



***CARTA DEI SERVIZI
DELLA MOBILITÀ 2020***

2020

Carta dei Servizi della Mobilità

INDICE

PREMESSA	6
Articolazione della Carta	6
PARTE I	
1. Principi della Carta	7
Principi fondamentali del trasporto	
2. L'azienda	8
Cenni storici	
Ferrovia Adria-Mestre	9
Le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona	
Le stazioni	10
Le fermate	11
Trazione	12
I servizi	13
Alcuni dati indicativi	13
Integrazione modale	14
PARTE II	
3. Regolarità del servizio	15
Indicatori e standard di qualità del servizio	15
Puntualità treni	16
Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero	16
4. Pulizia e igiene	17
5. Comfort del viaggio	17
6. Tutela dell'ambiente	18
7. Certificazione ISO UNI/ UNI EN ISO 9001:2008	18

PARTE III

8. Tutela del Viaggiatore	20
Sicurezza del viaggio	20
Gestione delle emergenze	20
Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore	20
Proposte e reclami	21
Segnalazioni e reclami	22
Coperture assicurative	22
Oggetti smarriti	22
9. Servizi per viaggiatori diversamente abili	22
10. Rapporti con il Cliente	23
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con il pubblico	23
11. Diritti e doveri del Viaggiatore	23
Diritti del Cliente / Viaggiatore	23
Doveri del Cliente / Viaggiatore	23
12. Informazioni	24
Informazioni alla Clientela	24
Servizio di sportello	25
Tariffe e titoli di viaggio	26
13. Condizioni generali di trasporto	26
Obbligo al trasporto	26
Contratto di trasporto	26
Titoli di viaggio e ammissione al trasporto	27
Convalida e condizioni d'uso dei biglietti di corsa semplice	27
Convalida e condizioni d'uso dell'abbonamento	27
Trasporto dei ragazzi	28
Riduzioni tariffarie	28
Viaggi di gruppo	28

Titoli di viaggio disponibili per la linea Adria-Mestre-(Venezia SL)	29
Abbonamenti in servizio ferroviario interno Sistemi Territoriali SpA	29
Abbonamenti in servizio integrato ST/Trenitalia per Venezia SL-Porto Marghera	29
Abbonamenti in servizio "misto" ST/Actv	29
Scegliere il biglietto o l'abbonamento per viaggiare sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona	30
Nuovo biglietto regionale valido per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona	30
La libera circolazione sui trasporti pubblici	30
Trasporto bagagli	30
Trasporto animali	30
Trasporto biciclette al seguito	31
Divieto di fumare	31
Rispetto degli altri viaggiatori – obblighi e responsabilità	31
Trasporto sostanze pericolose	32
Danni al materiale rotabile e ai locali ferroviari	32
Regolamento per le tessere di riconoscimento della linea Adria-Mestre-(Venezia SL)	33
Maggiorazione prezzo sui biglietti – Sanzioni e penalità a carico degli utenti trasgressori	35
Mancato pagamento a bordo	36
Rimborsi e indennità	37
14. Elenco punti vendita biglietti e abbonamenti	39

Allegato – Indagine sulla qualità percepita dai clienti

Questionario per l'indagine sulla qualità percepita dai clienti

Indicatori di qualità

PREMESSA

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

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

Pertanto, la Carta contiene:

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

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

ARTICOLAZIONE DELLA CARTA

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

- la prima parte contiene i "Principi Fondamentali" di riferimento per qualsiasi tipologia di trasporto, ai quali anche Sistemi Territoriali S.p.A. si è uniformata;
- la seconda parte raccoglie i "Fattori della Qualità del servizio" offerto, le cui schede "Indicatori e Standard di Qualità del servizio" contenenti i riferimenti specifici che caratterizzano ciascun fattore ed i relativi livelli di performance, si trovano in allegato;
- la terza parte esplica la tutela del Cliente/Viaggiatore.



PARTE PRIMA

1. PRINCIPI DELLA CARTA

La libertà di circolazione dei cittadini è garantita dai seguenti principi generali:

- art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana;
- art. 8 del Trattato di Maastricht.

La Carta dei Servizi della Mobilità è la Carta dei Servizi del settore trasporti pubblici, cioè il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i cittadini che li utilizzano.

Le Aziende che erogano i servizi pubblici di trasporto devono fare riferimento ai principi riportati nelle norme sotto elencate:

- D.P.R. n. 753 dell'11 luglio 1980, recante "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto";
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 52/2014 del 4 luglio 2014, recante il regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- L. n. 59 (Bassanini) del 15.3.1997 e del 15.5.1997 (Bassanini bis);
- Direttiva del P.C.M. del 27.1.1994 – "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 12.5.1995, n. 163/1995 convertito in legge 11.7.1995, n° 273;
- D.P.C.M. del 30.12.1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)" e s.m.i.;
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

Sistemi Territoriali S.p.A. esplica il servizio in conformità al Contratto relativo al servizio di trasporto pubblico locale e al programma di gestione della rete stipulato con la Regione del Veneto.

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO

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

Eguaglianza ed Imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione

- La Clientela partecipa, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, a tavoli di confronto sulle principali problematiche inerenti i servizi resi;
- Il cittadino ha inoltre facoltà di esprimere osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; di contro, l'azienda erogatrice dei servizi si impegna a garantire un adeguato riscontro.

Efficacia ed Efficienza

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

Diritto di scelta

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

2. L'AZIENDA

Cenni Storici

Ferrovia Adria - Mestre

Sistemi Territoriali S.p.A. opera nell'ambito del trasporto pubblico locale a livello regionale, in relazione al Contratto di Servizio di Trasporto Pubblico Locale e al programma di Gestione del Contratto medesimo con la Regione del Veneto.

Il servizio di trasporto ferroviario sulla linea Adria - Mestre viene espletato da Uffici Esercizio Ferroviario di Sistemi Territoriali S.p.A. con sede operativa a Piove di Sacco e con sede Legale a Padova.

