

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

2016

Indice

<u>Premessa</u>	3
<u>Certificazione</u>	4
<u>Informazioni e titoli di viaggio</u>	5
<u>Informazioni alla clientela</u>	5
<u>Biglietti, tipologia e modalità di acquisto</u>	6
<u>Punti vendita</u>	7
<u>Trasporto biciclette al seguito</u>	7
<u>Rimborsi e indennità nel caso soppressione o ritardo del servizio.</u>	7
<u>Oggetti smarriti</u>	9
<u>Tempestività nella risposta ai reclami</u>	9
<u>Indagine sul grado di soddisfazione della clientela</u>	10
<u>Treni e stazioni</u>	10
<u>Accessibilità a stazioni e treni</u>	10
<u>Regolarità del servizio, frequenza e puntualità dei treni</u>	11
<u>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</u>	12
<u>Servizio fornito alle persone con disabilità o mobilità ridotta</u>	13
<u>Ambiente</u>	14
<u>Attività di miglioramento del servizio</u>	14
<u>Commerciale</u>	14
<u>Materiale Rotabile – Deposito/Officina</u>	15
<u>Personale</u>	22
<u>Materiale Rotabile – Deposito/Officina</u>	

Premessa

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

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

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

Informazioni e titoli di viaggio:

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

Treni e stazioni:

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

Ambiente

Attività di miglioramento programmate

Certificazione

La società gestisce la linea ferroviaria regionale Adria – Ve. Mestre effettuando altresì i servizi di trasporto pubblico ferroviario in virtù del contratto di servizio con la Regione del Veneto¹.

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

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

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

¹ A far data 1° gen. 2016 Sistemi Territoriali gestisce il servizio ferroviario viaggiatori anche sulle linee Rovigo – Chioggia e Rovigo - Verona.

Informazioni e titoli di viaggio

Informazioni alla clientela

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

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

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

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

È 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.

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

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

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

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

Biglietti, tipologia e modalità di acquisto

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

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

Le tipologie di abbonamenti disponibili sono le seguenti:

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

Modalità di acquisto dei biglietti

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

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

Punti vendita

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

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

Trasporto biciclette al seguito

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

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

Rimborsi e indennità nel caso soppressione o ritardo del servizio

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

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

In caso di mancata effettuazione a causa di:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Oggetti smarriti

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

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

Tempestività nella risposta ai reclami

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

Presso l'Ufficio Segreteria della Direzione di Padova è presente un "Registro dei Reclami" generale ove sono raccolti tutti i reclami pervenuti con qualsivoglia modalità di trasmissione.

I reclami (o eventuali segnalazioni/suggerimenti) possono essere inoltrati, per iscritto, tramite fax, mail/Pec o attraverso il servizio postale, a: SISTEMI TERRITORIALI S.p.A. Sede Legale Piazza G. Zanellato, 5 35131 Padova e-mail: info@sistemiterritorialispa.it.

Detti reclami possono essere formulati anche per telefono al N. V.  , al N. 0495840265 ed al fax N. 049 9702995.

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

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

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

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

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

Treni e stazioni

Accessibilità a stazioni e treni

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

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

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

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

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

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

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2015
	Tipologia	Unità di misura	
Accessibilità	Accesso alla stazione e binari	% soddisfatti	69,9
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	71,5

Regolarità del servizio, frequenza e puntualità dei treni

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

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

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

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

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

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore anno 2015
	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	29'
	Puntualità treni ore di punta [bdp] e dato medio [dm]	puntualità: ore di punta (media)	99,3%
		puntualità: tutti i treni (media)	98,7%
		treni giunti fascia 0 – 15' bdp	98,0%
		treni giunti fascia 0 – 15' tutti i treni	99,1%
		treni giunti fascia 0 – 5' bdp	97,9%
		treni giunti fascia 0 – 5' tutti i treni	99,6%
	Percezione complessiva regolarità del servizio	soddisfatti	59,9

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

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

Fattore di qualità	Indicatore di qualità		Valore 2015
	Tipologia	Unità di misura	
Pulizie e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici e rimorchiato	N° medio interventi giornalieri / n° rotabili	1,0
	Pulizia radicale: automotrici e rimorchiato	Frequenza media gg.	40
	Pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate	N° interventi settimana (staz. Piove di Sacco)	7,0
		N° interventi bisettimanali (altre stazioni e fermate)	1,0

Servizio fornito alle persone con disabilità e mobilità ridotta

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

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

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

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

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

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

Ambiente

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

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

Attività di miglioramento programmate

Commerciale

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

Sarà realizzato entro l'anno 2016 un progetto che prevede una nuova tariffa di abbonamento trimodale integrato che consente al viaggiatore abbonato, che si reca alla stazione di Venezia S.Lucia, di poter utilizzare indifferentemente, oltre ai servizi di Sistemi Territoriali, anche il vettore su gomma ACTV (Azienda Consorzio Trasporti Veneziano) o Trenitalia, fruendo altresì di un particolare sconto per un abbonamento complementare per il servizio di navigazione lagunare.

Si prevede di completare nell'anno 2016 il progetto di emissione a bordo treno dei titoli di viaggio con modalità digitale, migrando da smartphone e cartaceo a tablet con stampa immediata a mezzo bluetooth.

Materiale Rotabile – Deposito/Officina

È allo studio una sperimentazione di connessione internet WI-FI gratuita a bordo treno che interesserà una composizione Stadler Mod. ATR 110 che si prevede di realizzare nell'anno 2016.

Interventi messi in atto per il risparmio energetico nell'anno 2016

Sito virtuale di trasporto: considerazioni (paragrafo sviluppato da ing. Santato)

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

	Sistemi Territoriali S.p.A. divisione ferroviaria				
Funzione	Trasporto passeggeri			Trasporto Merci	
Linea	Adria Mestre	Rovigo Chioggia	Rovigo Verona	Merci Veneto	Terminal Rovigo
Mezzi	ATR 120	ATR 110		CMKS D753	
	ATR 126	ATR 116		E 483	
	Aln 668				
	Aln 663				

L'analisi energetica eseguita sui dati 2014 ha evidenziato quanto segue:

