SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

Carta dei Servizi della Mobilità 2024

2024

Carta dei Servizi della Mobilità

INDICE

PREMESSA 6

Articolazione della Carta 6

PARTE I

1. Principi della Carta 7

Principi fondamentali del trasporto 8

2. L'azienda 9

Cenni storici 9

Ferrovia Adria-Mestre 9

Linea Adria - Mestre 9

Linee Rovigo - Chioggia e Rovigo - Verona 9

Stazioni e fermate della linea Adria - Mestre 10

Stazioni e fermate della linea Rovigo - Verona Porta Nuova 12

Stazioni e fermate della linea Rovigo - Chioggia 14

Il materiale rotabile 16

I servizi 17

Integrazione modale 17

PARTE II

3. Regolarità del servizio 18

Indicatori e standard di qualità del servizio 18

Puntualità treni dell'Impresa Ferroviaria 19

Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero 19

4. Pulizia e igiene 20

5. Comfort del viaggio 20

6. Tutela dell'ambiente 21

7. Certificazione 21

PARTE III

8. Tutela del Viaggiatore 23
Sicurezza del viaggio e gestione delle emergenze 23
Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore 24
Coperture assicurative 24
Oggetti smarriti 24
9. Reclami 25
Segnalazioni e reclami anno 2022 26
10. Diritti e doveri del Viaggiatore 27
Diritti del Cliente / Viaggiatore 27
Obblighi e responsabilità del Cliente / Viaggiatore 27
Divieto di fumare 28
Danni al materiale e ai locali ferroviari 28
11. Servizi per viaggiatori diversamente abili 29
12. Informazioni e rapporti con il pubblico 31
Aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico 31
Informazioni alla Clientela 31
PuntualTreno 31
Servizi di sportello 31
Uffici della Direzione di Esercizio Ferroviario 32
13. Condizioni generali di trasporto 33
Il Contratto di Trasporto 33
Titoli di viaggio - Tariffe 33
Titoli di viaggio - ammissione al trasporto 34
Convalida e condizioni d'uso dei biglietti di corsa semplice 34
Convalida e condizioni d'uso dell'abbonamento 35
Tessera di riconoscimento ST per abbonati della linea Adria-Mestre-Venezia 36
Abbonamenti in servizio misto ST/Actv 37
Riduzioni tariffarie 38
Viaggi di gruppo 40

Trasporto degli animali 40
Trasporto della bicicletta al seguito 41
Trasporto dei bagagli 41
Libera circolazione sui mezzi di Sistemi Territoriali 41
La rete di vendita di biglietti e abbonamenti 43
Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulla linea Adria-Mestre-(Venezia SL) 43
Biglietti e abbonamenti per le linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia 44
Portale e web-app di bigliettazione online ST 45
Modifica del biglietto 47
Irregolarità di viaggio 48
Mancanza di biglietto 48
Mancata convalida 48
Titolo di viaggio alterato - abuso 49
Riduzione non spettante 49
Mancato pagamento a bordo 49
14 Rimborsi e indennità 50
Diritto al Rimborso 50
Mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile a Sistemi Territoriali 50
Rinuncia al viaggio 50
Rimborso per errato acquisto 51
Indennità da ritardo per i biglietti di corsa semplice 51
Indennità da ritardo per biglietti di abbonamento (Delibera 106/2018 ART) 51
Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi 51

Allegato – Indagine 2023 sulla qualità percepita dai clienti
Linea Adria-Mestre
Linea Rovigo-Verona
Linea Rovigo-Chioggia

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:

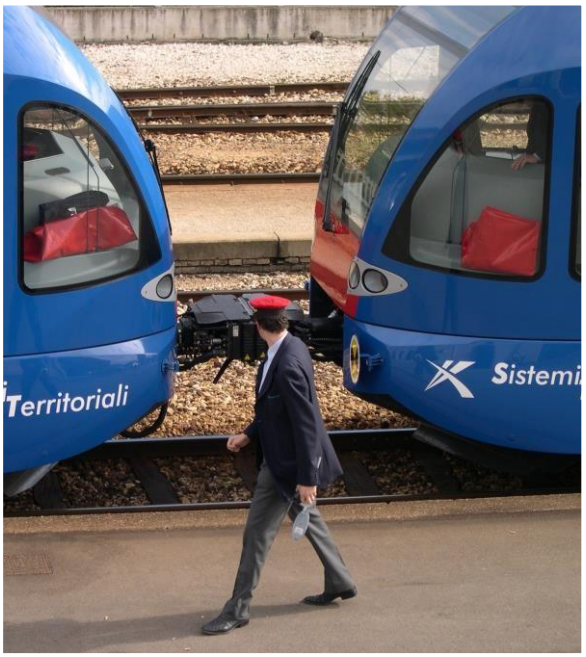
- ☐ informazioni sintetiche sui servizi offerti;
- ☐ la definizione dei fattori base che concorrono alla qualità del servizio e degli indicatori ad essa correlati;
- ☐ l'assegnazione di precisi valori agli standard (livello di servizio promesso) che l'azienda s'impegna a garantire, con la definizione 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;
- Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) che apporta varie modifiche al regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio al fine di rafforzare la protezione dei passeggeri e di incoraggiare un aumento dei viaggi ferroviari, tenendo debitamente conto, in particolare, degli articoli 11, 12 e 14 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE).
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106/2018 del 25 ottobre 2018 relativa alle "misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie";
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021 del 25 febbraio 2021 sulle "misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami.

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 è garantita a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- l'accessibilità degli anziani e delle persone disabili ai servizi è garantita attraverso la progressiva adozione di specifiche e 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 ai 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

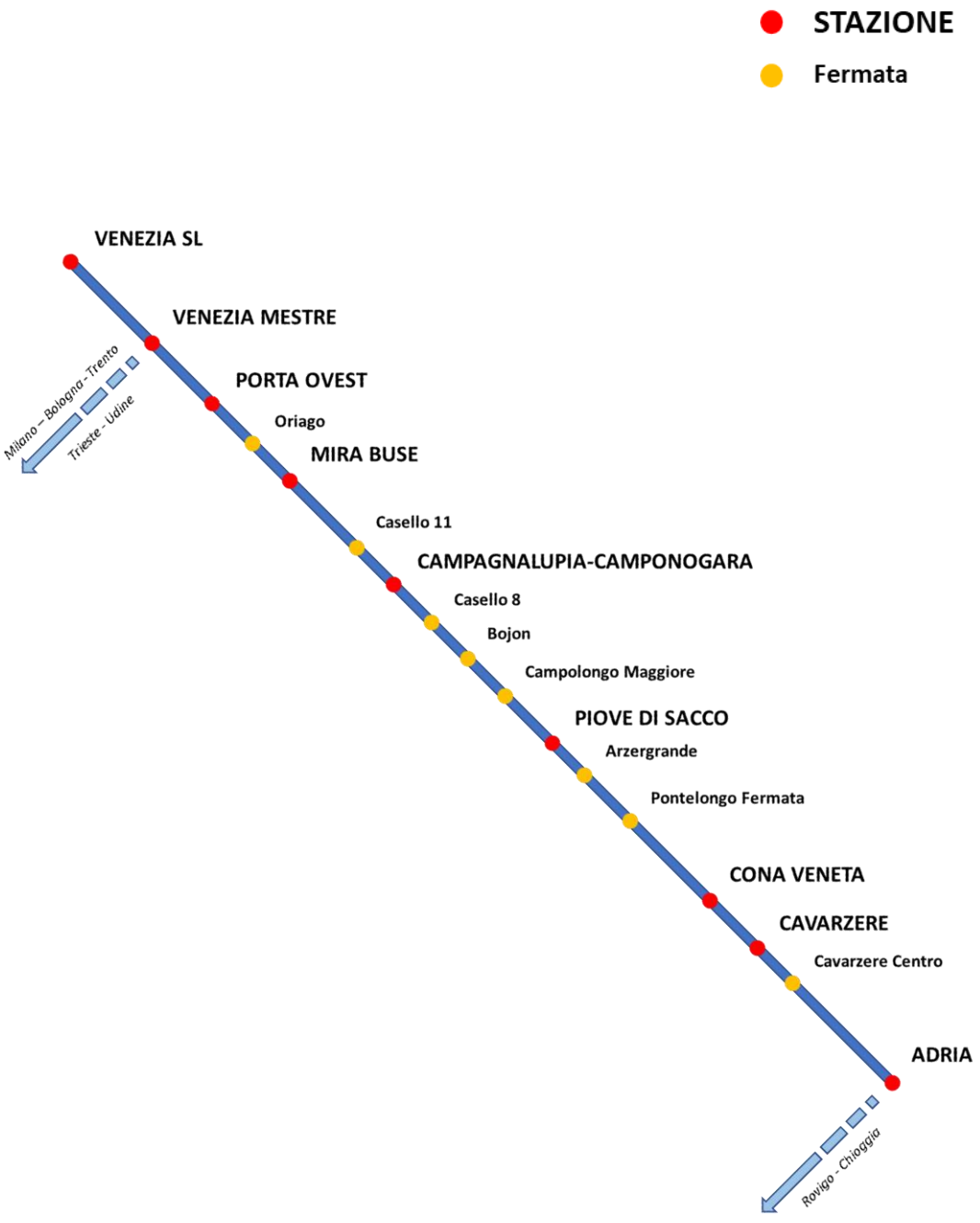
Con Delibera della Giunta Regionale n. 2135 del 30.12.2015 è stato approvato lo schema di contratto che ha attribuito a Sistemi Territoriali S.p.A. i servizi ferroviari di interesse regionale e locale sulle linee Chioggia - Rovigo e Rovigo - Verona a far data 1° gennaio 2016.

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-CAMPONOGARA	-	■	-	■	■	■	■	-	■
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 accessibile ai viaggiatori 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). Maggiori informazioni su www.infrastrutturevenete.it e www.rfi.it


STAZIONE
Fermata
VENEZIA SL
VENEZIA MESTRE
PORTA OVEST
Oriago
MIRA BUSE
Casello 11
CAMPAGNALUPIA-CAMPONOGARA
Casello 8
Bojon
Campolongo Maggiore
PIOVE DI SACCO
Arzergrande
Pontelongo Fermata
CONA VENETA
CAVARZERE
Cavarzere Centro
ADRIA
Milano – Bologna - Trento
Trieste - Udine
Rovigo - Chioggia

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 accessibile ai viaggiatori 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. Maggiori informazioni su www.rfi.it