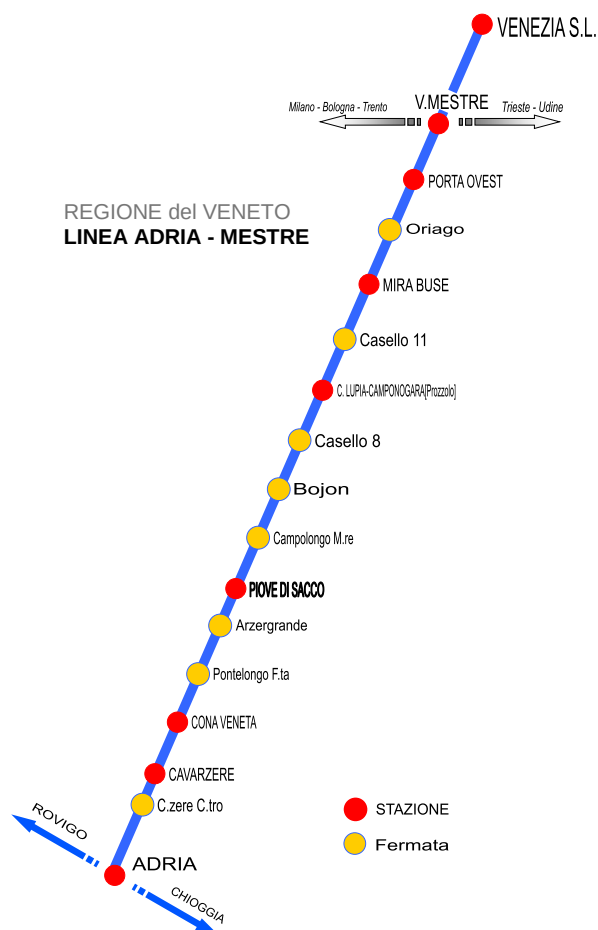
La Ferrovia Adria Mestre, che fece parte del gruppo della "ex Veneta", fu aperta all'esercizio ferroviario dapprima con la tratta Piove di Sacco - Adria (3 febbraio 1916) e poi successivamente con la tratta Piove di Sacco - Mestre (28 ottobre 1931).

Attualmente è l'unica linea ferroviaria della "ex Veneta" in servizio nella regione Veneto.

Linea Adria – Mestre

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

Da allora l'azienda ha vissuto vari passaggi societari con la progressiva riduzione del gruppo di ferrovie e dal 1° aprile 2002 è stata acquisita da **Sistemi Territoriali S.p.A.**, partecipata dalla Regione del Veneto.



La Linea

Direzione di Esercizio:
PIOVE DI SACCO (PD)

Tipologia di binario: singolo
Lunghezza linea: Km 57,010
Ascesa massima: 13 ‰

Armamento:

scartamento: 1435 mm
rotaie: tipo misto 50 UNI e 49 UNI
traverse: in c.a.p., int. cm. 66

Linee Rovigo - Chioggia e Rovigo - Verona

Con Delibera della Giunta Regionale n. 2135 del 30.12.2015 è stato approvato lo schema di contratto che attribuisce a Sistemi Territoriali S.p.A., a far data 1° gennaio 2016, i servizi ferroviari di interesse regionale e locale sulle linee Adria - Mestre, Chioggia - Rovigo e Rovigo - Verona e la gestione della rete e dei beni della linea Adria - Mestre.

STAZIONI E FERMATE DELLA LINEA ADRIA-MESTRE

LE STAZIONI	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti ⁽¹⁾	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viaggiatori a Mobilità Ridotta ⁽²⁾	Parcheggio ⁽³⁾
Mestre	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Porta Ovest	■	-	■	■	-	■	■	■	■
Mira Buse	■	■	-	■	-	■	■	-	■
Campagna L.-Camponogara		■	-	■	■	■	■	-	■
Piove di Sacco	■	■	-	■	■	■	■	■	■
Cona Veneta		■	-	■	-	■	-	-	■
Cavarzere		■	-	■	-	■	-	-	■
Adria	■	■	■	■	■	■	■	-	■

(1) Sono presenti punti vendita gravitanti nelle vicinanze della fermata ferroviaria (entro i 300 metri)

(2) Stazione abilitata ad accogliere viaggiatori disabili o a mobilità ridotta

(3) Possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità della stazione o nelle immediate vicinanze (200/300 metri)



LE FERMATE	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti ⁽¹⁾	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viaggiatori a Mobilità Ridotta ⁽²⁾	Parcheggio ⁽³⁾
Oriago	■	-	■	■	■	■	■	■	■
Casello 11	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Casello 8	■	-	-	■	■	■	■	■	■
Bojon	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Campolongo Maggiore	■	-	-	■	-	■	■	-	■
Arzergrande	■	-	-	■	-	■	■	-	■
Pontelongo	■	-	-	■	■	■	■	-	-
Cavarzere Centro	■	-	-	■	-	■	■	-	-

(1) Sono presenti punti vendita gravitanti nelle vicinanze della fermata ferroviaria (entro i 300 metri)

(2) Stazione abilitata ad accogliere viaggiatori disabili o a mobilità ridotta

(3) Possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità della stazione o nelle immediate vicinanze (200/300 metri)



TRAZIONE

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

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

¹ Automotricilocate da Trenitalia



I SERVIZI

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

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

Comunicazioni attraverso Sms e posta elettronica vengono inviate ai viaggiatori iscritti al servizio Club Utenti.

ALCUNI DATI INDICATIVI

Linea	Comuni serviti	Popolazione interessata
Adria - Mestre	13	425.000
Rovigo - Chioggia	6	133.000
Rovigo - Verona	14	436.000

Linea	Corse giornaliere	Treni km/anno ⁽⁴⁾
Adria - Mestre	35 ⁽¹⁾	567.750
Rovigo - Chioggia	24 ⁽²⁾	380.289
Rovigo - Verona	28 ⁽³⁾	702.860

(1) Corse giornaliere feriali

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

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

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

Integrazione modale

I servizi offerti sono collegati con Rete Ferroviaria Italiana SpA.

Sistemi Territoriali S.p.A. aderisce al circuito commerciale di Trenitalia S.p.A. e con Azienda Consorzio Trasporti Veneziano con accordi commerciali per abbonamenti di trasporto misto/integrato di viaggiatori.