Comparto passeggeri

- Tutto il materiale rotabile in dotazione a Sistemi Territoriali presenta un indicatore di consumo specifico compreso tra i **131 ed i 186 kJ/(km*posto)**, valore in linea con gli indicatori di riferimento europei 160 kJ/(km*posto).
- I risultati migliori vengono raggiunti dalle automotrici Stadler a 4 moduli che offrono i valori più elevati in termini di capienza passeggeri.
- 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 valore di consumo specifico è stato calcolato nell'ipotesi peggiorativa che le automotrici lavorino sempre in modulo singolo. L'abbinamento alle rimorciate le rende più competitive in termini di consumo specifico.
- Le automotrici tipo Fiat Aln 668 in noleggio da Trenitalia presentano alti valori di consumo specifico, nettamente superiori alle stesse macchine di proprietà Sistemi Territoriali. È ipotizzabile che alcune macchine siano state nel 2014 carenti di manutenzione o con tarature dei motori differenti dalle altre.
- Il confronto dei valori di consumo specifico tra automotrici della stessa famiglia presentano variazioni contenute nell'ordine del 5%. Fanno eccezione la già citata famiglia tipo Fiat Aln 668 in noleggio da Trenitalia e le automotrici Stadler tipo 126 dove la macchina 002 presenta un consumo del 20% inferiore alle analoghe 001 e 003.
- 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 6 locomotori diesel CMKS è di 2,08 l/km.
- La variazione tra il consumo medio di 5 macchine (002-003-004-005-006) è inferiore al 5%.
- La macchina 001 presenta un consumo medio di oltre il 10% più basso rispetto alle altre macchine gemelle.
- Non è stato possibile calcolare il consumo specifico riferito alle tonnellate trasportate perché si dispone soltanto del quantitativo totale (940.000 Ton) che viene trasportato anche con un locomotore elettrico.

Sulla base delle considerazioni esposte sono state definite le seguenti strategie operative di efficienza energetica concordate con i rispettivi responsabili dei servizi Ing. Caleo 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 nuova “scheda treno”).
- 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.

Deposito/Officina di Piove di Sacco: acqua calda sanitaria

La potenza minima della caldaia installata presso il deposito/officina di Piove di Sacco è esuberante in relazione al consumo di acqua calda sanitaria del periodo estivo.

I consumi di gas sono prevalentemente invernali e legati al riscaldamento dell’edificio. La presenza di un consumo di oltre 7.000 Smc a maggio nell’anno 2014 evidenzia un problema di regolazione con l’impianto rimasto in funzionalità riscaldamento nonostante la stagione primaverile.

I consumi minimi dei mesi estivi sono sempre dell’ordine dei 500-600 Smc, valore che evidenzia il funzionamento delle caldaie al minimo; ma che risulta assolutamente spropositato rispetto alle effettive esigenze di produzione di acqua calda sanitaria (ACS).

In occasione della diagnosi energetica svolta l’anno scorso, è stato valutato di installare un bollitore di capacità minore e con tecnologia a pompa di calore per la produzione di acqua calda sanitaria. L’opportuno posizionamento e la corretta gestione dei flussi d’aria della pompa di calore potrebbero anche garantire un piccolo effetto di raffrescamento al locale spogliatoi.

Indicativamente, è stato valutato un risparmio di 1.500,00 €/anno. Considerando il costo dell’intervento pari a circa 3.500,00 €, il tempo di ritorno è di 2,33 anni. L’intervento è in corso di realizzazione.

A fronte dell’installazione del nuovo boiler con pompa di calore, si raccomanda l’accensione della caldaia soltanto nei mesi invernali da ottobre a marzo.

Deposito/Officina di Piove di Sacco: revamping lampade illuminazione interna

Il sistema di illuminazione del Deposito/Officina di Piove di Sacco è basato su tecnologia tradizionale con l'uso di lampade a ioduri metallici per l'illuminazione esterna ed il capannone principale; fluorescenza nei locali spogliatoi e all'interno delle fosse di ispezione.

Complessivamente il consumo dell'illuminazione ammonta a quasi 120.000 kWh/anno e costituisce oltre il 75% del consumo elettrico annuo del sito, come evidente nel grafico "Carpet plot" dell'allegato D.2.

Man mano che risulta necessario sostituire i corpi illuminanti, l'installazione diffusa di tecnologia led permette di ridurre il consumo di quasi il 50% con risparmi economici complessivi dell'ordine di 10.000 €/anno.

A febbraio 2016 è stato effettuato il primo intervento di sostituzione delle 30 lampade interne a ioduri metallici, in notevole stato di degrado e con resa luminosa molto inferiore rispetto allo standard previsto dalla norma UNI 12464-1 (ex UNI 10380) per officine meccaniche, pari a 300 lux, senza considerare i costi per la manutenzione periodica delle stesse.

Il costo complessivo per la sostituzione delle lampade è pari complessivamente ad € 14.347,50, suddiviso in € 11.797,50 senza IVA per i corpi illuminanti (rateizzati in 36 mesi, per il costo mensile di € 393,25, senza interessi) ed € 2.550,00 per l'installazione, il calcolo illuminotecnico e la dichiarazione di conformità.

Sono state installate 30 lampade LED Disano 250W mod. 1789 Astro, per rispettare l'illuminazione di 300 lux sul piano di lavoro anche considerando la sagoma di eventuali treni presenti nel deposito come meglio illustrato nella relazione di calcolo illuminotecnico.

In questo caso specifico, il risparmio energetico reale risulta inferiore al calcolo teorico basato sulla potenza installata, in quanto molte delle vecchie lampade non erano funzionanti ed il livello di illuminazione dell'area era nettamente inferiore alle condizioni garantite dal nuovo impianto.

È in corso di studio la sostituzione dei corpi illuminanti a fluorescenza all'interno delle fosse di ispezione, mantenendo le plafoniere esistenti e sostituendo i tubi con tecnologia led.

Deposito/Officina di Piove di Sacco: riprogrammazione fasce orarie riscaldamento

Dalla diagnosi energetica del deposito/officina di Piove di Sacco, è emerso che dalle 4.00 alle 8.00 del mattino sono in funzionamento contemporaneo sia gli aspiratori che gli aerotermi. Dal momento che l'aria calda prodotta dagli aerotermi si stratifica in alto, il risultato finale è quello di espellere all'esterno l'aria riscaldata dalla centrale termica mista ad eventuali fumi di scarico.

È stata quindi rivista la programmazione dei sistemi di riscaldamento e ventilazione così da evitare il funzionamento in contemporanea.

	
Temporizzatore riscaldamento giorni feriali e festivi prima di febbraio 2016 a sinistra (4.00-11.00 e 12.30-22.00) e aspirazione a destra (3.00-8.00)	Temporizzatore riscaldamento solo giorni feriali dopo febbraio 2016 (giorni festivi impianto spento) a sinistra (7.00--22.00) e aspirazione a destra (3.00-8.00)

Con questo intervento si stima un risparmio energetico di almeno 2.000,00 euro/anno relativamente al consumo di gas metano. Tale stima sarà verificata con i consumi reali, appena disponibili i dati di rilevamento dell'anno 2016.

Proposte di efficientamento energetico per il futuro

Piano di monitoraggio

È in corso di sviluppo l'implementazione di un piano di monitoraggio a cadenza mensile che registri le letture dei principali consumi energetici di Sistemi Territoriali S.p.A. e metta in relazione i consumi energetici con le ore lavorate.

Particolare attenzione richiede il sito virtuale di trasporto, per il quale è in fase di studio 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.

