

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ 2019



ALLEGATO 1

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI: *IL QUESTIONARIO*

Gentile Cliente,

la Direzione degli Uffici Ferroviari della Ferrovia Adria-Mestre ha avviato un'indagine statistica con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto.

Le chiediamo cortesemente di partecipare all'indagine rispondendo alle domande del presente questionario.

Indichi il suo grado di soddisfazione relativo all'aspetto proposto da ciascuna domanda, cliccando sulla casella corrispondente ad una delle seguenti risposte:

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

Dove opportuno faccia riferimento al suo ultimo viaggio effettuato.

Grazie per la sua Collaborazione.

La Direzione

Seleziona la linea

SICUREZZA

01 - Quanto è soddisfatto/a del livello di sicurezza complessivo del viaggio? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

02 - Quanto è soddisfatto/a del livello di sicurezza riscontrato a bordo del treno, nelle stazioni e alle fermate?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ACCESSIBILITÀ

03 - Quanto è soddisfatto/a delle modalità di accesso al treno? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

04 - Quanto è soddisfatto/a delle modalità di accesso alle stazioni e ai binari? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

05 - Quanto è soddisfatto/a complessivamente della regolarità del servizio nella tratta che Lei percorre abitualmente?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PULIZIA E IGIENE

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

SERVIZIO VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP

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

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

08 - Quanto è soddisfatto/a del servizio offerto dai punti vendita di biglietti e abbonamenti? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

09 - Quanto è soddisfatto/a delle risposte scritte che ha ricevuto ai Suoi reclami? (risponda solo se ne ha presentati)

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

10 - Quanto è soddisfatto/a delle informazioni fornite da tabelle e cartelloni posti alla stazione, alla fermata e al binario?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

11 - Quanto è soddisfatto/a delle modalità con cui Lei può presentare un reclamo? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

12 - Quanto è soddisfatto/a delle informazioni ricevute a bordo del treno? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

PERSONALE A CONTATTO CON I CLIENTI

13 - Quanto è soddisfatto/a dell'abbigliamento e dell'aspetto del personale? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

14 - Quanto è soddisfatto/a del grado di riconoscibilità del personale? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

15 - Quanto è soddisfatto/a della cortesia e disponibilità del personale? 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

GRADO D'INTEGRAZIONE MODALE

16 - Quanto è soddisfatto/a degli aspetti relativi all'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

17 - Quanto è soddisfatto/a del grado di attenzione all'ambiente che riscontra complessivamente nella gestione della linea?

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐

ORARI E FREQUENZA DEI TRENI

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

Indicare il tipo di osservazione

SESSO, ETÀ E TIPOLO DI STUDIO

Indichi il sesso Donna ☐ Uomo ☐

Indichi la fascia di età Fino ai 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

Selezionare l'occupazione

ALTRE INFORMAZIONI

Lei è Abbonato annuale ☐ Abbonato mensile ☐ Viaggiatore occasionale ☐

MEZZI UTILIZZATI

Che mezzi utilizza per raggiungere la stazione di partenza? Autobus ☐ Tram ☐ Altro ☐
Treno ☒ Vaporetto ☐ Auto ☐ Scooter/Moto ☐ Bici ☐ A Piedi ☐

Utilizza altri mezzi dopo aver raggiunto la stazione di arrivo?

©2018 Sistemi Territoriali S.p.a. - Indagine sulla qualità percepita Mod. C.M.-Indagine Rev03



Ogni anno vengono eseguite delle indagini conoscitive effettuate su un ampio campione di viaggiatori, volte a conoscere la percezione della qualità in merito ai servizi forniti da Sistemi Territoriali S.p.A..

L'azienda pone particolare interesse per la qualità e l'efficienza del servizio offerto ed in tal senso opera costantemente per il raggiungimento dell'obiettivo.

