



**SISTEMI TERRITORIALI** S.p.A.

**Sistemi  
Territoriali**

**2018**

**Carta dei Servizi  
della Mobilità**

**2018**

**Carta dei Servizi  
della Mobilità**

# INDICE

<b>PREMESSA</b>	6
<b>Articolazione della Carta</b>	7
<b>PARTE I</b>	
<b>1. Principi della Carta</b>	8
Principi fondamentali del trasporto	9
<b>2. L'azienda</b>	10
Cenni storici	10
La linea	11
Le stazioni	13
Le fermate	14
Parco mezzi	15
I servizi	16
Alcuni dati indicativi	17
Integrazione modale	17
<b>PARTE II</b>	
<b>3. Regolarità del servizio</b>	18
Indicatori e standard di qualità del servizio	18
Puntualità treni	19
Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero	20
<b>4. Pulizia e igiene</b>	20
<b>5. Comfort del viaggio</b>	21
<b>6. Tutela dell'ambiente</b>	21
<b>7. Certificazione</b>	21

## **PARTE III**

<b>8. Tutela del Viaggiatore</b>	23
Sicurezza del viaggio	23
Gestione delle emergenze	23
Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore	23
Proposte e reclami	24
Coperture assicurative	25
Oggetti smarriti	25
<b>9. Servizi per viaggiatori diversamente abili</b>	25
<b>10. Rapporti con il Cliente</b>	26
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con il pubblico	26
<b>11. Diritti e doveri del viaggiatore</b>	26
Diritti del Cliente / Viaggiatore	26
Doveri del Cliente / Viaggiatore	27
<b>12. Informazioni</b>	28
Informazioni alla Clientela	28
Servizio di sportello	29
<b>13. Condizioni generali di trasporto</b>	30
<b>14. Elenco punti vendita biglietti e abbonamenti</b>	43
ALLEGATO 1    Questionario per l'Indagine sulla qualità percepita dai clienti	51
ALLEGATO 2    Indicatori di qualità	58

## 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 / 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 cliente;
- 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” contengono i riferimenti specifici che caratterizzano ciascun fattore ed i relativi livelli di performance, che si trovano in allegato.
- la terza parte esplicita 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 del 11luglio 1980, 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 del 4 luglio 2014 – “Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) 1371/2007, relativo ai diritti ed 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° 163/95 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 portatrici di handicap 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

- E' 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; d'altro canto, 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 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.

### **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. 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, a far data 1° gennaio 2016.

## Ferrovìa Adria - Mestre

Piove di Sacco, stazione centrale della linea, fu per un lungo periodo anche stazione di diramazione della linea Piove di Sacco-Padova della tranvia a vapore extraurbana successivamente elettrificata.

Analogamente la stazione di Oriago era diramazione della linea tranviaria che percorrendo la riviera del Brenta collegava Padova con Fusina.

Alla fine della seconda guerra mondiale iniziarono i lavori di ricostruzione ed il servizio riprese ufficialmente nel settembre del 1945 con la comparsa delle prime automotrici MAN.

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., società della 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

La linea è esercitata con:

- **trazione diesel nella tratta:**  
Adria - Piove di Sacco - Mestre

## STAZIONI E FERMATE

### LE STAZIONI

	Pensilina	Sala di Attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viagg. Handicap (1)	Parcheggio (2)
Mestre	■	■	■	■	■	■	■	■	-
Porta Ovest	■	-	■	■	■	■	■	■	■
Mira Buse	■	■	-	■	■	■	■	-	■
Campagna Lupia-C.nogara	-	■	-	■	■	■	■	-	■
Piove di Sacco	■	■	-	■	■	■	■	■	■
Cona Veneta	-	■	-	■	■	-	-	-	■
Cavarzere	-	■	-	■	■	-	-	-	■
Adria	■	■	■	■	■	■	■	-	■

- (1) stazioni abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta  
 (2) possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità delle stazione/fermata o nelle immediate vicinanze (massimo 200/300 m.)



