



CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ 2021

2021

Carta dei Servizi della Mobilità

INDICE

PREMESSA	7
Articolazione della Carta	7

PARTE I

1. Principi della Carta	8
Principi fondamentali del trasporto	8
2. L'azienda	10
Cenni storici	10
Ferrovia Adria-Mestre	10
Linea Adria – Mestre	10
Linee Rovigo - Chioggia e Rovigo - Verona	10
Stazioni e fermate della linea Adria – Mestre	11
Stazioni e fermate della linea Rovigo – Verona Porta Nuova	13
Stazioni e fermate della linea Rovigo – Chioggia	15
Trazione	17
I servizi	18
Alcuni dati indicativi	18
Integrazione modale	19

PARTE II

3. Regolarità del servizio	20
Indicatori e standard di qualità del servizio	20
Puntualità treni	21
Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero	21
4. Pulizia e igiene	22
5. Comfort del viaggio	22
6. Tutela dell'ambiente	23
7. Certificazione	23

PARTE III

8. Tutela del Viaggiatore	25
Sicurezza del viaggio	25
Gestione delle emergenze	25
Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore	25
Proposte e reclami	26
Segnalazioni e reclami anno 2020	27
Coperture assicurative	27
Oggetti smarriti	27
9. Diritti e doveri del Viaggiatore	28
Diritti del Cliente / Viaggiatore	28
Doveri del Cliente / Viaggiatore	28
10. Servizi per viaggiatori diversamente abili	29
11. Informazioni e rapporti con il pubblico	29
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con il pubblico	29
Informazioni alla Clientela	29
Servizio di sportello	30
12. Condizioni generali di trasporto	31
Obbligo al trasporto	31
Contratto di trasporto	31
Tariffe e titoli di viaggio	31
Titoli di viaggio: ammissione al trasporto	32
Convalida e condizioni d'uso dei biglietti di corsa semplice	32
Convalida e condizioni d'uso dell'abbonamento	32
Trasporto dei ragazzi	33
Riduzioni tariffarie	33
Viaggi di gruppo	33
Titoli di viaggio disponibili per la linea Adria-Mestre-(Venezia SL)	34
Biglietteria online per gli utenti della linea Adria-Mestre-(Venezia SL)	35

Come acquistare il nuovo biglietto o abbonamento elettronico	35
Altri canali di vendita	37
Convalida ed utilizzo	37
Modifica del biglietto	37
Mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore	38
Irregolarità e abusi	38
Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulle linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia	39
Canali di vendita	39
Biglietteria online per gli utenti delle linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia	40
Come acquistare il nuovo biglietto o abbonamento elettronico	40
Convalida ed utilizzo	42
Modifica del biglietto	42
Mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore	42
Irregolarità e abusi	42
La libera circolazione sui trasporti pubblici	43
Trasporto bagagli	43
Trasporto animali	43
Trasporto biciclette al seguito	43
Divieto di fumare	44
Rispetto degli altri viaggiatori – obblighi e responsabilità	44
Trasporto sostanze pericolose e nocive	44
Danni al materiale rotabile e ai locali ferroviari	44
Regolamento per le tessere di riconoscimento della linea ferroviaria Adria-Mestre-(Venezia SL)	45
Maggiorazione prezzo sui biglietti – Sanzioni e penalità a carico degli utenti trasgressori	47

Mancato pagamento a bordo	48
Rimborsi e indennità	49
Diritto al Rimborso	49
Rimborso per errato acquisto	49
Indennità da ritardo per i biglietti di corsa semplice (art. 17 del Regolamento CE n. 1371/2007)	49
Indennità da ritardo per biglietti di abbonamento (Delibera 106/2018 ART)	50
Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi	50
 14. Elenco punti vendita biglietti e abbonamenti	 52
 Allegato – Indagine sulla qualità percepita dai clienti	 58
Linea Adria-Mestre	60
Linea Rovigo-Verona	63
Linea Rovigo-Chioggia	66

PREMESSA

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

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

Pertanto, la Carta contiene:

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

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

ARTICOLAZIONE DELLA CARTA

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

- la prima parte contiene i "Principi Fondamentali" di riferimento per qualsiasi tipologia di trasporto, ai quali anche Sistemi Territoriali S.p.A. si è uniformata;
- la seconda parte raccoglie i "Fattori della Qualità del servizio" offerto, le cui schede "Indicatori e Standard di Qualità del servizio" contenenti i riferimenti specifici che caratterizzano ciascun fattore ed i relativi livelli di performance, si trovano in allegato;
- la terza parte fornisce informazioni sui diritti e doveri dei passeggeri che utilizzano il servizio ferroviario e le condizioni generali di trasporto.



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:

- DPR n. 753 del 11.07.1980 recante “Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell’esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto”;
- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 52/2014 del 4 luglio 2014, recante il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- Leggi n. 59 del 15.3.1997 (Bassanini) e n. 127 del 15.5.1997 (Bassanini bis);
- Dir.PCM 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- DL 12.05.1995, n. 163 convertito in L. 11.07.1995, n° 273;
- DPCM 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 del 23.10.2007 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 stipulato con Infrastrutture Venete Srl.

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO

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

Eguaglianza ed Imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione

- la Clientela partecipa, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, a tavoli di confronto sulle principali problematiche inerenti i servizi resi;
- il cittadino ha facoltà di esprimere osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e l'Azienda erogatrice dei servizi deve impegnarsi a garantirne un adeguato riscontro.

Efficacia ed Efficienza

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

Diritto di scelta

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

2. L'AZIENDA

Cenni Storici

Ferrovia Adria - Mestre

La Ferrovia Adria Mestre fu aperta il 03 febbraio 1916 sulla tratta Piove di Sacco – Adria, mentre il servizio sulla tratta da Piove di Sacco a Mestre iniziò il 28 ottobre 1931. Attualmente è l'unica linea ferroviaria della "ex Veneta" in servizio nella regione Veneto.

A partire dal 01 gennaio 2020, la gestione dell'infrastruttura ferroviaria è in carico alla società Infrastrutture Venete Srl – Gestore Infrastruttura (IV-GI), nata dal processo di riorganizzazione imposto dal DM 5 agosto 2016 relativo all'individuazione delle reti ferroviarie rientranti nell'ambito di applicazione del Decreto legislativo 15 luglio 2015 n. 112, per le quali sono attribuite alle Regioni le funzioni ed i compiti di programmazione e di amministrazione.

Il servizio di trasporto pubblico dei viaggiatori continua ad essere garantito dall'Impresa Ferroviaria Sistemi Territoriali SpA in forza di un Contratto di Servizio di Trasporto Pubblico Locale sottoscritto con Infrastrutture Venete Srl.

Linea Adria – Mestre

Piove di Sacco, stazione centrale della linea, fu per un lungo periodo anche stazione di diramazione della linea Piove di Sacco - Padova della tranvia a vapore extraurbana, successivamente elettrificata. Analogamente, la stazione di Oriago era diramazione della linea tranviaria che, percorrendo la Riviera del Brenta, collegava Padova con Fusina. Alla fine della seconda guerra mondiale iniziarono i lavori di ricostruzione ed il servizio riprese ufficialmente nel settembre del 1945 con la comparsa delle prime automotrici MAN. Nel corso dei decenni, la Società Veneta (SV) 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.

Linee Rovigo - Chioggia e Rovigo - Verona

Con Delibera della Giunta Regionale n. 2135 del 30.12.2015 è stato approvato lo schema di contratto che ha attribuito a Sistemi Territoriali S.p.A. i servizi ferroviari di interesse regionale e locale sulle linee Chioggia - Rovigo e Rovigo - Verona a far data 1° gennaio 2016.

STAZIONI E FERMATE DELLA LINEA ADRIA-MESTRE

	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti ⁽¹⁾	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viaggiatori a Mobilità Ridotta ⁽²⁾	Parcheggio ⁽³⁾
VENEZIA MESTRE	■	■	■	■	■	■	■	■	■
PORTA OVEST	■	-	■	■	-	■	■	■	■
Oriago	■	-	■	■	■	■	■	■	■
MIRA BUSE	-	■	-	■	-	■	■	-	■
Casello 11	■	-	-	■	■	■	■	-	■
C.LUPIA-CAMPOGARA	-	■	-	■	■	■	■	-	■
Casello 8	■	-	-	■	■	■	■	■	■
Bojon	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Campolongo Maggiore	■	-	-	■	-	■	■	-	■
PIOVE DI SACCO	■	■	-	■	■	■	■	■	■
Arzergrande	■	■	-	■	-	■	■	-	■
Pontelongo	■	-	-	■	■	■	■	-	-
CONA VENETA	-	■	-	■	-	■	-	-	■
CAVARZERE	-	■	-	■	-	■	-	-	■
Cavarzere Centro	■	-	-	■	-	-	■	-	-
ADRIA	■	■	■	■	■	■	■	-	■

- (1) Sono presenti punti vendita gravitanti nelle vicinanze della stazione/fermata ferroviaria (entro i 300 metri)
 (2) Stazione/fermata abilitata ad accogliere viaggiatori disabili o a mobilità ridotta
 (3) Possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità della stazione/fermata o nelle immediate vicinanze (200/300 metri)

L'apertura, disponibilità e decoro delle strutture e servizi nelle stazioni e fermate sono curate dal Gestore dell'Infrastruttura Infrastrutture Venete Srl e RFI (stazioni di Mestre e Adria). L'accesso alle sale d'attesa può essere interdetto, ad esempio, per attività di manutenzione e in base all'evolversi dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

- STAZIONE
- Fermata



STAZIONI E FERMATE DELLA LINEA ROVIGO – VERONA PORTA NUOVA

	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti ⁽¹⁾	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viaggiatori a Mobilità Ridotta ⁽²⁾	Parcheggio ⁽³⁾
Rovigo	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Costa	-	-	-	■	-	■	■	-	■
Fratta Polesine	-	-	-	■	-	■	■	-	■
Lendinara	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Badia Polesine	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Castagnaro	-	-	-	■	-	■	■	-	■
Villabartolomea	-	-	-	■	-	■	■	-	■
Legnago	■	■	■	■	■	■	■	-	■
Cerea	■	-	■	■	■	■	■	-	■
Bovolone	-	-	-	■	■	■	■	-	■
Isola della Scala	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Buttapietra	■	-	■	■	-	■	■	-	■
Verona Porta Nuova	■	■	■	■	■	■	■	■	■

- (1) Sono presenti emettitrici automatiche di biglietti o punti vendita entro i 300 metri dalla fermata ferroviaria
 (2) Stazione/fermata abilitata ad accogliere viaggiatori disabili o a mobilità ridotta
 (3) Possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità della stazione o nelle immediate vicinanze (200/300 metri)

L'apertura, disponibilità e decoro delle strutture e servizi nelle stazioni e fermate sono curate dal Gestore dell'Infrastruttura RFI. L'accesso alle sale d'attesa può subire modifiche in funzione, ad esempio, di attività di manutenzione e dell'evolversi dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

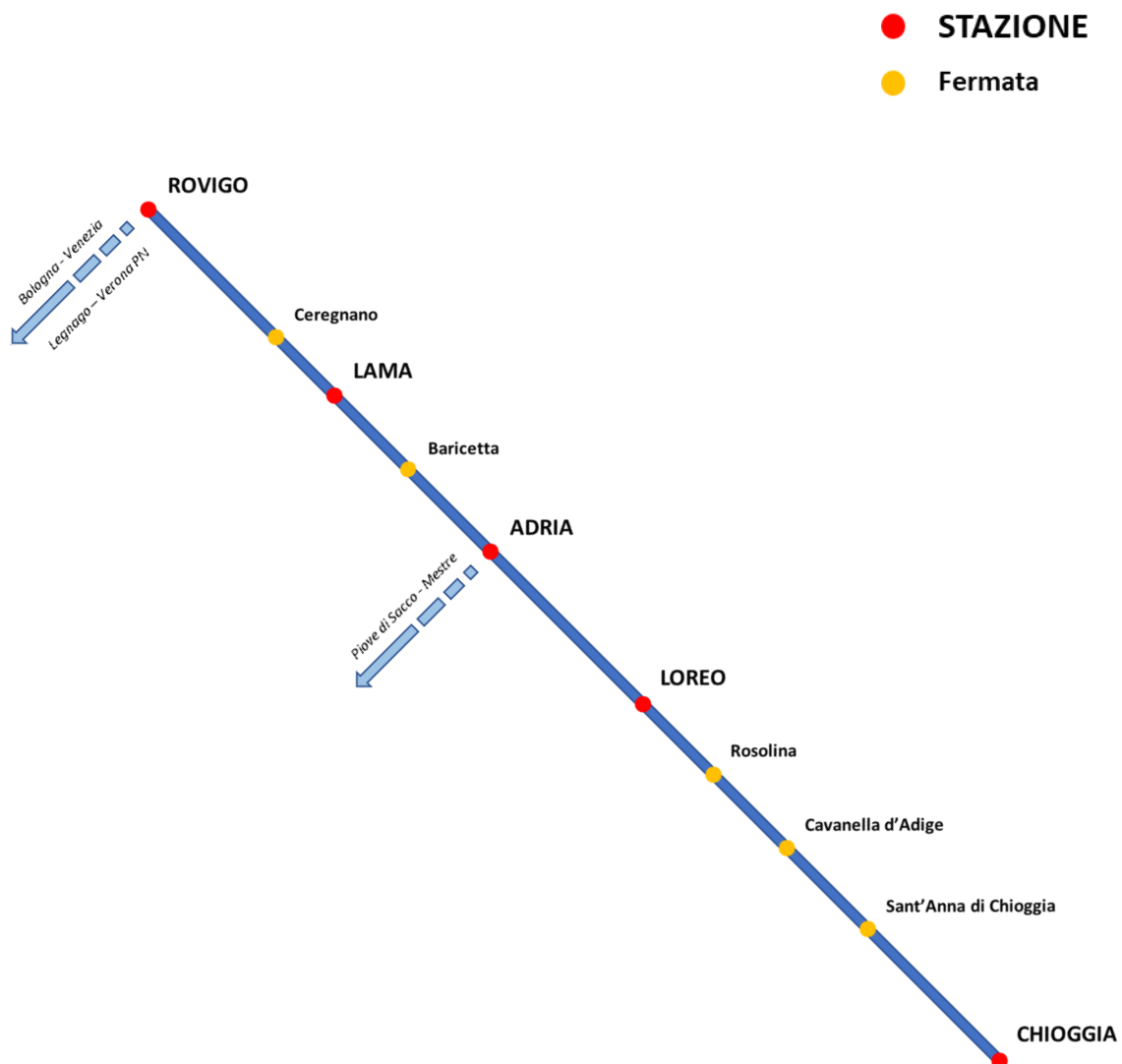


STAZIONI E FERMATE DELLA LINEA ROVIGO – CHIOGGIA

	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti ⁽¹⁾	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viaggiatori a Mobilità Ridotta ⁽²⁾	Parcheggio ⁽³⁾
Rovigo	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ceregnano	-	-	-	■	-	■	■	-	■
Lama	■	-	-	■	-	■	■	-	■
Baricetta	-	-	-	■	-	■	■	-	■
Adria	■	■	■	■	■	■	■	-	■
Loreo	■	-	-	■	-	■	■	-	■
Rosolina	■	-	-	■	-	■	■	-	■
Cavanella d'Adige	-	■	-	■	-	■	■	-	■
Sant'Anna di Chioggia	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Chioggia	■	-	-	■	■	■	■	-	■

- (1) Sono presenti emettitrici automatiche di biglietti o punti vendita entro i 300 metri dalla fermata ferroviaria
 (2) Stazione/fermata abilitata ad accogliere viaggiatori disabili o a mobilità ridotta
 (3) Possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità della stazione o nelle immediate vicinanze (200/300 metri)

L'apertura, disponibilità e decoro delle strutture e servizi nelle stazioni e fermate sono curate dal Gestore dell'Infrastruttura RFI. L'accesso alle sale d'attesa può subire modifiche in funzione, ad esempio, di attività di manutenzione e dell'evolversi dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.