Qualità del servizio

ALLEGATO 2

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

Linea Adria – Mestre

Linea Adria – Mestre

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018/017 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019/018 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020/2019]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Sicurezza viaggio	Incidentalità su mezzi di trasporto	n° feriti / media giornaliera	0,00	0,00	0,00	rilevazione
		n° sinistri / treni giorno	0,00	0,00	0,00	rilevazione
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	68,9%	57,1%	72,0%	sondaggio
	Anzianità parco rotabile ¹	Totale anzianità carrozze/n. carrozze	17,2	20,2		rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile ¹	% carrozze con anzianità > 10 anni	46,9%	55,1%		rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle stazioni/fermate)	n° denunce / N. viaggiatori	0	0	0	rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza a bordo treno e nelle stazioni/fermate ⁽²⁾	% soddisfatti	62,3%	53,4%	62,3%	sondaggio
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati ⁽³⁾ [con soppressione tratta intera o parziale]	98,4%	99,0%	99,1%	rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	29'	29'	29'	rilevazione
	Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm]	% Puntualità - ore punta [media]	99,3%	98,6%	98,3%	rilevazione
		% Puntualità – tutti i treni [media]	98,7%	98,6%	98,6%	rilevazione
		% Puntualità hdp (<=5')	98,0%	99,0%	99,0%	rilevazione
		% Puntualità hdp (<=15')	99,1%	98,9%	99,0%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (<=5')	97,9%	98,6%	98,6%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (<=15')	99,6%	98,7%	99,6%	rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	50,7%	30,6%	50,7%	sondaggio

⁽¹⁾ Viene considerato solo il materiale rotabile che effettivamente viene utilizzato per servizio viaggiatori.

⁽³⁾ Dato consuntivo al 30/10 con previsione al 31/112

⁽²⁾ A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza. Nella stazione di Piove di Sacco è presente un impianto di videocontrollo normato.

Linea Adria - Mestre

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	69,3%	55,6%	69,3%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari	% soddisfatti	66,6%	55,6%	66,6%	sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° media interventi giornalieri / n° rotabili	1,0	1,0	1,0	rilevazione
	Pulizia radicale: automotrici - rimorchiate	Frequenza media in gg.	40	40	40	rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate	n°. interventi a settimana	6/7	6/7	6/7	rilevazione
	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	56,2%	48,8%	56,2%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	2,7	3,4	3,4	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	1,4	1,8	1,8	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	4,5	6,5	6,5	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	2,4	1,8	1,8	rilevazione
	Disponibilità sale attesa	n°. stazioni munite / totale stazioni	7/8	7/8	7/8	rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	2/8	2/8	2/8	rilevazione
	Disponibilità pensiline	n°. stazioni munite / totale stazioni	5/8	5/8	5/8	rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	5/8	5/8	5/8	rilevazione

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni effettuanti il servizio feriale % treni effettuanti il servizio Festivo	73,0% 100%	71,4% 100%	73,0% 100%	rilevazione rilevazione
	Richiesta treni	% treni su richiesta o prenotazione	100%	100%	100%	rilevazione
Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta	Presenza servizi di assistenza ¹	% treni attrezzati / totale treni giorno ²	100%	100%	100%	rilevazione
		% staz./fermate attrezzate / totale staz./fermate	31%	31%	31%	rilevazione
	Percezione complessiva servizi per portatori di handicap	% soddisfatti	58,2%	50,4%	52,8%	sondaggio
Informazioni alla clientela	Tempestività risposta	richiesta telefonica	immediata	immediata	immediata	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo e-mail	entro 30 gg.	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo lettera	entro 30 gg.	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
	Disponibilità esposizioni orari, tariffe, comunicati	n° stazioni munite / totale stazioni	8/8	8/8	8/8	rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	8/8	8/8	8/8	rilevazione
		n° p. vendita muniti / tot. punti vendita	33/33	33/33	33/33	rilevazione
	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio	% soddisfatti	64,2%	57,3%	64,2%	sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	% soddisfatti	41,4%	33,4%	48,9%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./fermata e al binario]	% soddisfatti	59,1%	43,3%	59,1%	sondaggio
	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	53,7%	41,8%	53,7%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a bordo treno	% soddisfatti	62,2%	45,7%	62,2%	sondaggio

¹ Materiale rotabile atto ad ospitare viaggiatori diversamente abili e/o stazioni/fermate attrezzate.

² I treni sono attrezzati per il trasporto di passeggeri su sedia a rotelle, causa particolari esigenze di servizio possono essere effettuati treni non attrezzati.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	83,1%	72,3%	83,1%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	82,9%	71,3%	82,9%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]	% soddisfatti	76,5%	63,7%	76,5%	sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità ¹	n°. corse intermodali / totale corse	0	0	0	rilevazione
	Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani	n°. stazioni/f.te collegate / totale stazioni ²	8/16	8/16	8/16	rilevazione
	Disponibilità aree ST o pubbliche per interscambio con bus	n°. stazioni/f.te / totale stazioni ⁽²⁾	13/16	13/16	13/16	rilevazione
	Disponibilità aree ST o Pubbliche interscambio con auto, moto, bici	n°. stazioni munite / totale stazioni	8/8 bici, moto 8/8 ³ auto	8/8 bici, moto 8/8 ³ auto	8/8 8/8 ³	rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	8/8 bici, moto 7/8 auto	8/8 bici, moto 7/8 auto	8/8 7/8	rilevazione
	Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti	52,7%	39,8%	53,0%	sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	57,8%	44,8%	57,8%	sondaggio

