

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

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

RELAZIONE ANNUALE

2022

Indice

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

Premessa

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

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

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

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

Indagini sul grado di soddisfazione della clientela

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

L'annuale indagine sulla qualità del servizio ferroviario è stata organizzata dall'Impresa Ferroviaria dal 15.11.2021 al 03.12.2021 e prevedeva la presenza di un incaricato che distribuiva a bordo dei treni i questionari in formato cartaceo. Per raggiungere il maggior numero possibile di viaggiatori, all'utenza è stata data la possibilità di compilare il questionario anche online, collegandosi al sito web aziendale.

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

Linea	Questionari compilati
Adria-Mestre	435
Rovigo-Verona	315
Rovigo-Chioggia	221

I dati per l'anno 2021 non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti in quanto influenzati dagli effetti dei provvedimenti emanati dalle Autorità competenti nel biennio 2020-2021 per la gestione e contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Certificazione

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

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

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

Il Sistema di Gestione Qualità di Sistemi Territoriali è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti della norma ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria; erogazione e servizio di manovra e formazione treni per conto terzi. Sistemi Territoriali ha altresì acquisito la certificazione UNI ISO 45001:2018 per il proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria; erogazione del servizio di manovra.

1 Informazione e titoli di viaggio

Informazioni alla clientela


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

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

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

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

Sistemi Territoriali non possiede né gestisce sportelli all'interno delle stazioni e fermate. Ciononostante, l'informazione e l'assistenza alla clientela viene garantita in loco dal personale dei treni che effettuano fermata, da monitor e annunci sonori da parte del competente Gestore dell'Infrastruttura e grazie alla collaborazione degli operatori delle Biglietterie Trenitalia, ove presenti (stazioni di Rovigo, Verona Porta Nuova, Venezia Mestre e Venezia Santa Lucia, Uffici Gruppi Trenitalia di Venezia e Verona). Informazioni sull'offerta commerciale per viaggi sulla linea Adria-Mestre-Venezia sono disponibili presso la rete delle rivendite concessionarie di Sistemi Territoriali situate in esercizi commerciali orbitanti nelle immediate vicinanze delle fermate.

 Grazie a **PuntualTreno**, l'utenza ha la possibilità di monitorare autonomamente ed in tempo reale la regolarità della circolazione e l'entità degli eventuali ritardi dei treni di Sistemi Territoriali. Il servizio è raggiungibile collegandosi all'indirizzo **<http://ferrovie.sistemiterritorialispa.it/it/treni.html>** o mediante una specifica web-app, disponibile a partire dalla scansione di un QRCode, con possibilità di inserire un collegamento direttamente nella schermata principale del proprio smartphone/tablet.



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

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

Titoli di viaggio

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

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

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

Rete di vendita di biglietti/abbonamenti

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

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

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

Trasporto della bicicletta al seguito del viaggiatore

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

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

Al fine di garantire all'utenza il rispetto del proprio programma di viaggio, i viaggiatori sono invitati a verificare la disponibilità al trasporto della bicicletta scrivendo con congruo anticipo a **so.fam@sistemiterritorialispa.it** poiché l'accesso al treno è subordinato alla disponibilità di posti ed il personale di bordo può rifiutare il trasporto se ciò possa pregiudicare il servizio ferroviario.

Viaggi di gruppo

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

I gruppi organizzati usufruiscono di agevolazioni sul prezzo del viaggio, in funzione della tipologia (comitive ordinarie o scolaresche) e numero di partecipanti ed in relazione al percorso.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2021
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Trasporto biciclette	% treni feriali offerta	72.2
		% treni festivi offerta	100
	Servizio di prenotazione trasporto bicicletta	% di utenti soddisfatti	50.0
	Treni a richiesta per i gruppi	% treni prenotabili	100
	Servizi dedicati alle comitive	% di utenti soddisfatti	66.6
Rovigo-Verona	Trasporto biciclette	% treni feriali offerta	57.1
		% treni festivi offerta	64.3
	Servizio di prenotazione trasporto bicicletta	% di utenti soddisfatti	100
	Treni a richiesta per i gruppi	% treni prenotabili	100
	Servizi dedicati alle comitive	% di utenti soddisfatti	50.0
Rovigo-Chioggia	Trasporto biciclette	% treni feriali offerta	46.4
		% treni festivi offerta	70.6
	Servizio di prenotazione trasporto bicicletta	% di utenti soddisfatti	33.3
	Treni a richiesta per i gruppi	% treni prenotabili	100
	Servizi dedicati alle comitive	% di utenti soddisfatti	33.3

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 ore 09:00 alle ore 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.