PARTE SECONDA

3. REGOLARITA' DEL SERVIZIO

La regolarità del servizio ferroviario è uno degli obiettivi fondamentali. Lo svolgimento del servizio è costantemente monitorato dalle stazioni principali e dal Deposito Materiale Rotabile di Piove di Sacco (in parte dalla rimessa di Rovigo), in modo tale da intervenire prontamente in caso di anomalità. Il dato medio della frequenza degli arrivi e partenze nelle ore di punta (ore 6 – 8:30 e 16:30 – 19:30), è circa:

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

Treni in orario feriale

Percentuale di treni in orario nell'anno 2018:

Linea	Fascia ora di punta	Tutti i treni
	<i>(valore medio)</i>	<i>(valore medio)</i>
Adria - Mestre	Circa 97,5% (*)	Circa 96,56% (*)
Rovigo - Chioggia	Circa 98,4% (**)	Circa 98,3% (**)
Rovigo - Verona	Circa 93,6% (**)	Circa 94,5% (**)

(*) Dati consuntivati al 31 ottobre con sviluppo previsione al 31 dicembre 2018

(**) Dati consuntivati al 22 dicembre 2019

Indicatori e standard di qualità del servizio

Nei prospetti in Allegato, in corrispondenza di ciascuno dei principali “fattori” legati alla qualità del servizio, sono riportati specifici “indicatori di qualità” con le relative unità di misura di riferimento. Sono precisate, inoltre, le modalità di acquisizione dei dati per il monitoraggio dei valori riferiti a ciascuna unità di misura.

Ogni anno, nel periodo scolastico, viene eseguito un sondaggio mirato all’acquisizione dei dati relativi alla qualità percepita dal viaggiatore, sul sito web aziendale viene messo a disposizione un questionario editabile da compilare da parte dei viaggiatori.

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

Puntualità treni

Indicatore	Adria - Mestre	Dati 2019 (*)		Obbiettivo 2020	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"		97,3%	97,7%	97,4%	97,8%

Indicatore	Rovigo - Chioggia	Dati 2019 (**)		Obbiettivo 2020	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"		97,2%	99,5%	97,3%	99,5%

Indicatore	Rovigo - Verona	Dati 2019 (**)		Obbiettivo 2020	
		<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"		88,1%	99,0%	90,0%	99,0%

(*) Dati consuntivati al 31 ottobre con sviluppo previsione al 31 dicembre 2019

(**) Dati consuntivati al 22 dicembre 2019

	<= 5'	<= 15'	<= 5'	<= 15'
Puntualità treni nelle fasce "ore di punta"	99,6%	98,4%	92,2%	98,5%

(*) Dati consuntivati al 31 ottobre con sviluppo previsione al 31 dicembre 2019

(**) Dati consuntivati al 22 dicembre 2019

Servizi essenziali, garantiti in caso di sciopero (L. 2.6.1990, n. 146)

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

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

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

4. LA PULIZIA E L'IGIENE

Le operazioni di pulizia della stazione di Piove di Sacco vengono effettuate con cadenza giornaliera, mentre nelle altre stazioni e fermate della linea Adria-Mestre gli interventi di pulizia programmati vengono effettuati con cadenza almeno mensile (1).

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

Realizzazione di graffiti ed atti vandalici a danno dei treni e degli impianti costringono l'azienda a costose operazioni di manutenzione.

Un più opportuno rispetto per i mezzi e le strutture da parte di tutti consentirebbe ottimali e migliori condizioni di pulizia.

La pulizia e l'igiene, sia a terra che a bordo, sono disciplinati dall'allegato due al contratto di servizio con la Regione del Veneto.

(1) Le pulizie relative a stazioni e fermate delle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona non sono curate da Sistemi Territoriali Spa.

5. IL COMFORT DEL VIAGGIO

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

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

Continue manutenzioni e rinnovo dell'armamento ferroviario (linea Adria-Mestre) sono finalizzate all'offerta di maggiore comfort di viaggio. Nelle tratte Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona viene temporaneamente utilizzato anche materiale rotabile di Trenitalia.



6. TUTELA DELL' AMBIENTE

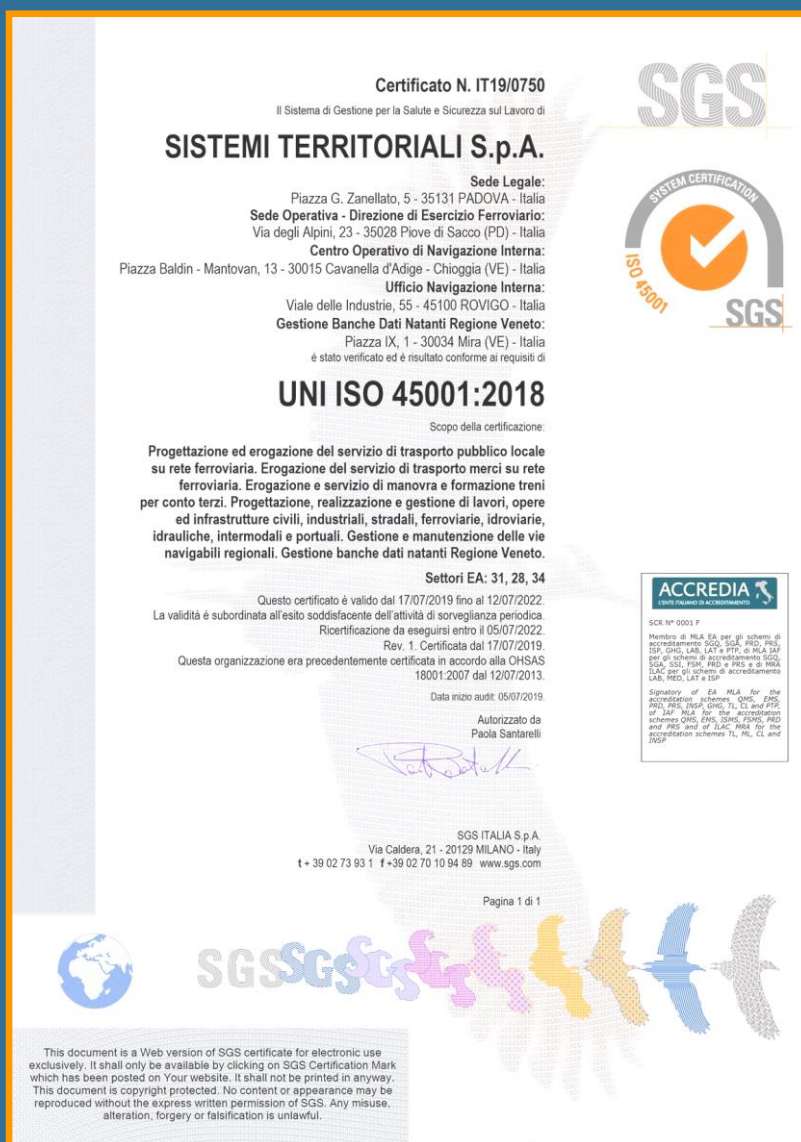
Grande impegno ed attenzione vengono riservate a questo aspetto. Il livello di emissione gas del mezzo ferroviario, con riferimento ad altre modalità di trasporto, è mediamente inferiore a quello dei mezzi su gomma.