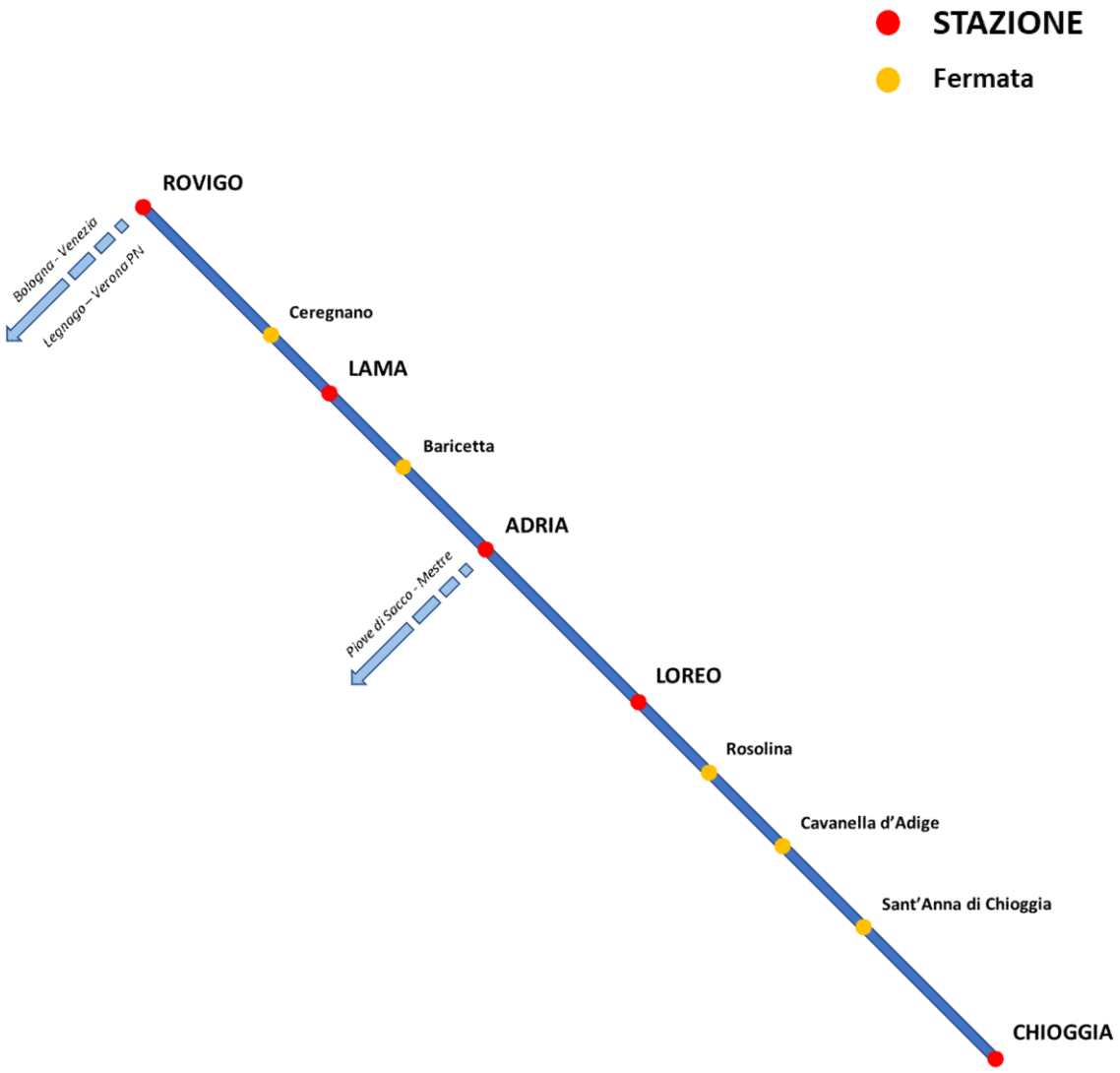
STAZIONE
Fermata
VERONA PORTA NUOVA
Bologna - Brennero
Milano - Venezia
BUTTAPIETRA
ISOLA DELLA SCALA
Bologna - Brennero
BOVOLONE
CEREA
Mantova - Monselice
LEGNAGO
Mantova - Monselice
Monselice - Padova
Villabartolomea
CASTAGNARO
BADIA POLESINE
LENDINARA
Fratta Polesine
COSTA
ROVIGO
Bologna - Venezia
Adria - Chioggia

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 accessibile ai viaggiatori 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. Maggiori informazioni su www.rfi.it


STAZIONE
Fermata
ROVIGO
Bologna - Venezia
Legnago – Verona PN
Ceregnano
LAMA
Baricetta
ADRIA
Piove di Sacco - Mestre
LOREO
Rosolina
Cavanella d'Adige
Sant'Anna di Chioggia
CHIOGGIA

Il materiale rotabile

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.

Materiale rotabile	n.
Automotrici FIAT Ad 663	5
Automotrici FIAT Ad 668	4
Rimorchiate semipilota Bp 663	3
Automotrici STADLER ATR 110	2
Automotrici STADLER ATR 120	2
Automotrici STADLER ATR 126	3
Automotrici STADLER ATR 116	1
Automotrici FIAT Ad 668[1]	5

[1] Automotrici locate da Trenitalia

Officina manutenzioni di Piove di Sacco

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 nelle stazioni/fermate, a bordo treni e sul sito 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]	534.288,442
Rovigo-Chioggia	17[2]	319.872,162 + 83203 bus/km
Rovigo-Verona	28[3]	741.253,475

(1) Corse giornaliere feriali
(2) Corse giornaliere feriali lunedì-venerdì, al sabato n. 2 corse in meno; 8 corse bus nei feriali lunedì-venerdì, 4 corse bus al sabato
(3) Corse giornaliere feriali lunedì-venerdì, al sabato n. 12 corse in meno
(4) Dati da All. 1 del contratto di servizio con Regione del Veneto

Integrazione modale

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.

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 i dati 2023 di 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 dell'Impresa Ferroviaria

Indicatore **Adria - Mestre**	Dati 2023		Obbiettivo 2024	
	<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"	98,50%	99,69%	98,60%	99,70%

Indicatore **Rovigo - Chioggia**	Dati 2023		Obbiettivo 2024	
	<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"	97,94%	99,24%	98,00%	99,30%

Indicatore **Rovigo - Verona**	Dati 2023		Obbiettivo 2024	
	<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"	85,45%	97,92%	90,00%	98,00%

Indicatore **Adria - Mestre**	Dati 2023		Obbiettivo 2024	
	<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità tutti i treni	98,00%	99,69%	98,10%	99,70%

Indicatore **Rovigo - Chioggia**	Dati 2023		Obbiettivo 2024	
	<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità tutti i treni	97,51%	99,07%	97,60%	99,10%

Indicatore **Rovigo - Verona**	Dati 2023		Obbiettivo 2024	
	<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità tutti i treni	87,67%	97,98%	90,00%	98,00%

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

Potendosi verificare situazioni difformi da quelle programmate, la Clientela è invitata a prestare la massima attenzione agli annunci audio/video e ai comunicati affissi negli appositi spazi nelle stazioni e fermate, pubblicati nel sito web aziendale e diramati dagli organi di informazione.

4. PULIZIA E 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 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 ed il decoro delle stazioni e fermate sono a cura dei Gestori dell'Infrastruttura competente per ciascuna linea ferroviaria:

- RFI per le stazioni di Adria, Ve.Mestre, Porto Marghera, Venezia Santa Lucia e tutte le località servite dalle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona
- Infrastrutture Venete Srl per le stazioni e fermate della linea Adria-Mestre (ad eccezione delle stazioni di Adria e Ve.Mestre).

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 delle Ferrovie e delle Infrastrutture stradali e autostradali ANSFISA.

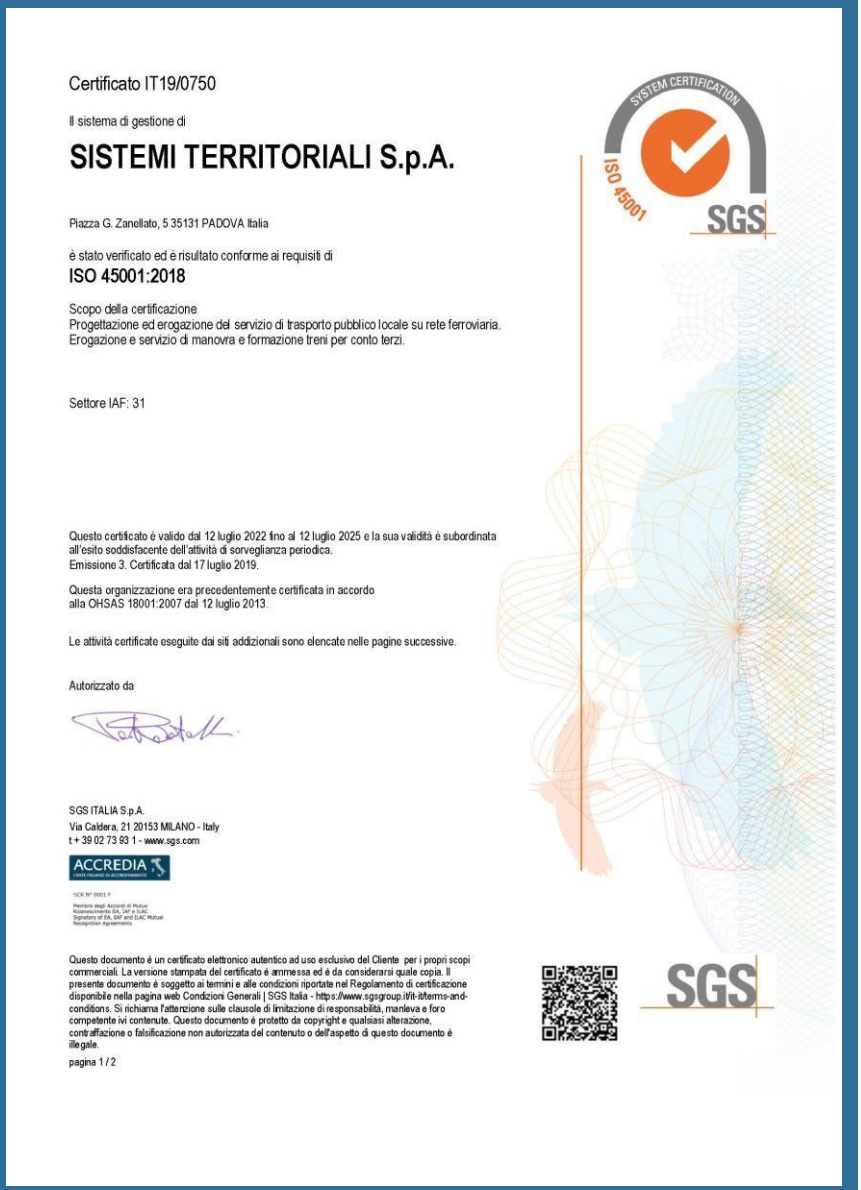
6. TUTELA DELL' AMBIENTE

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.

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



Certificato IT19/0750

Il sistema di gestione di

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

Piazza G. Zanellato, 5 35131 PADOVA Italia

è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di

ISO 45001:2018

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

Settore IAF: 31

Questo certificato è valido dal 12 luglio 2022 fino al 12 luglio 2025 e la sua validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica.
Emissione 3. Certificata dal 17 luglio 2019.

Questa organizzazione era precedentemente certificata in accordo alla OHSAS 18001:2007 dal 12 luglio 2013.

Le attività certificate eseguite dai siti addizionali sono elencate nelle pagine successive.

Autorizzato da

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

ACCREDIA

Questo documento è un certificato elettronico autentico ad uso esclusivo del Cliente per i propri scopi commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da considerarsi quale copia. Il presente documento è soggetto ai termini e alle condizioni riportate nel Regolamento di certificazione disponibile nella pagina web Condizioni Generali | SGS Italia - https://www.sgsgroup.it/it-it/terms-and-conditions. Si richiama l'attenzione sulle clausole di limitazione di responsabilità, manleva e foro competente ivi contenute. Questo documento è protetto da copyright e qualsiasi alterazione, contraffazione o falsificazione non autorizzata del contenuto o dell'aspetto di questo documento è illegale.

pagina 1 / 2

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

SGS

Il sistema di gestione per la qualità di

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

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

Sede Operativa della Direzione Ferroviaria:
Viale degli Alpini, 23 - 35028 Piove di Sacco (PD) - Italia

Sede Operativa:
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 (TPL) su rete ferroviaria. Erogazione servizio di Manovra e formazione treni per conto terzi.

Settore IAF: 31

Questo certificato è valido dal 21/12/2021 fino al 21/12/2024.
La validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica.
Ricertificazione da eseguirsi entro il 07/12/2024.
Rev. 4. Certificata dal 21/12/2018.

Data inizio audit: 12/11/2021
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

ACCREDIA

SGQ N° 0015 A

Membro di MLA EA per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, PRD, PRS, ISP, GHG, LAB, LAT, PTP e RMT, di MLA IAF per gli schemi di accreditamento SGQ, SGA, SSI, FSM, PRD e PRS e di MRA ILAC per gli schemi di accreditamento LAB, MED, LAT, ISP e PTP

Signatory of EA MLA for the accreditation schemes QMS, EMS, PRD, PRS, INSP, GHG, TL, CL, PTP and RMT, of IAF MLA for the accreditation schemes QMS, EMS, ISMS, FSMS, PRD and PRS and of ILAC MRA for the accreditation schemes TL, ML, CL, INSP and PTP

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

Il Regolamento (UE) 2021/782 rifusione del Reg. (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 nonché il testo del Regolamento (CE) n. 1371/2007 e del Regolamento (UE) n. 2021/782 relativi ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario sono consultabili online sul sito www.sistemiterritorialispa.it
Gli utenti sono invitati a fare attenzione agli avvisi presenti nelle stazioni e fermate e sul sito internet.