¹ Nelle stazioni di Adria, Ve.Mestre e Venezia S.Lucia vi è la presenza di altre imprese ferroviarie e/o in prossimità delle stesse anche imprese di trasporto viaggiatori su gomma

² Nelle adiacenze delle stazioni/fermate sono presenti vettori di trasporto su gomma ³ Di cui n. 7 con parcheggio libero

INDICATORI DI QUALITÀ

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in otto macro argomenti, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni¹

11				
	Note	Valore della segnalazione 2018	Valore della segnalazione 2019	Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate
1	ORARIO	81,9 %	68,2 %	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
2	AFFOLLAMENTO	7,1 %	14,3 %	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.
3	MATERIALE ROTABILE	4,5 %	1,9 %	Richiesta di nuovo mezzi in sostituzione di quelli più vecchi
4	PULIZIA MR	1,7 %	0,6 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
5	INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	2,0 %	6,5 %	Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
6	INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	1,1 %	2,6%	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
7	PERSONALE	1,1 %	3,9 %	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
8	PULIZIA STAZIONI/FERMATE	0,6 %	1,9 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate

¹ Le note sono state riportate sul 80,6% dei questionari di sondaggio della linea.

Linea Rovigo -Chioggia

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Sicurezza viaggio	Incidentalità su mezzi di trasporto	n° feriti / media giornaliera	0,00	0,00	0,00	rilevazione
		n° sinistri / treni giorno	0,00	0,00	0,00	rilevazione
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	50,9%	46,0%	51,0%	sondaggio
	Anzianità parco rotabile ¹	Totale anzianità carrozze/n. carrozze	17,2	20,2		rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile ¹	% carrozze con anzianità > 10 anni	46,9%	55,1%		rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle stazioni/fermate)	n° denunce / N. viaggiatori	0	0	0	rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza a bordo treno e nelle stazioni/fermate ⁽²⁾	% soddisfatti	52,4%	46,8%	52,4%	sondaggio
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati ⁽³⁾ [con soppressione tratta intera o parziale]	97,5%	98,6%	98,6%	rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	35'	35'	35'	rilevazione
	Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm]	% Puntualità - ore punta [media]	96,7%	96,2%	96,7%	rilevazione
		% Puntualità – tutti i treni [media]	97,5%	98,1%	98,1%	rilevazione
		% Puntualità hdp (>5')	95,1%	94,1%	95,1%	rilevazione
		% Puntualità hdp (>15')	98,2%	98,3%	98,3%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (>5')	96,1%	96,8%	96,8%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (>15')	98,9%	99,3%	99,3%	rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	38,1%	33,1%	38,1%	sondaggio

⁽¹⁾ Viene considerato solo il materiale rotabile che effettivamente viene utilizzato per servizio viaggiatori.

⁽²⁾ A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza.

⁽³⁾ Dato consuntivo al 30/10 con previsione al 31/11/2

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	52,3%	41,1%	52,3%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	% soddisfatti	58,7%	41,1%	58,7%	sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° media interventi giornalieri / n° rotabili	1,0	1,0	1,0	rilevazione
	Pulizia radicale: automotrici - rimorchiate	Frequenza media in gg.	40	40	40	rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)					
	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	40,1%	36,3%	4%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	4,0	6,8	4,0	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	2,2	3,7	2,2	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	6,7	11,5	6,7	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	3,6	6,1	3,6	rilevazione
	Disponibilità sale attesa (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate				rilevazione
	Disponibilità pensiline (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate				rilevazione

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni effettuanti il servizio feriale	50,0%	58,1%	58,1%	rilevazione
		% treni effettuanti il servizio Festivo	63,6%	65,0%	65,0%	rilevazione
	Richiesta treni	% treni su richiesta o prenotazione	100%	100%	100%	rilevazione
Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta	Presenza servizi di assistenza (*)	% treni attrezzati / totale treni giorno	8,3%	8,3%	10,0%	rilevazione
		% staz./fermate attrezzate / totale staz. /fermate (Rovigo Sala Blu RFI tel. 800906060)				rilevazione
	Percezione complessiva servizi viaggiatori diversamente abili	% soddisfatti	43,1%	33,1%	43,1%	sondaggio
Informazioni alla clientela	Tempestività risposta	richiesta telefonica	immediata	immediata	immediata	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo e-mail	entro 30 gg.	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo lettera	entro 30 gg.	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
	Disponibilità esposizioni orari	n° stazioni munite / totale stazioni	3/3	3/3	3/3	rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	7/7	7/7	7/7	rilevazione
		n° p. vendita munite / tot. punti vendita	(**)	(**)		
	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio (**)	% soddisfatti	52,0%	41,9%		sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	% soddisfatti	34,1%	33,3%	34,1%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./f.ta e al binario]	% soddisfatti	51,2%	43,6%	51,2%	sondaggio
	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	45,4%	40,3%	45,4%	sondaggio
	Percezione complessiva a bordo treno	% soddisfatti	54,6%	49,2%	54,6%	sondaggio