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

7. CERTIFICAZIONE

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

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



ISO UNI / UNI EN ISO 9001:2008

Sistemi Territoriali S.p.A. sta provvedendo alla nuova certificazione del proprio Sistema Gestione Qualità rispetto ai punti norma della **ISO 9001:2015**. Si riporta di seguito il certificato UNI EN ISO 9001:2008 in vigore.



Certificato IT09/0818
 Il sistema di gestione per la qualità di

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

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

è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di

ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2008

Scopo della certificazione:
 Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su ferrovia della Regione Veneto.
 Erogazione del servizio di trasporto merci. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali. Progettazione, realizzazione e gestione di lavori, opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idrovie, idrauliche, intermodali e portuali.
 Erogazione e servizio di manovra e formazione treni per conto terzi.

Settori EA: 31,28*,34
 *Sistema di Gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001:2008 valutata secondo le prescrizioni del regolamento tecnico RT-95
 La presente certificazione si intende riferita agli aspetti gestionali dell'impresa nel suo complesso ed è utilizzabile ai fini della qualificazione delle imprese di costruzione ai sensi dell'articolo 40 della legge 163 del 12 aprile 2006 e successive modificazioni e del DPR 5 ottobre 2010 n. 207

Questo certificato è valido dal 05/12/2015 fino al 15/09/2018.
 La validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica.
 Rev. 4. Certificata dal 22/10/2009.

Ulteriori informazioni riguardanti lo scopo del certificato e l'applicabilità dei requisiti ISO 9001:2008 possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.

La certificazione è estesa ai siti riportati nell'allegato 1 al presente certificato costituito da 2 pagine.

Autorizzato da
 Paolo Santarelli



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



Pagina 1 di 2




Il presente documento è emesso dalla SGS ed è soggetto alle sue Condizioni Generali del Servizio di Certificazione disponibili all'indirizzo: www.sgs.com/it/it_certification.htm. Si richiama l'attenzione sulle limitazioni di responsabilità, precisione e tempo compimento del servizio. L'autenticità di questo documento può essere verificata accedendo al sito http://www.sgs.com/it/it_certification.htm. Qualsiasi modifica non autorizzata, alterazione o falsificazione del contenuto o della forma del presente documento è illegale e i trasgressori saranno perseguibili a norma di legge.

PARTE TERZA

8. TUTELA DEL VIAGGIATORE

Sicurezza del viaggio

Il trasporto ferroviario garantisce un elevato livello di sicurezza: tale livello è assicurato dall'impegno dell'azienda ad organizzare, verificare e mantenere in efficienza, sia i mezzi che gli impianti della rete (linea Adria – Mestre), ad impiegare personale di stazione, scorta e condotta dei treni, di elevata professionalità e capacità.

Gestione delle emergenze

I treni percorrono una sede propria, di conseguenza il servizio è regolare e sicuro; tuttavia eventuali inconvenienti, segnalati dal personale di bordo a mezzo di apparati radiomobili portatili di servizio, vengono risolti da adeguati e mirati interventi da parte dell'azienda.

In caso di interruzione della circolazione per qualsiasi motivo (eccetto gli scioperi del personale) o di incidenti di qualunque natura, le sedi operative sono in grado di intervenire predisponendo un servizio sostitutivo automobilistico e, nel caso, richiedere l'invio sul posto di mezzi di soccorso e, se necessario, delle forze dell'ordine.

Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore

Contro le molestie, i furti ed ogni altra emergenza, sia in viaggio che negli impianti aziendali, quali le stazioni/fermate della linea Adria - Mestre, opera anche il personale dei Sistemi Territoriali S.p.A., che è in grado di attivare con tempestività, da bordo dei mezzi e per mezzo di collegamenti telefonici, gli eventuali interventi necessari.

Proposte e Reclami

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

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

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

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

Sistemi Territoriali SpA

Piazza Zanellato 5

35131 Padova

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

Segnalazioni e Reclami anno 2019

Tutti i reclami vengono analizzati ed entro 30 giorni dalla ricezione viene data risposta al Viaggiatore. Sono pervenuti numero 46 segnalazioni/reclami, ai quali è stato dato seguito con le modalità indicate nel seguente prospetto:

Reclami 2018	Reclami 2019	Risposto nei termini		Risposto oltre i termini		Segnalazione non prevede riposta		Non risposto	
Nr. 48	Nr. 49	Nr. 48	100%	Nr. 0	0%	Nr. 0	Nr. 0%	Nr. 0	0%

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

Coperture assicurative

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

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

Oggetti smarriti

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



9. SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

L'azienda, volendo dare particolare attenzione alle specifiche esigenze alle persone diversamente abili, sta attrezzando le stazioni in modo tale da poter consentire loro l'accesso ai treni.

I nuovi rotabili sono già normati per l'accesso a bordo e provvisti dell'apposito spazio per le carrozzine.

Nell'orario al pubblico, per la linea Adria-Mestre, sono indicate le stazioni e fermate idonee al servizio. Con apposito pittogramma sono indicati i treni attrezzati al trasporto di passeggeri su sedia a rotelle. Tuttavia poiché è possibile che il materiale in composizione al treno eccezionalmente possa, per motivi tecnici, non essere idoneo al servizio in esame, si suggerisce al viaggiatore, prima di intraprendere il viaggio, di accertarsi circa l'effettiva composizione tramite il numero verde gratuito 800 366 766.

