

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

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

RELAZIONE ANNUALE

2021

	Pag.
<b>Indice</b>	
<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>Certificazione</b>	<b>4</b>
<b>Informazione e titoli di viaggio</b>	<b>5</b>
Informazioni alla clientela	5
Biglietti - tipologia e modalità di acquisto	6
Trasporto della bicicletta al seguito del viaggiatore	7
Punti vendita	8
<b>Rimborsi e indennità</b>	<b>9</b>
Diritto al rimborso	9
Rimborso per errato acquisto	9
Indennità per ritardo per i biglietti di corsa semplice (art. 17 del Reg CE n. 1371/2007)	9
Indennità da ritardo per biglietti di abbonamento (Delibera 106/2018 ART)	9
Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi	10
<b>Segnalazioni e reclami 2020</b>	<b>11</b>
<b>Oggetti smarriti</b>	<b>11</b>
<b>Indagine sul grado di soddisfazione della clientela</b>	<b>11</b>
<b>Treni e stazioni</b>	<b>12</b>
Accessibilità a stazioni/fermate e treni	12
Servizi alle persone con disabilità o mobilità ridotta	12
Soddisfazione dell'utenza in relazione all'accessibilità ai treni e stazioni/fermate	13
<b>Regolarità del servizio, frequenza e puntualità dei treni</b>	<b>13</b>
<b>Pulizia del materiale rotabile e delle strutture</b>	<b>14</b>
<b>Ambiente</b>	<b>15</b>
<b>Attività di miglioramento programmate</b>	<b>16</b>
<b>Interventi messi in atto per il risparmio energetico nell'anno 2020</b>	<b>17</b>
Sito virtuale di trasporto: considerazioni	17
Influenza degli impianti di climatizzazione sui consumi energetici del materiale rotabile	18
<b>Proposte di efficientamento energetico per il futuro</b>	<b>20</b>
Piano di monitoraggio	20

## Premessa

Dando attuazione all'art. 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, le Imprese Ferroviarie devono verificare e rendere noto tramite una relazione annuale da pubblicare sul proprio sito internet, le prestazioni realizzate in base alle norme di qualità del servizio.

Sistemi Territoriali S.p.A. (di seguito Sistemi Territoriali) aggiorna annualmente la propria Carta dei Servizi della Mobilità e la pubblica sul sito [www.sistemiterritorialispa.it](http://www.sistemiterritorialispa.it), ove sono presenti tutte le informazioni relative agli indicatori di qualità acquisiti a seguito dell'indagine mirata a conoscere il grado di soddisfazione della clientela.

Sulla succitata Carta dei Servizi e sulle Condizioni Generali di Trasporto, sono riportati in particolare:

### **Informazioni e titoli di viaggio:**

- informazioni alla clientela
- biglietti, tipologia e modalità di acquisto
- punti vendita
- rimborsi e indennità nel caso di ritardo o soppressione del servizio
- oggetti smarriti
- tempestività nella risposta ai reclami

### **Treni e stazioni:**

- accessibilità alle fermate/stazioni e ai treni
- regolarità del servizio, frequenza e puntualità dei treni
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi
- servizi di assistenza alle persone con disabilità e mobilità ridotta

### **Ambiente**

### **Attività di miglioramento programmate**

## Certificazione

La società effettua il servizio di trasporto pubblico viaggiatori, in virtù del Contratto di Servizio sottoscritto con Infrastrutture Venete Srl sulle linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia.

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

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

Il Sistema di Gestione Qualità di Sistemi Territoriali è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti della norma ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria; erogazione e servizio di manovra e formazione treni per conto terzi. Sistemi Territoriali ha altresì acquisito la certificazione UNI ISO 45001:2018 per il proprio Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria; erogazione del servizio di manovra e formazione treni per conto terzi; progettazione, realizzazione e gestione di lavori, opere ed infrastrutture civili, industriali, ferroviarie, idroviarie, idrauliche, intermodali portuali; gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali; gestione banche dati natanti Regione Veneto.