Sicurezza del Viaggio e Gestione delle Emergenze

Il trasporto ferroviario garantisce un elevato livello di sicurezza, assicurato dai Gestori dell'Infrastruttura ferroviaria per la rete ferroviaria di propria competenza (RFI e Infrastrutture Venete Srl.) e dall'impegno dell'Impresa Ferroviaria ad organizzare, verificare e mantenere in efficienza i mezzi utilizzati per il servizio e ad impiegare personale di stazione e viaggiante di elevata professionalità.
I treni percorrono una sede propria e di norma il servizio è regolare e sicuro: Sistemi territoriali si impegna a risolvere eventuali inconvenienti nel più breve tempo possibile con interventi adeguati e mirati a limitare i disagi all'utenza.
In caso di interruzione della circolazione o di emergenze di qualunque natura, il Personale della Sala Operativa 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.
Sistemi Territoriali è in grado di anticipare all'utenza gli orari di passaggio alle fermate ed in quali giornate il treno venga sostituito da un servizio su gomma nel solo caso di autosostituzioni programmate: per le corse organizzate "in emergenza", i ritardi dell'autobus rispetto al treno soppresso sono dovuti sia ai tempi tecnici necessari per organizzare un servizio autosostitutivo, sia alle condizioni del traffico e ai tempi di percorrenza su gomma maggiori rispetto alla ferrovia, mentre l'erogazione di specifici annunci audio/video nelle stazioni/fermate è responsabilità del Gestore dell'Infrastruttura (Infrastrutture Venete per le località comprese tra Cavarzere Centro e Porta Ovest della linea Adria-Mestre, RFI per tutte le località sulla direttrice Verona-Rovigo-Chioggia nonché alle stazioni di Adria, Venezia Mestre, Porto Marghera e Venezia Santa Lucia).

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.

Con lo scopo di incentivare i sistemi di sicurezza e di aumentare il controllo sui passeggeri, contribuendo a ridurre la frode, la falsificazione dei titoli di viaggio e l'evasione dal pagamento delle tariffe prestabilite da parte degli utenti, nonché il verificarsi di eventi delittuosi, Sistemi Territoriali accorda la libera circolazione sui propri mezzi ai soggetti preposti alla tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica e agli appartenenti alle Forze Armate nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa di riferimento.

Inoltre, 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.

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 giovedì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00 oppure scrivendo a info@sistemiterritorialispa.it.

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. RECLAMI

Con decorrenza 01 gennaio 2022, in ottemperanza alla Delibera 28/2021 ART che definisce le "*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami"*, Sistemi Territoriali S.p.A. ha definito nuove procedure specifiche per l'inoltro e la gestione dei reclami.

Gli utenti possono presentare reclami, oltre che in italiano, anche in lingua inglese utilizzando uno dei seguenti canali di contatto:

- tramite il "WEBFORM" disponibile nella sezione "RECLAMI" del sito di Sistemi Territoriali S.p.A.;
- compilando l'apposito MODULO in formato pdf editabile e/o stampabile scaricabile dalla sezione "RECLAMI" del sito; in tal caso, il modulo può essere trasmesso con:
  - posta elettronica esclusivamente all'indirizzo email: reclami@sistemiterritorialispa.it
  - posta elettronica certificata all'indirizzo email: sistemiterritorialispa@legalmail.it
  - posta raccomandata A/R. all'indirizzo:
    Sistemi Territoriali S.p.A.
    Piazza G. Zanellato, 5
    35131 PADOVA

L'utente può inviare, ad uno dei recapiti suindicati, il reclamo in forma scritta anche senza utilizzare il modulo dedicato, purché contenente almeno i seguenti elementi minimi:

- ✓ i riferimenti identificativi dell'utente/i (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 o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- ✓ la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale o dalle condizioni previste dalla Carta dei Servizi.

Sistemi Territoriali S.p.A. fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa l'utente che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei suddetti termini:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite "WEBFORM";
- il giorno dell'invio, se inoltrato all'indirizzo di posta elettronica reclami@sistemiterritorialispa.it o con PEC a sistemiterritorialispa@legalmail.it
- il giorno della consegna a Sistemi Territoriali S.p.A., se inviato per posta raccomandata A/R.

Trascorsi i termini di 30 giorni o, in casi giustificati, di 90 giorni, 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

Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Sistemi Territoriali S.p.A., quest'ultima provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento e informando contestualmente l'utente:

- al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

In caso di risposta oltre i 90 giorni dal ricevimento del reclamo da parte di Sistemi Territoriali S.p.A. l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura pari al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni dal ricevimento dello stesso da parte di Sistemi Territoriali S.p.A., l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo dell'abbonamento in misura pari al:

- 5% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 10% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 2,00 euro;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari in precedenza indicati;
- l'utente ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Segnalazioni e Reclami anno 2023

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 2022	Reclami 2023
Nr. 302	Nr. 292

Risposto entro 30 giorni		Risposto entro i 90 giorni	
Nr. 226	77,40 %	Nr. 66	22,60 %

10. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Diritti del Cliente / Viaggiatore

Sistemi Territoriali riconosce che l'utente del trasporto ferroviario ha diritto a:

- Sicurezza e tranquillità nel viaggio e nella sosta nelle stazioni e/o fermate;
- Certezza e continuità del viaggio, anche attraverso una razionale integrazione tra le diverse modalità di trasporto;
- Facile accesso alle informazioni sulle modalità di viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sulle possibilità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anormalità o d'incidente;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- Igiene e pulizia dei mezzi di trasporto ed efficienza delle apparecchiature di supporto;
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- Riconoscibilità del personale di contatto con il pubblico, prontezza e disponibilità nel fornire assistenza e informazioni;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di stazione;
- Accesso facilitato alla procedura per l'invio di reclami e tempi certi nelle risposte (entro 30 giorni e comunque non oltre il termine di 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo)

Obblighi e responsabilità del Cliente / Viaggiatore

Tutti i viaggiatori devono osservare le prescrizioni e avvertenze, disposizioni e inviti impartiti da Sistemi Territoriali e dal personale di servizio per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio ferroviario. Gli utenti delle ferrovie devono inoltre usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose.

Tra gli altri doveri, il viaggiatore ha l'obbligo di:

- munirsi di valido titolo di viaggio, ad obliterarlo e convalidarlo all'inizio del viaggio in conformità a quanto previsto dall'articolo 37bis della Legge Regionale 30 ottobre 1998 n. 25 s.m.i., a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo su richiesta degli agenti accertatori di cui all'articolo 71 del DPR 11 luglio 1980, n. 753 s.m.i.
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Rispettare le norme per il trasporto di oggetti e animali;
- Non usare apparecchi elettronici (es.: smartphone, tablet, radio, pc) con suoneria alta e non usare tono di voce elevato;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo a altre persone;
- Non danneggiare o insudiciare le infrastrutture, i mezzi di trasporto ed i loro accessori;
- Non usare allarmi o dispositivi di emergenza se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- Non sostare nei passaggi di intercomunicazione;
- Non fare uso delle toilette non chimiche durante le fermate del treno nelle stazioni;
- Non lanciare oggetti dai finestrini;
- utilizzare le infrastrutture e i mezzi di trasporto seguendo le regole prefissate, assieme a quelle del vivere civile e del comune buon senso, non compromettendo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

Divieto di fumare

A bordo dei treni è vietato fumare e far uso di sigarette elettroniche.

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.

11. 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 invita il viaggiatore a prenotare il viaggio con almeno 24 ore di anticipo o accertarsi circa l'effettiva accessibilità delle carrozze scrivendo a so.fam@sistemiterritorialispa.it, al fine di poter garantire un elevato standard di servizio ed il diritto al trasporto con un mezzo idoneo.
Informazioni sui servizi di assistenza e modalità per richiederli nelle stazioni del Gestore dell'Infrastruttura RFI (es.: Ve.Mestre, Venezia S.L., Rovigo, Verona Porta Nuova, etc.) sono disponibili contattando la rete delle **Sale Blu RFI** al n. 800906060 e consultando il sito web www.rfi.it.
Il servizio di assistenza è rivolto alle "persone con disabilità" o "persone a mobilità ridotta" (PMR), nella cui accezione rientrano le persone che si muovono su sedia a ruote, le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione, le persone anziane, le donne in gravidanza, le persone non vedenti o con disabilità visive, le persone non udenti o con disabilità uditive.
In caso di non autosufficienza del viaggiatore per cui sono richiesti i servizi di assistenza, questi potrebbero essere subordinati alla presenza di un assistente personale in stazione o di un accompagnatore durante il viaggio.

La **Carta Blu** di Trenitalia, una tessera che permette al titolare di acquistare un unico biglietto a tariffa ordinaria valido per sé e per il proprio accompagnatore, viene riconosciuta valida anche sulle linee esercitate da Sistemi Territoriali. La tessera può essere richiesta dagli aventi diritto rivolgendosi agli Uffici Assistenza e Biglietterie Trenitalia, a cui si rimanda per ogni ulteriore informazione.

Con l'entrata in vigore del Regolamento (UE) n. 782/2021, a partire dal 07.06.2023 sono introdotte le seguenti ulteriori agevolazioni per i viaggiatori con disabilità o mobilità ridotta:

- ai possessori della **Disability Card** rilasciata dall'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale (INPS) si accorda la gratuità dell'accompagnatore (ai fini dell'individuazione delle categorie beneficiarie dell'agevolazione, sul lato anteriore della Carta deve essere presente un'apposita indicazione con lettera "A") e la tariffa "ridotta ragazzi" se il titolare ha età compresa tra 4 e 12 anni in analogia a quanto applicato da Trenitalia per viaggi nell'area del trasporto regionale del Veneto (maggiori informazioni su www.trenitalia.it e www.inps.it);
- a coloro a cui Sistemi Territoriali impone l'accompagnamento a bordo treno, viene riconosciuto il diritto dell'accompagnatore a viaggiare gratuitamente;
- la gratuità del trasporto del **cane da assistenza**. Per i cani da assistenza non è previsto l'obbligo del certificato d'iscrizione all'anagrafe canina, del passaporto o del libretto sanitario, ma è necessario il possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio che deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo (ad esclusione dei cani guida per i passeggeri con disabilità visiva che possono non presentarlo).

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.

12. INFORMAZIONI E RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Aspetti relazionali 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 fornire assistenza durante il viaggio e informazioni sul servizio.

Informazioni alla Clientela

Notizie ed aggiornamenti sui servizi programmati sono pubblicati sul sito web www.sistemiterritorialispa.it e contattando il numero verde gratuito nei giorni da lunedì a giovedì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 e il venerdì dalle 09:00 alle 13:00.

Numero Verde 800 366 766

Nelle 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, mediante l'affissione di locandine nonché da annunci da parte del personale di bordo.

Puntualtreno

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

PUNTUALTRENO

A causa di momentanei problemi di copertura del segnale, alcune corse possono non risultare visibili anche se regolarmente in viaggio: come valida alternativa in simili situazioni, e' possibile utilizzare il servizio di RFI che permette di replicare il monitor delle stazioni FS di propria competenza (Ve.Mestre, Venezia SL, Porto Marghera, Adria e tutte le località sulla direttrice Chioggia-Rovigo-Verona) direttamente sul proprio pc/smartphone/tablet (maggiori informazioni su www.rfi.it alla sezione "Stazioni - Servizi di qualita' - Informazioni al pubblico").

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).

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 ed esposto nelle stazioni/fermate della linea).

Uffici della Direzione di Esercizio Ferroviario di Sistemi Territoriali SpA

Gli Uffici della Direzione di Esercizio Ferroviario di Sistemi Territoriali si trovano presso la Stazione ferroviaria di Piove di Sacco, ai seguenti recapiti:

Direzione Ferroviaria di Sistemi Territoriali SpA
Viale degli Alpini, 23 - 35028 PIOVE DI SACCO PD
tel. 049.5840265 - Fax: 049.9702995
e-mail: info@sistemiterritorialispa.it
PEC: sistemiterritorialispa@legalmail.it

Ufficio amministrativo
Orario: 09:00 – 13:00 e 14:00 – 17:00 dal lunedì al giovedì
09:00 – 13:00 il venerdì

Ufficio Commerciale/Traffico – Rapporti con il pubblico
Orario: 09:00 – 13:00 e 14:00 – 17:00 dal lunedì al giovedì
09:00 – 13:00 il venerdì

Ufficio Informazioni e Prenotazioni Comitive
Orario: 09:00 – 13:00 e 14:00 – 17:00 dal lunedì al giovedì
09:00 – 13:00 il venerdì

Gli uffici sono aperti al pubblico su appuntamento.