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

Per l'utilizzo delle stazioni di Ve.Mestre, Venezia S.L., Rovigo e Verona si possono richiedere informazioni e assistenza alle Sale Blu RFI al n. 800906060.

10. RAPPORTI CON IL CLIENTE

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale con il pubblico

Il personale, sia a bordo che a terra, è riconoscibile dalla divisa e da apposito cartellino, ed è a disposizione della Clientela per qualsiasi problema riguardante il viaggio.

11. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

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

Diritti del Cliente / Viaggiatore

- Sicurezza e tranquillità nel viaggio e nella sosta nelle stazioni e/o fermate;
- Certezza e continuità del viaggio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi modi di trasporto;
- Facile accesso alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, nelle stazioni, nelle fermate e sul sito internet aziendale; tempestive informazioni sulle possibilità di proseguimento del viaggio con mezzi alternativi, in caso di anomalie o d'incidente;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- Igiene e pulizia dei treni e delle stazioni, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture, sale d'attesa attrezzate;
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- Riconoscibilità del personale di contatto con il pubblico, prontezza e disponibilità per la risoluzione delle eventuali problematiche;
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di stazione;
- Accesso facilitato alla procedura per la formulazione di reclami e tempi certi nelle risposte.

Doveri del Cliente / Viaggiatore

- Non salire sui mezzi di trasporto sprovvisto del biglietto di viaggio;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non danneggiare o insudiciare le infrastrutture, i mezzi di trasporto ed i loro accessori;
- Non avere comportamenti tali da arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- Non usare gli apparati telefoni con suoneria ad alto volume e con un tono di voce elevato;
- Non fare uso delle toilette non chimiche durante le fermate del treno nelle stazioni;
- Rispettare il divieto di fumare (sui mezzi e nei locali di stazione), ove previsto ed indicato;
- Non usare allarmi o i dispositivi di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- Rispettare le disposizioni date dall'azienda e gli inviti impartiti dal personale addetto al servizio;

- Rispettare le norme per il trasporto di oggetti od animali, compreso il divieto di trasporto di oggetti nocivi o pericolosi;
- Utilizzare i mezzi e le infrastrutture di trasporto seguendo le disposizioni ed istruzioni prefissate, unitamente alle regole del vivere civile, non compromettendo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

12. INFORMAZIONI

Informazioni alla Clientela

In tutte le stazioni e fermate sono affissi i quadri orari degli arrivi/partenze dei servizi e tutte quelle utili informazioni riguardanti il servizio.

A bordo treno, nella maggior parte dei mezzi rotabili, le informazioni relative al servizio vengono date da un sistema video/sonoro nonché da annunci da parte del personale di accompagnamento.

Nella maggior parte delle stazioni e fermate vengono date informazioni anche con teleindicatori al binario e da annunci sonori.

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



Informazioni sulla regolarità dei treni sono rese anche dal servizio web **PuntualTreno** di Sistemi Territoriali S.p.A., che in tempo reale e con l'ausilio di una grafica facilmente intuibile informa sulla puntualità di ogni treno presente sulla linea ferroviaria Adria-Mestre-Venezia S.L., Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona. Il servizio è accessibile da personal computer, tablet o smartphone. Nel corso del 2016 è stata realizzata un'apposita applicazione che consente il collegamento diretto al servizio PuntualTreno e che permette il controllo immediato della regolarità del servizio dei treni regionali di Sistemi Territoriali Spa.



Per informazioni possono essere contattati:

DIREZIONE FERROVIARIA DI PIOVE DI SACCO

Viale degli Alpini, 23 - 35028 PIOVE DI SACCO PD

tel. 049 58 40 265 - Fax 049 97 02 995

e-mail: ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it

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

Servizio di sportello

Ad eccezione delle stazioni di Rovigo, Verona e Ve.Mestre, tutte le stazioni e fermate sono impresenziate e sono in essere dei punti vendita di biglietti (presso edicole, tabaccherie, bar, ecc.), che gravitano in prossimità delle stesse ed il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito www.sistemiterritorialispa.it

La commercializzazione dei titoli di viaggio per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona è gestita da Trenitalia, con la propria rete di Biglietterie di stazione e punti vendita a terra e online.

Tariffe e titoli di viaggio

I biglietti di corsa semplice sono calcolati su scaglioni tariffari di 10 km.

Gli abbonamenti integrati sono calcolati su base chilometrica di 10 km.

Gli abbonamenti ferroviari interni sono calcolati per area geografica in analogia alla tariffazione parallela ACTV.

13. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

- **Obbligo al Trasporto**

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A. esegue il trasporto di persone e di bagagli, alle condizioni ed ai prezzi in vigore sulla linea Adria -V. Mestre, e per le linee Rovigo -Chioggia e Rovigo-Verona con i prezzi e le Condizioni di Trasporto di Passeggeri di Trenitalia, quando vi possa dar corso con i mezzi ordinari messi a disposizione e quando non ostino circostanze straordinarie o di forza maggiore.

Sono escluse dal trasporto e ne vengono necessariamente allontanate, anche durante il viaggio, le persone che rifiutino di sottomettersi alle prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio, quelle che offendono la decenza, siano causa di scandalo o di disturbo agli altri viaggiatori o si trovino in stato di ubriachezza.

- **Contratto di Trasporto**

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



- **Titoli di Viaggio: ammissione al trasporto**

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

Il viaggiatore deve convalidare il biglietto a terra con l'obliteratrice prima di salire in treno o in deroga convalidarlo secondo le modalità di seguito indicate.

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

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

Dopo la convalida, il biglietto non è cedibile e deve essere utilizzato entro 3 ore (Linea Adria-Mestre), entro 4 ore se in servizio integrato ST/Trenitalia per Venezia S.L. o sulle Linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona. Nei termini di validità, il biglietto di corsa semplice consente l'effettuazione di fermate intermedie senza l'obbligo di formalità al momento della risalita in treno.

Il biglietto di corsa semplice sulla linea Adria-Mestre è valido per effettuare un solo viaggio in unico senso direzionale per la tratta indicata e non ha limite di scadenza per l'utilizzo dal momento dell'acquisto. In caso di aumenti tariffari, il biglietto può essere utilizzato entro due mesi dalla variazione tariffaria.

Sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona i biglietti di corsa semplice non sono cedibili dopo la convalida e sono rimborsabili limitatamente per i casi previsti.



- **Convalida e condizioni d'uso dell'abbonamento**

L'abbonamento per la linea Adria - Mestre - Venezia è strettamente personale e non cedibile, è valido solo se accompagnato dalla relativa tessera di riconoscimento rilasciata da SISTEMI TERRITORIALI ed è valido solamente per il collegamento indicato sulla tessera di riconoscimento. L'abbonamento va convalidato a terra sulla macchina obliteratrice il primo giorno di utilizzo. È ammesso che il viaggiatore possa convalidare personalmente l'abbonamento (auto-convalida) con penna indelebile apponendo la data, l'orario di partenza e il luogo. Il viaggiatore, pena la non validità dell'abbonamento, è tenuto a controllare che sullo stesso sia riportato il numero della propria tessera di riconoscimento.

Sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona gli abbonamenti devono essere accompagnati da un valido documento di riconoscimento.

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

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

- **Trasporto dei Ragazzi**

1) Bambini di età inferiore ai quattro anni viaggiano gratuitamente se accompagnati da un Viaggiatore adulto munito di un titolo di viaggio valido e regolare e non devono occupare posto a sedere. Ogni Viaggiatore non può trasportare gratuitamente più di un bambino di età inferiore ai quattro anni.

2) i ragazzi dai 4 anni compiuti fino ai 12 da compiere pagano la tariffa ridotta.

- **Riduzioni Tariffarie**

Sono previste riduzioni tariffarie alle seguenti categorie di viaggiatori:

- 1) Comitive Scolastiche o Ordinarie: minimo 6 persone per la linea Adria-Mestre e 10 persone per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona.
- 2) Possessori di Carte Commerciali di Trenitalia:
 - “Carta Verde” (riservata ai viaggiatori di età compresa dai 12 ai 26 anni);
 - “Carta Argento” annuale e permanente (riservata ai viaggiatori oltre i 60 anni di età)
 - “Carta Blu” (riservata alle persone con disabilità)
- 3) Viaggiatori beneficiari di “Concessioni Speciali”;
 - Concessione III non vedenti;
 - Concessione VIII mutilati ed invalidi di guerra o per servizio;
- 4) Elettori residenti nel territorio nazionale ed estero che debbano esercitare il diritto di voto.
- 5) Solo per la linea Adria-Mestre, i viaggiatori invalidi civili L. 19/1996 (solo rilascio di abbonamento mensile a tariffa scontata dell’80%)

Viaggi di gruppo

La prenotazione dei viaggi di gruppo è obbligatoria e la disponibilità al trasporto deve essere verificata scrivendo a info@sistemiterritorialispa.it indicando il numero dei viaggiatori, giorno e ora dei treni che si intendono utilizzare e le località di arrivo/partenza: per viaggi nei mesi primaverili o in concomitanza con eventi/manifestazioni, si consiglia di verificare la disponibilità al trasporto con il maggior anticipo possibile.

Le **comitive ordinarie** di almeno 6 viaggiatori paganti usufruiscono di una tariffa ridotta per viaggi sulla linea Adria-Mestre-Venezia, previa consegna dell’elenco nominativo dei partecipanti al momento dell’acquisto del biglietto. Alle **comitive scolastiche** che viaggiano sulla linea Adria-Mestre-Venezia si accorda una tariffa ridotta e la gratuità di un accompagnatore ogni 15 viaggiatori paganti (massimo 5 gratuità), su presentazione dell’elenco nominativo dei viaggiatori su carta intestata dell’Istituto.

Il biglietto cumulativo per gruppi può essere acquistato:

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

Alle comitive che viaggiano sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona, si applicano le agevolazioni tariffarie previste dalle Condizioni Generali di Trasporto Trenitalia al momento dell’acquisto (ie.: il gruppo deve essere composto da minimo 10 viaggiatori; lo sconto accordato è pari al 10% della tariffa ordinaria

di corsa semplice). Previa verifica con i nostri Uffici della disponibilità al trasporto per il giorno e treno scelto, il biglietto di gruppo deve essere acquistato presso una Biglietteria di stazione di Trenitalia, le Agenzie di Viaggio abilitate da Trenitalia e contattando l'Ufficio Gruppi Trenitalia. Il biglietto cumulativo può essere richiesto anche al nostro Ufficio Commerciale, con pagamento a mezzo bonifico. In quest'ultimo caso, i biglietti potranno essere ritirati da un referente del gruppo su appuntamento o direttamente il giorno del viaggio a bordo treno.

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

La rete di vendita gestita da SISTEMI TERRITORIALI è costituita da 27 punti vendita, dotati di emettitrici da banco abilitate alla vendita di abbonamenti e biglietti.

Le tipologie di titoli di viaggio disponibili sono le seguenti:

- Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto;
- Biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno (solo linea Adria-Mestre-Venezia) ordinario o ridotto da acquistare a bordo con sovrapprezzo (ove previsto);
- Biglietto di supplemento per trasporto bicicletta al seguito;
- Biglietto speciale per eventi;

Abbonamenti in servizio Ferroviario interno ST:

- Abbonamento settimanale Ordinario (per tutte le categorie di viaggiatori), valido dal lunedì alla domenica;
- Abbonamento mensile Ordinario (per tutte le categorie di viaggiatori), con validità mese solare;
- Abbonamento annuale Ordinario 12 mesi;
- Abbonamento annuale per studenti valido 10 mesi da settembre a giugno;
- Abbonamenti annuali lavoratori Dipendenti in convenzione con l'ufficio del Mobility Management (pagamento mensile rateizzato)

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

- Abbonamento settimanale Ordinario, valido dal lunedì alla domenica;
- Abbonamento mensile Ordinario, con validità mese solare

Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV:

- Abbonamento mensile per studenti, con validità mese solare (sulle corse ACTV non vale la domenica);
- Abbonamento mensile Ordinario, con validità mese solare;
- Abbonamento annuale Ordinario (validità 12 mesi, vale la domenica);
- Abbonamento annuale studenti valido 12 mesi al costo di 9, con decorrenza dal 1° Settembre al 31 Agosto e valido la domenica.