(*) Materiale rotabile atto ad ospitare viaggiatori diversamente abili e stazioni/fermate attrezzate.

(**) Punti vendita non gestiti da Sistemi Territoriali S.p.A.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	71,2%	66,1%	71,2%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	73,0%	71,0%	73,0%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]	% soddisfatti	74,5%	66,1%	74,5%	sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità (ferro/gomma)	n° corse intermodali / totale corse	0	0		rilevazione
	Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani ¹	n° stazioni/f.te / totale stazioni	3/10	3/10		rilevazione
	Disponibilità aree pubbliche per interscambio con bus	n° stazioni/f.te collegate / totale stazioni				rilevazione
	Disponibilità aree pubbliche interscambio con auto, moto, bici	n° stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate				rilevazione
	Percezione complessiva integrazione trasporto modale	% soddisfatti	39,2%	31,5%	39,2%	sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi di trazione sul totale	100%	100%	100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	45,6%	36,3%	45,6%	sondaggio

¹ Nelle stazioni di Chioggia, Adria e Rovigo sono presenti imprese ferroviarie e/o in prossimità delle stesse di imprese di trasporto viaggiatori su gomma.

INDICATORI DI QUALITÀ

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in otto macro argomenti, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni¹

	Note	Valore della segnalazione 2018	Valore della segnalazione 2019	Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate
1	ORARIO	89,4 %	44,4 %	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
2	AFFOLLAMENTO	4,5 %	16,7 %	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.
3	MATERIALE ROTABILE	1,5%	27,8 %	Richiesta di aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni
4	PULIZIA MR	0,0 %	5,6 %	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
5	INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	0,5 %	5,6 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
6	INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	1,5 %	0,0 %	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
7	PERSONALE	1,5 %	0,0 %	Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
8	PULIZIA STAZIONI/FERMATE	0,0 %	0,0 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate

¹ Le note sono state riportate sul 58,1% dei questionari di sondaggio.

Sondaggio eseguito nel periodo: dal 07-05-2018 al 19-06-2018

Linea Rovigo - Verona

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Sicurezza viaggio	Incidentalità su mezzi di trasporto	n° feriti / media giornaliera	0,00	0,00	0,00	rilevazione
		n° sinistri / treni giorno	0,00	0,00	0,00	rilevazione
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	57,7%	46,6%	57,7%	sondaggio
	Anzianità parco rotabile ⁽¹⁾	Totale anzianità carrozze/n. carrozze	17,2	20,2		rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile ⁽¹⁾	% carrozze con anzianità > 10 anni	46,9%	55,1%		rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle stazioni/fermate)	n° denunce / N. viaggiatori	0	0	0	rilevazione
	Percezione complessiva livello sicurezza a bordo treno e nelle stazioni/fermate ⁽²⁾	% soddisfatti	59,1%	41,4%	59,1%	sondaggio
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati ⁽³⁾ [con soppressione tratta intera o parziale]	97,6%	98,4%	98,4%	rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni	34'	34'	29'	rilevazione
	Puntualità treni: ore di punta [hdp] e dato medio [dm]	% Puntualità - ore punta [media]	94,0%	94,9%	94,9%	rilevazione
		% Puntualità – tutti i treni [media]	93,9%	94,7%	94,7%	rilevazione
		% Puntualità hdp (<=5')	90,3%	99,6%	99,6%	rilevazione
		% Puntualità hdp (>15')	97,6%	98,4%	98,4%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (>5')	90,1%	91,0%	91,0%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (>15')	97,8%	98,4%	98,4%	rilevazione
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	41,8%	31,9%	41,8%	sondaggio

⁽¹⁾ Viene considerato solo il materiale rotabile che effettivamente viene utilizzato per servizio viaggiatori.