Oriago

## LE FERMATE

	Pensilina	Sala di Attesa	Sottopasso	Obliteratrice	Punto vendita biglietti	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viagg. Handicap (1)	Parcheggio (2)
Oriago	■	-	-	■	■	■	■	■	■
Casello 11	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Casello 8	■	-	-	■	■	■	■	■	■
Bojon	■	-	-	■	■	■	■	-	■
Campolongo Maggiore	-	-	-	■	■	■	■	-	■
Arzergrande	-	■	-	■	■	■	■	-	■
Pontelongo	■	-	-	■	■	■	■	-	-
Cavarzere C.tro	-	-	-	■	■	■	-	-	■

- (1) fermate abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta  
 (2) possibilità di parcheggio libero di auto, moto e biciclette in prossimità delle stazione/fermata o nelle immediate vicinanze (massimo 200/300 m.)



Fermata Casello 8 (Campagna Lupia)

# PARCO MEZZI

## TRAZIONE DIESEL

Tipo	n.
Automotrici FIAT Ad 663	5
Automotrici FIAT Ad 668	4
Rimorchiate semipilota Bp 663	3
Automotrici STADLER ATR 110	2
Automotrici STADLER ATR 120	2
Automotrici STADLER ATR 126	3
Automotrici STADLER ATR 116	1
Automotrici FIAT Ad 668 <sup>1</sup>	11

<sup>1</sup> Automotrici noleggiate a Trenitalia



Deposito Officina di Piove di Sacco

Tutto il materiale rotabile è condizionato e soggetto ai controlli e revisioni stabilite dalla normativa vigente.



Stazione di Pieve di Sacco

## I SERVIZI

Il servizio è dedicato principalmente alla clientela pendolare (studenti, lavoratori) e 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 avvisi esposti nelle stazioni e fermate, sui treni e sul sito web aziendale:

[www.sistemiterritorialispa.it](http://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	420.000
Rovigo - Chioggia	6	133.300
Rovigo - Verona	14	436.000

Linea	Corse giornaliere	Treni km/anno
Adria - Mestre	35 <sup>(1)</sup>	567.749
Rovigo - Chioggia	24 <sup>(2)</sup>	380.392
Rovigo - Verona	28 <sup>(3)</sup>	702.954

(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

## INTEGRAZIONE MODALE

I servizi offerti sono collegati con Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.

Sistemi Territoriali S.p.A. aderisce al circuito commerciale di Trenitalia S.p.A. e per la linea Adria-Mestre sono in essere accordi commerciali con l'Azienda Consorzio Trasporti Veneziano per abbonamenti di trasporto misto/integrato.



## PARTE SECONDA

### 3. REGOLARITÀ 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 maniera tale da intervenire prontamente in caso di anomalità.

Il dato medio della frequenza degli arrivi e partenze nelle ore di punta (ore 6:00 – 8:30 e 16:30 – 19:30) è di:

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

**Nell'anno 2017, sono giunti in orario la seguente percentuale di treni:**

Linea	Fascia ore di punta (valore medio)	Tutti i treni (valore medio)
Adria - Mestre	Circa 99,6%	Circa 99,5%
Rovigo - Chioggia	Circa 99,7%	Circa 96,2%
Rovigo - Verona	Circa 94,0%	Circa 93,9%

Dati consuntivati al 31 ottobre con sviluppo previsione al 31 dicembre 2017

#### 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, generalmente nel periodo scolastico novembre/dicembre, viene eseguito un sondaggio mirato all’acquisizione della qualità percepita dal viaggiatore. Degli incaricati consegnano a bordo treno un questionario da compilare da parte dei viaggiatori (Allegato 1 del presente fascicolo).

Detto questionario può essere acquisito anche dal sito web di Sistemi Territoriali S.p.A. e per quanto concerne la linea Adria – Mestre anche tramite i punti vendita dei titoli di viaggio che gravitano in prossimità delle stazioni e fermate.