13. CONDIZIONI GENERALI DI 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 rispettare le 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.

Il 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.

Ponte sul fiume Novissimo, località Mira (Ve)

Titoli di viaggio - tariffe

I titoli di viaggio possono essere cartacei ed elettronici e non danno diritto al posto a sedere.
Per la linea Adria-Mestre-(Venezia) i prezzi dei biglietti di corsa semplice e degli abbonamenti integrati ST/Trenitalia sono calcolati su fasce tariffarie chilometriche di 10 km, mentre gli abbonamenti ferroviari interni sono calcolati per area geografica in analogia alla tariffazione di AVM/Actv.
Ai viaggi interni sulle linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia si applica la tariffazione a fasce chilometriche di Trenitalia dell'area regionale del Veneto (tariffe dei gruppi 39/21 e 40/21), mentre i biglietti e abbonamenti integrati ST/Trenitalia seguono la tariffazione a fasce chilometriche di Trenitalia per viaggi nell'area regionale del Veneto (tariffe dei gruppi 39/21 e 40/21) o la tariffazione regionale con applicazione sovraregionale per viaggi tra due o più regioni (tariffe dei gruppi 39/AS e 40/AS). Maggiori informazioni sul sistema tariffario di Trenitalia sono disponibili su www.trenitalia.it

Titoli di Viaggio - ammissione al trasporto

Gli utenti dei servizi ferroviari di interesse regionale sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio acquistandolo prima di salire in treno presso i punti di vendita autorizzati o canali online, ad obliterarlo e convalidarlo all'inizio del viaggio in conformità a quanto previsto dall'articolo 37bis della Legge Regionale 30 ottobre 1998 n. 25 s.m.i., a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo su richiesta degli agenti accertatori di cui all'articolo 71 del DPR 11 luglio 1980, n. 753 s.m.i..
Il biglietto acquistato a bordo può essere soggetto a sovraprezzo nel rispetto della normativa vigente.

La ricevuta del pagamento del biglietto/abbonamento non è titolo sufficiente e valido per viaggiare: l'impossibilità di esibire la stampa del titolo di viaggio acquistato online o di mostrare lo stesso tramite schermata da supporto informatico è considerata mancanza del biglietto.

Convalida e condizioni d'uso dei biglietti di corsa semplice

Il biglietto di corsa semplice per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona deve essere utilizzato entro le ore 23:59 del giorno scelto ed indicato nel biglietto. Il biglietto di corsa semplice di tipo "aperto" è disponibile solo per la linea Adria-Mestre-(Venezia) e deve essere utilizzato entro il 28 febbraio dell'anno successivo a quello di emissione.

I biglietti devono essere convalidati prima della partenza del treno utilizzato nella località d'inizio del viaggio mediante le obliteratrici. In caso di assenza o malfunzionamento di tutte le validatrici della fermata/stazione, il viaggiatore deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita in treno oppure procedere, subito dopo la salita, all'auto-convalida scrivendo sul titolo di viaggio con penna indelebile e 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.
Dopo la convalida, Il biglietto non è cedibile e deve essere utilizzato entro quattro ore per effettuare un singolo viaggio in unico senso direzionale sulla tratta indicata. Nel caso di biglietti acquistati online, le quattro ore di validità decorrono dall'orario di partenza del treno scelto ed indicato nel biglietto. 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 Elettronico Regionale BER di Trenitalia ed i biglietti elettronici di ST sono nominativi ed incedibili, devono essere esibiti tramite supporto informatico (pc, tablet, smartphone) in grado di visualizzare correttamente il file in formato PDF e il codice Aztec/QRCode ricevuto all'indirizzo email indicato al momento dell'acquisto oppure in formato cartaceo (stampato in formato A4 a cura del viaggiatore). Il biglietto in formato elettronico deve essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento (ie. carta d'identità, patente di guida, passaporto).

Con decorrenza 5 agosto 2023, Trenitalia ha istituito un Biglietto Digitale Regionale (BDR), che sostituirà progressivamente tutti i titoli regionali emessi in modalità Biglietto Elettronico Regionale (BER) dai loro sistemi di vendita e che interesserà anche i viaggi sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona di Sistemi Territoriali che il viaggiatore decide di acquistare utilizzando i canali Trenitalia. Maggiori informazioni

sulle modalità di acquisto, convalida, modifica ed utilizzo del nuovo titolo sono disponibili sul sito www.trenitalia.it Si precisa che i biglietti BER venduti da Trenitalia prima del 5 agosto per viaggi dal 5 agosto in poi restano BER e seguono la normativa relativa.

Nessun rimborso o sostituzione spettano in caso di furto, smarrimento, deterioramento o distruzione del titolo di viaggio.

Convalida e condizioni d'uso dell'abbonamento

Tutti gli abbonamenti sono nominativi e incedibili, consentono un numero illimitato di viaggi nel periodo di validità del tagliando e l'effettuazione di fermate intermedie sul percorso indicato.
L'abbonamento in formato elettronico deve essere esibito tramite supporto informatico (pc, tablet, smartphone) in grado di visualizzare correttamente il file in formato PDF e il codice Aztec/QRCode ricevuto all'indirizzo email indicato al momento dell'acquisto oppure in formato cartaceo (stampato in formato A4 a cura del viaggiatore). L'abbonamento in formato elettronico deve essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento (ie. carta d'identità, patente di guida, passaporto).
Se l'abbonamento è caricato su smart card (ie. tessera "Veneto Unica" di Trenitalia, tessera VeneziaUnica di AVM/Actv), il viaggiatore è tenuto a conservare ed esibire anche la ricevuta di acquisto su richiesta del personale di controlleria. In mancanza della ricevuta, il viaggiatore sarà regolarizzato come sprovvisto di biglietto.

L'abbonamento per la linea Adria-Mestre-Venezia deve essere esibito unitamente alla tessera di riconoscimento di Sistemi Territoriali in appoggio alla quale è stato acquistato ed è valido solo per il collegamento indicato sulla tessera. Il viaggiatore, pena la non validità dell'abbonamento, è tenuto a controllare che i dati riportati sul tagliando coincidano con quanto riportato nella propria tessera di riconoscimento, in particolare il numero della tessera e percorso di viaggio.
L'abbonamento va convalidato a terra mediante l'obliteratrice il primo giorno di utilizzo. In caso di assenza o malfunzionamento di tutte le validatrici della fermata/stazione, l'abbonato deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita in treno oppure procedere, subito dopo la salita, all'auto-convalida scrivendo sul tagliando di abbonamento con penna indelebile e in modo chiaro e leggibile la stazione di partenza, la data e l'ora.
L'abbonamento in servizio "misto ST/Actv" con origine o destinazione VeneziaSL o P.Marghera non vale sulla tratta ferroviaria Ve.Mestre-VeneziaSL, ma permette di utilizzare i bus Actv per i collegamenti tra la Stazione FS di Mestre, la stazione di PortoMarghera e Venezia P.le Roma.

L'abbonamento per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona deve essere accompagnato da un valido documento di riconoscimento (ie. carta d'identità, patente di guida, passaporto).

Il tagliando di abbonamento non è sostituibile né rimborsabile in caso di mancato o parziale utilizzo, smarrimento, furto o deterioramento/distruzione. Per il solo abbonamento annuale è ammesso, per una sola volta, il rilascio di un duplicato al costo di 5,00 euro: la richiesta deve essere presentata agli uffici della Direzione Ferroviaria di Piove di Sacco; se l'abbonamento annuale è stato acquistato presso la rete di vendita Trenitalia, la richiesta deve essere presentata ad una Biglietteria Trenitalia.

Tessera di Riconoscimento ST per abbonati della linea Adria - Mestre - (Venezia SL)

L'acquisto online di un abbonamento ordinario non necessita della tessera di riconoscimento rilasciata da Sistemi Territoriali ed il percorso può essere diverso dall'itinerario riportato sulla tessera eventualmente già in possesso. Per acquistare un abbonamento ferroviario per la linea Adria-Mestre-(Venezia) presso la rete dei punti vendita concessionari di Sistemi Territoriali, è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento ST emessa da Sistemi Territoriali. La tessera è nominativa, strettamente personale e incedibile, ha validità 5 anni dalla data della richiesta e permette l'acquisto di abbonamenti validi esclusivamente per il percorso in essa indicato.

Come richiedere la tessera

L'utente deve compilare il modulo di richiesta tessera disponibile presso un punto vendita di Sistemi Territoriali, allegando una foto formato tessera recente. Nel modulo dovranno essere indicati, oltre ai dati anagrafici e di residenza, il motivo della richiesta (nuovo abbonato, rinnovo tessera, richiesta di duplicato), il tipo di tessera desiderato (interna, integrata ST/Trenitalia, agevolata) ed il percorso.
Non occorre presentare alcuna certificazione relativa alla propria occupazione o alla condizione di studente, ma il Viaggiatore beneficiario di agevolazioni tariffarie ai sensi della L.R.19/1996 deve allegare alla richiesta anche la fotocopia della Tessera Regionale per "Agevolazioni di Viaggio" rilasciata dalla propria Provincia di residenza.
La richiesta tessera (nuovo abbonato o rinnovo di tessera già posseduta) ha un costo di € 10,00 e alla consegna del modulo si rilascia una tessera provvisoria di validità due mesi che permette da subito di acquistare i tagliandi di abbonamento.
La tessera definitiva ha validità 5 anni dalla data della richiesta e verrà emessa e spedita col servizio postale all'indirizzo fornito dal Viaggiatore entro due mesi dalla richiesta. Alla scadenza, il Viaggiatore dovrà presentare domanda di rinnovo con le stesse modalità della prima richiesta.
Non è ammessa l'emissione di un abbonamento con tessera scaduta.

Modifica della Tessera di Riconoscimento

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

Duplicato Tessera

In caso di sottrazione, perdita, deterioramento o distruzione della Tessera, il Viaggiatore può chiedere un duplicato al costo di € 5,00 utilizzando il modulo di richiesta tessera.

Rimborsi

Non si effettuano rimborsi totali o parziali per i periodi non utilizzati.

Obbligo di esibizione

Il Viaggiatore è tenuto ad esibire l'abbonamento unitamente alla tessera di riconoscimento in appoggio alla quale è stato acquistato, su richiesta del personale di controlleria.
Il Viaggiatore trovato in possesso della sola tessera di riconoscimento ma sprovvisto per qualsiasi motivo del tagliando di abbonamento, viene considerato sprovvisto di biglietto. Analogamente, il Viaggiatore

trovato in possesso del solo tagliando di abbonamento ma sprovvisto per qualsiasi motivo della tessera di riconoscimento, viene considerato sprovvisto di biglietto.

Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV

L'abbonamento in servizio "misto ST/Actv" offre agli utenti della linea ferroviaria Adria-Mestre-(Venezia) la possibilità di utilizzare, oltre ai treni di Sistemi Territoriali anche le linee Actv alternative alla ferrovia. L'abbonamento in servizio "misto ST/ACTVctv" avente origine o destinazione Porto Marghera o Venezia non è valido per viaggiare sulla tratta ferroviaria Ve.Mestre-VeneziaSL, ma l'abbonato può utilizzare i bus Actv in servizio tra la Stazione FS di Mestre e Venezia P.le Roma senza aggravio di costi.

Il Viaggiatore che intende acquistare un abbonamento in servizio "misto ST/Actv" deve essere in possesso di tessera VeneziaUnica di AVM/Actv o richiederne l'emissione compilando la modulistica disponibile presso le biglietterie Actv e Agenzie VeneziaUnica di Venezia (Piazzale Roma e Tronchetto), Mestre (Stazione FS e Piazzale Cialdini), Dolo, Sottomarina.
La tessera VeneziaUnica permette di acquistare abbonamenti in servizio misto ST/Actv mensili o annuali esclusivamente presso i punti vendita di Actv dotati di terminale IMOB abilitato (dal 01 aprile 2023 anche presso il circuito aderente alla Federazione Italiana Tabaccai): 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 d'acquisto va conservata ed esibita unitamente alla tessera 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 considerato sprovvisto di biglietto.