## Informazione e titoli di viaggio

### Informazioni alla clientela

Le informazioni sui servizi offerti, in formato cartaceo, sono reperibili in tutte le stazioni e fermate con affissione in apposite bacheche. Vengono puntualmente esposti:

- Orari delle corse
- Titoli di viaggio disponibili e ammissione al trasporto
- Informazioni sulle corse che offrono il servizio di trasporto bici al seguito del viaggiatore
- Informazioni sui servizi dedicati ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta
- Informazioni su scioperi, perturbazioni della circolazione (es. interruzioni programmate della circolazione e servizi autosostitutivi), eventi vari programmati (es. treni straordinari)

Informazioni e comunicati sulle novità sono pubblicate appena disponibili anche sul sito internet [www.sistemiterritorialispa.it](http://www.sistemiterritorialispa.it)

Inoltre, sono a disposizione del viaggiatore utili strumenti quali **PuntualTreno**, che mettono in condizione l'utenza di monitorare in tempo reale l'andamento del servizio e la puntualità delle corse. Il servizio è accessibile da personal computer, tablet o smartphone. Nel corso del 2016 è stata realizzata un'apposita applicazione web che consente il collegamento diretto al servizio PuntualTreno.



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 bordo.

Sistemi Territoriali non ha propri sportelli all'interno delle stazioni e fermate. Ciononostante, l'informazione e assistenza alla clientela viene garantita dal personale di bordo e da monitor e annunci sonori da parte del Gestore dell'Infrastruttura e per il tramite del Personale delle Biglietterie Trenitalia (stazioni di Rovigo, Verona Porta Nuova, Venezia Mestre e Venezia Santa Lucia) e della propria rete di punti vendita concessionari.

Il cliente ha possibilità di acquisire informazioni anche contattando direttamente gli Uffici della Direzione di Esercizio Ferroviario, con le seguenti modalità:

- Numero verde gratuito: 800 366 766
- Telefono: 049 584 0265
- Fax: 049 970 2995
- E-mail: [ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it](mailto:ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it)
- Pec: [ferroviaadriamestre@pec.sistemiterritorialispa.it](mailto:ferroviaadriamestre@pec.sistemiterritorialispa.it)
- Indirizzo: Sistemi Territoriali S.p.A. - Direzione Ferroviaria  
Viale degli Alpini n. 23  
35028 - Piove di Sacco (PD)

## Biglietti - tipologia e modalità di acquisto

I prezzi dei biglietti di corsa semplice e degli abbonamenti integrati ST/Trenitalia sono calcolati su fasce tariffarie chilometriche di 10 km, mentre gli abbonamenti ferroviari interni della linea Adria-Mestre sono calcolati per area geografica in analogia alla tariffazione di AVM/Actv. I prezzi di biglietti e abbonamenti per le linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia seguono la tariffazione a fasce chilometriche di Trenitalia per viaggi nell'area regionale del Veneto (tariffe dei gruppi 39/21 e 40/21).

I biglietti devono essere convalidati prima della partenza del treno utilizzato nella località d'inizio del viaggio mediante le obliterate. In caso di mancanza o non funzionamento di tutte le validatrici della fermata/stazione, il viaggiatore deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita in treno. Il viaggiatore che si trova in treno allo scadere della validità del biglietto può proseguire il viaggio già iniziato fino alla stazione di destinazione senza effettuare fermate intermedie.

L'abbonamento per la linea Adria-Mestre-Venezia è strettamente personale e incedibile, l'abbonato deve esibirlo unitamente alla propria tessera di riconoscimento rilasciata da Sistemi Territoriali ed è valido solamente per il collegamento indicato sulla tessera. L'abbonamento va convalidato a terra mediante l'obliterate il primo giorno di utilizzo. In caso l'obliterate non funzioni, il viaggiatore può 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.