L'abbonamento "misto" con origine o destinazione Venezia non è valido per viaggiare nella tratta ferroviaria compresa tra le stazioni di Mestre e Venezia Santa Lucia.

Scegliere il biglietto o l'abbonamento per viaggiare sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona

- **Abbonamenti regionali settimanali, mensili, trimestrali ed annuali**, utili per chi viaggia spesso all'interno della regione
- **Abbonamenti mensili ed annuali a tariffa regionale con applicazione Sovraregionale** per chi viaggia frequentemente tra due regioni

In caso il titolo di viaggio sia caricato su smart card Trenitalia "Veneto Unica", il viaggiatore è tenuto a conservare ed esibire anche la ricevuta di acquisto su richiesta del personale di controlleria per non incorrere nelle sanzioni previste nei casi di "abbonamento dimenticato" o "mancanza di biglietto".

- **Nuovo biglietto regionale valido per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona**

Dal 1° agosto 2016 il biglietto riporta l'indicazione del giorno in cui si vuole viaggiare e deve essere utilizzato entro le ore 23:59 di quello specifico giorno, può essere acquistato fino a 5 minuti prima di partire, con validità di 4 ore dalla convalida o dall'orario di partenza del treno scelto al momento dell'acquisto (nel caso di biglietto elettronico regionale).

Se il passeggero è ancora in viaggio a bordo del treno allo scadere della validità, potrà comunque arrivare a destinazione.

La data del viaggio potrà essere cambiata una sola volta, entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto ai costi e con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Trasporto di Trenitalia.

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

La libera circolazione sui trasporti pubblici.

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

- **Trasporto dei Bagagli**

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

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

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

- **Trasporto Animali**

- 1) Il viaggiatore può trasportare con sé gratuitamente un animale domestico da compagnia di piccola taglia custodito in apposito contenitore di dimensioni massime 70x30x50 cm;
- 2) A pagamento (tariffa ridotta) un cane di qualsiasi taglia senza diritto di occupazione del posto a sedere (l'animale va tenuto sul pavimento) munito di museruola e guinzaglio, purché non arrechi disturbo agli altri viaggiatori e al personale di servizio. Il Viaggiatore è responsabile di eventuali danni a cose o

persone che l'animale potrà arrecare. Qualora rechino disturbo agli altri viaggiatori, l'accompagnatore del cane, su indicazione del personale di bordo, è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno. Il trasporto dei cani guida accompagnatori di non vedenti è gratuito senza obbligo di museruola.

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

• **Trasporto Biciclette al Seguito**

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



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

• **Divieto di fumare**

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

• **Rispetto degli altri Viaggiatori / Obblighi e responsabilità**

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

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

- **Trasporto sostanze pericolose e nocive**

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

- **Danni al materiale rotabile e ai locali ferroviari**

L'Azienda impegna notevoli risorse per la manutenzione e la pulizia dei mezzi per assicurare un ambiente di viaggio consono alle esigenze della Clientela e, pertanto, si attende che i viaggiatori concorrano al mantenimento del decoro.

A norma di legge il Viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni e guasti arrecati ai veicoli, agli oggetti e ai locali dell'Azienda.

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

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

1) Richiesta Tessera di riconoscimento e compilazione del modulo.

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

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



2) Tessera di riconoscimento provvisoria

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

3) Tessera di riconoscimento definitiva

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

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

4) Variazione dei dati Tessera di riconoscimento

La tessera di riconoscimento definitiva, inviata per posta da SISTEMI TERRITORIALI, è prioritariamente abilitata all'acquisto di un abbonamento mensile, settimanale o annuale. Qualora il Viaggiatore abbia l'esigenza di apportare variazioni alla tipologia di abbonamento o al percorso di viaggio, è tenuto a richiedere alla biglietteria una nuova tessera al costo vigente.

5) Duplicato Tessera

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

6) Rimborsi

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

7) Obbligo di esibizione

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

B) Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV

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

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

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

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

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

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

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

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

- a. biglietteria di stazione chiusa o stazione priva di biglietteria;
- b. assenza o mancato funzionamento delle emettitrici automatiche di biglietti;
- c. chiusura o assenza di punti vendita alternativi di titoli di viaggio situati nel raggio di 300 metri e raggiungibili a piedi.

Inoltre, il sovrapprezzo non è dovuto nel caso in cui il viaggiatore abbia capacità motoria ridotta, derivante da causa fisica anche temporanea, o psichica, purché all'atto dell'accertamento l'incapacità risulti evidente ovvero sia prodotta adeguata certificazione entro i successivi quindici giorni presso gli uffici della Direzione di Esercizio di Pieve di Sacco.

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

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

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

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

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

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

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

Abusi (in conformità al DPR 753/80)

Il Viaggiatore trovato con biglietto oblitterato più volte od irregolare, oppure che tenti di sottrarsi al pagamento del biglietto ricorrendo a sotterfugi o che compia abusi sui biglietti è tenuto al pagamento del biglietto di viaggio a tariffa ordinaria più la penalità di € 50,00 per la linea Adria-Mestre e di € 200,00 per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona.

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

Mancato pagamento a bordo

Qualora il viaggiatore, a seguito di una regolarizzazione di bordo, non provveda al pagamento immediato, l'importo relativo alle tasse, sopportasse e altri diritti dovuto a SISTEMI TERRITORIALI dovrà essere versato mediante bollettino di C.C. postale intestato a SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.. Il bollettino sarà consegnato a bordo unitamente a copia del verbale dall'agente accertatore o verrà allegato al formale invito al pagamento inviato al domicilio del trasgressore nel caso in cui il verbale non sia stato notificato al momento della contestazione dell'infrazione.

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

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

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

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

Rimborsi e indennità

Diritto al rimborso

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

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

In caso di mancata effettuazione a causa di:

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

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

2) **Per rinuncia da parte del viaggiatore**

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

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

Non si effettuano rimborsi integrali o parziali di abbonamenti settimanali e mensili. Nel caso di abbonamenti annuali, si rimborsa la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili, considerando le frazioni di mese come mese intero.