Riduzioni Tariffarie

Sono accordate riduzioni tariffarie alle seguenti categorie di viaggiatori:

- **bambini di età inferiore ai quattro anni** – viaggiano gratuitamente se accompagnati da un viaggiatore adulto munito di un titolo di viaggio valido e non devono occupare posto a sedere. Ogni viaggiatore non può trasportare gratuitamente più di un bambino di età inferiore ai 4 anni. Per dimostrare l'età del bambino, è necessario esibire un documento d'identità o altra idonea documentazione, ivi compresa l'autocertificazione resa da chi esercita la tutela/responsabilità genitoriale dalla quale si desuma l'età.
- **ragazzi dai 4 anni compiuti fino ai 12 da compiere** – hanno diritto allo sconto del 50% sul prezzo intero ordinario del biglietto per viaggi sulla linea Chioggia-Rovigo-Verona; pagano la tariffa ridotta per viaggi sulla linea Adria-Mestre-Venezia. Per dimostrare l'età del ragazzo, è necessario esibire un documento d'identità o altra idonea documentazione, ivi compresa l'autocertificazione resa da chi esercita la tutela/responsabilità genitoriale dalla quale si desuma l'età.
- **elettori** che debbano esercitare il diritto di voto in territorio italiano – previa esibizione di documento di riconoscimento e della tessera elettorale, per viaggi sulle linee Chioggia-Rovigo e Rovigo-Verona si accorda un biglietto di andata e ritorno scontato del 60%, per viaggi sulla linea Adria-Mestre un biglietto di andata e ritorno a tariffa ridotta. In mancanza di tessera elettorale, il biglietto A/R può essere acquistato (ed utilizzato per il solo viaggio di andata) su esibizione di dichiarazione sostitutiva ai sensi degli articoli. 46 lettera. i) e 49 del D.P.R. 445 del 28/12/2000. Per il viaggio di ritorno l'elettore dovrà esibire, oltre ai biglietti e al documento d'identità, la propria tessera elettorale regolarmente vidimata o un'apposita dichiarazione rilasciata dal presidente del seggio elettorale che attesti l'avvenuta votazione. La riduzione è cumulabile con i titolari di Concessione Speciale III, Concessione Speciale VIII e possessori di Carta Blu (agevolazione per il viaggio dell'accompagnatore). I biglietti hanno un periodo di utilizzazione di venti giorni. Tale periodo decorre, per il viaggio di andata, dal decimo giorno antecedente l'ultimo giorno di votazione (questo compreso) e per il viaggio di ritorno fino alle ore 24:00 del decimo giorno a partire dall'ultimo giorno di votazione (quest'ultimo escluso). Nell'ambito del periodo di utilizzazione di venti giorni, il viaggio deve comunque essere effettuato nel giorno e orario indicato, se tale informazione è riportata nel biglietto. In ogni caso il viaggio di andata deve essere completato entro l'orario di chiusura delle operazioni di votazione e quello di ritorno non può avere inizio se non dopo l'apertura del seggio elettorale. Lo stesso periodo di utilizzazione è previsto anche in caso di secondo turno di consultazioni.
- I viaggiatori titolari di tessera regionale agevolata ai sensi della **Legge Regionale Veneto 19/1996** possono richiedere la tessera agevolata ST ed acquistare abbonamenti mensili per la linea ferroviaria Adria-Mestre ad una tariffa scontata dell'80% (non sono previsti sconti per l'acquisto di biglietti di corsa semplice).
- **Possessori di Carte Commerciali emesse da Trenitalia**
- **Titolari di Concessioni Speciali**

Il titolo di viaggio a tariffa ridotta/agevolata deve essere esibito, su richiesta del personale di controlleria, unitamente al documento che attesta il diritto ad usufruire dell'agevolazione e ad un documento di identificazione personale.

Carte Commerciali emesse da Trenitalia*	Linea	
	Adria-Mestre	Chioggia-Rovigo-Verona
Carta Verde - viaggiatori di età compresa tra i 12 e i 26 anni non compiuti	Biglietto ridotto	Sconto del 10% sulla tariffa ordinaria
Carta Argento annuale - viaggiatori che hanno compiuto i 60 anni di età	Biglietto ridotto	Sconto del 15% sulla tariffa ordinaria
Carta Argento permanente - viaggiatori che hanno compiuto i 60 anni di età (non più commercializzata)	Biglietto ridotto	Sconto del 30% sulla tariffa ordinaria
Carta Blu – riservata alle persone con disabilità	Il viaggiatore titolare della carta ha diritto ad acquistare un unico biglietto a tariffa ordinaria valido per sé e per il proprio accompagnatore	
Disability Card —card d'accesso a servizi e benefici per persone disabili rilasciata da INPS (ai fini dell'individuazione delle categorie beneficiarie dell'agevolazione, sul lato anteriore della Carta deve essere presente un'apposita indicazione con lettera "A")	Accompagnatore gratuito e biglietto a tariffa "ridotta ragazzi" se il titolare ha età compresa tra 4 e 12 anni	

* Le carte commerciali di Trenitalia si acquistano esclusivamente presso la rete delle Biglietterie e Agenzie di Viaggio autorizzate di Trenitalia (elenco su www.trenitalia.it)

Concessioni Speciali	Linea	
	Adria-Mestre	Chioggia-Rovigo-Verona
Concessione Speciale III – non vedenti - disabili della vista, su esibizione della tessera dell'Unione Italiana Ciechi (mod. 28/C) valida 5 anni o di apposite richieste (mod. 28) per i viaggi isolati dell'accompagnatore	Viaggi individuali: biglietto ridotto	Viaggi individuali: sconto del 20% sulla tariffa ordinaria spettante
	Viaggi con accompagnatore: un biglietto a tariffa ordinaria valido per due persone	
Concessione Speciale VIII – mutilati ed invalidi di guerra o per servizio – cittadino italiano residente in Italia in possesso di libretto di viaggio modello I (n. 36), modello I bis (n. 37) o modello I ter (n. 38), su presentazione del documento concessionale e un documento di riconoscimento del titolare (e dell'eventuale accompagnatore)	Viaggi individuali: biglietto ridotto	Grandi invalidi: sconto del 30% sulla tariffa ordinaria Invalidi: sconto del 10% sulla tariffa ordinaria
	Viaggi con accompagnatore (se ammessi dal documento concessionale): un biglietto a tariffa scontata spettante valido per due persone	

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, oltre ad un recapito telefonico dove raggiungere il referente del gruppo in caso di necessità: 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 gratuità), su presentazione dell'elenco nominativo dei viaggiatori su carta intestata dell'Istituto.
  Il biglietto di gruppo può essere acquistato in contanti in uno dei punti vendita autorizzati di Sistemi Territoriali oppure rivolgendosi al nostro Ufficio Commerciale, con pagamento a mezzo bonifico. In quest'ultimo caso, i biglietti verranno inviati in formato elettronico al referente del gruppo.
- Alle **comitive ordinarie** 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. Alle **comitive scolastiche** di almeno 10 persone che viaggiano sulle linee ferroviarie Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona, si applica uno sconto pari al 20% della tariffa ordinaria di corsa semplice e la gratuità di due accompagnatori ogni 10 persone paganti. Il biglietto di gruppo a prezzo scontato può essere richiesto esclusivamente all'Ufficio Commerciale di Sistemi Territoriali, con pagamento a mezzo bonifico. Previa verifica con i nostri Uffici della disponibilità al trasporto per il giorno e treno scelto, il biglietto di gruppo (a tariffa ordinaria, senza applicazione delle agevolazioni riservate alle comitive) può essere acquistato anche nelle Biglietterie Trenitalia e Agenzie di Viaggio autorizzate da Trenitalia o contattando l'Ufficio Gruppi Trenitalia.

Per le irregolarità relative ai viaggi di gruppo, il Responsabile del Gruppo (il soggetto che ha acquistato il biglietto di gruppo) risponde di tutte le soprattasse, penalità e ogni altro pagamento richiesto per le irregolarità riguardanti il contratto di trasporto stipulato per il gruppo.

Trasporto degli Animali

Il viaggiatore può trasportare con sé gratuitamente un animale domestico da compagnia di piccola taglia custodito in apposito contenitore di dimensioni massime 70x30x50 cm.
A pagamento, (tariffa ridotta) è possibile trasportare un cane di qualsiasi taglia, munito di museruola e guinzaglio, senza diritto di occupazione del posto a sedere (l'animale va tenuto sul pavimento), 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 del cane guida del viaggiatore non vedente (anche se accompagnato da altra persona) è gratuito senza obbligo di museruola. Ad esclusione dei cani guida per i non vedenti, i cani devono essere provvisti di certificato iscrizione all'anagrafe canina e di libretto sanitario (del passaporto, se stranieri). Con decorrenza 07.06.2023, si accorda la gratuità del

trasporto al cane da assistenza se in possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio che deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di bordo. Per i cani da assistenza non è previsto l'obbligo del certificato d'iscrizione all'anagrafe canina, del passaporto o del libretto sanitario.

Trasporto della Bicicletta al Seguito

Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli (chiuse da non occupare spazio) o smontate e contenute nell'apposita sacca di dimensioni massime cm. 80x110x45. Analogamente alla bicicletta pieghevole, vanno considerati il monopattino (anche elettrico) opportunamente chiuso, l'hoverboard e il monowheel, che devono essere spenti prima di salire a bordo.

Sui treni contrassegnati in orario con specifico simbolo, è possibile trasportare max 1 bicicletta di lunghezza non superiore ai 2 metri (comprese le bici elettriche a pedalata assistita) per viaggiatore, dietro pagamento di un biglietto di supplemento con validità giornaliera oppure di un biglietto di corsa semplice a tariffa ordinaria valido per la stessa relazione del viaggiatore.

Il viaggiatore deve provvedere personalmente alle operazioni di carico/scarico del mezzo ed è responsabile della sua custodia e degli eventuali danni causati. Le biciclette possono essere trasportate in numero di massimo 2 per treno/carrozza.

La disponibilità al trasporto deve essere verificata scrivendo a so.fam@sistemiterritorialispa.it con congruo anticipo poiché l'accesso al treno è subordinato alla disponibilità di posti. Si sottolinea che il personale presente a bordo il giorno del viaggio, che conosce le condizioni reali del treno al momento dell'incarrozzamento, è comunque autorizzato a rifiutare il trasporto se ciò possa pregiudicare la sicurezza del servizio ferroviario e/o degli altri viaggiatori presenti in treno.

Il biglietto di supplemento bici non è rimborsabile.

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 maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive).

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.

Libera Circolazione sui mezzi di Sistemi Territoriali

In attuazione delle L.R. 25/1998 s.m.i. e Delibera Giunta Regionale n. 1590 del 29.10.2019, con lo scopo di incentivare i sistemi di sicurezza e di aumentare il controllo sui passeggeri, contribuendo a ridurre l'evasione dal pagamento delle tariffe prestabilite da parte degli utenti, nonché il verificarsi di eventi delittuosi, la libera circolazione sui mezzi di Sistemi Territoriali viene accordata ai soggetti preposti alla tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica. Per la circolazione in ragione delle funzioni e del servizio sui

mezzi del trasporto pubblico, gli agenti e gli ufficiali di pubblica sicurezza appartenenti all'Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Corpo della Guardia di Finanza, Vigili del Fuoco, Capitaneria di Porto - Guardia Costiera, Polizia Municipale (limitatamente ai servizi di trasporto svolti nell'ambito del territorio comunale) e Agenzia delle Dogane (limitatamente ai percorsi indicati sulla tessera di servizio) utilizzano la tessera di riconoscimento rilasciata dai rispettivi comandi.
In attuazione della DGR n. 2543 del 23.12.2014, agli appartenenti alle Forze Armate (FF.AA.) viene accordata la libera circolazione sui mezzi di Sistemi Territoriali nel rispetto dell'art.11 della DGR n. 1590 del 29.10.2019.