Tutti gli abbonamenti in formato elettronico nonché gli abbonamenti per le due linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona 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.

Se il titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) è 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.

L'abbonamento in servizio "misto ST/Actv" viene caricato esclusivamente su tessera IMOB/VeneziaUnica rilasciata da AVM-Actv ed è valido solo se alla tessera si accompagna la ricevuta di acquisto. L'abbonamento "misto ST/Actv" con origine o destinazione Venezia SL o Porto Marghera non è valido per viaggiare nella tratta ferroviaria compresa tra le stazioni di Mestre e Venezia Santa Lucia.

I titoli di viaggio disponibili per la linea Adria-Mestre-(Venezia) sono i seguenti:

- Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto, interno ed in servizio integrato ST/Trenitalia;
- Biglietto di supplemento per trasporto bicicletta al seguito;
- Biglietto speciale per eventi;
- Abbonamento settimanale Ordinario interno o in servizio integrato ST/Trenitalia, valido dal lunedì alla domenica per la sola settimana indicata;
- Abbonamento mensile Ordinario interno o in servizio integrato ST/Trenitalia, con validità dal primo giorno sino all'ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato;
- Abbonamento annuale Ordinario interno, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo;
- Abbonamento annuale interno per studenti valido 10 mesi dal 01 settembre al 30 giugno successivo;
- Abbonamento annuale interno riservato ai lavoratori dipendenti delle Aziende che hanno aderito alla convenzione "Mobility Manager" (pagamento mensile rateizzato), valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all'ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo.

- Abbonamento mensile in servizio “misto” ST/Actv per studenti, con validità dal primo giorno sino all’ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato (sulle corse Actv non vale la domenica);
- Abbonamento mensile Ordinario in servizio “misto” ST/Actv, con validità dal primo giorno sino all’ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato;
- Abbonamento annuale Ordinario in servizio “misto” ST/Actv, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all’ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo;
- Abbonamento annuale studenti in servizio “misto” ST/Actv valido 12 mesi al costo di 9, con decorrenza dal 01 settembre al 31 agosto successivo.

I titoli di viaggio disponibili per le linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia sono i seguenti:

- Biglietto di corsa semplice ordinario e ridotto;
- Biglietto di supplemento per trasporto bicicletta al seguito;
- Biglietto speciale per eventi;
- Abbonamento settimanale, valido dal lunedì alla domenica per la sola settimana indicata;
- Abbonamento quindicinale, valido dal 01 al 15 oppure dal 16 fino a fine mese solare;
- Abbonamento mensile, con validità dal primo giorno sino all’ultimo giorno del mese solare di riferimento indicato;
- Abbonamento trimestrale, valido per tre mesi solari consecutivi decorrenti dalla data riportata sull’abbonamento e scade, in ogni caso, alle 24,00 dell’ultimo giorno del terzo mese solare;
- Abbonamento annuale, valido dal primo giorno del mese solare di inizio di validità fino all’ultimo giorno del dodicesimo mese solare successivo.

### Trasporto della bicicletta al seguito del viaggiatore

Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli (chiuso 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.

## Punti vendita

L'utenza della linea Adria-Mestre-Venezia trova biglietti e abbonamenti sia online sul portale di bigliettazione di sistemi Territoriali SpA, sia presso la rete di concessionari di Sistemi Territoriali (edicole, tabaccherie, bar e negozi spesso posti nelle immediate vicinanze delle fermate ed il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito [www.sistemiterritorialispa.it](http://www.sistemiterritorialispa.it)). A partire dal 2020, gli abbonamenti in servizio "misto ST/Actv" possono essere acquistati anche presso le Agenzie e Biglietterie della rete di vendita "Venezia Unica" (elenco aggiornato su [www.veneziauica.it](http://www.veneziauica.it)).