Installazione strumento multifunzione su climatizzatore estivo

Potrebbe essere interessante inserire in alcuni siti dei misuratori di energia elettrica localizzati per monitorare i consumi di un settore specifico (ad esempio, consumi estivi dei climatizzatori negli uffici per valutare correttamente eventuali interventi di sostituzione futuri, dividere i consumi conche, uffici e officina presso la sede di Cavanella d'Adige).

Progressiva sostituzione delle lampade fluorescenti con lampade a led

Ogni qual volta si rende necessario sostituire i tubi fluorescenti e/o lampade a ioduri metallici o di sodio si raccomanda di installare un nuovo corpo lampada con tecnologia led.

Controllo consumi autoveicoli

Per il controllo dei consumi degli autoveicoli è in fase di sperimentazione la parte "Gestione automezzi" del portale InfoServizi: tale sistema permette di registrare tutti i rifornimenti effettuati ed i chilometri percorsi.

L'utilizzo di un tale sistema sensibilizza il guidatore ad una guida attenta e parsimoniosa.

Si suggerisce di implementare tale sistema anche presso la Divisione Ferroviaria.

Per quanto riguarda la flotta ferroviaria, si ritiene importante programmare una formazione specifica per il personale conducente così da garantire una guida quanto più efficiente possibile in relazione al rispetto degli orari previsti.

Specifiche di acquisto nuovi mezzi ferroviari

Si suggerisce alla Divisione Ferroviaria 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.

Installazione fotovoltaico ed accesso ai certificati bianchi

Poiché il consumo annuo di Sistemi Territoriali S.p.A. è superiore a 1000 tep ed il settore di appartenenza è il settore terziario, Sistemi Territoriali S.p.A. nomina ogni anno la figura dell' "energy manager" ai sensi della legge 10/1991 e s.m.i.. Tale figura fino al 19 luglio 2016 ha accesso diretto al mercato dei certificati bianchi. Dopo il 19 luglio 2016 è necessario che l' "energy manager" sia certificato "Esperto in gestione dell'Energia (EGE)" ai sensi della UNI-CEI 11339.

Ad ogni modo, è possibile valutare, ad esempio, l'accesso ai certificati bianchi come incentivo per la realizzazione di impianti fotovoltaici volti a limitare i consumi di energia elettrica nei siti a maggior consumo (cantiere operativo di Cavanella d'Adige, deposito/officina di Piove di Sacco, ecc.). La scelta di installazione di un impianto fotovoltaico deve essere valutata tenendo in considerazione le curve di carico per tutti i giorni dell'anno, oltre che la disponibilità di superficie per l'installazione dei pannelli.

L'accesso ai certificati bianchi è consentito con il metodo standardizzato attraverso la scheda tecnica n. 7T, applicabile per impianti fotovoltaici di potenza elettrica inferiore a 20 kW (Allegato A alla deliberazione n. 234/02 come modificato con deliberazioni n. 111/04, 18/07, EEN 4/08, EEN 17/09, EEN 3/08 e EEN 9/11 e pubblicata sul sito del GSE).

Per un impianto da 19 kWh installato in provincia di Venezia o Rovigo:

$$RSL = kWp \times heq \times k1 \times 0,187 [10-3 tep/UFR/anno] = 19 \times 1424 \times 1 \times 0,187 = 5,06$$

$$RNI \text{ (Risparmio netto integrale)} = \tau \times a \times RSL \times NUFR = 5,06 \times 3,36 = 17$$

$$TTE \text{ annuali (Valutazione in €)} = 17 \times \text{circa } 110,00 \text{ €} = \text{circa } 1.870,00 \text{ €}$$

$$TTE \text{ totali (5 anni)} = 9.350,00 \text{ €}$$

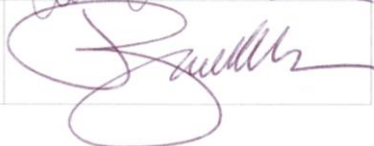
$$\text{Importo stimato spesa investimento} = 38.000,00 \text{ €}$$

Tempo di ritorno solo legato ai TTE senza considerare il risparmio energetico (TR) = 4 anni

Per accedere a tale sistema di incentivazione è però necessario raggiungere la quota minima del progetto di 20 tep/anno.

Personale

Per quanto attiene al personale di bordo treno e della stazione è programmato l'aggiornamento della tipologia della foggia del vestiario che modificherà l'attuale uniforme sia nel design che nei colori, in sintonia con i valori del marchio aziendale, la realizzazione, programmata per il 2016, è stata procrastinata.

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



2016

Carta dei Servizi della Mobilità

2016

**Carta dei Servizi
della Mobilità**

FERROVIA ADRIA MESTRE •



INDICE ●

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

PARTE III

8. Tutela del Viaggiatore	23
Sicurezza del viaggio	23
Gestione delle emergenze	23
Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore	23
Proposte e reclami	24
Rimborsi	24
Coperture assicurative	25
Oggetti smarriti	25
9. Servizi per viaggiatori diversamente abili	25
10. Rapporti con il Cliente	26
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con il pubblico	26
11. Diritti e doveri del viaggiatore	26
Diritti del Cliente / Viaggiatore	26
Doveri del Cliente / Viaggiatore	27
12. Informazioni	28
Informazioni alla Clientela	28
Servizio di sportello	29
13. Tariffe in vigore	30
Tariffe e titoli di viaggio	32
14. Condizioni generali di trasporto	32
15. Elenco punti vendita biglietti e abbonamenti	44
ALLEGATO 1 Questionario per l'Indagine sulla qualità percepita dai clienti	55
ALLEGATO 2 Indicatori di qualità	59

PREMESSA •

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

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

Pertanto, la Carta contiene:

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

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

ARTICOLAZIONE DELLA CARTA ●

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

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



PARTE PRIMA

1. PRINCIPI DELLA CARTA •

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

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

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

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

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

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

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO ●

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

Eguaglianza ed Imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione

- La clientela partecipa, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, a tavoli di confronto sulle principali problematiche inerenti i servizi resi.
- Il cittadino ha inoltre facoltà di esprimere osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; d'incanto, 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 Veneto¹.

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.

¹ 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. 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, a far data 1° gennaio 2016.

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	Aviso sonoro	Teleindicatore	Viagg. Handicap (1)	Parcheggio (2)
Mestre	■	■	■	■	■	■	■	■	
Porta Ovest	■	-	■	■	■	■	■	■	■
Mira Buse	■	■	■	■	■	■	■		■
Campagna Lupia-C.nogara		■	-	■	■	■	■		■
Piove di Sacco	■	■	-	■	■	■	■	■	■
Cona Veneta		■	-	■	■	■	■		■
Cavarzere		■	-	■	■	■	■		■
Adria	■	■	■	■	■	■	■		■

(1) stazioni abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta

(2) possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità delle stazione/fermata o nelle immediate vicinanze (massimo 200/300 m.)



