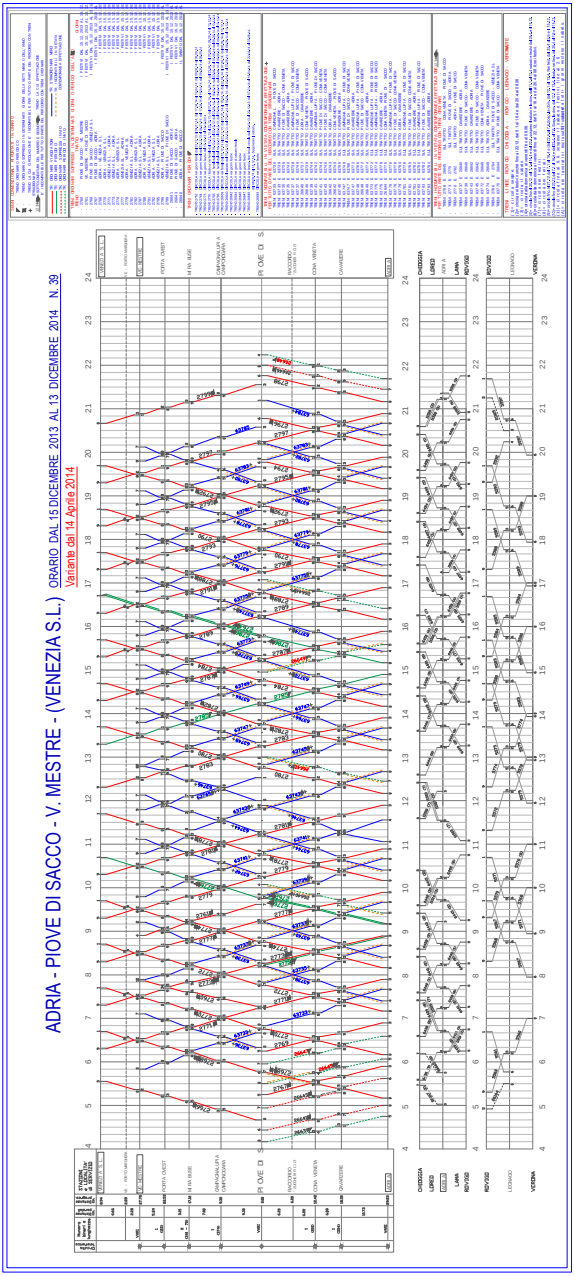
1 = Servizio periodico: Circola dal 14.04.2014 al 16.04.2014; dal 22.04.2014 al 07.06.2014; dal 08.09.2014 al 13.12.2014
2 = Servizio periodico: Circola dal 17.04.2014 al 19.04.2014; dal 09.06.2014 al 06.09.2014

**Simboli nella colonna orario:**

⋮ = Servizio periodico

info 800 366 766 www.sistemiterritorialispa.it

# Grafico Orario




orari in vigore dalla data della pubblicazione

2014

# CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ

## ALLEGATO 2

Indicatori di qualità

| FATTORI di QUALITÀ | INDICATORI DI QUALITÀ | | VALORE 2013 | STANDARD di QUALITÀ | MODALITÀ di ACQUISIZIONE |
|---|---|---|---|---|---|
| | Tipologia | Unità di misura | | | |
| Sicurezza viaggio | Incidentalità su mezzi di trasporto | n° feriti / media giornaliera | 0,00 | 0,00 | rilevazione |
| | | n° sinistri / treni giorno | 0,00 | 0,00 | rilevazione |
| | Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio | % soddisfatti[1] | 73,6% | 80% | sondaggio |
| Sicurezza personale e patrimoniale | denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle stazioni/fermate) | n° denunce / N. viaggiatori | 0 | 0 | rilevazione |
| | Percezione complessiva livello sicurezza a bordo treno e nelle stazioni/fermate[1] | % soddisfatti | 68,2% | 90% | sondaggio |
| Accessibilità | Accesso al treno | % soddisfatti | 72,3% | 90% | sondaggio |
| | Accesso a stazioni e binari | % soddisfatti | 68,9% | 80% | sondaggio |
| Regolarità del servizio | Regolarità complessiva del servizio | % treni effettuati / treni programmati (con soppressione tratta intera o parziale) | 97,85% | 98% | rilevazione |
| | Frequenza del servizio feriale (media giornaliera) | Intervallo medio tra due treni[2] | 40' | 35' | rilevazione |
| | | Intervallo medio tra due treni[3] | 30' | 25' | rilevazione |
| | Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm] | % treni in orario - ore punta [media] | 92,84% | 95% | rilevazione |
| | | % treni in orario – tutti i treni [media] | 94,32% | 96% | rilevazione |
| | | % treni ritardo (> 5';<= 15') – hdp | 7,2% | 5% | rilevazione |
| | | % treni ritardo (> 15') – hdp | 1,1% | 0,5% | rilevazione |
| | | % treni ritardo (> 5';<= 15') – tutti i treni | 5,7% | 5% | rilevazione |
| | | % treni in ritardo (> 15') – tutti treni | 1,0% | 0,5% | rilevazione |
| | Percezione complessiva regolarità del servizio | % soddisfatti | 49,8% | 75% | sondaggio |