2 Puntualità dei treni e gestione delle criticità della circolazione

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2021
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	99.19
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	29
	Puntualità dei treni nelle ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	99.0
		% puntualità tutti i treni (media)	99.0
		% puntualità hdp (<= 5')	98.5
		% puntualità hdp (<= 15')	99.5
	Ritardo in partenza dalla stazione di origine corsa	% ritardo ≤ 5 minuti	n.d.
		% ritardo > 5 minuti	n.d.
	Ritardo in arrivo alla stazione di termine corsa	% ritardo < 60 minuti	0.20
		% ritardo 60-119 minuti	0.01
		% ritardo ≥ 120 minuti	0
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	40.6
Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	40.6	
Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	50.0	
Rovigo-Verona	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	98.63
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	34
	Puntualità dei treni nelle ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	96.4
		% puntualità tutti i treni (media)	96.7
		% puntualità hdp (<= 5')	93.6
		% puntualità hdp (<= 15')	99.2
	Ritardo in partenza dalla stazione di origine corsa	% ritardo ≤ 5 minuti	4.48
		% ritardo > 5 minuti	3.88
	Ritardo in arrivo alla stazione di termine corsa	% ritardo < 60 minuti	0.17
		% ritardo 60-119 minuti	0.12
		% ritardo ≥ 120 minuti	0.04
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	52.4
Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	47.0	
Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	66.6	
Rovigo-Chioggia	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	94.04
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	35
	Puntualità dei treni nelle ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	98.6
		% puntualità tutti i treni (media)	98.4
		% puntualità hdp (<= 5')	97.9
		% puntualità hdp (<= 15')	99.6
	Ritardo in partenza dalla stazione di origine corsa	% ritardo ≤ 5 minuti	6.25
		% ritardo > 5 minuti	4.81
	Ritardo in arrivo alla stazione di termine corsa	% ritardo < 60 minuti	0.20
		% ritardo 60-119 minuti	0.04
		% ritardo ≥ 120 minuti	0.02
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	44.8
Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	46.0	
Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	50.0	

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

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

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

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

3 Soppressioni di servizi ferroviari

Linea	Indicatore di Qualità	Valore 2021
Adria-Mestre	Soppressioni di servizi ferroviari	0.81%
Rovigo-Verona	Soppressioni di servizi ferroviari	1.37%
Rovigo-Chioggia	Soppressioni di servizi ferroviari	5.96%

4 Pulizia del materiale rotabile e delle strutture

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

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

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

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

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2021
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	62.0
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	50.7
Rovigo-Verona	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	46.3
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	29.3
Rovigo-Chioggia	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	54.6
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	43.2

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

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

5 Treni e stazioni

Accessibilità di stazioni/fermate e treni

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

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

L'apertura, disponibilità e decoro delle strutture e servizi nelle stazioni e fermate sono curate dal Gestore dell'Infrastruttura (Infrastrutture Venete Srl e RFI). Nel corso del 2021, l'accesso a buona parte delle sale d'attesa è stato temporaneamente interdetto per attività di manutenzione e a causa dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2021
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	70.4
	Accessibilità delle stazioni/fermate ¹	% di utenti soddisfatti	68.1
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	53.4
Rovigo-Verona	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	69.5
	Accessibilità delle stazioni/fermate ²	% di utenti soddisfatti	75.0
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	44.7
Rovigo-Chioggia	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	71.5
	Accessibilità delle stazioni/fermate ²	% di utenti soddisfatti	78.1
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	44.0