Campagna Lupia - Camponogara

LE FERMATE

	Pensilina	Sala di Attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti	Aviso sonoro	Teleindicatore	Viagg. Handicap (1)	Parcheggio (2)
Oriago	■	-	■	■	■	■	■	■	■
Casello 11	■	-	-	■	■	■	■		■
Casello 8	■	-	-	■	■	■	■	■	■
Bojon	■	-	-	■	■	■	■		■
Campolongo Maggiore	-	■	-	■	■	■	■		■
Arzergrande	-	■	-	■	■	■	■		■
Pontelongo	■	-	-	■	■	■	■		
Cavarzere C.tro	-	-	-	■	■	■	■		■

(1) fermate abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta

(2) possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità delle stazione/fermata o nelle immediate vicinanze (massimo 200/300 m.)



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	3
Automotrici STADLER ATR 116	1
Automotrici FIAT Ad 668 ¹	11

(1) Automotrici noleggiate a Trenitalia

Casello 8 (Campagna Lupia)



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



Binari deposito stazione di Pieve 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	420.000

Corse giornaliere	Treni km/anno
35 ¹	568.490

(1) Corse giornaliere feriali

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.



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

Orario dal 13 Dicembre 2015 all'11 Giugno 2016
 Trains timetable from 13 December 2015 to 11 June 2016

PARTE SECONDA

3. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO •

La regolarità del servizio ferroviario è uno degli obiettivi fondamentali.

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

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

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

Indicatori e standard di qualità del servizio

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

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

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

Puntualità treni

Indicatore	Dati 2015 consuntivo		Obiettivo 2016	
	>5'	>15'	>5'	>15'
Puntualità treni nei giorni da lunedì a venerdì nelle fasce “ore di punta”	98,0%	99,1%	98,0%	99,1%
Puntualità media	97,9%	99,6%	97,9%	99,6%

Servizi essenziali, garantiti in caso di sciopero

(L. 2. 6. 1990, N° 146)

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

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

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

4. LA PULIZIA E L'IGIENE •

Le operazioni di pulizia della stazione di Piove di Sacco viene effettuata con cadenza giornaliera, mentre nelle altre stazioni e fermate della linea gli interventi di pulizia programmati vengono effettuati con cadenza bisettimanale. 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 •

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 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 2009 e rinnovato nel dicembre 2015 a seguito 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. IT13/0554
 Il sistema di gestione della sicurezza e salute sul lavoro di

SISTEMI TERRITORIALI S.P.A.
 Sede Legale e Direzione Generale:
 Piazza G. Zanellato, 5 - 35131 PADOVA - Italia

Direzione Ferroviaria, Deposito, Officina, Stazione:
 Via degli Alpini, 23 - 35026 PIOVE DI SACCO (PD) - Italia

Impianto Manutenzione Corrente Mestre:
 Via Parco Ferroviario, 59 - 30175 MARGHERA (VE) - Italia

Impianto Manutenzione Corrente Treviso:
 Via Dandolo, 18 - 31100 TREVISO - Italia

Servizio Merci e Passeggeri presso Stazione di Rovigo:
 Piazza della Riconoscenza, 45 - 45100 ROVIGO - Italia

è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di

OHSAS 18001:2007

Scopo della certificazione:

Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su ferrovia della Regione Veneto. Attività di condotta, manovra, unione e distacco di veicoli ferroviari per conto terzi.





Settori EA: 31

Questo certificato è valido dal 14/05/2014 fino al 12/07/2016.
 La validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica.
 Ricertificazione da eseguirsi entro il 05/07/2016.
 Rev. 2. Certificata dal 12/07/2013.

Certificazione rilasciata in conformità al regolamento Tecnico ACCREDIA-RT-12

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 69 www.sgs.com

Pagina 1 di 1




Il presente documento è messo alla disposizione e soggetto alle sue Condizioni Generali del Sistema di Certificazione emanate sul sito www.sgs.com/it, e, condizionalmente, si richiama l'attenzione sulle limitazioni di responsabilità, inclusa la loro esenzione, di cui il cliente è tenuto a conoscenza. La validità di questo documento può essere verificata accedendo al sito www.sgs.com/it/Certificates/Certificates. Clienti (Distributori, Clienti Diretti) sono invitati a verificare la validità del presente documento e degli altri allegati e a segnalare eventuali perplessità o norme di legge.

PARTE TERZA

8. TUTELA DEL VIAGGIATORE •

Sicurezza del viaggio

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

Gestione delle emergenze

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

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

Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore

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

Proposte e Reclami

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

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

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.
Sede Legale
Piazza Zanellato, 5
35131 PADOVA
Tel. 049774999 Fax. 049774399
e-mail: info@sistemiterritorialispa.it
PEC: sistemiterritorialispa@legalmail.it

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

Coperture assicurative

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

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

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

Oggetti smarriti



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

9. SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI O A MOBILITÀ RIDOTTA •

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.

Nell'orario al pubblico 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 poichè è possibile che il materiale in composizione al treno possa per motivi tecnici eccezionalmente 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.

10. RAPPORTI CON IL CLIENTE ●

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale con il pubblico

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

11. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE ●

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

Diritti del cliente / viaggiatore

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

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

Doveri del cliente / viaggiatore

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

12. INFORMAZIONI •

Informazioni alla Clientela

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

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

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

Utili notizie possono essere desunte anche tramite il sito web:

www.sistemiterritorialispa.it



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

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

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

Per informazioni possono essere contattati:

DIREZIONE DI ESERCIZIO DI PIOVE DI SACCO

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

UFFICIO AMMINISTRATIVO

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

UFFICIO COMMERCIALE / TRAFFICO/RAPPORTO CON IL PUBBLICO

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

UFFICIO INFORMAZIONI PRENOTAZIONI COMITIVE

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

Servizio di sportello

Tutte le stazioni sono impresenziate e sussistono 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											
1	1	1										
2	2	1	1									
2	2	2	1	1								
2	2	2	2	1	1							
2	2	2	2	1	1	1						
3	3	2	2	2	1	1	1					
3	3	2	2	2	1	1	1	1				
3	3	3	3	2	2	1	1	1	1			
4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1		
4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	
5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	
5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1
6	6	6	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2

CODICE DI TRATTA

Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella

CORRISPONDENZA TRATTA/TARIFFA

PREZZI SERVIZIO INTERNO (ADRIA - V.MESTRE) IN VIGORE DAL 01.01.2016			PREZZI PER VENEZIA S.L. (Serv. ST + Trentitalia per Venezia S.L.) IN VIGORE DAL 01.01.2016		
	CORSA SEMPLICE ORDINARIA €	CORSA SEMPLICE RIDOTTA €		CORSA SEMPLICE ORDINARIA €	CORSA SEMPLICE RIDOTTA €
Tratta 1	1,50	1,50	Tratta 1	3,25	3,25
Tratta 2	2,05	1,60	Tratta 2	3,80	3,35
Tratta 3	2,85	2,35	Tratta 3	4,60	4,10
Tratta 4	3,50	2,80	Tratta 4	5,25	4,55
Tratta 5	4,05	3,20	Tratta 5	5,80	4,95
Tratta 6	4,60	3,70	Tratta 6	6,35	5,45

TARIFFE ABBONAMENTI FERROVIARI S.T.