*(1) A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza. Nella stazione di Piove di Sacco è presente un impianto di videocontrollo normato*
*(2) Considerati i treni Adria Mestre escluso SFMR* *(3) Considerati i treni Mira-Mestre/VE con SFMR*

| FATTORI di QUALITÀ | INDICATORI DI QUALITÀ | | VALORE 2013 | STANDARD di QUALITÀ | MODALITÀ di ACQUISIZIONE |
|---|---|---|---|---|---|
| | Tipologia | Unità di misura | | | |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate | n° medio interventi giornalieri / n° rotabili | 1,00 | 1,00 | rilevazione |
| | Pulizia radicale: automotrici - rimorchiate | Frequenza media in gg. | 40 | 40 | rilevazione |
| | Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate | n°. interventi a settimana [Piove di Sacco] | 7,00 | 7,00 | rilevazione |
| | | n°. interventi a settimana [altre staz./F.te] | 1,00 | 1,00 | rilevazione |
| | Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno | % soddisfatti | 69,0% | 80% | sondaggio |
| Confort del viaggio | Affollamento treni (ore di punta) | Posti offerti totali / viaggiatori | 4,6 | 2,5 | rilevazione |
| | | Posti offerti seduti / viaggiatori | 2,6 | 1,5 | rilevazione |
| | Affollamento treni (media giornaliera) | Posti offerti totali / viaggiatori | 4,4 | 3,0 | rilevazione |
| | | Posti offerti seduti / viaggiatori | 2,3 | 1,8 | rilevazione |
| | Disponibilità sale attesa | n°. stazioni munite / totale stazioni | 7/8 | 7/8 | rilevazione |
| | | n°. fermate munite / totale fermate | 2/8 | 3/8 | rilevazione |
| | Disponibilità pensiline | n°. stazioni munite / totale stazioni | 5/8 | 5/8 | rilevazione |
| | | n°. fermate munite / totale fermate | 5/8 | 5/8 | rilevazione |

| FATTORI di QUALITÀ | INDICATORI DI QUALITÀ | | VALORE 2013 | STANDARD di QUALITÀ | MODALITÀ di ACQUISIZIONE |
|---|---|---|---|---|---|
| | Tipologia | Unità di misura | | | |
| Servizi Aggiuntivi a bordo | Servizio trasporto bici | % treni effettuanti il servizio feriale<br>% treni effettuanti il servizio Festivo<br>% treni su richiesta o prenotazione | 73,0%<br>100%<br>100% | 100%<br>100%<br>100% | rilevazione<br>rilevazione<br>rilevazione |
| Servizi viaggiatori portatori di handicap | Presenza servizi di assistenza | n° treni attrezzati / totale treni giorno (4) | tutti | 100% | rilevazione |
| | | n° staz./fermate attrezzate / totale staz./fermate | 5/8 [62%] | 100% | rilevazione |
| | Percezione complessiva servizi per portatori di handicap | % soddisfatti | 65,5% | 70% | sondaggio |
| Informazioni alla clientela | Tempestività risposta | richiesta telefonica | immediata | immediata | rilevazione |
| | | richiesta pervenuta a mezzo e-mail | appena possibile | appena possibile | rilevazione |
| | | richiesta pervenuta a mezzo lettera | entro 30 gg. | entro 30 gg. | rilevazione |
| | Disponibilità esposizioni orari, tariffe, Carta Servizi | n°. stazioni munite / totale stazioni | 8/8 | 8/8 | rilevazione |
| | | n°. fermate munite / totale fermate | 8/8 | 8/8 | rilevazione |
| | | n°. punti vendita muniti / totale punti vendita | 33/33 | 33/33 | rilevazione |
| | Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio | % soddisfatti | 68,5% | 85% | sondaggio |
| | Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami | % soddisfatti | 45,6% | 65% | sondaggio |
| | Percezione complessiva informazioni a terra [staz./fermata e al binario] | % soddisfatti | 65,4% | 80% | sondaggio |
| | Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo | % soddisfatti | 55,6% | 70% | sondaggio |
| | Percezione complessiva a bordo treno | % soddisfatti | 63,2% | 80% | sondaggio |

