

CARTA DEI SERVIZI DELLA MOBILITÀ 2018

ALLEGATO



Qualità del servizio

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.



Linea Adria – Mestre

INDICATORI DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	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	74,9%	68,9%		72,0%	sondaggio	
	Anzianità parco rotabile ¹	Totale anzianità carrozze/n. carrozze	17,2	19,2		18,2	rilevazione	
	Anzianità massima parco rotabile ¹	% carrozze con anzianità > 10 anni	46,9%	46,9%		46,9%	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	69,5%	62,3%		69,5%	sondaggio	
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati <small>[con soppressione tratta intera o parziale]</small>	99,6%	98,4%		99,6%	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%	99,6%		99,6%	rilevazione
			% Puntualità – tutti i treni [media]	98,7%	99,5%		99,5%	rilevazione
			% Puntualità hdp (>5')	98,0%	99,6%		99,6%	rilevazione
			% Puntualità hdp (>15')	99,1%	99,6%		99,6%	rilevazione
			% Puntualità tutti i treni (>5')	97,9%	99,5%		99,2%	rilevazione
			% Puntualità tutti i treni (>15')	99,6%	99,5%		99,6%	rilevazione
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	59,9%	50,7%		52,0%	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. Nella stazione di Piove di Sacco è presente un impianto di videocontrollo normato.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	72,9%	69,3%	😊	72,9%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari	% soddisfatti	70,4%	66,6%	😊	70,4%	sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° medio 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	66,2%	56,2%	😡	57,0%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	5,9	2,7	😊	2,7	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	3,2	1,4	😊	1,4	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	7,2	4,5	😊	4,5	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	3,9	2,4	😊	2,4	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 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					

Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni effettuanti il servizio feriale	73,0%	71,4%		73,0%	rilevazione
		% treni effettuanti il servizio Festivo	100%	100%		100%	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	63,4%	58,2%		63,4%	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, Carta Servizi	n° stazioni munite / totale stazioni	8/8	8/8		8/8	rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	8/8	8/8		8/8	rilevazione
		n° p. vendita munite / tot. punti vendita	33/33	33/33		33/33	rilevazione
	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio	% soddisfatti	70,4%	64,2%		65,0%	sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	% soddisfatti	48,8%	41,4%		48,9%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./fermata e al binario]	% soddisfatti	66,5%	59,1%		66,6%	sondaggio
	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	59,1%	53,7%		59,2%	sondaggio
Percezione complessiva informazioni a bordo treno	% soddisfatti	66,3%	62,2%		66,3%	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	INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE 2016	VALORE 2017	Raffronto	STANDARD QUALITÀ	MODALITÀ di ACQUISIZIONE
------------	-----------------------	-------------	-------------	-----------	------------------	--------------------------

QUALITÀ	Tipologia	Unità di misura	[CONSUNTIVO]	[CONSUNTIVO]		[OBIETTIVO 2018]	
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	82,3%	83,1%		83,1%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	80,9%	82,9%		82,9%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]	% soddisfatti	76,9%	76,5%		76,9%	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 bici, moto		8/8	rilevazione
			8/8 ³ auto	8/8 ³ auto		8/8 ³	
		n°. fermate munite / totale fermate	8/8 bici, moto	8/8 bici, moto		8/8	rilevazione
7/8 auto			7/8 auto		7/8		
Percezione complessiva integrazione modale	% soddisfatti	58,5%	52,7%		53,0%	sondaggio	
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%		100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	63,9%	57,8%		58,0%	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

Linea Adria - Mestre	Note	Valore della segnalazione 2016	Valore della segnalazione 2017	Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate
	1	ORARIO	30,0 %	81,9 %
2	AFFOLLAMENTO	5,7 %	7,1 %	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.
3	MATERIALE ROTABILE	2,3 %	4,5 %	Richiesta di nuovo mezzi in sostituzione di quelli più vecchi
4	PULIZIA MR	0,2 %	1,7 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
5	INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	1,6 %	2,0 %	Informazioni nelle stazioni/fermate e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
6	INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	1,2 %	1,1%	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
7	PERSONALE	0,3 %	1,1 %	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
8	PULIZIA STAZIONI/FERMATE	0,0%	0,6 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa e arredi delle stazioni e fermate

¹ Le note sono state riportate sul 49,4% dei questionari di sondaggio della linea.