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	<b>Adria - Mestre (*)</b>	Dati 2017		Obiettivo 2018	
		>5'	>15'	>5'	>15'
Puntualità treni nei giorni da lunedì a venerdì nelle fasce "ore di punta"		99,6%	98,9%	98,7%	98,9%

Indicatore	<b>Rovigo - Chioggia (*)</b>	Dati 2017		Obiettivo 2018	
		>5'	>15'	>5'	>15'
Puntualità treni nei giorni da lunedì a venerdì nelle fasce "ore di punta"		95,4%	98,2%	95,5%	98,5%

Indicatore	<b>Rovigo - Verona (*)</b>	Dati 2017		Obiettivo 2018	
		>5'	>15'	>5'	>15'
Puntualità treni nei giorni da lunedì a venerdì nelle fasce "ore di punta"		93,7%	98,0%	93,9%	98,2%

(\*) Dati consuntivati al 31 ottobre con sviluppo previsione al 31 dicembre 2017

## 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 6:00 alle ore 9:00
- dalle ore 18:00 alle ore 21:00

In previsione di sciopero, potendosi verificare situazioni difformi 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 viene effettuata con cadenza giornaliera, mentre nelle altre stazioni e fermate della linea Adria-Mestre gli interventi di pulizia programmati vengono effettuati con cadenza almeno mensile <sup>(1)</sup>. 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 2 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 a cura di 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 da 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 DI QUALITÀ

Sistemi Territoriali S.p.A. ha conseguito il certificato di qualità IT09/0818 a norma della ISO 9001:2008 ed il certificato della Sicurezza e Salute sul lavoro IT13/0554 a norma della OHSAS 18001 Ed. 2007 rilasciati entrambi da SGS (System e Services Certification). 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.



## 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, 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, 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 personale di bordo e di stazione è preposto a ricevere indicazioni e/o suggerimenti od eventuali segnalazioni relative ad anomalie verificatesi sia a bordo che a terra; per la linea Adria-Meatre qualsiasi rimostranza è presente presso la stazione di Piove di Sacco e presso gli uffici dei capi stazione delle stazioni comuni, un apposito "Registro dei Reclami".

Per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona il "Registro Reclami" è presente nella stazione di Rovigo presso l'ufficio del delegato aziendali.

I reclami (o eventuali suggerimenti) possono essere inoltrati, anche telefonicamente, verbalmente, per iscritto, tramite fax, mail o attraverso il servizio postale, a:

**SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.**  
**Sede Legale**  
**Piazza Zanellato, 5**  
**35131 PADOVA**  
**Tel. 049774999 Fax. 049774399**  
**e-mail: info@sistemiterritorialispa.it**  
**PEC: sistemiterritorialispa@legalmail.it**

Tutti i reclami vengono analizzati ed entro 30 giorni dalla ricezione viene data risposta al cliente.

## Segnalazioni e Reclami 2017

Sono pervenuti numero 40 segnalazioni/reclami, ai quali è stato dato seguito con le modalità indicate nel seguente prospetto:

Reclami 2016	Reclami 2017	Risposto nei termini		Risposto oltre i termini		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
N. 50	N. 40	N. 35	87,5 %	N. 2	5,0 %	N. 2	5,0 %	N. 1	2,5 %

(\*) I dati si riferiscono a richieste informazioni/segnalazioni/reclami pervenuti nel periodo: dal 1° gennaio al 31 ottobre 2017

## 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 alla Direzione di Esercizio dei Sistemi Territoriali S.p.A. Esercizio Ferroviario – Piove di Sacco PD.



## Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti a bordo dei treni o nelle stazioni e fermate è possibile contattare l'azienda tramite il Numero Verde, gratuito per chiamate da telefonia fissa, 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 O A MOBILITÀ RIDOTTA

L'azienda volendo dare particolare attenzione alle specifiche esigenze alle persone diversamente abili, sta attrezzando le stazioni in modo tale da poter consentire 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 possa per motivi tecnici eccezionalmente 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.

Per le stazioni V.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 identificativo, ed è a disposizione della clientela per qualsiasi problema riguardante il servizio.