Rimborso per errato acquisto

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

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

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

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

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

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

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

Per il calcolo delle percentuali di ritardo/soppressione del servizio, non disponendo della rilevazione dettagliata per singola stazione/fermata della tratta indicata sul titolo di viaggio, ma solo origine e destino della linea ferroviaria interessata, viene adottata la procedura di maggiorare del 10% la

percentuale di ritardi/soppressione origine-destino della linea ferroviaria interessata, al fine di comprendere anche i ritardi/soppressioni eventualmente interessanti le stazioni/fermate intermedie e quindi tutte le possibili tratte indicate sul titolo di viaggio.

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

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

Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi

La richiesta di indennità deve essere presentata personalmente o inviata per posta a:

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

allegando il biglietto in originale regolarmente obliterato alla partenza e all'arrivo.

La richiesta di indennità per viaggi sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona può essere presentata anche ad una biglietteria Trenitalia; nel caso di biglietto elettronico, la richiesta può essere inviata anche per email a info@sistemiterritorialispa.it allegando il biglietto elettronico regionale BER.

La richiesta di indennità dovrà pervenire entro e non oltre 30 giorni. La tempistica massima per il riconoscimento di rimborsi e/o indennità è pari a 90 giorni. Nel caso in cui la richiesta non venga accolta, verrà fornita all'utente la relativa motivazione.

Nel 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.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 2,00.

La richiesta di rimborso e/o indennità può essere fatta anche in lingua inglese.

La Direzione effettuerà l'immediato rimborso in contanti, previo appuntamento, negli Uffici di Piove di Sacco o a mezzo bonifico sul numero iban del conto indicato dal viaggiatore al momento della richiesta.

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

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

14. ELENCO PUNTI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI



ADRIA (RO)

Bar Station Cafè

Piazzale Trattati di Roma, 106 - Tel. 0426 900939

Stazione Autobus ex scalo R.F.I.

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura

Domenica

Tabaccheria da Elena

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura

Domenica

Edicola Crepaldi R.

P.zza A. Mario n. 1271

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura

Domenica pom. (Apertura a domeniche alterne)

CAVARZERE (VE)

Bar La Piazzetta

Via Pescheria, 12 - Tel. 0426-53853

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura

Mercoledì

Tabaccheria Smoke House, di Babolin Nicola

Via Pescheria, 31 - Tel. 0426-52583

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura

Domenica

PEGOLOTTE DI CONA (VE)

Tabaccheria Cavestro

Via Roma, 38 – Tel. 0426-308090

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

VILLA DEL BOSCO di Correzzola (PD)

Alimentari /Tabacchi Bottaro D.

Via Sandalo, 73 – Tel. 049-5819065

Ricariche IMOB abb.

chiusura Domenica

PONTELONGO (PD)

Tabaccheria Gobbi Katia

Via Roma, 441 - Tel. 049-9776428

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

Cartolibreria Picello ex Talpo

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica

ARZERGRANDE (PD)

Cartolibreria Friso P.

Via Roma, 51 – Tel. 049-9720199

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

PIOVE DI SACCO (PD)

Edicola Mattioli S.

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

Alimentari /Tabacchi Miotto S.

Via Michiel, 5 - Tel. 049-5841049

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Mercoledì pomeriggio e domenica

PIOVE DI SACCO (PD)

Emettitrici automatiche

Sala di attesa stazione ferroviaria

Rilascia Biglietti corsa semplice, ordinari e ridotti,
suppl. trasp. bici e abbonamenti settimanali e mensili

chiusura Attiva tutti i giorni

CAMPOLONGO MAGGIORE (VE)

Cartolibreria Veneta di Boscaro E.

Quartiere Copernico, 2 – Tel. 049-5848017

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Domenica pomeriggio

Cartoleria Berto dea Nea di Brusegan C.

Via Villa, 20/A - Tel. 049-9725370

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

CAMPAGNA LUPIA (VE)

Tab. Fassina A.

Via Repubblica, 24 - Tel. 041-5140301

Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

Bar Commercio di Zheng Aixiao

Via Repubblica, 160 - Tel. 041-460030

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Mercoledì pomeriggio

PROZZOLO di Camponogara (VE)

Tabaccheria all'Angolo, di Molon R.

Via A. Gramsci, 118 - Tel. 041-462723

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica

CAMPONOGARA (VE)

Edicola Aurora

Piazza Mazzini, 18

Solo ricariche IMOB

chiusura Domenica pomeriggio

CALCROCI DI Camponogara (VE)

Tabaccheria Il Giglio di Vinante G.

Via Cavour, 101 - Tel. 041-5150902

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

Bar Jolly

Via Calcroce, 57

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

chiusura Aperto tutti i giorni

MIRA BUSE (VE)

Tabaccheria Da Rold M.

Via Chiesa Gambarare, 18 - Tel. 041-420162

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Lun. pom. e Dom. pom. (apertura dom.le alternata ogni 15 gg.)

Tabaccheria Costantini

Via della Ferrovia, 16/A - Tel. 041-5600572

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB

chiusura Domenica pomeriggio (apertura dom.le alternata ogni 15 gg.)

ORIANO di Mira (VE)

Tabaccheria Andrea e Michela

Riviera S. Pietro, 121 - Tel. 041-5631787

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

chiusura Domenica pomeriggio

ORIAGO di Mira (VE)

Mini Market Stazione di Ongarato S.
Via Stazione, 12 - Tel. 041-5631603
Abilitata al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
chiusura Domenica e mercoledì pomeriggio

ORIAGO Porta Ovest

Tabaccheria El Tabaker di Pattarello Francesco
Via Ghebba, 61 - Tel. 041-472876
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
Ricariche IMOB abb. misti
chiusura Domenica

MESTRE VENEZIA

Soc. Cooperativa Portabagagli Mestre
Stazione Ferroviaria R.F.I.
1° binario stazione - Tel. 041-784446
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
chiusura Aperto tutti i giorni

VENEZIA S. Lucia

Deposito Bagagli Ki Point
Stazione Ferroviaria R.F.I.
1° binario stazione
Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva
chiusura Aperto tutti i giorni

ELENCO PUNTI VENDITA AGGIORNATO ALLA DATA DI PUBBLICAZIONE DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