TRAZIONE

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

Tipo	nr.
Automotrici FIAT Ad 663	5
Automotrici FIAT Ad 668	4
Rimorchiate semipilota Bp 663	3
Automotrici STADLER ATR 110	2
Automotrici STADLER ATR 120	2
Automotrici STADLER ATR 126	3
Automotrici STADLER ATR 116	1
Automotrici FIAT Ad 668 ¹	11

¹ Automotrici locate da Trenitalia



I SERVIZI

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

Ogni variazione al programma di esercizio viene comunicata attraverso gli organi di informazione e con avvisi esposti in tutte le stazioni/fermate, a bordo treni e sul sito internet aziendale www.sistemiterritorialispa.it

ALCUNI DATI INDICATIVI

Linea	Comuni serviti	Popolazione interessata
Adria - Mestre	13	425.000
Rovigo - Chioggia	6	135.000
Rovigo - Verona	14	436.000

Linea	Corse giornaliere*	Treni km/anno ⁽⁴⁾
Adria - Mestre	35 ⁽¹⁾	537.104
Rovigo - Chioggia	24 ⁽²⁾	381.004
Rovigo - Verona	28 ⁽³⁾	765.224

(1) Corse giornaliere feriali

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

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

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

** Il programma di esercizio per l'anno orario 2021 può subire modifiche in funzione dell'evolversi dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.*

Integrazione modale

Sistemi Territoriali S.p.A. aderisce al circuito di vendita di Trenitalia SpA e AVM/Actv con accordi per la commercializzazione di biglietti e abbonamenti di trasporto misto/integrato di viaggiatori, al fine di consentire la prosecuzione del viaggio su/da altri servizi ferroviari di interesse regionale e del trasporto pubblico locale su gomma.



PARTE SECONDA

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

La regolarità del servizio ferroviario è uno degli obiettivi fondamentali. Lo svolgimento del servizio è costantemente monitorato dal personale della Sala Operativa, in grado di intervenire prontamente in caso di anormalità.

Nei giorni feriali, il dato medio della frequenza degli arrivi e partenze nelle ore di punta (fasce orarie 6:00–9:00 e 17:00–19:00) è circa:

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

Percentuale di treni in orario nell'anno 2020:

Linea	Fascia ora di punta	Tutti i treni
	<i>(valore medio)</i>	<i>(valore medio)</i>
Adria - Mestre	Circa 99,11%	Circa 99,24%
Rovigo - Chioggia	Circa 98,78%	Circa 98,58%
Rovigo - Verona	Circa 95,97%	Circa 96,95%

Indicatori e standard di qualità del servizio

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

Sono precisate, inoltre, le modalità di acquisizione dei dati per il monitoraggio dei valori riferiti a ciascuna unità di misura. Ogni anno, nel periodo scolastico, viene eseguito un sondaggio a bordo treno mirato all'acquisizione dei dati relativi alla qualità percepita dai viaggiatori. Lo stesso questionario è reso disponibile anche sul sito internet per la compilazione da parte dell'utenza delle tre linee.

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

Puntualità treni

Indicatore	Adria - Mestre	Dati 2020		Obbiettivo 2021	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"		98,57%	99,66%	98,60%	99,70%

Indicatore	Rovigo - Chioggia	Dati 2020		Obbiettivo 2021	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"		98,00%	99,56%	98,10%	99,60%

Indicatore	Rovigo - Verona	Dati 2020		Obbiettivo 2021	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"		92,67%	99,27%	97,70%	99,30%

Indicatore	Adria - Mestre	Dati 2020		Obbiettivo 2021	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità tutti i treni		98,72%	99,77%	98,80%	99,80%

Indicatore	Rovigo - Chioggia	Dati 2020		Obbiettivo 2021	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità tutti i treni		97,88%	99,29%	97,90%	99,30%

Indicatore	Rovigo - Verona	Dati 2020		Obbiettivo 2021	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità tutti i treni		94,75%	99,14%	94,80%	99,20%

Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero (Legge 02/06/90 n. 146)

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

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

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

4. LA PULIZIA E L'IGIENE

I treni vengono lavati, disinfettati e spazzati giornalmente; con cadenza mensile vengono sottoposti a pulizia radicale interna, lavaggio tendine parasole e disinfezione sedili e pulizia esterna.

Graffiti ed atti vandalici a danno dei treni costringono l'Azienda a lunghe e costose operazioni di manutenzione: un maggior 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 n.2 al Contratto di Servizio sottoscritto con Infrastrutture Venete Srl.

I treni sono sanificati giornalmente, prima della loro messa in servizio nel rispetto del protocollo di cui alla Circolare del Ministero della Salute del 22 febbraio 2020 n. 5443 avente per oggetto "COVID-2019 Nuove indicazioni e chiarimenti"

Le pulizie relative a stazioni e fermate delle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona sono curate da Rete Ferroviaria Italiana RFI; la pulizia delle stazioni e fermate della linea Adria-Mestre sono curate da Infrastrutture Venete Srl.

5. IL COMFORT DEL VIAGGIO

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

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



6. TUTELA DELL' AMBIENTE

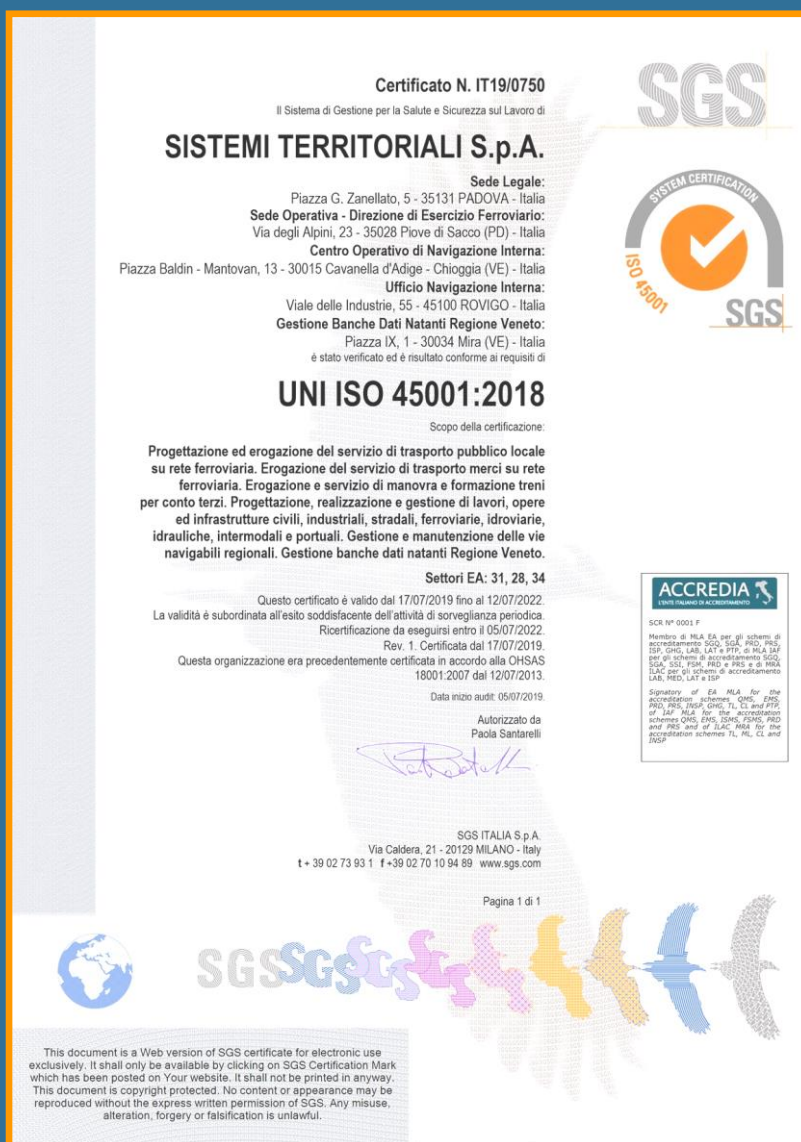
Grande impegno ed attenzione vengono riservate a questo aspetto. Il livello di emissione gas del mezzo ferroviario, con riferimento ad altre modalità di trasporto, è mediamente inferiore a quello dei mezzi su gomma.

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

7. CERTIFICAZIONE

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

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



ISO UNI / UNI EN ISO 9001:2015

Sistemi Territoriali SpA sta provvedendo alla nuova certificazione del proprio Sistema Gestione Qualità rispetto ai punti norma della **ISO 9001:2015**.

Si riporta di seguito il certificato UNI EN ISO 9001:2015 in vigore.



Certificato N. IT18/1199

Il sistema di gestione per la qualità di

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

Sede Legale:
Piazza G. Zanellato, 5 - 35131 PADOVA - Italia

Direzione Ferroviaria, Deposito & Stazione:
Viale degli Alpini, 23 - 35028 Piove di Sacco (PD) - 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



ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015

Scopo della certificazione:

Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria. Erogazione del servizio di trasporto merci su rete ferroviaria. Erogazione e servizio di manovra e formazione treni per conto terzi.

Settore EA: 31

Questo certificato è valido dal 27/11/2019 fino al 21/12/2021.
La validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica.
Ricertificazione da eseguirsi entro il 07/12/2021.
Rev. 2. Certificata dal 21/12/2018.

Data inizio audit: 07/11/2019
Data scadenza certificato precedente: 21/12/2021

Autorizzato da
Paola Santarelli



SGS ITALIA S.p.A.
Via Caldera, 21 - 20153 MILANO - Italy
t +39 02 73 93 1 f +39 02 70 10 94 89 www.sgs.com

Pagina 1 di 1



This document is a Web version of SGS certificate for electronic use exclusively. It shall only be available by clicking on SGS Certification Mark which has been posted on Your website. It shall not be printed in anyway. This document is copyright protected. No content or appearance may be reproduced without the express written permission of SGS. Any misuse, alteration, forgery or falsification is unlawful.

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 i mezzi utilizzati per il servizio e ad impiegare personale di stazione e viaggiante di elevata professionalità.

Gestione delle emergenze

I treni percorrono una sede propria, di conseguenza il servizio è regolare e sicuro: eventuali inconvenienti segnalati dal personale di bordo, vengono tuttavia risolti nel più breve tempo possibile con interventi adeguati e mirati a limitare i disagi.

In caso di interruzione della circolazione o di incidenti di qualunque natura, il Personale della Sala Operativa di Sistemi Territoriali è in grado di richiedere l'invio sul posto di mezzi di soccorso e l'intervento delle Forze dell'Ordine, oltre che attivare in emergenza un servizio sostitutivo automobilistico.

Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore

Contro le molestie, i furti, la presenza di passeggeri intemperanti ed ogni altra emergenza, sia in viaggio che nelle soste alle fermate e stazioni, il Personale è in grado di intervenire con tempestività coordinandosi con la Sala Operativa, il Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria e le Forze dell'Ordine.

Dal giugno 2020 è attiva una collaborazione con l'Associazione Nazionale Polizia di Stato, i cui volontari scortano alcuni treni con compiti di supporto al personale di bordo e assistenza alla clientela.

Proposte e Reclami

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

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

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

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

Sistemi Territoriali SpA
Piazza Zanellato 5
35131 Padova

Il reclamo deve essere inviato entro trenta giorni dai fatti oggetto di segnalazione.

Sistemi Territoriali SpA si impegna ad esaminare tutti i reclami che riportino almeno i seguenti dati:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (titolo di viaggio in originale o codice del biglietto elettronico);
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalla presente Carta dei Servizi.

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

Segnalazioni e Reclami anno 2020

Tutti i reclami vengono analizzati e viene data risposta al Viaggiatore entro il termine di 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Reclami 2019*	Reclami 2020	Risposto entro 30 giorni		Risposto dopo i 30 giorni		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
Nr. 49	Nr. 23	Nr. 22	95,7%	Nr. 1	4,3%	Nr. 0	Nr. 0%	Nr. 0	0%

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

Coperture assicurative

I viaggiatori sono coperti da polizza assicurativa RC di legge per i rischi connessi con il viaggio. In caso di incidente/infortunio è opportuno avvertire il personale di bordo segnalando la dinamica dell'accaduto, le persone coinvolte e gli eventuali danni subiti. Per qualunque azione di rivalsa è necessario, comunque, far seguire comunicazione scritta a:

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

Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti a bordo dei treni è possibile contattare l'azienda tramite il Numero Verde gratuito attivo nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00, o rivolgendosi alla stazione di Piove di Sacco (per la linea Adria-Mestre) e all'ufficio di Sistemi Territoriali di Rovigo (linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona). Gli oggetti rinvenuti e mai reclamati sono conservati in deposito per 30 giorni, trascorsi i quali vengono destinati ad associazioni di beneficenza o distrutti se in cattivo stato. Gli oggetti deperibili sono distrutti dopo 48 ore dal ritrovamento.



9. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

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

Diritti del Cliente / Viaggiatore

- Sicurezza e tranquillità nel viaggio e nella sosta nelle stazioni e/o fermate;
- Certezza e continuità del viaggio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi modi di trasporto;
- Facile accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, nelle stazioni, nelle fermate e sul sito internet aziendale; tempestive informazioni sulle possibilità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalie 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 titolo di viaggio;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non danneggiare o insudiciare le infrastrutture, i mezzi di trasporto ed i loro accessori;
- Non avere comportamenti tali da arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- Non usare gli apparati telefoni con suoneria ad alto volume e con un tono di voce elevato;
- Non fare uso delle toilette non chimiche durante le fermate del treno nelle stazioni;
- Rispettare il divieto di fumare sui mezzi e nei locali di stazione;
- 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 o sostanze nocive o pericolose;
- Utilizzare i mezzi e le infrastrutture di trasporto seguendo le disposizioni ed istruzioni prefissate, unitamente alle regole del vivere civile, non compromettendo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

10. SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

I nuovi rotabili sono già normati per l'accesso a bordo e provvisti dell'apposito spazio per le carrozzine. Nell'orario al pubblico sono indicati i treni e le stazioni/fermate idonee al servizio. Tuttavia, poiché è possibile che il materiale in composizione al treno eccezionalmente possa, per motivi tecnici, non essere idoneo al trasporto degli utenti disabili o a ridotta mobilità, si suggerisce al viaggiatore di prenotare il viaggio con almeno 48 ore di anticipo o accertarsi circa l'effettiva composizione scrivendo a so.fam@sistemiterritorialispa.it o chiamando il numero verde gratuito 800.366.766.

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

Informazioni e assistenza per l'utilizzo delle stazioni di Ve.Mestre, Venezia S.L., Rovigo e Verona Porta Nuova devono essere richieste alla rete delle Sale Blu RFI al n. 800906060.

11. INFORMAZIONI E RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale con il pubblico

Il personale di Sistemi Territoriali è riconoscibile dalla divisa e da apposito cartellino, ed è a disposizione della Clientela per qualsiasi problema riguardante il viaggio.

Informazioni alla Clientela

In tutte le stazioni e fermate sono affissi i quadri orari degli arrivi/partenze delle corse ed altre utili informazioni riguardanti il servizio. Nella maggior parte dei mezzi rotabili, le informazioni relative al servizio vengono date da un sistema video/sonoro nonché da annunci da parte del personale di bordo.

Utili notizie possono essere ottenute anche tramite il sito web www.sistemiterritorialispa.it e contattando il numero verde gratuito nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00.



Informazioni sulla regolarità dei treni sono rese anche dal servizio web **PuntualTreno** di Sistemi Territoriali SpA, che in tempo reale e con l'ausilio di una grafica facilmente intuibile informa sulla puntualità di ogni treno presente sulle tre linee Adria-Mestre-Venezia SL, Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona PN.

Il servizio è accessibile da personal computer, tablet o smartphone. Nel corso del 2016 è stata realizzata un'apposita applicazione web che consente il collegamento diretto al servizio di monitoraggio.

Per informazioni possono essere contattati:

DIREZIONE FERROVIARIA DI PIOVE DI SACCO

Viale degli Alpini, 23 - 35028 PIOVE DI SACCO PD

tel. 049 5840265 - Fax 049 9702995

e-mail: ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it

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

Servizi di sportello

Sistemi Territoriali non ha propri sportelli all'interno delle stazioni e fermate.

Ciononostante, l'informazione e assistenza alla clientela viene garantita dal personale di bordo e da monitor e annunci sonori da parte del Gestore dell'Infrastruttura e per il tramite del Personale delle Biglietterie Trenitalia (stazioni di Rovigo, Verona Porta Nuova, Venezia Mestre e Venezia Santa Lucia) e della propria rete di punti vendita concessionari.

Biglietti e abbonamenti per viaggi sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona sono disponibili sia online che presso la rete di vendita Trenitalia (Biglietterie di stazione, Agenzie di Viaggio e altre rivendite, emettitrici automatiche e canali online); l'utenza della linea Adria-Mestre-Venezia trova biglietti e abbonamenti sia online sia presso la rete di concessionari di Sistemi Territoriali (edicole, tabaccherie, bar e negozi spesso posti nelle immediate vicinanze delle fermate ed il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito www.sistemiterritorialispa.it).

12. 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-Mestre-Venezia, Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona, quando vi possa dar corso con i mezzi ordinari messi a disposizione e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore. Sono escluse dal trasporto e ne vengono necessariamente allontanate, anche durante il viaggio, le persone che rifiutino di sottomettersi alle prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio, quelle che offendono la decenza, siano causa di scandalo o di disturbo agli altri viaggiatori o si trovino in stato di ubriachezza.