La rete di vendita di biglietti e abbonamenti

I titoli di viaggio per la linea Adria-Mestre-Venezia sono disponibili in formato elettronico esclusivamente sul portale di bigliettazione online https://bigliettazioneonline.stweb.it/ con pagamento a mezzo carta di credito/debito o bancomat oppure in formato cartaceo presso la rete delle rivendite concessionarie di Sistemi Territoriali (elenco aggiornato su www.sistemiterritorialispa.it). Gli abbonamenti in servizio "misto ST/Actv" sono acquistabili nelle Agenzie VeneziaUnica, biglietterie e rivendite autorizzate AVM/Actv (elenco su www.actv.it e www.veneziaunica.it). Biglietti di corsa semplice e supplementi per il trasporto della bicicletta sono inoltre acquistabili rivolgendosi al personale di controlleria prima di salire in treno (e comunque entro la stazione successiva), con pagamento in contanti. Il biglietto acquistato a bordo può essere soggetto a sovraprezzo nel rispetto della normativa vigente.

Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulla linea Adria-Mestre-(Venezia SL)	Rivendita		online
	ST	AVM/Actv	
Biglietti di corsa semplice			
Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto in servizio interno	x	.	x
Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto in servizio integrato ST/Trenitalia per VeneziaSL/Porto Marghera	x	.	x
Biglietto di supplemento per trasporto bicicletta al seguito	x	.	.
Biglietto cumulativo per gruppi ordinari e scolaresche	x	.	.
Abbonamenti in servizio interno			
Abbonamento settimanale Ordinario, valido dal lunedì alla domenica per la sola settimana indicata	x	.	x
Abbonamento mensile Ordinario, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare indicato	x	.	x
Abbonamento mensile agevolato (LR Veneto n.19 del 30 luglio 1996)	x	.	x
Abbonamento annuale Ordinario, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo	x	.	x
Abbonamento annuale per studenti valido dal 01 settembre al 30 giugno successivo	x	.	x
Abbonamento annuale "Mobility" riservato al lavoratore di Azienda che ha aderito alla convenzione "Mobility Manager" della Città di Venezia (pagato dal datore di lavoro e rateizzato in busta paga al dipendente), valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo.	UC*	.	.
Abbonamenti integrati ST/Trenitalia per VeneziaSL/Porto Marghera			
Abbonamento settimanale Ordinario, valido dal lunedì alla domenica per la sola settimana indicata	x	.	x
Abbonamento mensile Ordinario, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare indicato	x	.	x
Abbonamenti in servizio "misto ST/Actv"			
Abbonamento mensile per studenti, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare indicato	.	x	.
Abbonamento mensile Ordinario, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato	.	x	.
Abbonamento annuale Ordinario, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo	.	X	.
Abbonamento annuale studenti, valido dal 01 settembre al 31 agosto successivo	.	x	.

UC* Venduto ed emesso esclusivamente dall'Ufficio Commerciale c/o Direzione Ferroviaria di Piove di Sacco

I titoli di viaggio per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona sono disponibili presso i tradizionali punti vendita e canali online di Trenitalia (elenco completo su www.trenitalia.it), nonché sul portale di bigliettazione online di Sistemi Territoriali (https://bigliettazioneonline.stweb.it/).

I biglietti e abbonamenti integrati ST/Trenitalia permettono ai viaggiatori diretti/provenienti da località servite dalle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona di proseguire il viaggio in combinazione coi collegamenti effettuati dai treni Regionali di Trenitalia. La rete di vendita Trenitalia commercializza, in combinazione con il servizio ferroviario di Sistemi Territoriali, anche titoli di viaggio ferroviari/automobilistici/marittimi di altri vettori. Il servizio ferroviario di Sistemi Territoriali e quello operato da Trenitalia o da altro vettore, ancorché rappresentati da un unico titolo di viaggio, si riferiscono comunque a distinti contratti di trasporto tra ciascun vettore ed i relativi passeggeri, che sono di volta in volta disciplinati dalle condizioni generali di trasporto applicate dal vettore che effettua il servizio.

Biglietti interni di corsa semplice e supplementi per il trasporto della bicicletta sono inoltre acquistabili rivolgendosi al personale di controlleria prima di salire in treno (e comunque entro la stazione successiva), con pagamento in contanti. Il biglietto di corsa semplice acquistato a bordo può essere soggetto a sovraprezzo nel rispetto della normativa vigente.

Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona	**Canali Trenitalia**	**Online ST**
Biglietti di corsa semplice in servizio interno		
Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto interno	x	x
Biglietti di corsa semplice integrati ST/Trenitalia		
Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto in servizio integrato ST/Trenitalia	x	.
Abbonamenti in servizio interno		
Abbonamento settimanale interno, valido dal lunedì alla domenica per la sola settimana indicata	x	x
Abbonamento mensile interno, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare indicato	x	x
Biglietto di abbonamento trimestrale interno, 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	x	x
Biglietto di abbonamento annuale interno, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo	x	x
Abbonamenti integrati ST/Trenitalia		
Abbonamento settimanale in servizio cumulativo ST/Trenitalia, valido dal lunedì alla domenica per la sola settimana indicata	x	.
Abbonamento mensile in servizio cumulativo ST/Trenitalia, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato	x	.
Biglietto di abbonamento trimestrale in servizio cumulativo ST/Trenitalia, 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	x	.
Biglietto di abbonamento annuale in servizio cumulativo ST/Trenitalia, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo	x	.
Abbonamento annuale "Mobility" riservato ai lavoratori di Aziende/Enti che hanno aderito alla convenzione "Mobility Manager" della Città di Venezia, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo.	Disponibile c/o Ufficio Commerciale della Direzione Ferroviaria di Piove di Sacco	

Portale e web-app di bigliettazione online ST

Sistemi Territoriali si è dotato di un proprio portale di bigliettazione online che offre all'utenza la possibilità di acquistare biglietti e abbonamenti con pagamento elettronico collegandosi all'indirizzo https://bigliettazioneonline.stweb.it/. Il nuovo titolo di viaggio elettronico viene emesso in formato pdf ed è nominativo, non cedibile e deve essere esibito unitamente ad un documento di riconoscimento in corso di validità. 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 ed il percorso può essere diverso dall'itinerario riportato sulla tessera eventualmente 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 registrarsi ed acquistare un biglietto o abbonamento in formato elettronico

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

- cognome e nome;
- email a cui saranno inviati tutti gli acquisti effettuati dall'account ad essa associato, password (deve contenere lettere maiuscole e minuscole, numeri, caratteri speciali). Questa email e password saranno necessarie per i successivi accessi al sito;
- recapito telefonico;
- luogo e data di nascita, codice fiscale;
- indirizzo di residenza;
- i campi "numero tessera Sistemi Territoriali" e "data scadenza tessera" possono essere lasciati in bianco nel caso l'utente non sia già un abbonato titolare di tessera di riconoscimento emessa da Sistemi Territoriali.

Per completare la procedura di attivazione dell'account, 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" per un massimo di 5 tentativi).

Se la procedura di creazione dell'account non va a buon fine, l'utente è invitato ad fare un nuovo tentativo, dopo aver cancellato i dati recenti del browser (o cambiando browser e/o device) e ripetendo la procedura: effettuare la registrazione compilando tutti i campi richiesti, avendo cura di scrivere correttamente l'indirizzo email e di scegliere una password sufficientemente robusta (deve contenere lettere maiuscole e minuscole, numeri, caratteri speciali); attendere la mail di convalida dell'account creato e aprire il link in essa contenuto per conferma; effettuare l'accesso usando come username l'indirizzo email di registrazione e la password scelta.

Se la procedura di registrazione continua a dare esito negativo, è possibile inviare una segnalazione a **info@sistemiterritorialispa.it** indicando il tipo di connessione, browser, sistema operativo e pc/tablet/telefono utilizzati ed allegando gli screenshot o testo del messaggio d'errore.

La persona che effettua l'acquisto può essere diversa da chi utilizza il servizio di trasporto ma il nominativo (nome e cognome) del viaggiatore indicato nel biglietto deve corrispondere a quello riportato nel documento di riconoscimento di chi effettua il viaggio.
Dopo aver inserito nella maschera di ricerca le informazioni su:

- ✓ linea sulla quale si vuole effettuare il viaggio
- ✓ il tipo di biglietto (corsa semplice o abbonamento)
- ✓ la tratta di viaggio (stazione di partenza e stazione di arrivo)
- ✓ il giorno del viaggio o il periodo di utilizzo dell'abbonamento
- ✓ l'orario di partenza preferito (nel caso dell'abbonamento, verrà chiesto di indicare anche l'orario del ritorno)
- ✓ cognome e nome di chi effettuerà il viaggio
- ✓ data di nascita del viaggiatore (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 finalizzare l'acquisto. Prima di procedere al pagamento, il cliente è tenuto a verificare che tutti i dati inseriti siano corretti perché non sarà possibile apportare correzioni né annullare o rimborsare il biglietto a transazione avvenuta.

L'abbonato ha l'obbligo di indicare i due treni (uno per il viaggio di andata ed uno per il ritorno) che 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 o un abbonamento a prezzo agevolato, 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.

Se all'account è associato un voucher/bonus in corso di validità, è possibile utilizzarlo mettendo il segno di spunta sulla relativa casella ed il sistema ricalcolerà in automatico l'importo da pagare. I voucher possono essere di due tipologie, in base alle norme che ne hanno regolato l'emissione: bonus da spendere in unica soluzione (l'eventuale differenza tra importo del voucher e somma spesa non può essere utilizzata per acquisti successivi) o voucher a scalare su uno o più acquisti fino ad esaurimento del suo valore.

Cliccando sul pulsante "paga subito", il cliente verrà reindirizzato sul sito della banca per inserire sia i dati della carta di pagamento sia l'indirizzo di posta elettronica dove ricevere la ricevuta del pagamento elettronico.
Il processo di acquisto online chiama in causa diversi attori tra cui Istituti Bancari e Gestori delle carte di credito e una transazione può essere rifiutata 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.). Inoltre, la normativa europea sui servizi di pagamento "PSD2" ha introdotto nuove regole di autenticazione per l'acquirente per tutelare ancora di più i pagamenti e-commerce e se l'autorizzazione al pagamento non va a buon fine (es. autorizzazione negata, "autenticazione 3Dsecure fallita", etc.), il cliente è invitato a verificare con il proprio istituto di credito quali siano le procedure di conferma dell'identità e autorizzazione del pagamento che deve rispettare.
Se il circuito che ha emesso la carta utilizzata per il pagamento non autorizza la transazione, il cliente ne riceverà notifica via email ed il titolo di viaggio non verrà emesso.
Ogni transazione andata a buon fine comporta l'invio automatico di due email:

- email inviata dal circuito bancario Nexi Payments SpA (ecommerce@nexi.it) che gestisce il pagamento, che informa dell'esito positivo del pagamento (email non valida per viaggiare);
- email da Portale Bigliettazione (biglietti-noreply@sistemiterritorialispa.it) che contiene il file in formato pdf del titolo di viaggio.

L'acquirente deve accertarsi prima di effettuare l'acquisto che la casella di posta elettronica associata al proprio profilo sia ancora attiva e abbia sufficiente spazio per ricevere le due comunicazioni perché il sistema effettua un solo tentativo di invio.
Il mancato ricevimento dell'email contenente il titolo di viaggio deve essere segnalato prima di iniziare il viaggio utilizzando il modulo disponibile nella sezione "Richiedi aiuto" del proprio account: comunicando il codice ordine transazione, sarà possibile richiedere il re-invio del biglietto/abbonamento acquistato.

Modifica del titolo di viaggio

La modifica o il rimborso per rinuncia al viaggio da parte del viaggiatore dei titoli emessi in formato cartaceo per la linea Adria-Mestre-(Venezia) non sono ammessi.
Il viaggiatore può chiedere la modifica del biglietto di corsa semplice acquistato in formato elettronico sul portale di bigliettazione online di Sistemi Territoriali entro le ore 23:59 del giorno precedente la data di viaggio indicata sul biglietto, gratuitamente e per una sola volta. La variazione può riguardare solo la data e/o l'orario di inizio validità del biglietto e deve essere richiesta esclusivamente con procedura online dall'account che ha effettuato l'acquisto, selezionando il biglietto da modificare tra quelli elencati nella pagina degli acquisti. Su richiesta del personale di controlleria, il viaggiatore dovrà esibire sia il biglietto originale sia la ricevuta di cambio data/ora.