## 11. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

I livelli di qualità, sono condizionati anche dal comportamento del Viaggiatore 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 anomalità 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 recare 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 se 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 desunte anche tramite il sito web:

[www.sistemiterritorialispa.it](http://www.sistemiterritorialispa.it)



e dal numero verde, gratuito per le chiamate da telefonia fissa, 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, da tablet o smartphone.

Nel corso del 2016 è stata realizzata un'apposita applicazione che consente il collegamento diretto al servizio PuntualTreno e che permette quindi il controllo immediato della regolarità del servizio dei treni regionali di Sistemi territoriali Spa.

App PuntualTreno



**Per informazioni possono essere contattati:**

### **DIREZIONE DI ESERCIZIO 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](mailto:ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it)

### **UFFICIO AMMINISTRATIVO**

Orario: 9,00 – 16,00 dal lunedì al giovedì  
Orario: 9,00 – 13,00 il venerdì  
(tel. 049 5840265 - fax 049 9702995)

### **UFFICIO COMMERCIALE / TRAFFICO/RAPPORTO CON IL PUBBLICO**

Orario: 9,00 – 12,00 da lunedì a venerdì.  
(tel. 049 5840265 - fax 049 9702995)

### **UFFICIO INFORMAZIONI**

#### **PRENOTAZIONI COMITIVE**

Orario: 9,00 – 16,00 dal lunedì al giovedì  
Orario: 9,00 – 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 (edicole, tabaccherie, bar, ecc), che gravitano in prossimità delle stesse ed il cui elenco è indicato appresso (i punti vendita delle linee Rovigo – Chioggia e Rovigo – Verona non sono gestiti da Sistemi Territoriali Spa).

## 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 necessario 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) prima di salire in treno, acquistandolo presso i punti di vendita abilitati, 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 di seguito indicata.

- **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 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 inter-medie 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 il chilometraggio previsto dalla tratta tariffaria.

Il biglietto di corsa semplice non ha limite di scadenza per l'utilizzo dal momento dell'acquisto; in caso di aumenti tariffari il biglietto può essere usufruito 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.



- **Condizioni d'uso dell'abbonamento e convalida**

L'abbonamento per la linea Adria - Mestre - Venezia è strettamente personale e non cedibile ed è valido solo se accompagnato dalla relativa tessera di riconoscimento rilasciata da SISTEMI TERRITORIALI, è valido solo 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 o, convalidarlo con l'obliteratrice alla prima occasione utile.

Il viaggiatore, pena la non validità dell'abbonamento, è tenuto a controllare che sullo stesso sia riportato il numero della 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 o rimborsabile in caso di mancato o parziale utilizzo, o, nel caso di smarrimento, furto o distruzione.

Per l'abbonamento annuale è ammesso, per una sola volta, il rilascio di un duplicato ai costi previsti, è inoltre consentito il rimborso per rinuncia da parte dell'abbonato con applicazione delle deduzioni previste.

### • **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”;
  - “conc. III non vedenti;
  - “conc. 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%)

### • **Titoli di viaggio disponibili sulla linea Adria-Mestre**

La rete di vendita dei titoli di viaggio gestita da SISTEMI TERRITORIALI è costituita da 29 punti vendita, dotati di emettitrici da banco e abilitate alla vendita di abbonamenti e biglietti.

**Le tipologie di titoli di viaggio disponibili sono le seguenti:**

- Biglietto di corsa semplice ordinario o ridotto per le categorie beneficiarie (da acquistare a terra);
- Biglietto di corsa semplice o di andata e ritorno ordinario o ridotto da acquistare a bordo con sovrapprezzo se previsto (solo linea Adria-Mestre);
- Biglietti di supplemento per trasporto bicicletta al seguito);
- Biglietti speciali per eventi;

### **Abbonamenti in servizio Ferroviario ST:**

- Abbonamento settimanale Ordinario (per tutte le categorie di viaggiatori) valido dal Lunedì alla Domenica;
- Abbonamento mensile Ordinario (per tutte le categorie di viaggiatori) validità mese solare vale la Domenica;
- Abbonamento annuale Ordinario 12 mesi (per tutte le categorie diverse da studente) valido la domenica;
- Abbonamento annuale per studenti valido 10 mesi: da Settembre a Giugno (valido la Domenica);
- Abbonamenti annuali lavoratori Dipendenti in convenzione con l'ufficio del Mobility Management (pagamento mensile rateizzato, valido la domenica)