Contratto di Trasporto

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



Tariffe e titoli di viaggio

I prezzi dei biglietti di corsa semplice e degli abbonamenti integrati sono calcolati su fasce tariffarie chilometriche di 10 km, mentre gli abbonamenti ferroviari interni della linea Adria-Mestre sono calcolati per area geografica in analogia alla tariffazione di AVM/Actv. I prezzi di biglietti e abbonamenti per le linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia seguono la tariffazione a fasce chilometriche di Trenitalia per viaggi nell'area regionale del Veneto (tariffe dei gruppi 39/21 e 40/21).

Titoli di Viaggio: ammissione al trasporto

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

Prima di salire in treno, il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio a terra con l'obliteratrice o secondo le modalità stabilite dalla LR 25/1998.

Il biglietto acquistato a bordo può essere soggetto a sovrapprezzo nel rispetto della normativa vigente.

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

I biglietti devono essere convalidati prima della partenza del treno utilizzato nella località d'inizio del viaggio mediante le obliteratrici. In caso di mancanza o non funzionamento di tutte le validatrici della fermata/stazione, il viaggiatore deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita in treno.

Dopo la convalida, il biglietto non è cedibile e deve essere utilizzato entro tre ore (servizio interno della linea Adria-Mestre), entro quattro ore se in servizio integrato ST/Trenitalia per Venezia S.L. o sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona. Nel caso di biglietti acquistati online, le quattro ore di validità decorrono dall'orario di partenza del treno prescelto. Nei suddetti 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 viaggiatore che si trova in treno allo scadere della validità del biglietto può proseguire il viaggio già iniziato fino alla stazione di destinazione senza effettuare fermate intermedie.

Il biglietto di corsa semplice per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona può essere acquistato fino a 5 minuti prima di partire e deve essere utilizzato entro le ore 23:59 del giorno indicato o entro le 4 ore dall'orario di partenza del treno scelto in fase di acquisto. Il biglietto di corsa semplice di tipo "aperto" (disponibile solo per la linea Adria-Mestre) deve essere utilizzato entro il 28 febbraio dell'anno successivo a quello di emissione e consente, previa convalida, di effettuare un solo viaggio in unico senso direzionale sulla tratta indicata.

Convalida e condizioni d'uso dell'abbonamento

L'abbonamento per la linea Adria-Mestre-Venezia è strettamente personale e incedibile, l'abbonato deve esibirlo unitamente alla propria tessera di riconoscimento rilasciata da Sistemi Territoriali ed è valido solamente per il collegamento indicato sulla tessera. L'abbonamento va convalidato a terra mediante l'obliteratrice il primo giorno di utilizzo. In caso l'obliteratrice non funzioni, il viaggiatore può convalidare personalmente l'abbonamento (auto-convalida) con penna indelebile apponendo la data, l'orario di partenza e il luogo. Il viaggiatore, pena la non validità dell'abbonamento, è tenuto a controllare che sullo stesso sia riportato il numero della propria tessera di riconoscimento.

Tutti gli abbonamenti in formato elettronico nonché gli abbonamenti per le due linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona devono essere accompagnati da un valido documento di riconoscimento.

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

L'abbonamento settimanale o mensile non è duplicabile né rimborsabile in caso di mancato o parziale utilizzo, smarrimento, furto o distruzione. Per l'abbonamento annuale è ammesso, per una sola volta, il rilascio di un duplicato al costo di 5,00 euro.

Trasporto dei Ragazzi

I 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.

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:

- 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)
- Viaggiatori beneficiari di “Concessioni Speciali”:
 - Concessione III non vedenti;
 - Concessione VIII mutilati ed invalidi di guerra o per servizio
- Elettori residenti nel territorio nazionale ed estero che debbano esercitare il diritto di voto
- I viaggiatori titolari di tessera regionale agevolata ai sensi della LR 19/1996 possono acquistare abbonamenti mensili ferroviari per la linea Adria-Mestre ad una tariffa scontata dell’80%

Viaggi di gruppo

La prenotazione dei viaggi di gruppo è obbligatoria e la disponibilità al trasporto deve essere verificata scrivendo a info@sistemiterritorialispa.it indicando il numero dei viaggiatori, giorno e ora dei treni che si intendono utilizzare e le località di arrivo/partenza: per viaggi nei mesi primaverili o in concomitanza con eventi/manifestazioni, si consiglia di verificare la disponibilità al trasporto con il maggior anticipo possibile. Le **comitive ordinarie** di almeno 6 viaggiatori paganti usufruiscono di una tariffa ridotta per viaggi sulla linea Adria-Mestre-Venezia, previa consegna dell’elenco nominativo dei partecipanti al momento dell’acquisto del biglietto. Alle **comitive scolastiche** della linea Adria-Mestre-Venezia si accorda una tariffa ridotta e la gratuità di un accompagnatore ogni 15 viaggiatori paganti (massimo 5 gratuiti), su presentazione dell’elenco nominativo dei viaggiatori su carta intestata dell’Istituto.

Il biglietto cumulativo per gruppi può essere acquistato:

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

Alle comitive di almeno 10 persone che viaggiano sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona, si applica uno sconto pari al 10% della tariffa ordinaria di corsa semplice. Previa verifica con i nostri Uffici della disponibilità al trasporto per il giorno e treno scelto, il biglietto di gruppo può essere acquistato presso le Biglietterie Trenitalia, le Agenzie di Viaggio abilitate da Trenitalia o contattando l’Ufficio Gruppi Trenitalia. Il biglietto cumulativo può essere richiesto anche all’Ufficio Commerciale (c/o Stazione Ferroviaria di Piove di Sacco), con pagamento a mezzo bonifico. In quest’ultimo caso, i biglietti potranno essere ritirati da un referente del gruppo su appuntamento o direttamente il giorno del viaggio a bordo treno.

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

La rete di vendita di Sistemi Territoriali è costituita da 27 rivendite concessionarie, dotate di emettitrici da banco abilitate alla vendita di abbonamenti e biglietti di corsa semplice.

Rivolgendosi al personale di controlleria prima di salire in treno, è possibile acquistare biglietti di corsa semplice con pagamento in contanti. Ai biglietti acquistati a bordo, è applicata di una maggiorazione di euro 5,00 nel caso sia presente entro i 300 metri dalla stazione/fermata ferroviaria un punto vendita attivo e raggiungibile a piedi (art. 37bis della Legge Regionale n.25 del 30 ottobre 1998).

Biglietti di corsa semplice:

- Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto, interno ed in servizio integrato ST/Trenitalia;
- Biglietto di supplemento per trasporto bicicletta al seguito;
- Biglietto speciale per eventi.

Abbonamenti in servizio Ferroviario interno ST:

- Abbonamento settimanale Ordinario, valido dal lunedì alla domenica per la sola settimana indicata;
- Abbonamento mensile Ordinario, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato;
- Abbonamento annuale Ordinario, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo;
- Abbonamento annuale per studenti valido 10 mesi dal 01 settembre al 30 giugno successivo;
- Abbonamento annuale riservato ai lavoratori dipendenti delle Aziende che hanno aderito alla convenzione "Mobility Manager" (pagamento mensile rateizzato), valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo.

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

- Abbonamento settimanale Ordinario, valido dal lunedì alla domenica valido dal lunedì alla domenica per la sola settimana indicata;
- Abbonamento mensile Ordinario, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato.

Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV:

- Abbonamento mensile per studenti, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato (sulle corse Actv non vale la domenica);
- Abbonamento mensile Ordinario, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato;
- Abbonamento annuale Ordinario, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo;
- Abbonamento annuale studenti valido 12 mesi al costo di 9, con decorrenza dal 01 settembre al 31 agosto successivo.

L'abbonamento in servizio "misto ST/Actv" con origine o destinazione Venezia SL o Porto Marghera non è valido per viaggiare nella tratta ferroviaria compresa tra le stazioni di Mestre e Venezia Santa Lucia.

A partire dal 2020, gli abbonamenti in servizio "misto ST/Actv" possono essere acquistati anche presso le Agenzie e Biglietterie della rete di vendita "Venezia Unica" (elenco aggiornato su www.veneziaunica.it).

Biglietteria online per gli utenti della linea Adria-Mestre-(Venezia SL)

A partire da LUNEDÌ 20 LUGLIO 2020 è stata introdotta la possibilità di acquistare online biglietti e abbonamenti della linea Adria-Mestre-Venezia. Sull'acquisto di tutti i titoli di viaggio elettronici è applicato uno sconto del 3% sul prezzo di vendita fino al 31 luglio 2021.

Il nuovo titolo di viaggio elettronico è nominativo, non cedibile e deve essere esibito unitamente ad un documento di riconoscimento in corso di validità.

ACQUISTA ONLINE

Biglietti e

Abbonamenti

<https://bigliettazioneonline.stweb.it/>

I nuovi titoli di viaggio elettronici sono acquistabili online esclusivamente sul sito <http://www.sistemiterritorialispa.it> e con pagamento a mezzo carta di credito. Il biglietto può essere acquistato online fino a 5 minuti prima della partenza del treno scelto. Il biglietto di corsa semplice non necessita di convalida e ha una validità di quattro ore a decorrere dal giorno e ora di partenza del treno scelto in fase di acquisto.

L'acquisto online di un abbonamento ordinario non necessita della tessera di riconoscimento rilasciata da Sistemi Territoriali. Si precisa, inoltre, che la tratta di viaggio può essere diversa dall'itinerario eventualmente riportato sulla tessera già in possesso. L'acquisto dell'abbonamento agevolato ai sensi della LR 19/1996 continua ad essere riservato ai titolari della specifica tessera di riconoscimento che Sistemi Territoriali rilascia a chi è in regola coi requisiti previsti dalla Legge Regionale 19/1996.

L'acquisto di abbonamenti ordinari e agevolati presso i punti vendita continua ad essere vincolato al possesso della tessera di riconoscimento e alla tratta in essa riportata.

Come acquistare il nuovo biglietto o abbonamento elettronico

La persona che effettua l'acquisto può essere diversa da chi utilizza il servizio di trasporto ma il nominativo del viaggiatore indicato nel biglietto deve corrispondere a quello riportato nel documento di riconoscimento di chi effettua il viaggio. Si chiede, pertanto, di prestare massima attenzione nell'indicare gli estremi del reale utilizzatore durante il processo di acquisto.

I biglietti elettronici disponibili all'acquisto sono i seguenti:

- Biglietto di corsa semplice interno a tariffa ordinaria e ridotta
- Biglietto di corsa semplice integrato ST/Trenitalia a tariffa ordinaria o ridotta

Gli abbonamenti elettronici disponibili all'acquisto sono i seguenti:

- Biglietto di abbonamento settimanale, mensile e annuale ordinario interno
- Biglietto di abbonamento settimanale e mensile integrato ST/Trenitalia
- Biglietto di abbonamento annuale studente interno (valido dal 01 settembre al 30 giugno dell'anno successivo)
- Biglietto di abbonamento mensile agevolato (Legge Regionale Veneto n.19 del 30 luglio 1996)

I seguenti titoli di viaggio continueranno ad essere acquistabili solo presso le rivendite autorizzate e rivolgendosi al personale a bordo treno:

- Biglietto di supplemento interno trasporto bicicletta al seguito
- Biglietto di supplemento trasporto bicicletta al seguito integrato ST/Trenitalia

Per poter acquistare un titolo di viaggio elettronico, il cliente deve registrarsi al sito fornendo le informazioni di seguito elencate:

- informazioni sull'acquirente:
 - cognome e nome
 - email e password (necessarie per i successivi accessi al sito e ricevere il biglietto elettronico)
 - numero di telefono
 - luogo e data di nascita, codice fiscale
 - indirizzo

Per completare la procedura di attivazione, il nuovo utente dovrà aprire il link ricevuto via email all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di registrazione. I successivi accessi alla piattaforma di bigliettazione online dovranno essere fatti usando come username l'indirizzo email di registrazione e la password scelta (la password dimenticata può essere recuperata cliccando su "ho dimenticato la password").

Dopo aver inserito nella maschera di ricerca le informazioni su:

- il tipo di biglietto (corsa semplice o abbonamento)
- la tratta di viaggio (stazione di partenza e stazione di arrivo)
- il giorno del viaggio
- l'ora di partenza ed il treno scelto
- cognome e nome del viaggiatore
- data di nascita (nel solo caso di acquisto di un abbonamento)

Il sistema propone tre diverse soluzioni di viaggio tra cui scegliere: è possibile effettuare una nuova ricerca se nessuna proposta soddisfa le proprie necessità, oppure procedere con l'acquisto fornendo le informazioni per il pagamento (il cliente verrà reindirizzato sul sito della banca per inserire i dati della carta di credito e perfezionare l'acquisto) e l'indirizzo di posta elettronica dove recapitare la ricevuta del pagamento elettronico (l'email non è valida per viaggiare).

L'abbonato ha l'obbligo di indicare quali treni ha intenzione di utilizzare durante il periodo di validità dell'abbonamento ma tale informazione ha solo finalità statistiche e non compare nel tagliando di abbonamento: l'abbonato può viaggiare su qualunque treno per il periodo e tratta inclusa nel proprio abbonamento, fatte salve eventuali limitazioni imposte da norme nazionali o regionali (nel qual caso verrà garantito il trasporto per i soli treni indicati in fase di acquisto).

Prima di acquistare un biglietto di corsa semplice a tariffa ridotta o abbonamento mensile a prezzo agevolato, l'acquirente è tenuto a consultare la Carta dei Servizi per accertarsi che il viaggiatore sia in

possesto dei requisiti che danno diritto all'agevolazione. Il documento attestante il diritto alla riduzione di prezzo deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controlleria unitamente al biglietto e ad un valido documento di riconoscimento.

Prima di procedere al pagamento, il cliente è tenuto a verificare che tutti i dati inseriti siano esatti perché non sarà possibile apportare correzioni o annullare e rimborsare il biglietto a transazione avvenuta. Il biglietto elettronico viene inviato una sola volta, all'indirizzo email indicato in fase di registrazione al sito. Il processo di acquisto online chiama in causa diversi attori tra cui Banche e Gestori delle carte di credito: nel caso la transazione non vada a buon fine, invitiamo il cliente a verificare l'eventuale ricezione dell'email contenente il biglietto elettronico prima di ripetere l'acquisto. La transazione può essere rifiutata principalmente per malfunzionamenti nei sistemi, inserimento dati di pagamento errati, mancata autorizzazione da parte della Banca (es. insufficienza fondi, superamento plafond, password 3DS, carta scaduta etc.).

L'email contenente la ricevuta di pagamento inviata dal circuito bancario non è valida per viaggiare.

Altri canali di vendita

I titoli di viaggio continueranno comunque ad essere acquistabili nel vecchio formato cartaceo anche presso la rete delle rivendite concessionarie di Sistemi Territoriali e rivolgendosi al personale di controlleria prima di salire in treno, con pagamento in contanti. Ai biglietti acquistati a bordo, è applicata di una maggiorazione di euro 5,00 nel caso sia presente entro i 300 metri dalla stazione/fermata ferroviaria un punto vendita attivo e raggiungibile a piedi (art. 37bis della Legge Regionale n.25 del 30 ottobre 1998 e s.m.i.).

Convalida ed utilizzo

Il biglietto elettronico deve essere esibito tramite supporto informatico (pc, tablet, smartphone) in grado di visualizzare correttamente il file PDF o il codice AZTEC/QRCode ricevuti all'indirizzo email indicato al momento dell'acquisto oppure in formato cartaceo (stampato in formato A4 a cura del viaggiatore).

Il biglietto elettronico non necessita di convalida. Il biglietto di corsa semplice acquistato online deve essere utilizzato entro 4 ore dall'orario di partenza del treno scelto per il giorno del viaggio e va esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

In caso di biglietto a tariffa ridotta o abbonamento mensile agevolato, deve essere esibito anche il documento che attesti il diritto all'agevolazione.

Modifica del biglietto

L'acquirente ha l'obbligo di verificare che le informazioni sul viaggio e sul viaggiatore siano corrette: una volta emesso, il biglietto elettronico non può essere modificato né annullato e/o rimborsato se non nei casi previsti dalla vigente normativa sui ritardi/soppressioni.

Mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore

Non si rimborsano biglietti di corsa semplice per rinuncia al viaggio da parte dell'utilizzatore.

Non si rimborsano biglietti di abbonamento settimanale o mensile se non in caso di acquisto di due abbonamenti intestati alla stessa persona e validi sulla stessa tratta e per lo stesso periodo.

In caso di rinuncia all'abbonamento annuale, si rimborsa la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti alla tariffa ordinaria mensile per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero. Si stabilisce convenzionalmente che l'ultimo giorno di utilizzo corrisponda all'ultimo giorno del mese solare in cui è stata inoltrata la richiesta di rimborso.