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

2. Gestore dell'Infrastruttura competente: RFI

Sicurezza e comfort del viaggio

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

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2021
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. feriti / media gg	0
		n. sinistri / treni giorno	0
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% di utenti soddisfatti	66.9
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	20.8
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	67.4
	Affollamento dei treni (ora di punta)	Totale posti offerti / pax	14.0
		Totale posti seduti / pax	26.4
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / pax	35.9
		Totale posti seduti / pax	19.1
	Comfort di viaggio*	% di utenti soddisfatti	59.3
	Denunce per furti, danni o molestie sui mezzi e nelle fermate e stazioni	n. denunce / n. viaggiatori	0
	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% di utenti soddisfatti	61.0
Percezione del livello di sicurezza alle fermate	% di utenti soddisfatti	51.6	
Rovigo-Verona	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. feriti / media gg	0
		n. sinistri / treni giorno	0
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% di utenti soddisfatti	58.9
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	20.8
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	67.4
	Affollamento dei treni (ora di punta)	Totale posti offerti / pax	7.1
		Totale posti seduti / pax	3.7
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / pax	7.9
		Totale posti seduti / pax	4.2
	Comfort di viaggio*	% di utenti soddisfatti	46.0
	Denunce per furti, danni o molestie sui mezzi e nelle fermate e stazioni	n. denunce / n. viaggiatori	0
	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% di utenti soddisfatti	50.9
Percezione del livello di sicurezza alle fermate	% di utenti soddisfatti	47.7	
Rovigo-Chioggia	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. feriti / media gg	0
		n. sinistri / treni giorno	0
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% di utenti soddisfatti	71.2
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	20.8
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	67.4
	Affollamento dei treni (ora di punta)	Totale posti offerti / pax	22.6
		Totale posti seduti / pax	12.0
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / pax	29.6
		Totale posti seduti / pax	15.7
	Comfort di viaggio*	% di utenti soddisfatti	46.0
	Denunce per furti, danni o molestie sui mezzi e nelle fermate e stazioni	n. denunce / n. viaggiatori	0
	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% di utenti soddisfatti	66.2
Percezione del livello di sicurezza alle fermate	% di utenti soddisfatti	54.5	

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

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

Fino al 31.12.2021, gli utenti possono inviare (entro trenta giorni dai fatti) reclami e richieste di rimborso e/o indennizzo compilando il modulo disponibile online alla pagina "Contattaci" del sito internet www.sistemiterritorialispa.it, con un'email a info@sistemiterritorialispa.it o una pec a sistemiterritorialispa@legalmail.it, oppure via posta ordinaria utilizzando un servizio di consegna tracciato (es.: lettera raccomandata) all'indirizzo:

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

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

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

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

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

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

Segnalazioni e reclami 2021

Nel corso del 2021 sono pervenute 72 segnalazioni/reclami. Tutti i reclami vengono analizzati e viene data risposta al Viaggiatore entro il termine di 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Reclami 2021	Risposto entro 30 giorni		Risposto dopo i 30 giorni		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
	Nr. 61	85%	Nr. 11	15%	Nr. 0	Nr. 0%	Nr. 0	0%
Nr. 72								

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

Motivo del reclamo	n.
Modalità di vendita dei biglietti	5
Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione	2
Informazioni prima e durante il viaggio	5
Trasporto biciclette	
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	5
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	9
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	21
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/assicurazione minima	
Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	3
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	
Informazioni sui diritti dei passeggeri	
Qualità del servizio	7
Difficoltà nella presentazione del reclamo	
Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	
Altro*	15

* n.12 reclami su tematiche legate alle misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemologica da Covid-19 (rimborsi, riduzione dei servizi, distanziamento dei viaggiatori e disinfezione dei mezzi); n.3 segnalazioni nell'area di competenza del Gestore dell'Infrastruttura.

Diritto al rimborso

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

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

In caso di mancata effettuazione a causa di:

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

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

2. Per rinuncia da parte del viaggiatore

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

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

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

Rimborso per errato acquisto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7 Servizi alle persone con disabilità o mobilità ridotta

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

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

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

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

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

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

Nel corso del 2021, Sistemi Territoriali si è più volte resa disponibile a modificare il programma del materiale rotabile in servizio, al fine di consentire all'utenza disabile e PRM di utilizzare anche corse non contrassegnate in orario come accessibili. Inoltre, canali preferenziali di contatto per associazioni ed enti assistenziali hanno garantito una pronta assistenza nel garantire il diritto alla mobilità delle fasce più deboli e fragili di utenti.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2021
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Servizi di assistenza per disabili e PRM	% treni attrezzati / totale treni giorno	95
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	31
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	53.4
Rovigo-Verona	Servizi di assistenza per disabili e PRM	% treni attrezzati / totale treni giorno	15.7
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	23.1
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	44.7
Rovigo-Chioggia	Servizi di assistenza per disabili e PRM	% treni attrezzati / totale treni giorno	8.3
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	10
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	44.0