⁽³⁾ Dato consuntivo al 30/10 con previsione al 31/12

⁽²⁾ A bordo treno il personale di scorta effettua pure servizio di bigliettazione e vigilanza. Nella stazione di Piove di Sacco è presente un impianto di videocontrollo normato.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	58,8%	50,0%	58,8%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	% soddisfatti	61,5%	50,0%		sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° media interventi giornalieri / n° rotabili	1,0	1,0		rilevazione
	Pulizia radicale: automotrici - rimorchiate	Frequenza media in gg.	40	40	40	rilevazione
	Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)					
	Percezione complessiva del livello di pulizia a bordo treno	% soddisfatti	44,2%	37,1	44,2%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	2,1	3,1	3,1	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	1,1	1,7	1,7	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	2,4	1,7	1,7	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	1,3	0,9	1,0	rilevazione
	Disponibilità sale attesa (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate				rilevazione
	Disponibilità pensiline (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate				rilevazione

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni effettuanti il servizio feriale	60,0%	57,1%	60,0%	rilevazione
		% treni effettuanti il servizio Festivo	50,0%	61,5%	61,5%	rilevazione
	Richiesta treni	% treni su richiesta o prenotazione	100%	100%		rilevazione
Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta	Presenza servizi di assistenza (*)	% treni attrezzati / totale treni giorno	15,7%	15,7%	15,7%	rilevazione
		% staz./fermate attrezzate / totale staz./fermate (Rovigo Sala Blu RFI tel. 800906060)				rilevazione
	Percezione complessiva servizi viaggiatori diversamente abili	% soddisfatti	43,3%	40,5%	43,3%	sondaggio
Informazioni alla clientela	Tempestività risposta	richiesta telefonica	immediata	immediata	immediata	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo e-mail	entro 30 gg.	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo lettera	entro 30 gg.	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
	Disponibilità esposizioni orari (***)	n° stazioni munite / totale stazioni	5/5	5/5		rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	8/8	8/8		rilevazione
		n° p. vendita munite / tot. punti vendita	(**)	(**)		
	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio (**)	% soddisfatti	59,2%	47,4%		sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	% soddisfatti	40,7%	34,4%	40,7%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./f.ta e al binario]	% soddisfatti	58,2%	44,0%	58,2%	sondaggio
	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	47,5%	44,0%	47,5%	sondaggio
	Percezione complessiva a bordo treno	% soddisfatti	65,1%	54,3%	65,1%	sondaggio

(*) Materiale rotabile atto ad ospitare viaggiatori diversamente abili e/o stazioni/fermate attrezzate. (**) Punti vendita non gestiti da Sistemi Territoriali S.p.A.

(***) Su stazioni e fermate sono presenti i prospetti Arrivi/Partenze a cura di RFI, Sistemi Territoriali non dispone di propria bacheca.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2018 [CONSUNTIVO]	VALORE 2019 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2020]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura				
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	81,2%	71,6%	81,2%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	82,1%	70,7%	82,1%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]	% soddisfatti	80,1%	76,7%	81,6%	sondaggio
Grado integrazione modale	Coincidenza con altre modalità (ferro/gomma)	n° corse intermodali / totale corse	0	0		rilevazione
	Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani ¹	n° stazioni/f.te / totale stazioni/f.te				
	Disponibilità aree pubbliche per interscambio con bus	n° stazioni/f.te collegate / totale stazioni				rilevazione
	Disponibilità aree ST o Pubbliche interscambio con auto, moto, bici	n° stazioni munite / totale stazioni				rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate				rilevazione
	Percezione complessiva integrazione trasporto modale	% soddisfatti	45,0%	39,7%	45,0%	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	45,0%	35,3%	45,0%	sondaggio

¹Nelle adiacenze delle stazioni sono presenti vettori di trasporto su gomma

INDICATORI DI QUALITÀ

SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in otto macro argomenti, indicando per ogn'una l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni¹

	Note	Valore della segnalazione 2018	Valore della segnalazione 2019	Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate
1	ORARIO	26,2 %	40,0 %	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
2	MATERIALE ROTABILE	4,6 %	12,0 %	Richiesta di aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni
3	AFFOLLAMENTO	2,7 %	36,0 %	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.
4	INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	0,8%	0,0%	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
5	PULIZIA MR	0,8 %	4,0 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
6	INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	0,0 %	8,0 %	Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
7	PERSONALE	0,0 %	0,0 %	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
8	PULIZIA STAZIONI/FERMATE	0,0 %	0,0 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate

¹ Le note sono state riportate sul 86,2% dei questionari di sondaggio.

Sondaggio eseguito nel periodo: dal 07-05-2018 al 19-06-2018