Irregolarità ed abusi

Fatta salva la disponibilità di posto, la mancanza del biglietto nominativo e/o del documento di riconoscimento comporterà l'identificazione dell'utente ed il suo allontanamento dal treno. Il viaggiatore trovato sprovvisto di titolo di viaggio che sia in grado di dimostrare entro 15 giorni dalla contestazione di essere stato titolare di abbonamento in corso di validità al momento dell'inizio del viaggio durante il quale è stata accertata l'irregolarità, dovrà pagare il solo prezzo del biglietto di corsa semplice per la stessa relazione indicata in abbonamento (in ottemperanza dell'art. 37bis della Legge Regionale n.25 del 30 ottobre 1998 e s.m.i.).

Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulle linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia

Canali di vendita

Biglietti e abbonamenti per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona continuano ad essere disponibili anche presso i tradizionali punti vendita e canali online di Trenitalia, nonché rivolgendosi al personale di controlleria prima di salire in treno (il personale accetta solo pagamenti in contanti). Ai biglietti acquistati a bordo, è applicata di una maggiorazione di euro 5,00 nel caso sia presente entro i 300 metri dalla stazione/fermata ferroviaria un punto vendita attivo e raggiungibile a piedi (art. 37bis della Legge Regionale n.25 del 30 ottobre 1998 e s.m.i.).

Biglietti di corsa semplice:

- Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto;
- Biglietto di supplemento per trasporto bicicletta al seguito.

Abbonamenti in servizio Ferroviario interno ST e integrato ST/Trenitalia:

- Abbonamento settimanale, valido dal lunedì alla domenica per la sola settimana indicata;
- Abbonamento quindicinale, valido dal 01 al 15 oppure dal 16 fino a fine mese solare;
- Abbonamento mensile, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato;
- Abbonamento trimestrale, valido per tre mesi solari consecutivi decorrenti dalla data riportata sull'abbonamento e scade, in ogni caso, alle 24,00 dell'ultimo giorno del terzo mese solare;
- Abbonamento annuale, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo.

Se il titolo di viaggio è caricato su smart card Trenitalia "Veneto Unica", il viaggiatore è tenuto a conservare ed esibire anche la ricevuta di acquisto su richiesta del personale di controlleria.

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

Biglietteria online per gli utenti delle linee Rovigo-Legnago-Verona e Rovigo-Chioggia

A partire da LUNEDÌ 23 NOVEMBRE 2020 è stata introdotta la possibilità di acquistare online i titoli di viaggio delle linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia (biglietti e abbonamenti ferroviari interni). Sull'acquisto di tutti i titoli di viaggio elettronici per le linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia, viene applicato uno sconto del 3% sul prezzo di vendita fino al 30 novembre 2021.

ACQUISTA ONLINE Biglietti e

Abbonamenti

<https://bigliettazioneonline.stweb.it/>

Il nuovo biglietto elettronico è nominativo, non cedibile e deve essere esibito unitamente ad un documento di riconoscimento in corso di validità. Il biglietto di corsa semplice non necessita di convalida e dovrà essere utilizzato entro quattro ore a partire dal giorno e ora di partenza del treno scelto in fase di acquisto. I nuovi titoli di viaggio elettronici sono acquistabili online sul sito <http://www.sistemiterritorialispa.it> e con pagamento a mezzo carta di credito. Il biglietto di corsa semplice può essere acquistato online fino a 5 minuti prima della partenza del treno scelto.

Come acquistare il nuovo biglietto o abbonamento elettronico

La persona che effettua l'acquisto può essere diversa da chi utilizza il servizio di trasporto ma il nominativo del viaggiatore indicato nel biglietto deve corrispondere a quello riportato nel documento di riconoscimento di chi effettua il viaggio. Si chiede, pertanto, di prestare massima attenzione nell'indicare gli estremi del reale utilizzatore durante il processo di acquisto.

I titoli di viaggio in formato elettronico disponibili all'acquisto per le linee Rovigo-Legnago-Verona e Rovigo-Chioggia sono i seguenti:

- Biglietto di corsa semplice interno a tariffa ordinaria
- Biglietto di corsa semplice interno a tariffa ridotta
- Biglietto di abbonamento settimanale interno
- Biglietto di abbonamento mensile interno
- Biglietto di abbonamento trimestrale interno
- Biglietto di abbonamento annuale interno

Per poter acquistare un titolo di viaggio elettronico, il cliente deve registrarsi al sito fornendo le informazioni di seguito elencate:

- informazioni sull'acquirente:
 - cognome e nome
 - email e password (necessarie per i successivi accessi al sito e ricevere il biglietto elettronico)
 - numero di telefono
 - luogo e data di nascita, codice fiscale
 - indirizzo

Per completare la procedura di attivazione, il nuovo utente dovrà aprire il link ricevuto via email all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di registrazione. I successivi accessi alla piattaforma di bigliettazione online dovranno essere fatti usando come username l'indirizzo email di registrazione e la password scelta (la password dimenticata può essere recuperata cliccando su "ho dimenticato la password").

Dopo aver inserito nella maschera di ricerca le informazioni su:

- il tipo di biglietto (corsa semplice o abbonamento)
- la tratta di viaggio (stazione di partenza e stazione di arrivo)
- il giorno del viaggio
- l'ora di partenza ed il treno scelto
- cognome e nome del viaggiatore
- data di nascita (nel solo caso di acquisto di un abbonamento)

Il sistema propone tre diverse soluzioni di viaggio tra cui scegliere: è possibile effettuare una nuova ricerca se nessuna proposta soddisfa le proprie necessità, oppure procedere con l'acquisto fornendo le informazioni per il pagamento (il cliente verrà reindirizzato sul sito della banca per inserire i dati della carta di credito e perfezionare l'acquisto) e l'indirizzo di posta elettronica dove recapitare la ricevuta del pagamento elettronico (l'email non è valida per viaggiare).

L'abbonato ha l'obbligo di indicare quali treni ha intenzione di utilizzare durante il periodo di validità dell'abbonamento ma tale informazione ha solo finalità statistiche e non compare nel tagliando di abbonamento: l'abbonato può viaggiare su qualunque treno per il periodo e tratta inclusa nel proprio abbonamento, fatte salve eventuali limitazioni imposte da norme nazionali o regionali.

Prima di acquistare un biglietto di corsa semplice a tariffa ridotta, l'acquirente è tenuto ad accertarsi che il viaggiatore sia in possesso dei requisiti che danno diritto all'agevolazione. Il documento attestante il diritto alla riduzione di prezzo deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controlleria unitamente al biglietto e ad un valido documento di riconoscimento.

Prima di procedere al pagamento, il cliente deve verificare che tutti i dati inseriti siano esatti perché non sarà possibile apportare correzioni e/o annullare e/o rimborsare il biglietto a transazione avvenuta. Il biglietto elettronico viene inviato una sola volta, all'indirizzo email indicato in fase di registrazione al sito. Il processo di acquisto online chiama in causa diversi attori tra cui Banche e Gestori delle carte di credito: nel caso la transazione non vada a buon fine, invitiamo il cliente a verificare l'eventuale ricezione dell'email contenente il file pdf del biglietto elettronico prima di ripetere l'acquisto. La transazione può essere rifiutata principalmente per malfunzionamenti nei sistemi, inserimento dati di pagamento errati, mancata autorizzazione da parte della Banca (es. insufficienza fondi, superamento plafond, password 3DS, carta scaduta etc.).

L'email contenente la ricevuta di pagamento inviata dal circuito bancario non è valida per viaggiare.

Convalida e utilizzo

Il biglietto elettronico deve essere esibito tramite supporto informatico (pc, tablet, smartphone) in grado di visualizzare correttamente il file PDF o il codice QRCode ricevuti all'indirizzo email indicato in fase di registrazione oppure in formato cartaceo (stampato in formato A4 a cura del viaggiatore).

Il biglietto elettronico non necessita di convalida e deve essere utilizzato entro 4 ore dall'orario di partenza del treno scelto per il giorno del viaggio e va esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

In caso di biglietto a tariffa ridotta, deve essere esibito anche il documento che attesti il diritto all'agevolazione.

Modifica del biglietto

L'acquirente ha l'obbligo di verificare che le informazioni sul viaggio e sul viaggiatore siano corrette: una volta emesso, il biglietto elettronico non può essere modificato né annullato e/o rimborsato se non nei casi previsti dalla vigente normativa sui ritardi/soppressioni.

Mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del viaggiatore

Non si rimborsano biglietti di corsa semplice per rinuncia al viaggio.

Non si rimborsano biglietti di abbonamento settimanale, trimestrale o mensile se non in caso di acquisto di due abbonamenti intestati alla stessa persona e validi sulla stessa tratta e per lo stesso periodo.

In caso di rinuncia all'abbonamento annuale, si rimborsa la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti alla tariffa ordinaria mensile per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese come mese intero. Si stabilisce convenzionalmente che l'ultimo giorno di utilizzo corrisponda all'ultimo giorno del mese solare in cui è stata inoltrata la richiesta di rimborso e contestuale restituzione del tagliando in originale.

Irregolarità ed abusi

Fatta salva la disponibilità di posto, la mancanza del biglietto nominativo e/o del documento di riconoscimento comporterà l'identificazione dell'utente ed il suo allontanamento dal treno (Disposizione di Servizio 11/2008, prot.682 del 10/04/2008). Il viaggiatore trovato sprovvisto di titolo di viaggio che sia in grado di dimostrare entro 15 giorni dalla contestazione di essere stato titolare di abbonamento in corso di validità al momento della contestazione, dovrà pagare il solo prezzo del biglietto di corsa semplice per la stessa relazione indicata in abbonamento (in ottemperanza dell'art. 37bis della Legge Regionale n.25 del 30 ottobre 1998 e s.m.i.).

Libera Circolazione sui trasporti pubblici

La libera circolazione sui trasporti pubblici, regolamentata per legge e/o disposizioni aziendali, deve essere comprovata da apposito documento autorizzativo che il viaggiatore è tenuto ad avere con sé ed esibire a richiesta del personale di controlleria.

Trasporto dei Bagagli

Il Viaggiatore può trasportare gratuitamente bagagli a bordo treno a condizione che non rechino disturbo o intralcio al normale svolgimento del servizio e agli altri viaggiatori.

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

Nel caso i bagagli rechino grave disturbo o danno il Viaggiatore è assoggettato al pagamento di una penalità di € 8,00 e dovrà provvedere a sua cura a scaricare i bagagli alla prima fermata del treno.

Trasporto Animali

- 1) Il viaggiatore può trasportare con sé gratuitamente un animale domestico da compagnia di piccola taglia custodito in apposito contenitore di dimensioni massime 70x30x50 cm;
- 2) A pagamento (tariffa ridotta) un cane di qualsiasi taglia senza diritto di occupazione del posto a sedere (l'animale va tenuto sul pavimento) munito di museruola e guinzaglio, purché non arrechi disturbo agli altri viaggiatori e al personale di servizio. Il Viaggiatore è responsabile di eventuali danni a cose o persone che l'animale potrà arrecare. Qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori, l'accompagnatore del cane, su indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno. Il trasporto dei cani guida accompagnatori di non vedenti è gratuito senza obbligo di museruola.

Ad esclusione dei cani guida per i non vedenti, i cani devono essere provvisti del certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario (del passaporto, se stranieri).

Trasporto Biciclette al Seguito

- Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli (chiuso da non occupare spazio) smontate e contenute sull'apposita sacca di dimensioni massime cm. 80x110x45.
- Sui treni contrassegnati in orario con l'apposito simbolo, dietro pagamento di un biglietto di supplemento con validità giornaliera è possibile trasportare biciclette al seguito (comprese le bici elettriche a pedalata assistita) max 1 per viaggiatore e non superiore a 2 metri.



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

Divieto di fumare

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

Rispetto degli altri Viaggiatori / Obblighi e responsabilità

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

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

Trasporto sostanze pericolose e nocive

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

Danni al materiale rotabile e ai locali ferroviari

L'Azienda impegna notevoli risorse per la manutenzione e la pulizia dei mezzi per assicurare un ambiente di viaggio consono alle esigenze della Clientela e, pertanto, si attende che i viaggiatori concorrano al mantenimento del decoro. A norma di legge il Viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni e guasti arrecati ai veicoli, agli oggetti e ai locali dell'Azienda.

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

L'acquisto di abbonamenti ordinari effettuato utilizzando il servizio di biglietteria online non richiede di essere in possesso della tessera di riconoscimento rilasciata da Sistemi Territoriali. Al contrario, per l'acquisto di un abbonamento in formato cartaceo presso i punti vendita è necessario essere in possesso di tessera di riconoscimento in corso di validità.

Di seguito la procedura per l'acquisto della tessera di riconoscimento.

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

1) Richiesta Tessera di riconoscimento e compilazione del modulo.

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

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



2) Tessera di riconoscimento provvisoria

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

3) Tessera di riconoscimento definitiva

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

La tessera definitiva SISTEMI TERRITORIALI è valida 5 anni dalla data della richiesta. Alla sua scadenza il Viaggiatore dovrà presentare una nuova domanda, con le medesime modalità. Non è ammessa l'emissione di un abbonamento con tessera scaduta.

4) Variazione dei dati Tessera di riconoscimento

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

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

5) Duplicato Tessera

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

6) Rimborsi

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

7) Obbligo di esibizione

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

B) Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV

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

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

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

In caso di violazioni alla vigente normativa, il Viaggiatore trasgressore è tenuto dichiarare, ai fini dell'identificazione, le proprie generalità al personale preposto, il quale è autorizzato a richiederle quando, trovandosi in treno nell'esercizio delle sue funzioni, assume veste di Pubblico Ufficiale.

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

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

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

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

- a. biglietteria di stazione chiusa o stazione priva di biglietteria;
- b. assenza o mancato funzionamento delle emettitrici 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.

In conformità alle disposizioni della Legge Regionale 25/1998, il viaggiatore che sale a bordo treno con biglietto non convalidato e che non avvisa il personale del treno è soggetto a:

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

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

- a) richiede al C.T. la convalida del biglietto all'atto della salita o subito dopo la salita e comunque entro la stazione successiva;

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

Il titolare di abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo al momento della richiesta degli agenti accertatori ma che provveda, entro 15 giorni, a presentarlo presso gli uffici della Direzione di Esercizio di Piove di Sacco, acquistato in data antecedente alla data dell'accertamento, non è soggetto ad alcuna sanzione amministrativa, bensì al solo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria per la stessa relazione indicata sull'abbonamento.

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

Abusi (in conformità al DPR 753/80)

Il Viaggiatore trovato con biglietto 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 per la linea Adria-Mestre e di € 200,00 per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona.

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

Mancato pagamento a bordo

Qualora il viaggiatore, a seguito di una regolarizzazione di bordo, non provveda al pagamento immediato, l'importo relativo alle tasse, sopportasse e altri diritti dovuto a SISTEMI TERRITORIALI dovrà essere versato mediante bollettino di C.C. postale intestato a SISTEMI TERRITORIALI SpA.

Il bollettino sarà consegnato a bordo unitamente a copia del verbale dall'agente accertatore o verrà allegato al formale invito al pagamento inviato al domicilio del trasgressore nel caso non sia stato possibile notificare il verbale al momento della contestazione.

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

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.
Viale degli Alpini, 23
35028 Piove di Sacco (PD)

In ogni caso i termini previsti per il pagamento non vengono interrotti, sospesi o prorogati.

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

Rimborsi e indennità

Diritto al rimborso

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

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

In caso di mancata effettuazione a causa di:

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

Nei casi elencati, anche se il biglietto sia già stato convalidato, si effettua un rimborso integrale del biglietto presso la Direzione di Esercizio di Piove di Sacco o a mezzo bonifico bancario.

2. Per rinuncia da parte del viaggiatore

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

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

Non si effettuano rimborsi integrali o parziali di abbonamenti settimanali e mensili. Nel caso di abbonamenti annuali, si rimborsa la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili, considerando le frazioni di mese come mese intero. Si stabilisce convenzionalmente che l'ultimo giorno di utilizzo corrisponda all'ultimo giorno del mese solare in cui è stata inoltrata la richiesta di rimborso.

Rimborso per errato acquisto

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

Indennità da ritardo per i biglietti di corsa semplice (art. 17 del Reg. CE n.1371/07)

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

- Il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- Il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

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

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

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

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

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

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

Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi

La richiesta di rimborso e/o indennizzo deve essere inviata entro trenta giorni compilando il modulo disponibile online alla pagina "Contattaci" del sito internet www.sistemiterritorialispa.it, con un'email a info@sistemiterritorialispa.it o una pec a sistemiterritorialispa@legalmail.it, oppure via posta ordinaria utilizzando un servizio di consegna tracciato (es.: lettera raccomandata) all'indirizzo:

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

La richiesta di indennità per viaggi sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona può essere presentata anche ad una biglietteria di stazione Trenitalia.

Sistemi Territoriali SpA si impegna ad esaminare tutte le richieste che riportino almeno i seguenti dati:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (titolo di viaggio in originale o codice del biglietto elettronico);
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalla presente Carta dei Servizi.