V. MESTRE

CODICE DI TRATTA

2	2											
2	1											
3	2	1										
5	4	4	3									
5	4	4	3	1								
6	5	5	4	2	2							
6	5	5	4	2	2	1						
6	5	5	4	2	2	1	1					
7	6	6	5	3	3	2	2	2				
7	6	6	5	3	3	2	2	2	1			
8	7	7	6	4	4	3	3	3	2	2		
8	7	7	7	6	6	5	5	5	4	4	3	
8	8	8	7	7	7	6	6	6	5	5	4	2
8	8	8	7	7	7	6	6	6	5	5	4	2
9	8	8	8	7	7	7	7	7	6	6	5	3

Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella

CORRISPONDENZA TRATTA/TARIFFA

PREZZI ABBONAMENTI FERROVIARI S.T. DAL 01.01.2016				
	ABBONAMENTO ORDINARIO SETTIMANALE €	ABBONAMENTO ORDINARIO MENSILE €	ABB. ANNUALE ORDINARIO VALIDO 12 MESI €	ABB. ANNUALE STUDENTI da Settembre a Giugno €
Tratta 1	7,35	20,30	193,10	161,00
Tratta 2	7,90	23,75	226,00	188,50
Tratta 3	9,90	26,85	256,00	212,80
Tratta 4	11,75	29,10	277,00	230,50
Tratta 5	13,25	32,20	306,00	255,00
Tratta 6	13,90	32,90	314,00	261,00
Tratta 7	14,45	34,85	331,00	276,00
Tratta 8	14,90	36,05	343,00	286,00
Tratta 9	15,40	37,40	355,00	296,00

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

TARIFE ABBONAMENTI MISTI ST/ACTV

VENEZIA PLE ROMA

V. MESTRE										CODICE DI TRATTA	
3	2	2	1	3	5	4	3	1	6	Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella	
3	2	2	1	3	5	4	3	1	6		
4	3	3	1	3	5	4	3	1	6		
6	5	5	4	3	5	4	3	1	6		
6	5	5	4	3	5	4	3	1	6		
7	6	6	5	4	2	2	2	2	1		
7	6	6	5	4	2	2	2	2	1		
7	6	6	5	4	2	2	2	2	1		
8	7	7	6	5	3	3	2	2	2		
8	7	7	6	5	3	3	2	2	2		
8	8	8	7	6	4	4	3	3	3		
8	8	8	7	6	4	4	3	3	3		
9	8	8	8	7	7	7	6	6	6		
9	8	8	8	7	7	7	6	6	6		
9	9	9	8	8	7	7	7	7	6		

CORRISPONDENZA TRATTA/TARIFFA

PREZZI ABBONAMENTI FERROVIARI S.T. DAL 01.11.2012				
	MENSILE ORDINARIO €	MENSILE STUDENTI €	ANNUALE ORDINARIO VALIDO 12 MESI €	ANNUALE STUDENTI da Sett. ad Ago €
Tratta 1	30,00	28,00	290,00	240,00
Tratta 2	38,00	36,00	360,00	310,00
Tratta 3	42,00	40,00	400,00	340,00
Tratta 4	46,00	44,00	440,00	380,00
Tratta 5	50,00	48,00	480,00	410,00
Tratta 6	54,00	52,00	510,00	440,00
Tratta 7	58,00	56,00	550,00	460,00
Tratta 8	62,00	60,00	580,00	490,00
Tratta 9	62,00	60,00	580,00	490,00

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

TARIFE ABBONAMENTI INTEGRATI ST / TRENITALIA PER VENEZIA S.L./PORTO MARGHERA IN VIGORE DAL 01.01.2016

RELAZIONE	FASCIA KM	SETTIM. €	MENSILE €
P. OVEST - VENEZIA S.L.	20	12,50	37,60
ORIANO - VENEZIA S.L.	20	12,50	37,60
MIRA BUSE - VENEZIA S.L.	20	12,50	37,60
CASELLO 11 - VENEZIA S.L.	30	15,70	47,60
CAMPAGNA LUPIA.C. - VENEZIA S.L.	30	15,70	47,60
CASELLO 8 - VENEZIA S.L.	30	15,70	47,60
BOJON - VENEZIA S.L.	40	18,50	55,50
CAMPOLONGO M. - VENEZIA S.L.	40	18,50	55,50
PIOVE DI SACCO - VENEZIA S.L.	40	18,50	55,50
ARZERGRANDE - VENEZIA S.L.	40	18,50	55,50
PONTELONGO F.TA - VENEZIA S.L.	50	19,90	59,50
CONA VENETA - VENEZIA S.L.	50	19,90	59,50
CAVARZERE ST. - VENEZIA S.L.	60	20,90	61,95
CAVARZERE C.TO - VENEZIA S.L.	60	20,90	61,95
ADRIA - VENEZIA S.L.	70	22,30	63,30

RELAZIONE	FASCIA KM	SETTIM. €	MENSILE €
P. OVEST - PORTO MARGHERA	10	8,60	25,90
ORIANO - PORTO MARGHERA	20	12,50	37,60
MIRA BUSE - PORTO MARGHERA	20	12,50	37,60
CASELLO 11 - PORTO MARGHERA	20	12,50	37,60
CAMPAGNA LUPIA.C. - PORTO MARGHERA	30	15,70	47,60
CASELLO 8 - PORTO MARGHERA	30	15,70	47,60
BOJON - PORTO MARGHERA	30	15,70	47,60
CAMPOLONGO M. - PORTO MARGHERA	30	15,70	47,60
PIOVE DI SACCO - PORTO MARGHERA	40	18,50	55,50
ARZERGRANDE - PORTO MARGHERA	40	18,50	55,50
PONTELONGO F.TA - PORTO MARGHERA	40	18,50	55,50
CONA VENETA - PORTO MARGHERA	50	19,90	59,50
CAVARZERE ST. - PORTO MARGHERA	50	19,90	59,50
CAVARZERE C.TO - PORTO MARGHERA	60	20,90	61,95
ADRIA - PORTO MARGHERA	70	22,30	63,30

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

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

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

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

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

Tariffe e titoli di viaggio

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

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

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

TARIFFE ROVIGO-LEGNAGO-VERONA

ROVIGO

8	COSTA											
13	5	FRATTA POLESINE										
19	11	7	LENDINARA									
29	21	17	10	BADIA POLESINE								
36	28	24	18	8	CASTAGNARO							
42	34	30	23	14	6	VILLABARTOLOMEA						
48	40	35	29	19	12	6	LEGNAGO					
55	47	43	36	27	19	13	8	CEREA				
65	57	52	46	36	29	23	18	10	BOVOLONE			
74	67	62	56	46	39	33	27	20	10	ISOLA DELLA SCALA		
82	75	70	64	54	47	41	35	28	18	8	BUTTAPIETRA	
94	87	82	76	66	59	53	47	40	30	20	12	VERONA P.N.