Linea Rovigo -Chioggia

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	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	65,9%	50,9%		51,0%	sondaggio	
	Anzianità parco rotabile ¹	Totale anzianità carrozze/n. carrozze	17,2	19,2		18,2	rilevazione	
	Anzianità massima parco rotabile ¹	% carrozze con anzianità > 10 anni	46,9%	46,9%		46,9%	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	59,2%	52,4%		59,3%	sondaggio	
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati [con soppressione tratta intera o parziale]	93,9%	97,5%		97,5%	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%	96,7%		96,8%	rilevazione
		% Puntualità – tutti i treni [media]		97,5%	96,2%		97,6%	rilevazione
		% Puntualità hdp (>5')		95,1%	95,8%		95,8%	rilevazione
		% Puntualità hdp (>15')		98,2%	98,3%		98,3%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (>5')		96,1%	94,5%		99,2%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (>15')		98,9%	97,9%		99,0%	rilevazione
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti		41,8%	38,1%		41,9%	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.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2016 <small>[CONSUNTIVO]</small>	VALORE 2017 <small>[CONSUNTIVO]</small>	Raffronto	STANDARD QUALITÀ <small>[OBIETTIVO 2018]</small>	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	58,7%	52,3%		58,8%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari (Competenza RFI)	% soddisfatti	64,6%	58,7%		64,6	sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° medio 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	47,5%	40,1%		47,6%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	4,0	4,0		4,0	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	2,2	2,2		2,2	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	6,7	6,7		6,7	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	3,6	3,6		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 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni effettuati il servizio feriale	44,4%	50,0%		51,0%	rilevazione
		% treni effettuati il servizio Festivo	77,7%	63,6%		78,7%	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	50,5%	43,1%		51,0%	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	60,0%	52,0%			sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	% soddisfatti	45,0%	34,1%		45,1%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./f.ta e al binario]	% soddisfatti	61,3%	51,2%		61,3%	sondaggio
	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	49,8%	45,4%		50,0%	sondaggio
Percezione complessiva a bordo treno	% soddisfatti	66,3%	54,6%		66,4%	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 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	82,6%	71,2%		82,6%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	82,6	73,0%		82,6%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]	% soddisfatti	74,9%	74,5%		74,9%	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	43,9%	39,2%		43,9%	Sondaggio	
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi di trazione sul totale	100%	100%		100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	53,5%	45,6%		53,5%	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	Valore della	Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate	
		segnalazione 2016	segnalazione 2017		
Linea Rovigo Chioggia	1	ORARI	46,0 %	89,4 %	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
	2	AFFOLLAMENTO	6,2 %	4,5 %	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.
	3	MATERIALE ROTABILE	0,9 %	1,5%	Richiesta di aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni
	4	PERSONALE	0,9 %	0,0 %	Segnalazioni sull'attività svolta dal personale a bordo treno
	5	PULIZIA MR	0,9 %	0,5 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
	6	INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	0,0 %	1,5 %	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
	7	INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	0,0 %	1,5 %	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 43,0% dei questionari di sondaggio.