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

La richiesta di rimborso e/o indennità può essere fatta in italiano o in lingua inglese. Il rimborso spettante viene erogato in contanti (previo appuntamento, presso gli Uffici di Piove di Sacco) o a mezzo bonifico sul numero iban del conto indicato dall'utente al momento della richiesta. Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 1,00.

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

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

14. ELENCO PUNTI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI

I titoli di viaggio della linea Adria-Mestre-Venezia sono disponibili presso una rete di 25 punti vendita concessionari di Sistemi Territoriali.



ADRIA (RO)

Bar Station Cafè

Piazzale Trattati di Roma, 106 - Tel. 0426 900939

Stazione Autobus ex scalo R.F.I.

Abitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica

Tabaccheria da Elena

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

Abitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

Edicola Crepaldi R.

P.zza A. Mario n. 1271

Abitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica pom. (Apertura a domeniche alterne)

CAVARZERE (VE)

Bar La Piazzetta

Via Pescheria, 12 - Tel. 0426-53853

Abitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Mercoledì

Tabaccheria Smoke House, di Babolin Nicola

Via Pescheria, 31 - Tel. 0426-52583

Abitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica

PEGOLOTTE DI CONA (VE)

Tabaccheria Cavestro

Via Roma, 38 – Tel. 0426.308090

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica

VILLA DEL BOSCO di Correzzola (PD)

Alimentari /Tabacchi Bottaro D.

Via Sandalo, 73 – Tel. 049.5819065

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica

PONTELONGO (PD)

Tabaccheria Gobbi Katia

Via Roma, 441 - Tel. 049.9776428

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

Cartolibreria Picello

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

ARZERGRANDE (PD)

Cartolibreria Friso P.

Via Roma, 51 – Tel. 049.9720199

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

PIOVE DI SACCO (PD)

Edicola Mattioli S.

Via Cò del Panico, 9 - Tel. 049-5841983

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

Alimentari /Tabacchi Miotto S.

Via Michiel, 5 - Tel. 049.5841049

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Mercoledì pomeriggio e domenica

PIOVE DI SACCO (PD)

Emettitrici automatiche

Sala di attesa stazione ferroviaria

Rilascia Biglietti corsa semplice ordinari e ridotti, supplementi trasporto biciclette, abbonamenti settimanali e mensili

chiusura Attiva tutti i giorni

CAMPOLONGO MAGGIORE (VE)

Cartolibreria Veneta di Boscaro E.

Quartiere Copernico, 2 – Tel. 049.5848017

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica pomeriggio

Cartoleria Berto dea Nea di Brusegan C.

Via Villa, 20/A – Tel. 049.9725370

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica pomeriggio

CAMPAGNA LUPIA (VE)

Tabaccheria Fassina A.

Via Repubblica, 24 – Tel. 041.5140301

Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica

Bar Commercio di Zheng Aixiao

Via Repubblica, 160 – Tel. 041.460030

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Mercoledì pomeriggio

PROZZOLO di Camponogara (VE)

Tabaccheria all'Angolo di Molon R.

Via A. Gramsci, 118 – Tel. 041.462723

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica

CAMPONOGARA (VE)

Edicola Aurora

Piazza Mazzini, 18

Autorizzata all'emissione solo di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

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

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica pomeriggio

MIRA BUSE (VE)

Tabaccheria Costantini

Via della Ferrovia, 16/A – Tel. 041.5600572

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica pomeriggio (apertura domenicale 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

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica pomeriggio

Mini Market Stazione di Ongarato S.

Via Stazione, 12 – Tel. 041.5631603

Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica e mercoledì pomeriggio

ORIANO Porta Ovest

Tabaccheria El Tabaker di Pattarello Francesco

Via Ghebba, 61 – Tel. 041.472876

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Autorizzata all'emissione di abbonamenti in servizio misto ST/Actv

chiusura Domenica

MESTRE VENEZIA

Soc. Cooperativa Portabagagli Mestre

Stazione Ferroviaria R.F.I.

1° binario stazione – Tel. 041.784446

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Aperto tutti i giorni

VENEZIA S. Lucia

Deposito Bagagli Ki Point

Stazione Ferroviaria R.F.I.

1° binario stazione

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Aperto tutti i giorni

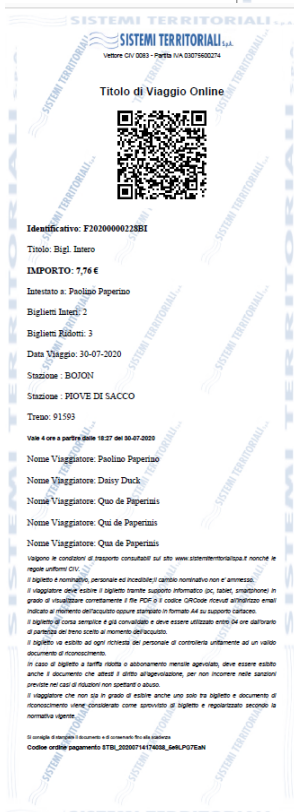
I titoli di viaggio per le linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia sono disponibili presso la rete dei punti vendita di Trenitalia: Biglietterie di stazione ed emettitrici automatiche, agenzie di viaggio e altre rivendite abilitate, canali online e mobile autorizzati (elenco completo su www.trenitalia.com)

Biglietti e abbonamenti per le tre linee di Sistemi Territoriali sono disponibili anche collegandosi al portale <https://bigliettazioneonline.stweb.it/>

ACQUISTA ONLINE
Biglietti e

Abbonamenti

<https://bigliettazioneonline.stweb.it/>





Ogni anno vengono effettuate delle indagini conoscitive su un ampio campione di viaggiatori, per rilevare il livello di qualità percepita in merito ai servizi forniti da Sistemi Territoriali SpA. all'utenza delle linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia.

In considerazione della scissione societaria avvenuta nel gennaio 2020, l'annuale indagine sulla qualità del servizio ferroviario sulla linea Adria-Mestre è stata organizzata in maniera congiunta dal Gestore dell'Infrastruttura e dall'Impresa Ferroviaria. Con l'occasione, i questionari per le tre linee sono stati rivisti ed aggiornati nei contenuti per ricavare nuovi indicatori e approfondire alcune tematiche.

Qualità del servizio

ALLEGATO

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

Linea ADRIA - MESTRE



INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCIPITA DAI CLIENTI

QUESTIONARIO

01a	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza del treno?	1	2	3	4
01b	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo treno?	1	2	3	4
01c	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza riscontrato nelle stazioni e alle fermate?	1	2	3	4

Accessibilità

02a	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso al treno?	1	2	3	4
02b	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso alle stazioni e ai binari?	1	2	3	4
02c	Quanto è soddisfatto del comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredamento interno, disponibilità di posti, etc.)?	1	2	3	4

Regolarità del servizio

03a	Quanto è soddisfatto complessivamente della regolarità del servizio nella tratta che Lei percorre abitualmente?	1	2	3	4
03b	Quanto è soddisfatto complessivamente della puntualità del servizio nella tratta che Lei percorre abitualmente?	1	2	3	4
03c	Quanto è soddisfatto della quantità dei servizi offerti e della loro distribuzione temporale (ore di punta, ore di morbida)?	1	2	3	4

Pulizia e igiene

04a	Quanto è soddisfatto del livello di pulizia all'interno del treno?	1	2	3	4
04b	Quanto è soddisfatto della pulizia e funzionalità delle toilette?	1	2	3	4

Servizio viaggiatori portatori di handicap

05a	Quanto è soddisfatto dei servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità?	1	2	3	4
-----	---	---	---	---	---

Servizi su prenotazione - trasporto biciclette al seguito e viaggi dei gruppi

05b	Quanto è soddisfatto della possibilità di prenotare il servizio di trasporto bicicletta?	1	2	3	4
05c	Quanto è soddisfatto dei servizi dedicati alle comitive ordinarie e alle scolaresche?	1	2	3	4

Informazioni alla clientela

06a	Quanto è soddisfatto del servizio offerto dai punti vendita di biglietti e abbonamenti?	1	2	3	4
06b	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute a bordo del treno?	1	2	3	4
06c	Quanto è soddisfatto delle risposte che ha ricevuto ai Suoi reclami e segnalazioni?	1	2	3	4
06d	Quanto è soddisfatto delle informazioni fornite da monitor e cartelli installati alla stazione, alla fermata e al binario?	1	2	3	4
06e	Quanto è soddisfatto della disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito www.sistemiterritoriali.it ?	1	2	3	4

Personale a contatto con i clienti

07a	Quanto è soddisfatto dell'aspetto e grado di riconoscibilità del personale?	1	2	3	4
07b	Quanto è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale?	1	2	3	4

Grado d'integrazione modale

08a	Quanto è soddisfatto dell'integrazione del treno con gli altri mezzi di trasporto (coincidenze con treni/autobus, parcheggi, localizzazione delle fermate, ecc.)?	1	2	3	4
-----	---	---	---	---	---

Attenzione all'ambiente

09a	Quanto è soddisfatto del grado di attenzione all'ambiente che riscontra complessivamente nella gestione della linea?	1	2	3	4
-----	--	---	---	---	---

considerazione dell'azienda che ne condivide la preziosa collaborazione, nel quadro complessivo della qualità percepita.

Gentile Cliente,
Le chiediamo cortesemente di partecipare all'indagine rispondendo alle domande del presente questionario e restituendolo agli incaricati che circoleranno sui treni nel periodo tra il 12 ottobre 2020 e il 30 ottobre 2020 o presso tutti i punti vendita di Sistemi Territoriali. Indichi il Suo grado di soddisfazione relativo all'aspetto proposto da ciascuna domanda, barrando la casella corrispondente a una delle risposte.

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

Il questionario è anonimo ed i dati elaborati in forma aggregata, quali indicatori di qualità, vengono riassunti in allegato alla carta dei servizi pubblicata annualmente su www.sistemiterritoriali.it e www.infrastrutturevenete.it.

Infrastrutture Venete Srl e Sistemi Territoriali SpA ringraziano per la Sua collaborazione.



PERCIPITA DAI CLIENTI



struttura ferroviaria della linea Adriatica - Gestore Infrastruttura (IV-GI), nata agosto 2016 "individuazione delle reti segreto legislativo 15 luglio 2015, n. 112, e i compiti di programmazione e di

attrice Adria-Mestre continua ad essere SpA in forza di un Contratto di

, l'annuale indagine sulla qualità del organizzata in maniera congiunta dal aria, in modo da ottenere, con la servizi alle fermate/stazioni ed in treno,

Linea ROVIGO - CHIOGGIA



INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCIPITA DAI CLIENTI

Gentile Cliente,
Le chiediamo cortesemente di partecipare all'indagine rispondendo alle domande del presente questionario e restituendolo agli incaricati che circoleranno sui treni nel periodo dal 12 ottobre 2020 al 30 ottobre 2020. Indichi il Suo grado di soddisfazione relativo all'aspetto proposto da ciascuna domanda, barrando la casella corrispondente a una delle risposte.

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

Sicurezza

01a	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza del treno?	1	2	3	4
01b	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo treno?	1	2	3	4
01c	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza riscontrato nelle stazioni e alle fermate?	1	2	3	4
02a	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso al treno?	1	2	3	4
02b	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso alle stazioni e ai binari?	1	2	3	4
02c	Quanto è soddisfatto del comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredamento interno, disponibilità di posti, etc.)?	1	2	3	4

Accessibilità

03a	Quanto è soddisfatto complessivamente della regolarità del servizio nella tratta che Lei percorre abitualmente?	1	2	3	4
03b	Quanto è soddisfatto complessivamente della puntualità del servizio nella tratta che Lei percorre abitualmente?	1	2	3	4
03c	Quanto è soddisfatto della quantità dei servizi offerti e della loro distribuzione temporale (ore di punta, ore di morbida)?	1	2	3	4

Pulizia e igiene

04a	Quanto è soddisfatto del livello di pulizia all'interno del treno?	1	2	3	4
04b	Quanto è soddisfatto della pulizia e funzionalità delle toilette?	1	2	3	4

Servizio viaggiatori portatori di handicap

05a	Quanto è soddisfatto dei servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità?	1	2	3	4
-----	---	---	---	---	---

Servizi su prenotazione - trasporto biciclette al seguito e viaggi dei gruppi

05b	Quanto è soddisfatto della possibilità di prenotare il servizio di trasporto bicicletta?	1	2	3	4
05c	Quanto è soddisfatto dei servizi dedicati alle comitive ordinarie e alle scolaresche?	1	2	3	4

Informazioni alla clientela

06a	Quanto è soddisfatto del servizio offerto dai punti vendita di biglietti e abbonamenti?	1	2	3	4
06b	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute a bordo del treno?	1	2	3	4
06c	Quanto è soddisfatto delle risposte che ha ricevuto ai Suoi reclami e segnalazioni?	1	2	3	4
06d	Quanto è soddisfatto delle informazioni fornite da monitor e cartelli installati alla stazione, alla fermata e al binario?	1	2	3	4
06e	Quanto è soddisfatto della disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito www.sistemiterritoriali.it ?	1	2	3	4

Personale a contatto con i clienti

07a	Quanto è soddisfatto dell'aspetto e grado di riconoscibilità del personale?	1	2	3	4
07b	Quanto è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale?	1	2	3	4

Grado d'integrazione modale

08a	Quanto è soddisfatto dell'integrazione del treno con gli altri mezzi di trasporto (coincidenze con treni/autobus, parcheggi, localizzazione delle fermate, ecc.)?	1	2	3	4
-----	---	---	---	---	---

Attenzione all'ambiente

09a	Quanto è soddisfatto del grado di attenzione all'ambiente che riscontra complessivamente nella gestione della linea?	1	2	3	4
-----	--	---	---	---	---

Linea ROVIGO - VERONA PN



INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCIPITA DAI CLIENTI

Gentile Cliente,

l'indagine rispondendo alle domande del presente questionario e restituendolo entro il 12 ottobre 2020 al 30 ottobre 2020. Indichi il Suo grado di soddisfazione relativo all'aspetto proposto da ciascuna domanda, barrando la casella corrispondente a una delle risposte.

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

QUESTIONARIO

01a	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza del treno?	1	2	3	4
01b	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo treno?	1	2	3	4
01c	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza riscontrato nelle stazioni e alle fermate?	1	2	3	4

Informazioni sull'utente

Indichi il sesso: ☐ Donna ☐ Uomo	Indichi la 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 titolo di studio: ☐ Licenza elementare ☐ Media inferiore ☐ Media superiore ☐ Laurea	Occupazione: ☐ Professionista, dirigente, imprenditore ☐ Commerciante, artigiano, lavoratore autonomo ☐ Insegnante, impiegato ☐ Operaio ☐ Casalinga ☐ Pensionato ☐ Studente ☐ Disoccupato ☐ Altro (indicare)
--	---	--	--

Lei è: ☐ abbonato annuale ☐ abbonato trimestrale ☐ abbonato mensile ☐ abbonato settimanale ☐ viaggiatore occasionale	Soltanto dove acquista il biglietto o l'abbonamento? Nome del punto vendita (indicare il caso più frequente)
--	---

Stazione/Fermata di partenza:	Stazione/Fermata di arrivo:
-------------------------------------	-----------------------------------

Che mezzi utilizza per raggiungere la stazione di partenza? ☐ Auto ☐ Bicicletta ☐ Moto ☐ Tram ☐ Altro treno ☐ Vaporetto ☐ Mezzo privato: ☐ Automobile ☐ Scooter/Moto ☐ Bicicletta ☐ piedi/monopattino	Utilizza altri mezzi per spostarsi dopo aver raggiunto la stazione di arrivo? ☐ Auto ☐ Bicicletta ☐ Moto ☐ Tram ☐ Altro treno ☐ Vaporetto ☐ Mezzo privato: ☐ Automobile ☐ Scooter/Moto ☐ Bicicletta ☐ piedi/monopattino
---	---

Ulteriori commenti e suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Il questionario è anonimo ed i dati elaborati in forma aggregata, quali indicatori di qualità, vengono riassunti in allegato alla carta dei servizi pubblicata annualmente su www.sistemiterritoriali.it

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.	INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCIPITA	Mod. C.M. - Indagine REV004 DEL 02/10/2020
-----------------------------	----------------------------------	--