CODICE DI TRATTA

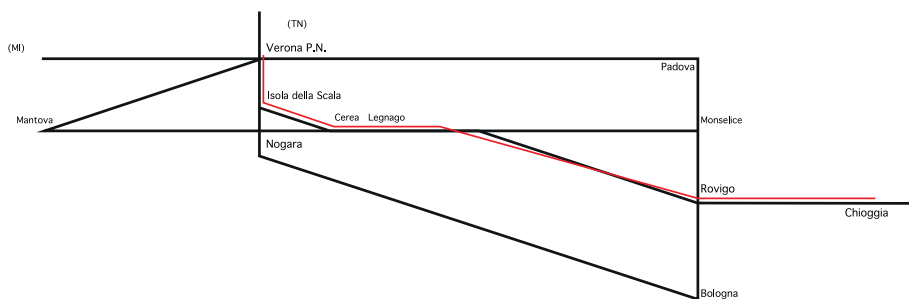
Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella

CODICE DI TRATTA

Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella

TARIFFE ROVIGO-CHIOGGIA

CODICE DI TRATTA										
Individuato il numero di tratta consultare la affiancata tabella										
ROVIGO	10	13	20	25	37	41	45	49	57	
	CEREGNANO		4	11	15	27	31	35	39	47
	LAMA			7	12	24	28	32	36	44
	BARICETTA				5	17	21	25	29	37
	ADRIA					12	16	20	24	32
	LOREO						5	9	13	21
	ROSOLINA							5	9	16
	CAVANELLA D'ADIGE								5	12
	S. ANNA DI CHIOGGIA									8
CHIOGGIA										



FASCIA KM	CS ORDINARIA (ADULTI) 2^ CLASSE	CS RAGAZZI 2^ CLASSE	ABBONAMENTI SETTIMANALI 2^ CLASSE	ABBONAMENTI MENSILI 2^ CLASSE	ABBONAMENTI TRIMESTRALI 2^ CLASSE	ABBONAMENTI ANNUALI 2^ CLASSE
1-10	1,75	1,75	8,60	25,90	70,00	242,50
11-20	2,55	1,75	12,50	37,60	101,50	351,50
21-30	3,35	1,75	15,70	47,60	128,50	445,00
31-40	4,10	2,05	18,50	55,50	149,50	518,50
41-50	4,80	2,40	19,90	59,50	161,00	556,50
51-60	5,45	2,75	20,90	62,60	169,00	585,50
61-70	6,00	3,00	22,30	66,80	180,50	624,00
71-80	6,50	3,25	23,30	70,00	189,00	654,50
81-90	7,00	3,50	24,80	74,60	201,50	597,00
91-100	7,45	3,75	26,50	79,20	214,00	740,00

14. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO •

- **Obbligo al Trasporto**

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

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

- **Contratto di Trasporto**

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

- **Titoli di Viaggio ammissione al trasporto**

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

- **Trasporto dei Ragazzi**

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

- **Riduzioni Tariffarie**

Sono previste riduzioni tariffarie alle seguenti categorie di viaggiatori:

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

- **Titoli di Viaggio disponibili**

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

Le tipologie di titoli di viaggio disponibili sono le seguenti:

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

Abbonamenti in servizio Ferroviario ST:

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

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

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

Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV:

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

- **La libera circolazione sui trasporti pubblici.**

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

- **Trasporto dei Bagagli**

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

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

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

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

• **Trasporto Animali**

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

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

• **Trasporto Biciclette al Seguito**

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



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

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

- **Divieto di fumare**

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

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

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

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

- **Trasporto sostanze pericolose e nocive**

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

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

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

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

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

- **Regolamento per le Tessere di Riconoscimento**

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

- 1) richiesta Tessera di riconoscimento e compilazione modulo

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

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

- 2) Tessera di riconoscimento provvisoria

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

- 3) Tessera di riconoscimento definitiva

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

La tessera definitiva SISTEMI TERRITORIALI è valida 3 anni dalla data della richiesta. Alla sua scadenza il

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

- 4) Variazione dei dati Tessera di riconoscimento

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



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

5) Duplicato Tessera

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

6) Rimborsi

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

7) Obbligo di esibizione

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

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

B) Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV

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

Venezia Piazzale Roma - Venezia Tronchetto – Mestre Via Cardinal Massaia - Mestre Via Poerio - Dolo – Sottomarina; la tessera viene emessa al momento della richiesta. Una volta in possesso della tessera Venezia Unica, le ricariche per abbonamenti in servizio misto mensili o annuali sono acquistabili esclusivamente presso i punti vendita di SISTEMI TERRITORIALI dotati di terminale IMOB (consultare l'elenco)

- **Maggiorazioni di prezzo sui biglietti**

Sanzioni e penalità a carico degli utenti trasgressori

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

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

1. il pagamento della tariffa ordinaria in vigore per la classe di viaggio occupata, calcolata dalla stazione di origine del treno fino alla stazione di destinazione dichiarata dal viaggiatore;
2. la sanzione amministrativa di:
 - € 30,00 se pagata immediatamente a bordo treno all'agente accertatore all'atto della contestazione o entro il 10° giorno dalla data della notifica;
 - € 50,00 se pagata tra 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 verifichino 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 Pieve di Sacco Viale degli Alpini, 23

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

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

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

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

e comunque entro la stazione successiva;

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

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

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

Abusi (in conformità al DPR 753/80)

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

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

Mancato pagamento a bordo

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

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

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

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

• **Rimborsi e indennità**

Diritto al rimborso

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

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

In caso di mancata effettuazione a causa di:

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

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

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

2 Per rinuncia da parte del viaggiatore

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

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

Rimborso per errato acquisto

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

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

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

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

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

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

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

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

15. ELENCO PUNTI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI ●

ADRIA (RO)



Bar Station Cafè

Piazzale Trattati di Roma, 106 - 0426 900939

Stazione Autobus ex scalo R.F.I.

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

Tabaccheria Mazzetto I.

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

Edicola Crepaldi R.