Linea Rovigo - Verona

Linea Rovigo - Verona

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	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	64,0%	57,7%		64,1%	sondaggio	
	Anzianità parco rotabile ⁽¹⁾	Totale anzianità carrozze/n. carrozze	18,2	19,2		18,2	rilevazione	
	Anzianità massima parco rotabile ⁽¹⁾	% carrozze con anzianità > 10 anni	46,9%	46,9%		46,9%	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%	59,1%		59,2%	sondaggio	
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati [con soppressione tratta intera o parziale]	99,2%	97,6%		99,2%	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]		96,1%	94,0%		96,2%	rilevazione
		% Puntualità - tutti i treni [media]		96,5%	93,9%		96,6%	rilevazione
		% Puntualità hdp (>5')		93,7%	90,3%		94,0%	rilevazione
		% Puntualità hdp (>15')		98,5%	97,6%		98,5%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (>5')		94,3%	90,1%		94,4%	rilevazione
		% Puntualità tutti i treni (>15')		98,7%	97,8%		98,8%	rilevazione
Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	55,0%	41,8%		55,2%	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. Nella stazione di Piove di Sacco è presente un impianto di videocontrollo normato.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Accessibilità	Accesso al treno	% soddisfatti	65,0%	58,8%		65,1%	sondaggio
	Accesso a stazioni e binari (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	% soddisfatti	67,6%	61,5%			sondaggio
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria: automotrici – rimorchiate	n° medio 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	50,7%	44,2%		50,8%	sondaggio
Confort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Posti offerti totali / viaggiatori	2,1	2,1		2,1	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	1,1	1,1		1,1	rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Posti offerti totali / viaggiatori	2,4	2,4		2,4	rilevazione
		Posti offerti seduti / viaggiatori	1,3	1,3		1,3	rilevazione
	Disponibilità sale attesa (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni	4/5				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	0/8				rilevazione
	Disponibilità pensiline (Strutture non di competenza di Sistemi Territoriali Spa)	n°. stazioni munite / totale stazioni	4/5				rilevazione
		n°. fermate munite / totale fermate	2/8				rilevazione

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni effettuanti il servizio feriale	57,1%	60,0%		60,0%	rilevazione
		% treni effettuanti il servizio Festivo	58,3%	50,0%		52,0%	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		16,0	rilevazione
		% staz./fermate attrezzate / totale staz./fermate (Rovigo Sala Blu RFI tel. 800906060)					rilevazione
	Percezione complessiva servizi viaggiatori diversamente abili	% soddisfatti	48,2%	43,3%		48,2%	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				rilevazione
		n° fermate munite / totale fermate	8/8				rilevazione
		n° p. vendita muniti / tot. punti vendita	(**)				
	Percezione complessiva del servizio reso dai punti vendita titoli di viaggio (**)	% soddisfatti	64,0%	59,2%			sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	% soddisfatti	49,9%	40,7%		50,0%	sondaggio
	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./f.ta e al binario]	% soddisfatti	69,1%	58,2%		69,1%	sondaggio
	Percezione complessiva sulle modalità di presentazione di un reclamo	% soddisfatti	53,5%	47,5%		53,6%	sondaggio
Percezione complessiva a bordo treno	% soddisfatti	72,6%	65,1%		72,7%	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 2016 [CONSUNTIVO]	VALORE 2017 [CONSUNTIVO]	Raffronto	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2018]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura					
Aspetti relazionali e comportamentali del personale a contatto con la clientela	Percezione presentabilità del personale	% soddisfatti	86,1%	81,2%		86,1%	sondaggio
	Percezione riconoscibilità del personale	% soddisfatti	82,1%	82,1%		82,1%	sondaggio
	Percezione comportamento del personale [cortesia e disponibilità]	% soddisfatti	81,6%	80,1%		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	51,5%	45,0%		51,5%	Sondaggio	
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%		100%	rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% soddisfatti	53,4%	45,0%		53,4%	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

Linea Rovigo - Verona	Note	Valore della segnalazione 2016	Valore della segnalazione 2017	Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate
1	ORARIO	26,2 %	26,2 %	Proposte di inserimento di nuovi orari, incremento della frequenza treni, modifiche degli attuali orari, ecc.
2	MATERIALE ROTABILE	4,6 %	4,6 %	Richiesta di aumento del numero delle carrozze in composizione ai treni
3	AFFOLLAMENTO	2,7 %	2,7 %	Implementazione del numero delle corse, della composizione dei treni nelle fasce ore di punta, ecc.
4	INFORMAZIONI E SERVIZI A BORDO	0,8%	0,8%	Informazione a bordo dei treni e puntualità negli avvisi in caso di irregolarità del servizio
5	PULIZIA MR	0,8 %	0,8 %	Segnalazioni di possibile criticità di pulizia a bordo treno
6	INFORMAZIONI E SERVIZI A TERRA	0,0 %	0,0 %	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 35,0% dei questionari di sondaggio.

SONDAGGIO: eseguito nel mese di: maggio 2017