Linea ADRIA-MESTRE

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 ¹	STANDARD QUALITÀ ¹ (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. di feriti / media giornaliera	0	0	Rilevazione
		n. sinistri / treni giorno	0	0	Rilevazione
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% utenti soddisfatti	67.7	67.8	Sondaggio
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22,20%		Rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	71,43%		Rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% utenti soddisfatti	62.9	63.0	Sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	46.5	46.6	Sondaggio
	Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle fermate e stazioni)	n. denunce / n. viaggiatori	0	0	Rilevazione
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	99,82%	99,90%	Rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	29	29	Rilevazione
	Puntualità dei treni: ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	99,11%	99,20%	Rilevazione
		% puntualità tutti i treni (media)	99,24%	99,30%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 5')	98,57%	90,60%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 15')	99,66%	99,70%	Rilevazione
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	41.1	41.2	Sondaggio
	Livello di soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	35.6	35.7	Sondaggio
accessibilità	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	33.1	33.2	Sondaggio
	Accessibilità al treno	% utenti soddisfatti	64.1	64.2	Sondaggio
Pulizia dei mezzi	Accessibilità delle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	64.6	64.7	Sondaggio
	Pulizia ordinaria del materiale rotabile	n. medio di interventi giornalieri / n. rotabili	1	1	Rilevazione
	Pulizia radicale del materiale rotabile	Frequenza media in giorni	40	40	Rilevazione
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	45.7	45.8	Sondaggio
Comfort del viaggio	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	36.4	36.5	Sondaggio
	Affollamento treni (ore di punta)	Totale posti offerti / viaggiatori	9,17		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	5,15		Rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / viaggiatori	16,66		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	9,35		Rilevazione
	Comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredi, posti disponibili)	% utenti soddisfatti	54.6	54.7	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni nel corso del 2020 a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 ¹	STANDARD QUALITÀ ¹ (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni feriali che effettuano il servizio	71.4%	71.4%	Rilevazione
		% treni che effettuano il servizio nei festivi	100%	100%	Rilevazione
	Servizio di prenotazione del trasporto della bicicletta al seguito	% utenti soddisfatti	59.8	59.9	Sondaggio
	Treni a richiesta	% treni su prenotazione	100%	100%	Rilevazione
	Servizi dedicati alle comitive ordinarie e scolastiche	% utenti soddisfatti	51.2	51.3	Sondaggio
Servizi PRM	Presenza di servizi di assistenza per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% treni attrezzati / totale treni giorno	100%	100%	Rilevazione
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	31%	31%	Rilevazione
	Servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% utenti soddisfatti	42.7	42.8	Sondaggio
Informazione e rapporti con la clientela	Tempestività della risposta	Richiesta telefonica	immediata	immediata	Rilevazione
		Richiesta ricevuta per email	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
		Richiesta ricevuta a mezzo posta ordinaria	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	Stazioni munite / stazioni totali	100%	100%	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	% utenti soddisfatti	40.8	40.9	Sondaggio
	Soddisfazione del servizio reso dai punti vendita	% utenti soddisfatti	63.5	63.6	Sondaggio
	Soddisfazione delle risposte a reclami e/o segnalazioni	% utenti soddisfatti	37.7	37.8	Sondaggio
	Disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito web	% utenti soddisfatti	55.3	55.4	Sondaggio
	Soddisfazione per le informazioni ricevute a bordo treno	% utenti soddisfatti	60.2	60.3	Sondaggio
	Aspetto e grado di riconoscibilità del personale	% utenti soddisfatti	80.1	80.2	Sondaggio
	Cortesia e disponibilità del personale	% utenti soddisfatti	72.5	72.6	Sondaggio
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità ²	n. corse intermodali / totale corse			Rilevazione
	Stazioni/fermate con interscambio servizi extraurbani	Stazioni collegate / totale stazioni	8/16	8/16	Rilevazione
	Disponibilità di aree ST o pubbliche per interscambio con auto, moto, bici	Stazioni munite / totale stazioni	15/16	15/16	Rilevazione
	Soddisfazione dell'integrazione modale	% utenti soddisfatti	50.6	50.7	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	53.2	53.3	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

2. nelle stazioni di Adria, Mestre e Venezia Santa Lucia operano altre Imprese Ferroviarie e/o Aziende del trasporto pubblico locale o imprese private di servizi su gomma e acqueo.

SEGNALAZIONI DELLA CLIENTELA			
	TEMATICA	VALORE 2020	SINTESI DEI CONTENUTI DELLE OSSERVAZIONI RICEVUTE
1	Orario	46.2%	Richieste per inserire nuove corse, soprattutto la mattina e la sera; ridurre i tempi di percorrenza
2	Affollamento	1.1%	Segnalazioni di treni molto affollati
3	Materiale rotabile	20.4%	Richieste di rinnovare il parco rotabile; migliorare la climatizzazione degli scompartimenti
4	Pulizia materiale rotabile	14.0%	Segnalazioni di treni vecchi e sporchi
5	Informazioni e servizi a terra	9.7%	Richieste di migliorare l'informazione in caso di ritardi o soppressioni; migliorare l'app di bigliettazione; vendere anche un abbonamento annuale integrato per Venezia; mancano informazioni sui punti vendita
6	Informazioni e servizi a bordo	3.2%	Fornire tempestivamente le informazioni in caso di ritardi o soppressioni
7	Personale	4.3%	Dare la possibilità di pagare col pos anche a bordo treno
8	Pulizia e decoro delle stazioni/fermate	1.1%	Mancanza di ripari dalle intemperie; monitor non funzionanti;

Questionari disponibili online e consegnati a bordo treno dal 10.10.2020 al 27.11.2020.

Questionari restituiti compilati: 419

Il campo "ulteriori commenti e suggerimenti" è stato compilato nel 22.2% dei questionari.

Linea ROVIGO - LEGNAGO - VERONA PORTA NUOVA

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 ¹	STANDARD QUALITÀ ¹ (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. di feriti / media giornaliera	0	0	Rilevazione
		n. sinistri / treni giorno	0	0	Rilevazione
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% utenti soddisfatti	51.4	51.5	Sondaggio
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22,20%		Rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	71,43%		Rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% utenti soddisfatti	42.0	42.1	Sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	35.5	35.6	Sondaggio
	Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle fermate e stazioni)	n. denunce / n. viaggiatori	0	0	Rilevazione
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	99,21%	99,30%	Rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	34	34	Rilevazione
	Puntualità dei treni: ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	95,97%	96,00%	Rilevazione
		% puntualità tutti i treni (media)	96,95%	97,00%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 5')	92,67%	97,70%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 15')	99,27%	99,30%	Rilevazione
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	49.0	49.1	Sondaggio
	Livello di soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	42.1	42.2	Sondaggio
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	38.5	38.6	Sondaggio
Accessibilità	Accessibilità al treno	% utenti soddisfatti	66.9	67.0	Sondaggio
	Accessibilità delle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	69.9	70.0	Sondaggio
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria del materiale rotabile	n. medio di interventi giornalieri / n. rotabili	1	1	Rilevazione
	Pulizia radicale del materiale rotabile	Frequenza media in giorni	40	40	Rilevazione
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	37.0	37.1	Sondaggio
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	23.2	23.3	Sondaggio
Comfort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Totale posti offerti / viaggiatori	5,80		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	3,66		Rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / viaggiatori	8,11		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	5,05		Rilevazione
	Comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredi, posti disponibili)	% utenti soddisfatti	33.4	33.5	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 ¹	STANDARD QUALITÀ ¹ (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni feriali che effettuano il servizio	57.1%	57.1%	Rilevazione
		% treni che effettuano il servizio nei festivi	61.5%	61.5%	Rilevazione
	Servizio di prenotazione del trasporto della bicicletta al seguito	% utenti soddisfatti	49.7	49.8	Sondaggio
	Treni a richiesta	% treni su prenotazione	100%	100%	Rilevazione
	Servizi dedicati alle comitive ordinarie e scolastiche	% utenti soddisfatti	49.0	49.1	Sondaggio
PRM	Presenza di servizi di assistenza per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% treni attrezzati / totale treni giorno	15.7%	15.7%	Rilevazione
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	3/13	3/13	Rilevazione
	Servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% utenti soddisfatti	38.4	38.5	Sondaggio
Informazione e rapporti con la clientela	Tempestività della risposta	Richiesta telefonica	immediata	immediata	Rilevazione
		Richiesta ricevuta per email	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
		Richiesta ricevuta a mezzo posta ordinaria	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	Stazioni munite / stazioni totali	100%	100%	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	% utenti soddisfatti	62.8	62.9	Sondaggio
	Soddisfazione del servizio reso dai punti vendita	% utenti soddisfatti	69.1	69.2	Sondaggio
	Soddisfazione delle risposte a reclami e/o segnalazioni	% utenti soddisfatti	46.5	46.6	Sondaggio
	Disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito web	% utenti soddisfatti	58.3	58.4	Sondaggio
	Soddisfazione per le informazioni ricevute a bordo treno	% utenti soddisfatti	74.6	74.7	Sondaggio
	Aspetto e grado di riconoscibilità del personale	% utenti soddisfatti	67.3	67.4	Sondaggio
Integrazione modale	Cortesie e disponibilità del personale	% utenti soddisfatti	73.3	73.4	Sondaggio
	Coincidenza con altre modalità ²	n. corse intermodali / totale corse			Rilevazione
	Stazioni/fermate con interscambio servizi extraurbani	Stazioni collegate / totale stazioni	5/13	5/13	Rilevazione
	Disponibilità di aree ST o pubbliche per interscambio con auto, moto, bici	Stazioni munite / totale stazioni	13/13	13/13	Rilevazione
Attenzione all'ambiente	Soddisfazione dell'integrazione modale	% utenti soddisfatti	44.6	44.7	Sondaggio
	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	44.4	44.5	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

2. Nelle stazioni di Rovigo, Badia, Legnago, Cerea, Isola della Scala e Verona Porta Nuova operano altre Imprese Ferroviarie e/o Aziende del trasporto pubblico locale o imprese private di servizi su gomma.

SEGNALAZIONI DELLA CLIENTELA			
	TEMATICA	VALORE 2020	SINTESI DEI CONTENUTI DELLE OSSERVAZIONI RICEVUTE
1	Orario	33.3%	Richieste di aumentare il numero di corse, inserire un treno diretto Rovigo-Verona
2	Affollamento	45.8%	Richieste di aumentare il numero di carrozze
3	Materiale rotabile	8.3%	Richieste di rinnovo del materiale rotabile ed elettrificazione della linea;
4	Pulizia materiale rotabile	-	Segnalazioni di toilette non funzionanti
5	Informazioni e servizi a terra	4.2%	Segnalazioni che il monitoraggio dei treni non è presente su app Trenitalia, maggiore tempestività nell'informare dei ritardi e nell'organizzare le autosostituzioni in caso di soppressione
6	Informazioni e servizi a bordo	8.3%	Richieste di migliorare la climatizzazione e la sicurezza dei viaggiatori
7	Personale	-	Segnalazioni per una controlloria ed azione antievasione più efficace, una maggior presenza in scompartimento
8	Pulizia e decoro delle stazioni/fermate	-	Richieste per la riapertura delle sale d'attesa e maggior sicurezza nelle stazioni

Questionari disponibili online e consegnati a bordo treno dal 10.10.2020 al 27.11.2020.

Questionari restituiti compilati: 257

Il campo "ulteriori commenti e suggerimenti" è stato compilato nel 9.3% dei questionari.

Linea ROVIGO - CHIOGGIA

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 ¹	STANDARD QUALITÀ ¹ (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. di feriti / media giornaliera	0	0	Rilevazione
		n. sinistri / treni giorno	0	0	Rilevazione
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% utenti soddisfatti	61.8	61.9	Sondaggio
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22,20%		Rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	71,43%		Rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% utenti soddisfatti	69.1	69.2	Sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	50.5	50.6	Sondaggio
	Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle fermate e stazioni)	n. denunce / n. viaggiatori	0	0	Rilevazione
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	98,46%	98,50%	Rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	35	35	Rilevazione
	Puntualità dei treni: ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	98,78%	98,80%	Rilevazione
		% puntualità tutti i treni (media)	98,58%	98,60%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 5')	98,00%	98,10%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 15')	99,56%	99,60%	Rilevazione
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	53.4	53.5	Sondaggio
	Livello di soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	57.4	57.5	Sondaggio
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	41.3	41.4	Sondaggio
Accessibilità	Accessibilità al treno	% utenti soddisfatti	68.9	69.0	Sondaggio
	Accessibilità delle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	75.7	75.8	Sondaggio
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria del materiale rotabile	n. medio di interventi giornalieri / n. rotabili	1	1	Rilevazione
	Pulizia radicale del materiale rotabile	Frequenza media in giorni	40	40	Rilevazione
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	39.2	39.3	Sondaggio
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	34.3	34.4	Sondaggio
Comfort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Totale posti offerti / viaggiatori	10.46		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	6.08		Rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / viaggiatori	12.31		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	8.00		Rilevazione
	Comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredi, posti disponibili)	% utenti soddisfatti	39.3	39.4	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 ¹	STANDARD QUALITÀ ¹ (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni feriali che effettuano il servizio	58.1%	58.1%	Rilevazione
		% treni che effettuano il servizio nei festivi	65.0%	65.0%	Rilevazione
	Servizio di prenotazione del trasporto della bicicletta al seguito	% utenti soddisfatti	63.8	63.9	Sondaggio
	Treni a richiesta	% treni su prenotazione	100%	100%	Rilevazione
	Servizi dedicati alle comitive ordinarie e scolastiche	% utenti soddisfatti	63.7	63.7	Sondaggio
PRM	Presenza di servizi di assistenza per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% treni attrezzati / totale treni giorno	8.3%	8.3%	Rilevazione
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	1/10	1/10	Rilevazione
	Servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% utenti soddisfatti	30.2	30.3	Sondaggio
Informazione e rapporti con la clientela	Tempestività della risposta	Richiesta telefonica	immediata	immediata	Rilevazione
		Richiesta ricevuta per email	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
		Richiesta ricevuta a mezzo posta ordinaria	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	Stazioni munite / stazioni totali	100%	100%	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	% utenti soddisfatti	74.3	74.4	Sondaggio
	Soddisfazione del servizio reso dai punti vendita	% utenti soddisfatti	60.6	60.7	Sondaggio
	Soddisfazione delle risposte a reclami e/o segnalazioni	% utenti soddisfatti	48.0	48.1	Sondaggio
	Disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito web	% utenti soddisfatti	60.5	60.6	Sondaggio
	Soddisfazione per le informazioni ricevute a bordo treno	% utenti soddisfatti	73.1	73.2	Sondaggio
	Aspetto e grado di riconoscibilità del personale	% utenti soddisfatti	84.1	84.2	Sondaggio
Integrazione modale	Cortesìa e disponibilità del personale	% utenti soddisfatti	87.3	87.4	Sondaggio
	Coincidenza con altre modalità ²	n. corse intermodali / totale corse			Rilevazione
	Stazioni/fermate con interscambio servizi extraurbani ²	Stazioni collegate / totale stazioni	3/10	3/10	Rilevazione
	Disponibilità di aree ST o pubbliche per interscambio con auto, moto, bici	Stazioni munite / totale stazioni	10/10	10/10	Rilevazione
Attenzione all'ambiente	Soddisfazione dell'integrazione modale	% utenti soddisfatti	42.2	42.3	Sondaggio
	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	49.7	49.8	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

2. Nelle stazioni di Rovigo, Adria e Chioggia operano altre Imprese Ferroviarie e/o Aziende del trasporto pubblico locale o imprese private di servizi su gomma.

SEGNALAZIONI DELLA CLIENTELA			
	TEMATICA	VALORE 2020	SINTESI DEI CONTENUTI DELLE OSSERVAZIONI RICEVUTE
1	Orario	66.7%	Richieste di aumentare la frequenza e puntualità delle corse per garantire le coincidenze, troppe corse cancellate o sostituite da autobus
2	Affollamento	-	
3	Materiale rotabile	16.7%	Segnalazioni di treni vecchi
4	Pulizia materiale rotabile	8.3%	Segnalazioni di scompartimenti e finestrini sporchi
5	Informazioni e servizi a terra	-	
6	Informazioni e servizi a bordo	-	Richieste per migliorare la climatizzazione
7	Personale	-	Richieste di una maggior presenza in scompartimento
8	Pulizia e decoro delle stazioni/fermate	8.3%	Segnalazioni di scarsa manutenzione delle stazioni

Questionari disponibili online e consegnati a bordo treno dal 10.10.2020 al 27.11.2020.

Questionari restituiti compilati: 192

Il campo "ulteriori commenti e suggerimenti" è stato compilato nel 12.5% dei questionari.

Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente
TRASPORTO FERROVIARIO PASSEGGERI
Relazione annuale ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (CE) n.1371/2007

QUALITÀ DEI SERVIZI DI SISTEMI TERRITORIALI S.P.A.