P.zza A. Mario n. 1271

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pom. (Apertura a domeniche alterne)

Bar Ferrovia

Via U. Maddalena n. 3 – interno stazione ferroviaria

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Lunedì

CAVARZERE (VE)

Bar La Piazzetta

Via Pescheria, 12 - Tel. 0426-53853

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Mercoledì

Tabaccheria Smoke House, di Babolin Nicola

Via Pescheria, 31 - Tel. 0426-52583

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

PEGOLOTTE di Cona (VE)

Aclibar di Canton Simonetta

Via G. Marconi, 16 - 0426-355130

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Lunedì

VILLA DEL BOSCO di Correzzola (PD)

Alimentari /Tabacchi Bottaro D.

Via Sandalo, 73 - 049-5819065

Ricariche IMOB abb.

chiusura Domenica

PONTELONGO (PD)

Caffè Centrale di Bertani E.

Via Roma, 41 - Tel. 049-9775031

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

Tabaccheria Talpo L.

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

ARZERGRANDE (PD)

Cartolibreria Friso P.

Via Roma, 51 - 049-9720199

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Sabato pomeriggio e domenica pomeriggio

PIOVE DI SACCO (PD)

Edicola Mattioli S.

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

Alimentari /Tabacchi Miotto S.

Via Michiel, 5 - Tel. 049-5841049

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Mercoledì pomeriggio e domenica

Emettitrice automatica

Sala di attesa stazione ferroviaria

Rilascia Biglietti corsa semplice, ordinari e ridotti,

suppl. trasp. bici e abbonamenti settimanali e mensili

chiusura Attiva tutti i giorni

CAMPOLONGO MAGGIORE (VE)

Cartolibreria Veneta di Boscaro E.

Quartiere Copernico, 2 - 049-5848017

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica pomeriggio

BOJON di Campolongo Maggiore (VE)

Cartoleria Berto dea Nea di Brusegan C.

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

CAMPAGNA LUPIA (VE)

Tab. Fassina A.

Via Repubblica, 24 - Tel. 041-5140301

Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

Bar Commercio di Zheng Haixiho

Via Repubblica, 160 - Tel. 041460030

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Mercoledì mattina

PROZZOLO di Camponogara (VE)

Tabaccheria all'Angolo, di Molon R.

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

Tabaccheria Edicola Tietto F.

Via Gramsci, 77 - Tel. 041-5150154

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

CAMPONOGARA (VE)

Edicola Aurora

Piazza Mazzini, 18

Solo ricariche IMOB

chiusura Domenica pomeriggio

CALCROCI di Camponogara (VE)

Tabaccheria Il Giglio di Vinante G.

Via Cavour, 101 - Tel. 041-5150902

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

Edicola Arcobaleno

Via Cavour, 88 - Tel. 041-4174313

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

MIRA BUSE (VE)

Tabaccheria Da Rold M.

Via Chiesa Gambarare, 18 - Tel. 041-420162

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

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

Tabaccheria Costantini

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB

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

ORIAGO di Mira (VE)

Tabaccheria Andrea e Michela

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

Mini Market Stazione di Ongarato S.

Via Stazione, 12 - Tel. 041-5631603

Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica e mercoledì pomeriggio

ORIAGO Porta Ovest

Tabaccheria Pattarello

Via Ghebba, 61 - Tel. 041-472876

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

MESTRE VENEZIA

Soc. Cooperativa Portabagagli Mestre

Stazione Ferroviaria R.F.I.

1° binario stazione - Tel. 041-784446

Abitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Aperto tutti i giorni

VENEZIA S. LUCIA

Edicola Soc. Coop. Venezia 1907

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

[lato binari -1°] - Tel. 041-785531

Abitata anche al rilascio di biglietti

chiusura Aperto tutti i giorni



2016

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ

ALLEGATO 1

Questionario indagine sulla qualità percepita

FERROVIA ADRIA - MESTRE
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 **23** al giorno **27 novembre 2015**;
- presso tutti i punti vendita di biglietti e abbonamenti;
- nell'apposito raccoglitore situato presso la sala d'attesa della stazione di Piove di Sacco.

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

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

Dove opportuno faccia riferimento all'ultimo viaggio effettuato.

Grazie per la Sua collaborazione

La Direzione

QUESTIONARIO
Sicurezza

01	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza complessivo del viaggio?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
02	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza riscontrato a bordo del treno, nelle stazioni e alle fermate?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

Accessibilità

03	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso al treno?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
04	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso alle stazioni e ai binari?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

Regolarità del servizio

05	Quanto è soddisfatto complessivamente della regolarità del servizio nella tratta che lei percorre abitualmente?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
----	---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Pulizia e igiene

06	Quanto è soddisfatto del livello di pulizia all'interno del treno?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
----	--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Servizio viaggiatori portatori di handicap

07	Quanto è soddisfatto dei servizi per i portatori di handicap?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
----	---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Informazioni alla clientela

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

Personale a contatto con i clienti

13	Quanto è soddisfatto dell'abbigliamento e dell'aspetto del personale?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
14	Quanto è soddisfatto del grado di riconoscibilità del personale?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
15	Quanto è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

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 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
----	--	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Attenzione all'ambiente

17	Quanto è soddisfatto del grado di attenzione all'ambiente che incontra complessivamente nella gestione della ferrovia Adria-Mestre?	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
----	---	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Orari e frequenza dei treni

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

Sesso età e titolo di studio

Indichi il Suo sesso: ☐ Donna ☐ Uomo	Indichi la Sua fascia di età: ☐ fino a 18 anni ☐ dai 19 ai 35 anni ☐ dai 36 ai 45 anni ☐ dai 46 ai 65 anni ☐ più di 65 anni	Indichi il Suo titolo di studio: ☐ Licenza elementare ☐ Media inferiore ☐ Media superiore ☐ Laurea
--	---	--

Occupazione *(Se turnista barrare questa casella)*

Indichi la Sua occupazione: ☐ Professionista, dirigente, imprenditore ☐ Commerciante, artigiano, lavoratore autonomo ☐ Insegnante, impiegato	☐ Operaio ☐ Casalinga ☐ Pensionato	☐ Studente ☐ Disoccupato ☐ Altro (indicare)
--	---	--

Altre informazioni

Lei è: ☐ abbonato annuale ☐ abbonato mensile ☐ 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: ☐ Autobus ☐ Tram ☐ Altro treno ☐ Vaporetto	Privato: ☐ Auto ☐ Scooter/Moto ☐ Bici ☐ A piedi
Utilizza altri mezzi per spostarsi dopo aver raggiunto la stazione di arrivo? ☐ SI ☐ NO		Pubblico: ☐ Autobus ☐ Tram ☐ Altro treno ☐ Vaporetto
		Privato: ☐ Auto ☐ Scooter/Moto ☐ Bici ☐ A piedi

Data e tratta utilizzata

Data di compilazione/11/ 2015	Stazione/F.ta di partenza Stazione/F.ta di arrivo
-------------------------------------	--