[4] *Il servizio di riferisce sia ai treni con trazione diesel e sia con nuovo materiale rotabile elettrico*

| FATTORI di QUALITÀ | INDICATORI DI QUALITÀ | | VALORE 2013 | STANDARD di QUALITÀ | MODALITÀ di ACQUISIZIONE |
|---|---|---|---|---|---|
| | Tipologia | Unità di misura | | | |
| Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela | Percezione presentabilità del personale | % soddisfatti | 79,8% | 90% | sondaggio |
| | Percezione riconoscibilità del personale | % soddisfatti | 79.6% | 90% | sondaggio |
| | Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità] | % soddisfatti | 73,9% | 90% | sondaggio |
| Grado integrazione modale | Coincidenza con altre modalità[7] | n°. corse intermodali / totale corse | 0/33 | 0/33 | rilevazione |
| | Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani | n°. stazioni/f.te collegate / totale stazioni[5] | 16/16 | 16/16 | rilevazione |
| | Disponibilità aree ST o pubbliche per interscambio con bus | n°. stazioni/f.te collegate / totale stazioni[5] | 16/16 | 16/16 | rilevazione |
| | Disponibilità aree ST o Pubbliche interscambio con auto, moto, bici | n°. stazioni munite / totale stazioni | 8/8 bici, moto<br>8/8 auto | 8/8<br>8/8 | rilevazione |
| | | n°. fermate munite / totale fermate | 8/8 bici, moto<br>7/8 auto | 8/8<br>8/8 | rilevazione |
| | Percezione complessiva integrazione modale | % soddisfatti | 52,6% | 70% | sondaggio |
| Attenzione all'ambiente | Trazione diesel | % mezzi trazione sul totale[6] | 100% | 100% | rilevazione |
| | Trazione elettrica | % mezzi trazione sul totale[7] | 100% | 100% | rilevazione |
| | Percezione complessiva attenzione all'ambiente | % soddisfatti | 61,7% | 75% | sondaggio |

[5] *Stazioni/fermate nelle quali o in vicinanza delle quali vige un servizio con altro/i vettori di trasporto.*
[6] *Dato riferito alla linea Adria-Mestre e Chioggia-Venezia*
[7] *Il servizio della tratta Mira Buse – Mestre/Venezia S.L [SFMR] sospeso dal 15/12/2013.*
[7] *Nelle stazioni di Adria, Ve.Mestre e Venezia S.Lucia, presenza di altri vettori di trasporto.*

## *INDICATORI DI QUALITÀ*

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno indicato sui questionari, suddivise per tipologia, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni

| | *Note* | *Valore della segnalazione* | *Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate* |
|---|---|---|---|
| 1 | PERSONALE | 1,0 % | Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno |
| 2 | INFORMAZIONI E SERVIZI TERRA | 5,3 % | Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio |
| 3 | INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO | 0,2 % | Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio |
| 4 | ORARIO | 89,5 % | Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc. |
| 5 | MATERIALE ROTABILE | 2,8 % | Aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni |
| 6 | PULIZIA MR | 0,4 % | Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno |
| 7 | AFFOLLAMENTO | 0,8 % | Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc. |

*SONDAGGIO: eseguito nel mese di novembre 2013*

Finito di stampare il 30 maggio 2014
Stampate n. 1.500 copie

GraficheTIOZZO

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.