RELAZIONE ANNUALE

2021

Indice

	Pag.
Premessa	3
Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	3
Certificazione	4
1 Informazione e titoli di viaggio	5
Informazioni alla clientela	5
Titoli di viaggio	6
Rete di vendita di biglietti/abbonamenti	6
Trasporto della bicicletta al seguito del viaggiatore	7
Viaggi di gruppo	7
Oggetti smarriti	8
2 Puntualità dei treni e gestione delle criticità della circolazione	9
3 Soppressioni di treni	10
4 Pulizia del materiale rotabile e delle strutture	11
5 Treni e stazioni	12
Accessibilità di stazioni/fermate e treni	12
Sicurezza e comfort del viaggio	13
6 Invio di reclami e modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi	14
Segnalazioni e reclami 2020	14
Diritto al rimborso	15
Rimborso per errato acquisto	16
Indennità da ritardo per i biglietti di corsa semplice (art. 17 del Reg CE n. 1371/2007)	16
Indennità da ritardo per biglietti di abbonamento (Delibera 106/2018 ART)	16
7 Servizi alle persone con disabilità o mobilità ridotta	17
8 Attenzione all'ambiente	18
9 Attività di miglioramento programmate	19

Premessa

L'art. 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "Regolamento") prevede che le Imprese Ferroviarie europee debbano monitorare le proprie prestazioni in base alle norme di qualità del servizio e darne notizia tramite una relazione annuale da pubblicare sul proprio sito internet e sul sito di ERA, l'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie.

Come indicato nell'Allegato III del Regolamento, le norme minime di qualità del servizio devono riguardare i seguenti elementi:

- Informazioni e biglietti;
- Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico;
- Soppressioni di treni;
- Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni (qualità dell'aria nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.);
- Indagine sul grado di soddisfazione della clientela;
- Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Sistemi Territoriali S.p.A. (di seguito "Sistemi Territoriali") aggiorna annualmente sia la Relazione Annuale prevista dal Regolamento sia la propria Carta dei Servizi della Mobilità, allegandovi dati su indicatori di qualità acquisiti con diverse modalità e livello di dettaglio, inclusa l'effettuazione annuale di indagini conoscitive sul livello di qualità percepita dall'utenza.

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

Ogni anno vengono effettuate delle *Indagini di Customer Satisfaction* su un ampio campione di viaggiatori, per rilevare il livello di soddisfazione in merito ai servizi forniti da Sistemi Territoriali sulle sue tre linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia.

L'annuale indagine sulla qualità del servizio ferroviario è stata organizzata dall'Impresa Ferroviaria dal 10.10.2020 al 27.11.2020 e prevedeva la presenza di un incaricato che distribuiva a bordo dei treni i questionari in formato cartaceo nel periodo 12-30 ottobre 2020. Per raggiungere il maggior numero possibile di viaggiatori, l'utenza aveva la possibilità di compilare il questionario anche online, sul sito web aziendale (il link è stato pubblicato in homepage ed è rimasto attivo fino a fine novembre 2020).

I questionari erano anonimi ed i dati sono stati elaborati in forma aggregata. Gli indicatori di qualità ricavati dagli 868 moduli restituiti sono pubblicati, distinti per linea, in allegato alla Carta dei Servizi e nella presente Relazione nella forma di **% di utenti soddisfatti** (percentuale di utenti che hanno spuntato le voci "abbastanza soddisfatto" o "molto soddisfatto" di una scala di 4 giudizi totali e le cui restanti valutazioni erano "poco soddisfatto" e "per nulla soddisfatto").

Linea	Questionari compilati
Adria-Mestre	419
Rovigo-Verona	257
Rovigo-Chioggia	192

Certificazione

Sistemi Territoriali effettua il servizio di trasporto pubblico viaggiatori, in virtù del Contratto di Servizio sottoscritto con Regione Veneto sulle linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia. L'offerta è rivolta principalmente alla clientela pendolare (studenti e lavoratori), comprende treni di seconda classe Regionali e Regionali Veloci effettuati nei giorni feriali e, in forma ridotta, nei giorni festivi durante tutto il corso dell'anno.

Sistemi Territoriali ha acquisito la licenza di Impresa Ferroviaria n. 19 da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, nonché il Certificato di Sicurezza Unico IT1020200055 rilasciato da ANSF per il trasporto passeggeri, esclusi i servizi ad alta velocità.

Esplica altresì servizio di trasporto di persone 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.

Il Sistema di Gestione Qualità di Sistemi Territoriali è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti della norma ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria; erogazione e servizio di manovra e formazione treni per conto terzi. Sistemi Territoriali ha altresì acquisito la certificazione UNI ISO 45001:2018 per il proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria; erogazione del servizio di manovra e formazione treni per conto terzi; progettazione, realizzazione e gestione di lavori, opere ed infrastrutture civili, industriali, ferroviarie, idrovie, idrauliche, intermodali portuali; gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali; gestione banche dati natanti Regione Veneto.

1 Informazione e titoli di viaggio

Informazioni alla clientela

Informazioni e comunicati sulle novità sono pubblicate appena disponibili sul sito internet **www.sistemiterritorialispa.it**

Nella maggior parte dei mezzi rotabili, le informazioni relative al servizio vengono erogate da un sistema video/sonoro nonché dal Personale di bordo e mediante l'affissione di locandine di avviso alla clientela. Il Personale di Sistemi Territoriali è riconoscibile dalla divisa e da apposito cartellino ed è a disposizione dei passeggeri per qualsiasi problema riguardante il viaggio, in particolar modo nel caso di criticità della circolazione e assistenza alle fasce deboli di utenza.

Avvisi e informazioni sui servizi offerti sono rese disponibili alle stazioni e fermate con l'affissione di:

- Orario ufficiale delle corse
- Canali di acquisto e validità dei titoli di viaggio
- Informazioni sulle corse che offrono il trasporto bici al seguito del viaggiatore
- Informazioni sui servizi dedicati ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta
- Informazioni su scioperi e perturbazioni della circolazione (interruzioni di linea programmate e servizi autosostitutivi), eventi speciali (es. treni straordinari)
- Contatti per l'inoltro di segnalazioni/reclami nonché l'indicazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti quale organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento.

Sistemi Territoriali non ha propri sportelli all'interno delle stazioni e fermate. Ciononostante, l'informazione e l'assistenza alla clientela viene garantita in loco dal personale di bordo dei treni che effettuano fermata, da monitor e annunci sonori da parte del competente Gestore dell'Infrastruttura e grazie alla collaborazione degli operatori delle Biglietterie Trenitalia, ove presenti (stazioni di Rovigo, Verona Porta Nuova, Venezia Mestre e Venezia Santa Lucia, Uffici Gruppi Trenitalia di Venezia e Verona) e del personale dei pubblici esercizi facenti parte della rete dei 25 punti vendita concessionari di Sistemi Territoriali ed orbitanti nelle immediate vicinanze delle 17 fermate della linea Adria-Mestre.



Grazie a **PuntualTreno**, l'utenza ha la possibilità di monitorare autonomamente ed in tempo reale la regolarità della circolazione e l'entità degli eventuali ritardi dei treni di Sistemi Territoriali. Il servizio è disponibile

collegandosi all'indirizzo **<http://ferrovie.sistemiterritorialispa.it/it/treni.html>**.

Nel corso del 2016 è stata realizzata una specifica web-app, che migliora la fruibilità ed accessibilità delle informazioni grazie alla scansione di un codice QR e alla possibilità di inserire un collegamento direttamente nella schermata principale dello smartphone/tablet dell'utente.



Il cliente ha possibilità di chiedere informazioni anche contattando direttamente gli Uffici della Direzione di Esercizio Ferroviario per telefono, fax, via internet e posta ordinaria:

- Numero verde gratuito: 800.366.766
- Telefono: 049.5840265
- Fax: 049.9702995
- E-mail: ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it
- PEC: ferroviaadriamestre@pec.sistemiterritorialispa.it
- Modulo online disponibile su www.sistemiterritorialispa.it alla sezione "Contattaci"
- Indirizzo: Sistemi Territoriali S.p.A. - Direzione Ferroviaria
Viale degli Alpini n. 23,
35028 Piove di Sacco (PD)

Titoli di viaggio

Sistemi Territoriali aderisce ai circuiti di vendita di Trenitalia SpA e di AVM-Actv con accordi per la commercializzazione di biglietti e/o abbonamenti in servizio misto/integrato, al fine di consentire la prosecuzione del viaggio su/da altri servizi ferroviari di interesse regionale e del trasporto pubblico locale. L'intera offerta di biglietti e abbonamenti disponibili per viaggiare sui treni esercitati da Sistemi Territoriali è presentata nella Carta dei Servizi della Mobilità, incluse le agevolazioni tariffarie riservate a specifiche categorie di utenti ed ai gruppi organizzati.

I viaggiatori che si spostano all'interno delle linee Adria-Mestre-Venezia e Chioggia-Rovigo-Verona possono utilizzare il portale di bigliettazione online di Sistemi Territoriali <https://bigliettazioneonline.stweb.it/> per pianificare il proprio viaggio e contestualmente verificarne durata e costo.

Al fine di garantire un'informazione quanto più completa e facilmente accessibile, tutti gli utenti (in particolare quelli provenienti/diretti in località non servite dai treni di Sistemi Territoriali) possono trovare le migliori soluzioni per la prosecuzione del loro viaggio sul sito **www.trenitalia.com** grazie al costante aggiornamento del database Trenitalia con l'inserimento delle corse e servizi offerti da Sistemi Territoriali (incluse le autosostituzioni programmate).

Rete di vendita di biglietti/abbonamenti

Biglietti e abbonamenti per viaggi sulla linea Adria-Mestre-Venezia sono disponibili sia online sul portale di bigliettazione di Sistemi Territoriali all'indirizzo <https://bigliettazioneonline.stweb.it/>, sia presso la rete dei concessionari di Sistemi Territoriali (edicole, tabaccherie, bar e negozi posti nelle immediate vicinanze delle fermate ed il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito **www.sistemiterritorialispa.it**). A partire dal 2020, gli abbonamenti in servizio "misto ST/Actv" possono essere acquistati anche presso tutte le Agenzie e Biglietterie della rete di vendita "Venezia Unica" di AVM-Actv (elenco aggiornato su **www.veneziaunica.it**).

Biglietti e abbonamenti per viaggi sulla Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona sono disponibili sia online sul portale di bigliettazione di Sistemi Territoriali all'indirizzo <https://bigliettazioneonline.stweb.it/>, sia presso la rete di vendita Trenitalia (emettitrici automatiche e canali online, Biglietterie di stazione, Agenzie di Viaggio e altre rivendite il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito **www.trenitalia.com**).

Rivolgendosi al personale di controlleria all'atto della salita e comunque prima della fermata successiva, è possibile acquistare biglietti di corsa semplice con pagamento in contanti. Ai biglietti acquistati a bordo, è applicata di una maggiorazione di euro 5,00 nel caso sia presente entro i 300 metri dalla stazione/fermata ferroviaria un punto vendita attivo e raggiungibile a piedi (art. 37bis della Legge Regionale n.25 del 30 ottobre 1998).

Trasporto della bicicletta al seguito del viaggiatore

Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli o smontate e contenute nell'apposita sacca di dimensioni massime cm 80x110x45.

I treni che ammettono il trasporto delle biciclette (comprese le bici elettriche a pedalata assistita) al seguito del viaggiatore sono contrassegnati in orario con uno specifico simbolo.

Al fine di garantire all'utenza il rispetto del proprio programma di viaggio, Sistemi Territoriali chiede che la disponibilità al trasporto debba essere preventivamente verificata scrivendo a **so.fam@sistemiterritorialispa.it** poiché l'accesso al treno è subordinato alla disponibilità di posti ed il personale di bordo può rifiutare il trasporto se ciò possa pregiudicare il servizio ferroviario.

Viaggi di gruppo

Per motivi organizzativi mirati ad evitare il verificarsi di situazioni di sovraffollamento, ai gruppi organizzati (comitive ordinarie e scolaresche) viene richiesto di verificare la disponibilità al trasporto scrivendo a **info@sistemiterritorialispa.it** indicando il numero dei viaggiatori, giorno e ora dei treni che si intendono utilizzare e le località di arrivo/partenza. Per viaggi nei mesi primaverili o in concomitanza con eventi/manifestazioni, in particolare, si consiglia di inviare la richiesta di prenotazione dei posti con il maggior anticipo possibile.

Le comitive ordinarie e le scolaresche usufruiscono di agevolazioni sul prezzo del viaggio.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Trasporto biciclette	% treni feriali offerta	71.4
		% treni festivi offerta	100
	Servizio di prenotazione trasporto bicicletta	% di utenti soddisfatti	59.8
	Treni a richiesta per i gruppi	% treni prenotabili	100
	Servizi dedicati alle comitive	% di utenti soddisfatti	51.2
Rovigo-Verona	Trasporto biciclette	% treni feriali offerta	57.1
		% treni festivi offerta	61.5
	Servizio di prenotazione trasporto bicicletta	% di utenti soddisfatti	49.7
	Treni a richiesta per i gruppi	% treni prenotabili	100
	Servizi dedicati alle comitive	% di utenti soddisfatti	49.0
Rovigo-Chioggia	Trasporto biciclette	% treni feriali offerta	58.1
		% treni festivi offerta	65.0
	Servizio di prenotazione trasporto bicicletta	% di utenti soddisfatti	63.8
	Treni a richiesta per i gruppi	% treni prenotabili	100
	Servizi dedicati alle comitive	% di utenti soddisfatti	63.7

Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti a bordo dei treni è possibile contattare l'Azienda tramite il Numero Verde gratuito attivo nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00 oppure rivolgendosi al Personale di stazione di Piove di Sacco (per la linea Adria-Mestre) e all'ufficio di Sistemi Territoriali di Rovigo (linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona). Gli oggetti rinvenuti e mai reclamati sono conservati in deposito per 30 giorni, trascorsi i quali vengono destinati ad associazioni di beneficenza o distrutti se in cattivo stato. Gli oggetti deperibili sono distrutti dopo 48 ore dal ritrovamento.



2 Puntualità dei treni e gestione delle criticità della circolazione

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	99,82
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	29
	Puntualità dei treni nelle ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	99,11
		% puntualità tutti i treni (media)	99,24
		% puntualità hdp (<= 5')	98,57
		% puntualità hdp (<= 15')	99,66
	Ritardo in partenza dalla stazione di origine corsa	% ritardo ≤ 5 minuti	n.d.
		% ritardo > 5 minuti	n.d.
	Ritardo in arrivo alla stazione di termine corsa	% ritardo < 60 minuti	100
		% ritardo 60-119 minuti	0
		% ritardo ≥ 120 minuti	0
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	41.1
	Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	35.6
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	33.1
Rovigo-Verona	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	99,21
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	34
	Puntualità dei treni nelle ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	95,97
		% puntualità tutti i treni (media)	96,95
		% puntualità hdp (<= 5')	92,67
		% puntualità hdp (<= 15')	99,27
	Ritardo in partenza dalla stazione di origine corsa	% ritardo ≤ 5 minuti	93,45
		% ritardo > 5 minuti	6,55
	Ritardo in arrivo alla stazione di termine corsa	% ritardo < 60 minuti	99,97
		% ritardo 60-119 minuti	0,01
		% ritardo ≥ 120 minuti	0,02
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	49.0
	Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	42.1
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	38.5
Rovigo-Chioggia	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	98,46
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	35
	Puntualità dei treni nelle ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	98,78
		% puntualità tutti i treni (media)	98,58
		% puntualità hdp (<= 5')	98,00
		% puntualità hdp (<= 15')	99,56
	Ritardo in partenza dalla stazione di origine corsa	% ritardo ≤ 5 minuti	96,15
		% ritardo > 5 minuti	3,85
	Ritardo in arrivo alla stazione di termine corsa	% ritardo < 60 minuti	100
		% ritardo 60-119 minuti	0
		% ritardo ≥ 120 minuti	0
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	53.4
	Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	57.4
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	41.3

I dati includono i ritardi e le soppressioni parziali e/o totali dovuti a cause dipendenti dall'Impresa Ferroviaria

In caso di sciopero sono garantiti, nei giorni feriali, i servizi ferroviari essenziali nelle due fasce orarie di maggior frequentazione, dalle ore 06:00 alle ore 9:00 e dalle ore 18:00 alle ore 21:00.

In caso di interruzioni di linea programmate dal Gestore dell'Infrastruttura, la continuità del servizio viene garantita con autocorse sostitutive di tutti i treni cancellati. Ad esempio, gli orari delle autocorse sostitutive sulla linea Rovigo-Chioggia sono definiti sulla base degli orari dei rispettivi treni in partenza/arrivo a Rovigo, al fine di agevolare il proseguimento del viaggio all'utenza proveniente/diretta sulla relazione Bologna-Venezia.

In caso di necessità contingenti, si organizzano autoservizi sostitutivi di emergenza o si organizza la ricollocazione su altri treni che garantiscano alla Clientela il minor disagio possibile.