2016

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ

ALLEGATO 2

Indicatori di qualità

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2014 [CONSUNTIVO]	VALORE 2015 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [PUNTI/100]	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 ⁽¹⁾	74,9%	69,3%	😊	69,40%	sondaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	denunce per furti, danni o molestie (su mezzi e nelle stazioni/fermate)	n° denunce / N. viaggiatori	0	0	😊	0	rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza a bordo treno e nelle stazioni/fermate ⁽¹⁾	% soddisfatti	69,5%	64,5%	😊	64,6%	sondaggio
	Accesso al treno	% soddisfatti	72,9%	71,5%	😊	72,9%	sondaggio
Accessibilità	Accesso a stazioni e binari	% soddisfatti	70,4%	69,9%	😊	70,4%	sondaggio
	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati (con soppressione tratta intera o parziale)	97,8%	99,6%	😊	99,6%	rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	40'	64'	😊	64'	rilevazione
Regolarità del servizio		% Puntualità - ore punta [media]	96,0%	99,3%	😊	99,3%	rilevazione
		% Puntualità - tutti i treni [media]	96,4%	98,7%	😊	99,7%	rilevazione
		% treni ritardo (> 5' <= 15') - hdp	92,5%	98,0%	😊	98,0%	rilevazione
		% treni ritardo (> 15') - hdp	99,5%	99,1%	😊	99,6%	rilevazione
		% treni ritardo (> 5' <= 15') - tutti i treni	93,8%	97,9%	😊	97,9%	rilevazione
		% treni in ritardo (> 15') - tutti i treni	99%	99,6%	😊	99,6%	rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	59,9%	59,9%	😊	60,0%	sondaggio

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

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2014 [CONGIUNTIVO]	VALORE 2015 [CONGIUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [CORRETTO 2015]	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiata	n° medio interventi giornalieri / n° rotabili	1,0	1,0	🟢	1,0	rilevazione
	Pulizia radicale: automotrici - rimorchiata	Frequenza media in gg.	40	40	🟡	40	rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate	n° interventi a settimana [Piove di S.]	7,0	7,0	🟢	7,0	rilevazione
		n° interv. ai quicchini [altre staz. / F.le]	1,0	1,0	🟡	1,0	rilevazione
		% soddisfatti	66,2%	60,1%	🔴	66,2%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	4,6	5,9	🟢	5,9	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	2,6	3,2	🟢	3,2	rilevazione
		Posti offerti totali / viaggiatori	4,4	7,2	🟢	7,2	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti seduti / viaggiatori	2,3	3,9	🟢	3,9	rilevazione
		n° stazioni munite / totale stazioni	7/8	7/8	🟢	7/8	rilevazione
	Disponibilità sale attesa	n° fermate munite / totale fermate	2/8	2/8	🟡	3/8	rilevazione
	Disponibilità pensiline	n° stazioni munite / totale stazioni	5/8	5/8	🟢	5/8	rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	5/8	5/8	🟢	5/8	rilevazione

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2014 (CONSUNTIVO)	VALORE 2015 (CONSUNTIVO)	Raffronto	STANDARD QUALITÀ (OBIETTIVO 2015)	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Servizi Aggiuntivi a bordo	Trasporto bici	% treni effettuati il servizio feriale % treni effettuati il servizio Festivo	73,0% 100%	73,0% 100%	 	74,0% 100%	rilevazione rilevazione
	Richiesta treni	% treni su richiesta o prenotazione	100%	100%		100%	rilevazione
	Presenza servizi di assistenza	n° treni attrezzati / totale treni giorno ¹	100%	100%		100%	rilevazione
Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta		n° staz./fermate attrezzate / totale staz./fermate	31%	31%		31%	rilevazione
	Percezione complessiva servizi per portatori di handicap	% soddisfatti	63,4%	59,3%		63,4%	sondaggio
	Tempestività risposta	richiesta telefonica richiesta pervenuta a mezzo e-mail richiesta pervenuta a mezzo lettera	immediata entro 30 gg. entro 30 gg.	immediata entro 30 gg. entro 30 gg.	  	immediata entro 30 gg. entro 30 gg.	rilevazione rilevazione rilevazione
Informazioni alla clientela	Disponibilità esposizioni orari, tariffe, Carta Servizi	n° stazioni munite / totale stazioni	8/8	8/8		8/8	rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	8/8	8/8		8/8	rilevazione
		n° p. vendita munite / tot. punti vendita	33/33	33/33		33/33	rilevazione
	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio	% soddisfatti	70,4%	65,9%		70,4%	sondaggio
		% soddisfatti	48,8%	47,2%		48,9%	sondaggio
		% soddisfatti	66,5%	65,8%		66,6%	sondaggio
	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	59,1%	57,8%		59,2%	sondaggio
		% soddisfatti	66,3%	66,0%		66,3%	sondaggio

¹ I treni sono attrezzati per il trasporto di passeggeri su sedia a rotelle, causa particolari esigenze di servizio possono essere effettuati treni non attrezzati.

FATTORI di QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2014 (CONSUNTIVO)	VALORE 2015 (CONSUNTIVO)	Raffronto	STANDARD QUALITÀ (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	82,3%	82,8%	➡	82,8%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	80,9%	81,7	➡	81,7%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale (cortesia e disponibilità)	% soddisfatti	76,9%	78,4%	➡	78,4%	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/fermate collegate / totale stazioni ²	8/16	8/16	➡	8/16	rilevazione
	Disponibilità aree ST o pubbliche per interscambio con bus	n° . stazioni/fermate collegate / totale stazioni ^{2a}	16/16	16/16	➡	16/16	rilevazione
	Disponibilità aree ST o Pubbliche interscambio con auto, moto, bici	n° . stazioni munite / totale stazioni	8/8	8/8	➡	8/8	rilevazione
		n° . fermate munite / totale fermate	8/8	8/8	➡	8/8	rilevazione
Attenzione all'ambiente	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti	58,5%	58,9%	➡	58,5	sondaggio
	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	➡	100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	63,9%	60,4%	➡	63,9%	sondaggio

¹ Nelle stazioni di Adria, Vo. Mestre e Venezia S. Lucia vi è la presenza di altre imprese ferroviarie

² Nelle adiacenze delle stazioni/fermate sono presenti servizi effettuati da altri vettori di trasporto

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 sette macro argomenti, indicando per ognuna l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni¹

Note		Valore della segnalazione	Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate
1	PERSONALE	0,8 %	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
2	INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	3,8 %	Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
3	INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	3,0 %	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
4	ORARIO	72,6 %	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
5	MATERIALE ROTABILE	5,5 %	Richiesta di 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	13,9 %	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.

¹ Le note sono state riportate sul 41,3% dei questionari di sondaggio.

SONDAGGIO: eseguito nel mese di novembre 2015



Sistemi Territoriali S.p.A
Carta dei Servizi della Mobilità 2016

 GraficheTIOZZO



SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.