### **Abbonamenti in servizio Integrato ST/Trenitalia per Venezia S.L. Venezia porto Marghera:**

- Abbonamento settimanale Ordinario (riservato a tutte le categorie di viaggiatori), valido dal Lunedì alla Domenica;
- Abbonamento mensile Ordinario (riservato a tutte le categorie di viaggiatori) validità mese solare, vale la Domenica;

### **Abbonamenti in servizio Misto ST/ACTV:**

- Abbonamento mensile per studenti (validità mese solare; sulle corse ACTV non vale la Domenica);
  - Abbonamento mensile Ordinario (riservato a tutte le categorie di viaggiatori diverse da studente), validità mese solare vale la Domenica sia sulle corse ferroviarie sia sulle corse ACTV);
  - Abbonamento annuale Ordinario (12 mesi, riservato a tutte le categorie di viaggiatori diverse da studente) vale la Domenica;
  - Abbonamento annuale studenti valido e 12 mesi al costo di 9; dal 1° Settembre al 31 Agosto: Valido la domenica
  - L'abbonamento misto cn estinazione Venezia non è valido nella tratta ferroviaria Mestre- Venezia S. Lucia
- **Scegliere il biglietto o l'abbonamento, offerte tariffarie**  
**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 viaggi con origine in una regione e destinazione in un'altra, per chi viaggia frequentemente.

- **Altri vantaggi per chi usa il treno:**

Carta Blu, Carta Verde, Carta d'Argento, e le offerte Comitive con agevolazioni per chi viaggia sui treni regionali. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

- **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 può essere utilizzato entro le ore 23:59 di quello specifico giorno, può essere acquistato fino a 5 minuti prima di partire mentre la validità sarà di 4 ore dalla validazione.

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.

Il cambio è gratuito presso le self service e le biglietterie di Trenitalia, mentre prevede Un costo di € 0,50 se richiesto nei punti vendita SisalPay, LisPaga di Lottomatica e SIR Tabacchi.

Il Biglietto può essere cambiato anche nell'agenzia viaggi dov'è stato acquistato, con una commissione variabile, a discrezione dell'agenzia stessa.

Il cambio itinerario ed il rimborso del biglietto in caso di rinuncia al viaggio, da effettuarsi sempre entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, restano invariati.

- **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.

- **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 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 animali domestici di piccola taglia racchiusi in appositi contenitori max 70x 30x50;
- 2) A pagamento (tariffa ridotta) un cane di qualsiasi taglia senza diritto di occupazione del posto a sedere (da tenere 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. 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.

## • **Trasporto Biciclette al Seguito**

- Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli (chiuso da non occupare spazio) o smontate e contenute sull'apposita sacca di dimensioni massime cm. 80x110x40.
- 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, per numero massimo di 5 per treno.



Per gruppi superiori a 5 biciclette (non in sacca) è necessario prenotare il trasporto alla Direzione di Esercizio di Piove di Sacco.

Il Viaggiatore deve provvedere personalmente alle operazioni di carico/scarico della bicicletta.

Per le linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona è consigliabile prenotare il viaggio inviando una mail a [so.fam@sistemiterritorialispa.it](mailto:so.fam@sistemiterritorialispa.it), l'accesso al treno sarà subordinato alla disponibilità dei posti.

## • **Divieto di fumare**

Ai sensi di legge è fatto divieto assoluto di fumare (anche sigarette elettroniche) sui treni è nelle sale d'attesa. I viaggiatori trovati a fumare o fare uso di sigarette elettroniche sono assoggettati al pagamento di una sanzione amministrativa.

- **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;
- Rispettare il divieto di fumare, comprese le sigarette elettroniche;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo a altre persone;
- 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.

- **Trasporto sostanze pericolose e nocive**

E'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.