3 Soppressioni di servizi ferroviari

Linea	Indicatore di Qualità	Valore 2020
Adria-Mestre	Soppressioni di servizi ferroviari	0,18%
Rovigo-Verona	Soppressioni di servizi ferroviari	0,79%
Rovigo-Chioggia	Soppressioni di servizi ferroviari	1,54%

4 Pulizia del materiale rotabile e delle strutture

Frequenza e modalità di svolgimento degli interventi di pulizia sono disciplinate dall'Allegato 2 al Contratto di Servizio sottoscritto con Regione Veneto ed effettuate coerentemente ai turni di utilizzazione del materiale rotabile, al tipo di servizio che il materiale svolge e alle frequentazioni.

I treni vengono lavati, disinfettati e spazzati giornalmente; si effettua periodicamente la pulizia radicale interna, lavaggio tendine parasole, disinfezione sedili e pulizia esterna.

Tipologia di intervento	Descrizione	Frequenza
Intervento radicale	L'intervento ha lo scopo di ripristinare ottimali condizioni di pulizia, igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili, anche mediante l'esecuzione di accurati lavaggi, eseguiti con appropriate attrezzature	40 giorni
Intervento di base	L'intervento ha lo scopo di porre tutte le parti del rotabile in condizioni di decoro, igiene e pulizia assicurando il pieno soddisfacimento della clientela	15 giorni
Intervento standard	L'intervento ha lo scopo di mantenere tutte le parti dei mezzi che si trovano a più diretto contatto dei clienti in condizioni idonee di igiene, decoro e pulizia	giornaliera
Intervento di mantenimento	L'intervento ha lo scopo di togliere la sporcizia accumulatasi durante il viaggio all'interno delle carrozze, di completare la scorta di accessori igienici e di assicurare il rifornimento idrico delle ritirate e dei locali lavabo, al fine di garantire il decoro del materiale rotabile	giornaliera

I treni sono sanificati giornalmente, prima della loro messa in servizio nel rispetto del protocollo di cui alla Circolare del Ministero della Salute del 22 febbraio 2020 n. 5443 avente per oggetto "COVID-2019 Nuove indicazioni e chiarimenti". Tutto il materiale rotabile in servizio è stato dotato di dispenser di gel igienizzante per le mani.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	45.7
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	36.4
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	37.0
Rovigo-Verona	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	23.2
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	39.2
Rovigo-Chioggia	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	34.3

Graffiti ed atti vandalici a danno dei treni costringono l'Azienda a lunghe e costose operazioni di manutenzione: un maggior rispetto per i mezzi e le strutture da parte di tutti consentirebbe ottimali e migliori condizioni di pulizia.

Le pulizie relative a stazioni e fermate delle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona sono curate da Rete Ferroviaria Italiana RFI; la pulizia delle stazioni e fermate della linea Adria-Mestre sono curate da Infrastrutture Venete Srl, ad eccezione delle stazioni di RFI di Adria e Venezia Mestre.

5 Treni e stazioni

Accessibilità di stazioni/fermate e treni

La Carta dei Servizi riporta per ogni stazione e fermata la presenza di:

- ☐ pensilina e/o sala di attesa
- ☐ sottopasso
- ☐ punto vendita biglietti/abbonamenti entro i 300 m e raggiungibili a piedi
- ☐ accessibilità per le persone con disabilità e a mobilità ridotta
- ☐ sistemi di informazione alla clientela mediante annunci sonori o monitor
- ☐ possibilità di parcheggiare auto, moto e biciclette nelle vicinanze (nel raggio di 200/300 m)

L'apertura, disponibilità e decoro delle strutture e servizi nelle stazioni e fermate sono curate dal Gestore dell'Infrastruttura (Infrastrutture Venete Srl e RFI). L'accesso a gran parte delle sale d'attesa nel corso del 2020 è stato lungamente interdetto per attività di manutenzione e a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	64.1
	Accessibilità delle stazioni/fermate ¹	% di utenti soddisfatti	64.6
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	42.7
Rovigo-Verona	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	66.9
	Accessibilità delle stazioni/fermate ²	% di utenti soddisfatti	69.9
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	38.4
Rovigo-Chioggia	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	68.9
	Accessibilità delle stazioni/fermate ²	% di utenti soddisfatti	75.7
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	30.2

1. Gestore dell'Infrastruttura competente: Infrastrutture Venete Srl e RFI

2. Gestore dell'Infrastruttura competente: RFI

Sicurezza e comfort del viaggio

I servizi sono effettuati esclusivamente con rotabili a trazione diesel, costituiti in buona parte da mezzi di recente acquisizione. Il materiale è sottoposto ciclicamente a verifiche e revisioni come previste dai “piani di manutenzione” definiti dai produttori e dall’Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. feriti / media gg	0
		n. sinistri / treni giorno	0
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% di utenti soddisfatti	67.7
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22.2
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	71.43
	Affollamento dei treni (ora di punta)	Totale posti offerti / pax	9.17
		Totale posti seduti / pax	5.15
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / pax	16.66
		Totale posti seduti / pax	9.35
	Comfort di viaggio*	% di utenti soddisfatti	54.6
	Denunce per furti, danni o molestie sui mezzi e nelle fermate e stazioni	n. denunce / n. viaggiatori	0
	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% di utenti soddisfatti	62.9
Rovigo-Verona	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. feriti / media gg	0
		n. sinistri / treni giorno	0
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% di utenti soddisfatti	51.4
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22.2
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	71.43
	Affollamento dei treni (ora di punta)	Totale posti offerti / pax	5.80
		Totale posti seduti / pax	3.66
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / pax	8.11
		Totale posti seduti / pax	5.05
	Comfort di viaggio*	% di utenti soddisfatti	33.4
	Denunce per furti, danni o molestie sui mezzi e nelle fermate e stazioni	n. denunce / n. viaggiatori	0
	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% di utenti soddisfatti	42.0
Rovigo-Chioggia	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. feriti / media gg	0
		n. sinistri / treni giorno	0
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% di utenti soddisfatti	61.8
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22.2
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	71.43
	Affollamento dei treni (ora di punta)	Totale posti offerti / pax	10.46
		Totale posti seduti / pax	6.08
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / pax	12.31
		Totale posti seduti / pax	8.00
	Comfort di viaggio*	% di utenti soddisfatti	39.3
	Denunce per furti, danni o molestie sui mezzi e nelle fermate e stazioni	n. denunce / n. viaggiatori	0
	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% di utenti soddisfatti	69.1
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate	% di utenti soddisfatti	50.5

* La voce include illuminazione, climatizzazione, arredi, disponibilità di posti

6 Invio di reclami e modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi

Segnalazioni, suggerimenti e le richieste di rimborso e/o indennizzo devono essere inviate entro trenta giorni dai fatti compilando il modulo disponibile online alla pagina "Contattaci" del sito internet www.sistemiterritorialispa.it, con un'email a info@sistemiterritorialispa.it o una pec a sistemiterritorialispa@legalmail.it, oppure via posta ordinaria utilizzando un servizio di consegna tracciato (es.: lettera raccomandata) all'indirizzo:

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

La richiesta di indennità per viaggi sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona può essere presentata anche ad una biglietteria di stazione Trenitalia.

Sistemi Territoriali SpA si impegna ad esaminare tutte le richieste che riportino almeno i seguenti dati:

- ✓ i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- ✓ i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (titolo di viaggio in originale o codice del biglietto elettronico);
- ✓ la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalla presente Carta dei Servizi.

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

La richiesta di rimborso e/o indennità può essere fatta in italiano o in lingua inglese. Il rimborso spettante viene erogato in contanti (previo appuntamento, presso gli Uffici di Piove di Sacco) o a mezzo bonifico sul numero iban del conto indicato dall'utente al momento della richiesta. Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 2,00.

Segnalazioni e reclami 2020

Nel corso del 2020 sono pervenute 23 segnalazioni/reclami. Tutti i reclami vengono analizzati e viene data risposta al Viaggiatore entro il termine di 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Reclami 2020	Risposto entro 30 giorni		Risposto dopo i 30 giorni		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
	Nr. 22	95,7%	Nr. 1	4,3%	Nr. 0	Nr. 0%	Nr. 0	0%

Nella tabella seguente si indica il numero di reclami suddiviso in base ai motivi della segnalazione:

Motivo del reclamo	n.
Modalità di vendita dei biglietti	
Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione	
Informazioni prima e durante il viaggio	1
Trasporto biciclette	
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	4
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	7
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/assicurazione minima	
Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	
Informazioni sui diritti dei passeggeri	
Qualità del servizio*	1
Difficoltà nella presentazione del reclamo	
Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	
Altro**	10

* comportamento del capotreno

** misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 (rimborsi, riduzione dei servizi, distanziamento dei viaggiatori e disinfezione dei mezzi)

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 a 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 a mezzo bonifico bancario.

2. Per rinuncia da parte del viaggiatore

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

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

Non si effettuano rimborsi integrali o parziali di abbonamenti settimanali e mensili. Nel caso di abbonamenti annuali, si rimborsa la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili, considerando le frazioni di mese come mese intero. Si stabilisce convenzionalmente che l'ultimo giorno di utilizzo corrisponda all'ultimo giorno del mese solare in cui è stata inoltrata la richiesta di rimborso.

Rimborso per errato acquisto

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

Indennità da ritardo per i biglietti di corsa semplice (art. 17 del Reg. CE n.1371/2007)

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

- il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

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

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

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

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

I dati di puntualità delle tre linee sono pubblicati mensilmente sul sito www.sistemiterritorialispa.it come pure il modulo per la richiesta dell'indennizzo. Per gli utenti titolari di abbonamenti in servizio "misto" AVM/ACTV-ST hanno piena validità le condizioni previste da AVM/ACTV.

7 Servizi alle persone con disabilità o mobilità ridotta

Gli ultimi rotabili entrati in servizio sono già normati per l'accesso dei viaggiatori disabili o a ridotta mobilità e sono provvisti di spazi specificatamente dedicati alle carrozzine. Tutti i treni prevedono alcuni posti riservati ai disabili, la cui posizione all'interno del convoglio varia in funzione del materiale in composizione.

Nell'orario al pubblico sono indicati i treni e le stazioni/fermate utilizzabili dagli utenti disabili o a ridotta mobilità, con particolare riguardo alle persone su sedia a rotelle. Tuttavia, poiché è possibile che il materiale in composizione al treno eccezionalmente possa, per motivi tecnici, non essere idoneo al trasporto degli utenti disabili o a ridotta mobilità, al viaggiatore si suggerisce di prenotare il viaggio con almeno 48 ore di anticipo o accertarsi circa l'effettiva composizione scrivendo a **so.fam@sistemiterritorialispa.it** o chiamando il numero verde gratuito **800.366.766**.

Sistemi Territoriali si avvale, inoltre, dei servizi forniti dalle **Sale Blu RFI** per l'assistenza alle persone disabili o a ridotta mobilità nelle stazioni RFI di Ve.Mestre, Venezia SL, Rovigo e Verona Porta Nuova. Per informazioni ed assistenza nelle suindicate stazioni, il viaggiatore deve contattare la Sala Blu RFI con almeno 24 ore di anticipo sull'orario di partenza:

- numero verde gratuito da telefoni fissi: **800906060** e numero unico nazionale RFI: **02323232**;
- email: **SalaBlu.VENEZIA@rfi.it** o **SalaBlu.VERONA@rfi.it** (elenco completo su **www.rfi.it**)
- modulo disponibile su: **https://salabluonline.rfi.it/** e app **SalaBlu+** per telefoni Android e iOS

Oltre alle agevolazioni tariffarie dedicate ai viaggiatori occasionali titolari di Carta Blu o Concessioni Speciali, viene offerta la possibilità di acquistare abbonamenti mensili a tariffa agevolata agli utenti pendolari della linea Adria-Mestre titolari della specifica tessera rilasciata ai sensi della Legge Regionale Veneto n. 19 del 30 luglio 1996 dalle competenti Amministrazioni locali.

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

Nel corso del 2020, Sistemi Territoriali si è più volte resa disponibile a modificare il programma del materiale rotabile in servizio, al fine di consentire all'utenza disabile e PRM di utilizzare anche corse non contrassegnate in orario come accessibili. Inoltre, sono state concordate con associazioni e famiglie azioni mirate a garantire il diritto alla mobilità delle fasce più deboli e fragili di utenti.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Servizi di assistenza per disabili e PRM	% treni attrezzati / totale treni giorno	100
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	31
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	42.7
Rovigo-Verona	Servizi di assistenza per disabili e PRM	% treni attrezzati / totale treni giorno	15.7
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	23.1
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	38.4
Rovigo-Chioggia	Servizi di assistenza per disabili e PRM	% treni attrezzati / totale treni giorno	8.3
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	10
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	30.2

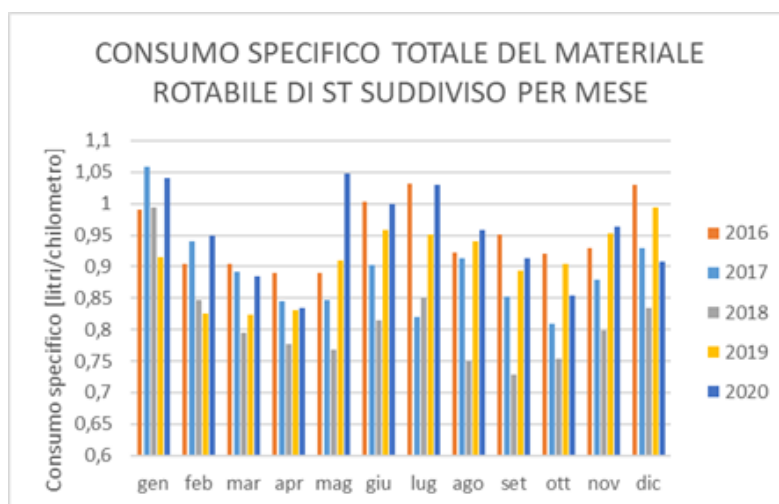
8 Attenzione all'ambiente

Le linee Adria-Mestre, Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona servite da Sistemi Territoriali non sono elettrificate o lo sono solo parzialmente: tutte le corse vengono effettuate esclusivamente con mezzi a trazione diesel. 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 in servizio, con periodiche verifiche e revisioni come previsto dai “piani di manutenzione” definiti dai costruttori.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	53.2
Rovigo-Verona	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	44.4
Rovigo-Chioggia	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	49.7

Tutto il materiale rotabile in dotazione a Sistemi Territoriali presenta un indicatore di consumo specifico compreso tra i **147 ed i 215 kJ/(km*posto)**, e la cui media è **168 kJ/(km*posto)**, che risulta perfettamente in linea con gli indicatori di riferimento mondiali [circa 140 kJ/(km*posto)], mentre il riferimento europeo è di circa 380 kJ/(km*posto)*. I risultati migliori vengono raggiunti dalle automotrici Stadler a 2 e a 4 moduli, che offrono i valori più elevati in termini di capienza passeggeri. Le automotrici tipo Fiat Aln 663 raggiungono i risultati peggiori perché eseguono servizio sia come modulo singolo (130 posti), sia in abbinamento alle rimorciate che ne raddoppiano la capienza. Il confronto dei valori di consumo specifico tra automotrici della stessa famiglia presentano variazioni contenute nell'ordine del 10-15%.

Tutte le analisi fanno riferimento ai soli posti offerti, poiché il numero reale di passeggeri presenti varia in funzione della corsa che il materiale rotabile effettua. Dati utili alla pianificazione del materiale rotabile in relazione all'effettiva frequentazione del servizio sono forniti dalle indagini sulla frequentazione che Sistemi Territoriali esegue periodicamente.



I consumi energetici del materiale rotabile non sono condizionati dalla sola trazione, ma anche dall'utilizzo degli impianti di climatizzazione, sia invernale che estiva. Nel grafico sottostante è riportato il consumo specifico totale del materiale rotabile di Sistemi Territoriali, suddiviso per mese e relativo agli ultimi cinque anni. Si evidenzia il maggior consumo nei mesi invernali ed estivi rispetto a quelli primaverili ed autunnali.

Rispetto agli anni precedenti, a causa della pandemia correlata alla diffusione del virus COVID-19 si è registrato un calo del 26% dei consumi di gasolio a fronte di una riduzione del 31% dei chilometri totali percorsi da tutti i treni.

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

9 Attività di miglioramento programmate

Il progetto di creazione di un portale internet per la vendita di biglietti ed abbonamenti in formato elettronico è stato completato nel novembre 2020. Il nuovo sistema di bigliettazione online ha permesso di erogare rimborsi/indennizzi agli abbonati anche nella forma di voucher, utilizzabili in toto o a scalare, per l'acquisto di tagliandi di abbonamento.

Nel corso del 2021 si prevede di rinnovare il parco delle emettitrici da banco installate nei punti vendita della rete dei concessionari di Sistemi Territoriali e di dotare tutto il personale di controlleria dell'hardware necessario per l'emissione dei titoli di viaggio mediante tablet/smartphone e stampante Bluetooth.