Nel caso di biglietti di corsa semplice emessi dalla rete di vendita Trenitalia, il viaggiatore può richiedere entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, per una sola volta, la sostituzione del biglietto di corsa semplice non ancora utilizzato, ai costi e condizioni stabilite da Trenitalia. Su richiesta del personale di controlleria, il viaggiatore dovrà esibire sia il biglietto originale sia la ricevuta della variazione. Maggiori informazioni su www.trenitalia.it
Sullo stesso sito, sono inoltre disponibili indicazioni su tempi e modi per ottenere il cambio di data/ora o della sola ora del viaggio per i nuovi Biglietti Digitali Regionali BDR acquistati da rete di vendita Trenitalia per viaggiare sulle linee operate da Sistemi Territoriali SpA.

Irregolarità di viaggio

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

Mancanza di biglietto

Il viaggiatore trovato sprovvisto di titolo di viaggio deve corrispondere il costo del biglietto dalla stazione di origine del treno fino alla stazione di arrivo dichiarata ed una sanzione di:

- 30,00 € se pagata immediatamente nelle mani degli agenti accertatori all'atto della contestazione ovvero entro i successivi dieci giorni con il bollettino di c/c postale consegnato dal personale di controlleria assieme al verbale o secondo le altre modalità previste da Sistemi Territoriali;
- 50,00 € se pagata tra l'undicesimo ed il sessantesimo giorno dalla contestazione;
- 150,00 € se pagata dopo il sessantesimo giorno dalla contestazione.

Parimenti, il viaggiatore che non sia in grado di esibire la stampa del biglietto/abbonamento acquistato online o di mostrarlo tramite schermata da supporto informatico si considera sprovvisto di titolo di viaggio.

Il viaggiatore sprovvisto di biglietto, che sale su un treno regionale ed avvisa il personale di bordo 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, limitatamente al percorso servito dal treno stesso, corrispondendo una maggiorazione pari a € 5,00. Non si applica nessuna maggiorazione nel caso si verifichino tutte le condizioni seguenti: biglietteria di stazione chiusa o stazione priva di biglietteria; emettitrici automatiche di biglietti assenti o non funzionanti; chiusura o assenza di punti vendita alternativi di titoli di viaggio situati nel raggio di 300 metri e raggiungibili a piedi. Inoltre, la maggiorazione non è dovuta 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 Ferroviaria di Piove di Sacco.

Le sanzioni suindicate si applicano anche all'utente titolare di abbonamento nominativo che non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore al momento della richiesta, ovvero entro i successivi quindici giorni presso gli Uffici della Direzione Ferroviaria di Sistemi Territoriali di Piove di Sacco, purché l'abbonamento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento.

Mancata convalida del titolo di viaggio

Il viaggiatore in possesso del titolo di viaggio non convalidato, che sale su un treno regionale, è soggetto alla convalida manuale del titolo di viaggio in suo possesso e una sanzione amministrativa di:

- 30,00 € se pagata immediatamente nelle mani degli agenti accertatori all'atto della contestazione ovvero entro i successivi dieci giorni con il bollettino di c/c postale consegnato dal personale di controlleria assieme al verbale o secondo le altre modalità previste da Sistemi Territoriali;
- 50,00 € se pagata tra l'undicesimo ed il sessantesimo giorno dalla contestazione;
- 150,00 € se pagata dopo il sessantesimo giorno dalla contestazione.

Il viaggiatore in possesso del titolo di viaggio non convalidato, che sale su un treno regionale, non è soggetto a sanzione amministrativa se richiede al personale di bordo la convalida del biglietto all'atto della salita o subito dopo la salita e comunque entro la stazione successiva. In caso di assenza o malfunzionamento di tutte le obliteratrici, il viaggiatore può procedere, subito dopo la salita, all'autoconvalida scrivendo sul titolo di viaggio con penna indelebile e 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.

Titolo di viaggio alterato - abuso

Il Viaggiatore trovato con biglietto riutilizzato, alterato 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 se l'infrazione è contestata sulla linea Adria-Mestre e di € 200,00 se l'infrazione è contestata sulle linee Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona e sulla tratta Ve.Mestre-VeneziaSL.

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

Riduzione non spettante

Il viaggiatore trovato sprovvisto del documento che attesti il diritto ad usufruire della tariffa ridotta o esibisca un documento di riduzione scaduto, viene regolarizzato mediante il pagamento della differenza tra prezzo intero dovuto e prezzo ridotto fruito più una sovrattassa di:

- 5,00 € se l'irregolarità è stata commessa sulla linea Adria-Mestre e viene pagata nelle mani degli agenti accertatori all'atto della contestazione;
- 8,00 € se l'irregolarità è stata commessa sulla linea Rovigo-Chioggia, Rovigo-Verona o sulla tratta Ve.Mestre-VeneziaSL. e viene pagata nelle mani degli agenti accertatori all'atto della contestazione.

Se il trasgressore non paga immediatamente nelle mani dell'agente accertatore, sono dovuti ulteriori 5,00 € per diritto di esazione differita e, in caso di pagamento dopo il quindicesimo giorno dalla contestazione, anche la sanzione (oblazione) di € 16,67.

Mancato pagamento a bordo

Quando non pagate immediatamente nelle mani dell'agente accertatore all'atto della contestazione, le somme dovute (più le eventuali spese di notifica se il verbale è recapitato col servizio postale) dovranno essere versate a mezzo:

- ✓ bollettino c/c postale n. 1048050197 intestato a "Sistemi Territoriali Ferroviaria", indicando la causale "irregolarità di viaggio verbale n….." ed il numero del verbale di accertamento;
- ✓ contanti, recandosi negli Uffici della Direzione Ferroviaria di Piove di Sacco, su appuntamento
- ✓ carta di credito, utilizzando il servizio PayByLink di Nexi (link generato e fornito su specifica richiesta)
- ✓ MyPay/PagoPA, il portale dei pagamenti della Regione Veneto raggiungibile all'indirizzo https://mypay.regione.veneto.it/pa/home.html e scegliendo la voce "Altre tipologie di pagamento: Sanzioni penalità - Irregolarità VG" nella pagina dedicata di Sistemi Territoriali SpA, indicando nella causale "irregolarità di viaggio verbale n….." ed il numero del verbale di accertamento;

Il trasgressore potrà far pervenire eventuali osservazioni entro 30 giorni dalla data di notifica del verbale, esclusivamente scrivendo alla Direzione Ferroviaria di Piove di Sacco all'indirizzo:

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 degli importi dovuti 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.

14. Rimborsi e indennità

Diritto al rimborso

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

- ✓ **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 di Sistemi Territoriali SpA;
  - ordine dell'Autorità Pubblica;
  - mancanza di posto disponibile.

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

- ✓ **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 ferroviario acquistato ed emesso dalla rete di vendita di Sistemi Territoriali SpA, 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 restituito il tagliando in originale.

  Nel caso degli abbonamenti emessi dalla rete di vendita Trenitalia, il rimborso è previsto solo per l'abbonamento annuale regionale, ai costi e condizioni stabilite da Trenitalia (www.trenitalia.it)

  Nel caso degli abbonamenti in servizio "misto ST/Actv" emessi dalla rete di vendita di AVM/Actv, per i rimborsi valgono costi e condizioni stabiliti da AVM/Actv. Maggiori informazioni su www.actv.it

  Nel caso del biglietto di gruppo, il rimborso per rinuncia dei viaggiatori è ammesso, con la trattenuta del 20% per ciascun viaggiatore, a condizione che la richiesta per rinuncia totale o parziale venga presentata fino alle ore 23.59 del quinto giorno precedente il giorno di viaggio scelto. Decorso tale termine non spetta alcun rimborso.

Nessun rimborso o sostituzione spettano in caso di furto, smarrimento o deterioramento del titolo di viaggio.

Rimborso per errato acquisto

È ammesso il rimborso per l'acquisto di un secondo biglietto nominativo o 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:

- 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 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 per verificare la spettanza dell'indennizzo riservato agli abbonati che abbiano subito un susseguirsi di ritardi/cancellazioni di servizio ai sensi della Delibera 106/2018 ART vengono resi disponibili mensilmente nella sezione "News" del sito www.sistemiterritorialispa.it, come pure le modalità per la richiesta dell'indennizzo.

Per gli utenti titolari di abbonamenti in servizio "misto" AVM/ACTV-ST valgono 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 un anno dal giorno dell'evento secondo quanto stabilito dalla procedura in vigore dal 01.01.2022 ed indicata a pag. 25 e alla sezione "Reclami" del sito internet www.sistemiterritorialispa.it, come previsto dalla Delibera 28/2021 ART.

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 email 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.

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

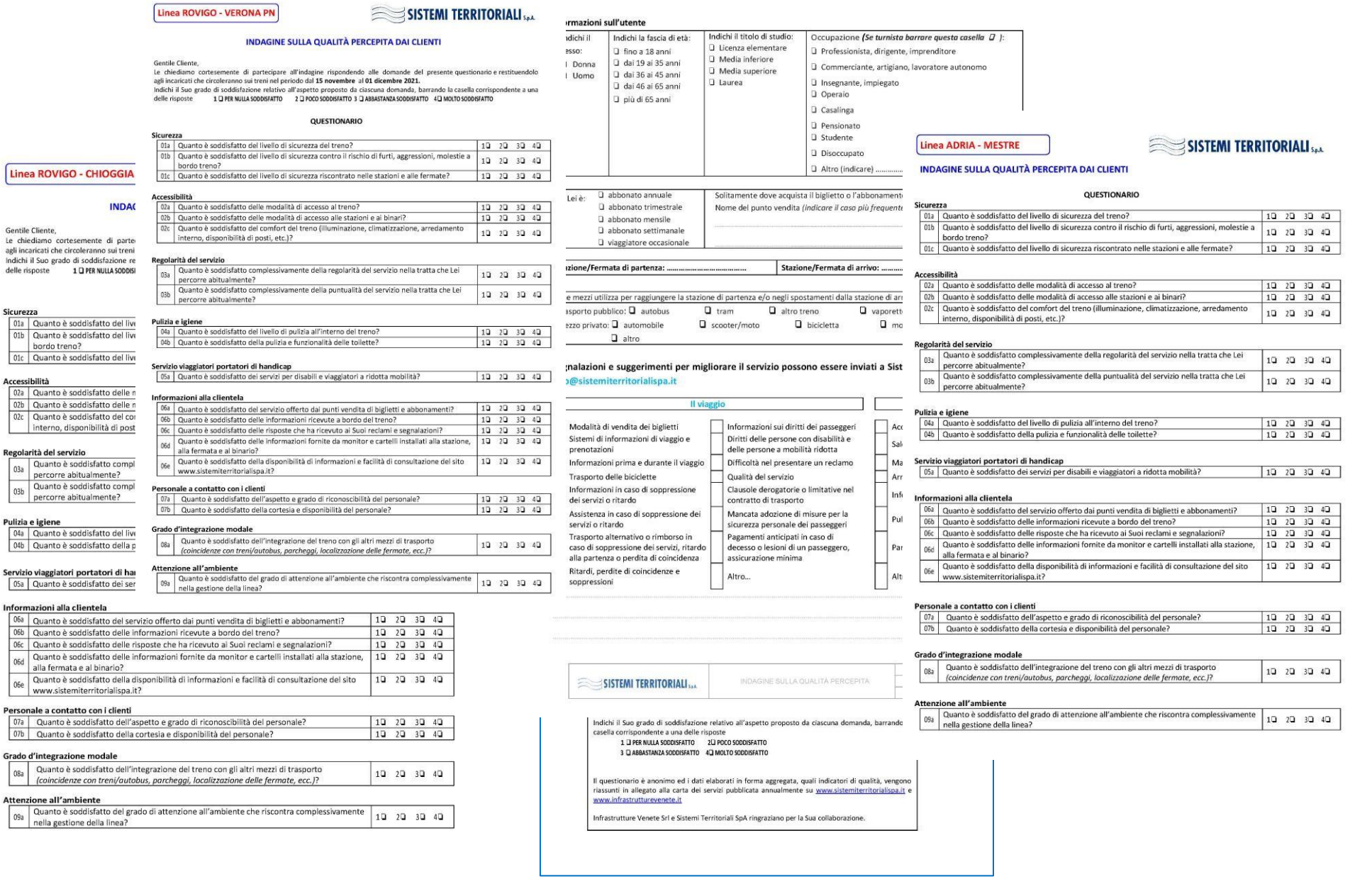
- se prima dell'acquisto/convalida del biglietto era informato del ritardo/soppressione della corsa;
- se il ritardo, nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio con un servizio diverso (bus sostitutivo o altro treno) o in base ad un itinerario alternativo, rimane inferiore a 60 minuti.