È severamente vietato lanciare qualsiasi oggetto dai finestrini anche a treno fermo.

• **Regolamento per le Tessere di Riconoscimento della linea Adria-Mestre**  
**A) Abbonamenti in servizio Ferroviario ST o in servizio integrato Sistemi Territoriali/Trenitalia:**

1) richiesta Tessera di riconoscimento e compilazione modulo  
 Il viaggiatore che intende acquistare un qualsiasi abbonamento nelle tipologie di cui sopra deve preventivamente compilare il modulo di richiesta, dal valore attuale di € 8,00 acquistabile presso un punto vendita di SISTEMI TERRITORIALI. La richiesta va compilata in ogni sua parte e corredata di una foto formato tessera recente; non occorre presentare alcuna certificazione relativa al rapporto di lavoro dipendente o allo condizione di studente.  
 Il Viaggiatore beneficiario di agevolazioni tariffarie (ex I-R.19/96) è tenuto a presentare, oltre la foto, la fotocopia della Tessera Regionale per "Agevolazioni di Viaggio" rilasciata dalla Provincia.

2) Tessera di riconoscimento provvisoria  
 La richiesta tessera di riconoscimento va consegnata ad un Punto vendita di SISTEMI TERRITORIALI, che rilascia al Viaggiatore il tagliando che avrà valore di "tessera provvisoria", che, consentirà di acquistare da subito i biglietti di abbonamento.

3) Tessera di riconoscimento definitiva  
 Sulla base dei dati riportati nella richiesta, SISTEMI TERRITORIALI emetterà la tessera definitiva che sarà inviata per posta all'indirizzo fornito dal Viaggiatore.



La tessera definitiva SISTEMI TERRITORIALI è valida 3 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. La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi.

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 se per il servizio interno ST. 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 attuale di € 5,00.
- 6) Rimborsi  
Non è dato alcun diritto al viaggiatore di richiedere rimborsi totali o parziali per i periodi non utilizzati sia che si tratti della tessera che del titolo di viaggio, salvo casi particolari oggettivamente motivati e riferiti esclusivamente all'abbonamento annuale.
- 7) Obbligo di esibizione  
Il Cliente che sale a bordo dei mezzi è tenuto ad esibire l'abbonamento unitamente alla tessera di riconoscimento al personale ispettivo aziendale.  
Il Viaggiatore sprovvisto per qualsiasi motivo di abbonamento, anche se in possesso della tessera, dovrà munirsi di regolare biglietto di corsa semplice. In caso contrario sarà soggetto alle sanzioni previste.

## **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 mediante l'apposita modulistica presso una biglietterie ACTV di:

Venezia Piazzale Roma - Venezia Tronchetto – Mestre Piazzale Cialdini - Mestre Stazione F.S. - Dolo – Sottomarina; la tessera viene emessa al momento della richiesta.

Una volta in possesso della tessera Venezia Unica, le ricariche per abbonamenti in servizio misto mensili o annuali sono acquistabili esclusivamente presso i punti vendita di SISTEMI TERRITORIALI dotati di terminale IMOB (consultare l'elenco)

### **• Maggiorazioni di prezzo sui biglietti**

#### **Sanzioni e penalità a carico degli utenti trasgressori**

Il Viaggiatore è tenuto ad esibire le proprie generalità, ai fini dell'identificazione, 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 è non avvisa il personale del treno soggetto ai seguenti pagamenti:

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 verifichino 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 Piove di Sacco Viale degli Alpini, 23

### **Il viaggiatore che sale a bordo treno con biglietto non convalidato 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 10 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 obliterato 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 – 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., bollettino che sarà consegnato a bordo, assieme a copia del verbale dall'agente accertatore o, che troverà allegato al formale invito al pagamento inviato al domicilio del Viaggiatore nel caso in cui il verbale non sia stato notificato a bordo.

Il trasgressore potrà chiedere di essere ascoltato personalmente e/o far pervenire eventuali osservazioni entro 30 giorni dal consegna/ ricevimento del verbale, scrivendo a SISTEMI TERRITORIALI S.p.A. Viale degli Alpini, 23 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 soprattasse 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 Piove di Sacco o, a mezzo bonifico bancario.