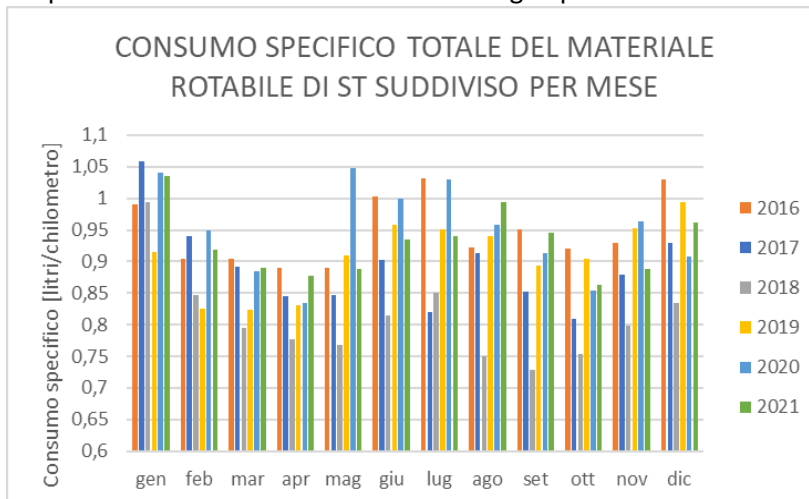
8 Attenzione all'ambiente

Le linee Adria-Mestre, Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona servite da Sistemi Territoriali non sono elettrificate o lo sono solo parzialmente: tutte le corse vengono effettuate esclusivamente con mezzi a trazione diesel. Il livello di emissione gas del mezzo ferroviario, con riferimento ad altre modalità di trasporto, è mediamente inferiore a quello dei mezzi su gomma. I livelli di emissione gas vengono mantenuti sotto controllo seguendo un preciso programma di manutenzione dei mezzi in servizio, con periodiche verifiche e revisioni come previsto dai “piani di manutenzione” definiti dai costruttori.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2021
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	50.6
Rovigo-Verona	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	51.0
Rovigo-Chioggia	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	48.1

Tutto il materiale rotabile in dotazione a Sistemi Territoriali presenta un indicatore di consumo specifico compreso tra i **140 ed i 225 kJ/(km*posto)**, e la cui **media è 182.5 kJ/(km*posto)**, che risulta perfettamente in linea con gli indicatori di riferimento mondiali [circa 140 kJ/(km*posto)], mentre il riferimento europeo è di circa 380 kJ/(km*posto)¹. I risultati migliori vengono raggiunti dalle automotrici Stadler a 2 e a 4 moduli, che offrono i valori più elevati in termini di capienza passeggeri. Le automotrici tipo Fiat Aln 663 raggiungono i risultati peggiori perché eseguono servizio sia come modulo singolo (capienza massima 130 posti), sia in abbinamento alle rimorciate che ne raddoppiano la capienza. Il confronto dei valori di consumo specifico tra automotrici della stessa famiglia presentano variazioni contenute nell'ordine del 10-15%.

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



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

Rispetto all'anno 2020, fortemente influenzato a causa della pandemia correlata alla diffusione del virus COVID-19, si è registrato un aumento di circa il 21% dei consumi di gasolio a fronte di un aumento di circa il 21% dei chilometri totali percorsi da tutti i treni.

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

9 Attività di miglioramento programmate

Il nuovo sistema di bigliettazione online attivato nel 2020 ha permesso di erogare rimborsi/indennizzi agli abbonati con “tagliandi di prolungamento dell’abbonamento” o con voucher utilizzabili per l’acquisto di tagliandi di abbonamento, nonché di rimborsare i biglietti di corsa semplice direttamente stornando l’importo sulla carta utilizzata per il pagamento, con una notevole riduzione nei tempi di evasione delle richieste di rimborso che interessano titoli di viaggio acquistati sul portale ST di bigliettazione online.

Nel corso del 2021 è iniziato il processo di sostituzione ed aggiornamento delle emettitrici da banco in uso presso la rete dei punti vendita concessionari di Sistemi Territoriali; a gran parte del personale di controlleria è stato distribuito e configurato l’hardware e l’applicazione necessari per l’emissione dei titoli di viaggio mediante tablet e stampante bluetooth, con graduale abbandono dei biglietti compilati a mano. Entro i primi mesi del 2022 si prevede di completare la distribuzione delle nuove stampanti al personale di controlleria.

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”, con decorrenza dal 01 gennaio 2022 viene messo a disposizione dell’utenza un portale specificatamente dedicato alla presentazione e gestione dei reclami e delle richieste di rimborso/indennizzo.