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. I questionari sono anonimi ed i dati sono stati elaborati in forma aggregata. Gli indicatori di qualità ricavati dai moduli restituiti dall'utenza sono pubblicati in termini di percentuale di utenti soddisfatti.

Qualità del servizio

ALLEGATO

INDAGINE 2023 SULLA QUALITA' PERCEPITA DAI CLIENTI: *INDICATORI DI QUALITÀ*



Linea ROVIGO - CHIOGGIA

INDAC

Gentile Cliente,
Le chiediamo cortesemente di parte
agli incaricati che circoleranno sui treni
Indichi il Suo grado di soddisfazione re
delle risposte 1 ❑ PER NULLA SODDIS

Sicurezza

01a	Quanto è soddisfatto del liv
01b	Quanto è soddisfatto del liv bordo treno?
01c	Quanto è soddisfatto del liv

Accessibilità

02a	Quanto è soddisfatto delle n
02b	Quanto è soddisfatto delle n
02c	Quanto è soddisfatto del co interno, disponibilità di post

Regolarità del servizio

03a	Quanto è soddisfatto compl percorre abitualmente?
03b	Quanto è soddisfatto compl percorre abitualmente?

Pulizia e igiene

04a	Quanto è soddisfatto del liv
04b	Quanto è soddisfatto della p

Servizio viaggiatori portatori di ha

05a	Quanto è soddisfatto dei ser

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.sistemiterritorialispa.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

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA 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 **15 novembre** al **01 dicembre 2021.**
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

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❑

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❑

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❑

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.sistemiterritorialispa.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❑

rmazioni sull'utente

ndichi il esso: ❑ 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 *(Se turnista barrare questa casella ❑)*: ❑ 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

Solitamente dove acquista il biglietto o l'abbonamento
Nome del punto vendita *(indicare il caso più frequente*

zione/Fermata di partenza: .....

Stazione/Fermata di arrivo: .....

e mezzi utilizza per raggiungere la stazione di partenza e/o negli spostamenti dalla stazione di arr
asporto pubblico: ❑ autobus ❑ tram ❑ altro treno ❑ vaporett
ezzo privato: ❑ automobile ❑ scooter/moto ❑ bicicletta ❑ mo
❑ altro

gnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio possono essere inviati a Sist
o@sistemiterritorialispa.it

Il viaggio

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

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A. INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA

Indichi il Suo grado di soddisfazione relativo all'aspetto proposto da ciascuna domanda, barrando 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.sistemiterritorialispa.it e www.infrastrutturevenete.it

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

Linea ADRIA - MESTRE

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI

QUESTIONARIO

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❑

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❑

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❑

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.sistemiterritorialispa.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 ADRIA-MESTRE

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2023	STANDARD QUALITÀ (OBIETTIVO 2024)	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	66.1	66.3	Sondaggio
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22,77%	22,77%	Rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	100%	100%	Rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% utenti soddisfatti	56.5	56.7	Sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	39.8	40.0	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	99,49%	99,70%	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)	98,00%	98,20%	Rilevazione
		% puntualità tutti i treni (media)	99,69%	99,90%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 5')	98,50%	98,70%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 15')	99,69%	99,90%	Rilevazione
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	39.7	39.9	Sondaggio
	Livello di soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	36.2	36.4	Sondaggio
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	27.3	27.5	Sondaggio
accessibilità	Accessibilità al treno	% utenti soddisfatti	68.4	68.6	Sondaggio
	Accessibilità delle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	67.8	68.0	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	62.0	62.2	Sondaggio
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	44.0	44.2	Sondaggio
Comfort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Totale posti offerti / viaggiatori	4,12	4,3	Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	2,19	2,4	Rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / viaggiatori	4,48	5,0	Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	2,39	2,5	Rilevazione
	Comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredi, posti disponibili	% utenti soddisfatti	54.6	54,8	Sondaggio

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2023	STANDARD QUALITÀ (OBIETTIVO 2024)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni feriali che effettuano il servizio	72.2%	72.3%	Rilevazione
		% treni che effettuano il servizio nei festivi	100%	100%	Rilevazione
	Servizio di prenotazione del trasporto della bicicletta al seguito	% utenti soddisfatti	34.4	34.6	Sondaggio
	Treni a richiesta	% treni su prenotazione	100%	100%	Rilevazione
	Servizi dedicati alle comitive ordinarie e scolastiche	% utenti soddisfatti	34.5	34.7	Sondaggio
Servizi PRM	Presenza di servizi di assistenza per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% treni attrezzati / totale treni giorno	62,2%	62,2%	Rilevazione
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	33%	33%	Rilevazione
	Servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% utenti soddisfatti	41.0	41.2	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	35.7	35.9	Sondaggio
	Soddisfazione del servizio reso dai punti vendita	% utenti soddisfatti	48.9	49.1	Sondaggio
	Soddisfazione delle risposte a reclami e/o segnalazioni	% utenti soddisfatti	35.0	35.2	Sondaggio
	Disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito web	% utenti soddisfatti	50.9	51.2	Sondaggio
	Soddisfazione per le informazioni ricevute a bordo treno	% utenti soddisfatti	63.5	63.7	Sondaggio
	Aspetto e grado di riconoscibilità del personale	% utenti soddisfatti	78.9	79.1	Sondaggio
	Cortesia e disponibilità del personale	% utenti soddisfatti	80.0	80.2	Sondaggio
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità[1]	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	39.4	39.6	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	43.9	44.1	Sondaggio

1. 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.

Questionari distribuiti dal 11.12.2023 al 24.12.2023.
Questionari restituiti compilati: 372
Gli utenti sono stati invitati ad inviare eventuali segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio via email all'indirizzo info@sistemiterritorialispa.it

Linea ROVIGO - LEGNAGO - VERONA PORTA NUOVA

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2023	STANDARD QUALITÀ (OBIETTIVO 2024)	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	50.2	50.4	Sondaggio
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22,77%	22,77%	Rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	100%	100%	Rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% utenti soddisfatti	38.3	38.5	Sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	33.6	33.8	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	98,27%	98,50%	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)	87,67%	87,90%	Rilevazione
		% puntualità tutti i treni (media)	97,98%	98,20%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 5')	85,45%	85,65%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 15')	97,92%	98,10%	Rilevazione
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	39.7	39.9	Sondaggio
	Livello di soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	34.1	34.3	Sondaggio
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	27.7	27.9	Sondaggio
Accessibilità	Accessibilità al treno	% utenti soddisfatti	64.5	64.7	Sondaggio
	Accessibilità delle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	71.7	71.9	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	45.7	45.9	Sondaggio
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	30.6	30.8	Sondaggio
Comfort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Totale posti offerti / viaggiatori	2,20	2,4	Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	1,15	1,3	Rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / viaggiatori	2,23	2,4	Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	1,16	1,4	Rilevazione
	Comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredi, posti disponibili	% utenti soddisfatti	38.7	38.9	Sondaggio

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2023	STANDARD QUALITÀ (OBIETTIVO 2024)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni feriali che effettuano il servizio	57.1%	57.3%	Rilevazione
		% treni che effettuano il servizio nei festivi	64.3%	64.6%	Rilevazione
	Servizio di prenotazione del trasporto della bicicletta al seguito	% utenti soddisfatti	18.8	20.0	Sondaggio
	Treni a richiesta	% treni su prenotazione	100%	100%	Rilevazione
	Servizi dedicati alle comitive ordinarie e scolastiche	% utenti soddisfatti	33.4	33.6	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	45.8	46.0	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	71.6	71.8	Sondaggio
	Soddisfazione del servizio reso dai punti vendita	% utenti soddisfatti	58.8	59.0	Sondaggio
	Soddisfazione delle risposte a reclami e/o segnalazioni	% utenti soddisfatti	50.0	50.2	Sondaggio
	Disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito web	% utenti soddisfatti	56.1	56.3	Sondaggio
	Soddisfazione per le informazioni ricevute a bordo treno	% utenti soddisfatti	70.7	70.9	Sondaggio
	Aspetto e grado di riconoscibilità del personale	% utenti soddisfatti	81.0	81.2	Sondaggio
	Cortesia e disponibilità del personale	% utenti soddisfatti	84.7	84.9	Sondaggio
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità[1]	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
	Soddisfazione dell'integrazione modale	% utenti soddisfatti	42.8	43.0	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	45.3	45.5	Sondaggio

1. 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.

Questionari distribuiti dal 11.12.2023 al 24.12.2023.
Questionari restituiti compilati: 449
Gli utenti sono stati invitati ad inviare eventuali segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio via email all'indirizzo info@sistemiterritorialispa.it

Linea ROVIGO - CHIOGGIA

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2023	STANDARD QUALITÀ (OBIETTIVO 2024)	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	60.6	60.8	Sondaggio
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22,77%	22,77%	Rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	100%	100%	Rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% utenti soddisfatti	52.8	53.0	Sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	39.4	39.6	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	94,95%	95,10%	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)	97,51%	97,70%	Rilevazione
		% puntualità tutti i treni (media)	99,07%	99,20%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 5')	97,94%	98,10%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 15')	99,24%	99,40%	Rilevazione
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	30.0	30.2	Sondaggio
	Livello di soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	31.8	32.0	Sondaggio
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	13.3	13.5	Sondaggio
Accessibilità	Accessibilità al treno	% utenti soddisfatti	50.0	50.2	Sondaggio
	Accessibilità delle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	66.6	66.8	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	36.7	36.9	Sondaggio
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	22.1	22.3	Sondaggio
Comfort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Totale posti offerti / viaggiatori	5,21	5,4	Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	2,78	3,0	Rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / viaggiatori	5,76	5,9	Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	3,07	3,2	Rilevazione
	Comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredi, posti disponibili	% utenti soddisfatti	36.7	36.9	Sondaggio

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2023	STANDARD QUALITÀ (OBIETTIVO 2024)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni feriali che effettuano il servizio	60.7%	60.9%	Rilevazione
		% treni che effettuano il servizio nei festivi	70.6%	70.8%	Rilevazione
	Servizio di prenotazione del trasporto della bicicletta al seguito	% utenti soddisfatti	20.0	20.2	Sondaggio
	Treni a richiesta	% treni su prenotazione	100%	100%	Rilevazione
	Servizi dedicati alle comitive ordinarie e scolastiche	% utenti soddisfatti	22.2	22.4	Sondaggio
PRM	Presenza di servizi di assistenza per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% treni attrezzati / totale treni giorno	8.3%	8.5%	Rilevazione
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	1/10	1/10	Rilevazione
	Servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% utenti soddisfatti	35.5	35.7	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	57.1	57.3	Sondaggio
	Soddisfazione del servizio reso dai punti vendita	% utenti soddisfatti	60.0	60.2	Sondaggio
	Soddisfazione delle risposte a reclami e/o segnalazioni	% utenti soddisfatti	36.7	36.9	Sondaggio
	Disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito web	% utenti soddisfatti	44.7	44.9	Sondaggio
	Soddisfazione per le informazioni ricevute a bordo treno	% utenti soddisfatti	64.2	64.4	Sondaggio
	Aspetto e grado di riconoscibilità del personale	% utenti soddisfatti	77.1	77.3	Sondaggio
	Cortesia e disponibilità del personale	% utenti soddisfatti	74.7	74.9	Sondaggio
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità[1]	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
	Soddisfazione dell'integrazione modale	% utenti soddisfatti	36.6	36.8	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	39.1	39.3	Sondaggio

1. 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.

Questionari distribuiti dal 11.11.2023 al 24.12.2023.
Questionari restituiti compilati: 71
Gli utenti sono stati invitati ad inviare eventuali segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio via email all'indirizzo info@sistemiterritorialispa.it