Non si effettuano rimborsi integrali o parziali di abbonamenti settimanali e mensili.

#### **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%.

Limitatamente agli abbonamenti annuali, con validità residua di almeno un mese viene riconosciuto il rimborso in tanti dodicesimi quanti sono i mesi interi non usufruiti, calcolando la differenza tra quanto pagato e quanto dovuto per uno o più abbonamenti a tariffa mensile ordinaria, considerando la frazione 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 soli biglietti di corsa semplice (da Reg. UE n.1371/07)**

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

- Il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 3,00);
- Il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 2,00);

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 2,00. La richiesta di indennità può essere presentata personalmente o inviata per posta alla Direzione di Esercizio Ferroviario Viale degli Alpini n. 23 – 35028 Piove di Sacco (PD), con allegato il biglietto in originale regolarmente obliterato alla partenza e all'arrivo. La richiesta di indennità dovrà pervenire entro e non oltre 30 giorni.

La Direzione emetterà un biglietto a fascia chilometrica oppure, nel caso in cui il viaggiatore lo abbia esplicitamente richiesto, effettuerà l'immediato rimborso in denaro o trasmetterà le credenziali per ottenere il rimborso presso un punto vendita da concordare con il viaggiatore tra quelli indicati nell'elenco pubblicato sul sito web [www.sistemiterritorialispa.it](http://www.sistemiterritorialispa.it).

### **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 autosostitutivo, rimane inferiore a 60 minuti.

## 14. ELENCO PUNTI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI •



### ADRIA (RO)

#### **Bar Station Cafè**

Piazzale Trattati di Roma, 106 - 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

Ricariche IMOB abb. misti

*chiusura* Domenica pom. (Apertura a domeniche alterne)

#### **Bar Ferrovia**

Via U. Maddalena n. 3 – interno stazione ferroviaria

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

*chiusura* Lunedì

## 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)

### **Aclibar di Canton Simonetta**

Via G. Marconi, 16 - 0426-355130

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

*chiusura* Lunedì

## VILLA DEL BOSCO di Correzzola (PD)

### **Alimentari /Tabacchi Bottaro D.**

Via Sandalo, 73 - 049-5819065

Ricariche IMOB abb.

*chiusura* Domenica

## PONTELONGO (PD)

### **Caffè Centrale di Bertani E.**

Via Roma, 41 - Tel. 049-9775031

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

*chiusura* Domenica

### **Tabaccheria Talpo L.**

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 - 049-9720199

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

*chiusura* Sabato pomeriggio e domenica pomeriggio

## PIOVE DI SACCO (PD)

### **Edicola Mattioli S.**

Via Cò del Panico, 13 - Tel. 049-5841983

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

*chiusura* Martedì pomeriggio e domenica pomeriggio

**Alimentari /Tabacchi Miotto M.**

Via Michiel, 5 - Tel. 049-5841049

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

*chiusura* Mercoledì pomeriggio e domenica

**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 - 049-5848017

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

*chiusura* Domenica pomeriggio

## BOJON di Campolongo Maggiore (VE)

**Cartoleria Berto dea Nea di Brusegan C.**

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

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

*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 Haixiho**

Via Repubblica, 160 - Tel. 041460030

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

*chiusura* Mercoledì mattina

## 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

### **Tabaccheria Edicola Tietto F.**

Via Gramsci, 77 - Tel. 041-5150154

Ricariche IMOB abb. misti

*chiusura* Domenica pomeriggio

## 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

### **Edicola Arcobaleno di Lazzaro A.**

Via Cavour, 88 - Tel. 041-4174313

Abilitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

Ricariche IMOB abb. misti

*chiusura* Domenica pomeriggio

## 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

**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

## ORIANO Porta Ovest

**Tabaccheria Pattarello**

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

Abitata anche al rilascio di biglietti per comitiva

*chiusura* Aperto tutti i giorni





 **SISTEMI TERRITORIALI** S.p.A.