Biglietti e abbonamenti per viaggiare sulle linee Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona sono disponibili sia online sul portale di bigliettazione di sistemi Territoriali SpA sia presso la rete di vendita Trenitalia (emittitrici automatiche e canali online, Biglietterie di stazione, Agenzie di Viaggio e altre rivendite il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)).

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

Prima di salire in treno, il viaggiatore deve convalidare il titolo di viaggio a terra con l'obliteratrice o secondo le modalità stabilite dalla LR 25/1998.

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

### **ACQUISTA ONLINE** **Biglietti e**

### **Abbonamenti**

<https://bigliettazioneonline.stweb.it/>

A partire dal 20 luglio 2020 è stata introdotta la possibilità di acquistare online biglietti e abbonamenti della linea Adria-Mestre-Venezia. Sull'acquisto di tutti i titoli di viaggio elettronici è applicato uno sconto del 3% sul prezzo di vendita fino al 31.07.2011. A partire dal 23 novembre 2020 è possibile acquistare online i titoli di viaggio anche per le rimanenti due linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia (biglietti e abbonamenti ferroviari interni). Sull'acquisto di tutti i titoli di viaggio elettronici per le linee Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia viene applicato uno sconto del 3% sul prezzo di vendita fino al 30.11.2021. Il nuovo titolo di viaggio elettronico è nominativo, non cedibile e deve essere esibito unitamente ad un documento di riconoscimento in corso di validità. I nuovi titoli di viaggio elettronici sono acquistabili online esclusivamente sul sito <https://bigliettazioneonline.stweb.it> e con pagamento a mezzo carta di credito. Il biglietto di corsa semplice può essere acquistato online fino a 5 minuti prima della partenza del treno scelto, non necessita di convalida e ha una validità di quattro ore a decorrere dal giorno e ora di partenza del treno scelto in fase di acquisto. L'acquisto online di un abbonamento ordinario non è vincolato al possesso della tessera di riconoscimento rilasciata da Sistemi Territoriali.

L'acquisto dell'abbonamento agevolato ai sensi della LR 19/1996 continua ad essere riservato ai soli titolari della specifica tessera di riconoscimento che Sistemi Territoriali rilascia all'utenza della linea Adria-Mestre in regola coi requisiti previsti dalla Legge Regionale 19/1996.



## 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 a Sistemi Territoriali S.p.A. o per ordine dell'Autorità Pubblica.

In caso di mancata effettuazione a causa di:

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

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

2. Per rinuncia da parte del viaggiatore

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

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

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

### Rimborso per errato acquisto

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

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

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

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

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

All'utente titolare di abbonamento mensile o annuale in servizio interno valido per le linee ferroviarie Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia o mensile integrato ST-Trenitalia (linea Adria-Venezia) che sia costretto a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso, è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui un numero di treni pari o superiore

al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga cancellato. Detto indennizzo è fissato come segue:

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

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

I dati di puntualità delle tre linee sono pubblicati mensilmente sul sito [www.sistemiterritorialispa.it](http://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 rimborso e/o indennizzo deve essere inviata entro trenta giorni compilando il modulo disponibile online alla pagina "Contattaci" del sito internet [www.sistemiterritorialispa.it](http://www.sistemiterritorialispa.it), con un'email a [info@sistemiterritorialispa.it](mailto:info@sistemiterritorialispa.it) o una pec a [sistemiterritorialispa@legalmail.it](mailto:sistemiterritorialispa@legalmail.it), oppure via posta ordinaria utilizzando un servizio di consegna tracciato (es.: lettera raccomandata) all'indirizzo:

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

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

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

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

Trascorsi i termini di 30 giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito della presentazione di una richiesta di rimborso/indennizzo o in caso si ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n 1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, sia mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

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

## Segnalazioni e reclami 2020

Nel corso del 2020 sono pervenute 23 segnalazioni/reclami. Tutti i reclami vengono analizzati e viene data risposta al Viaggiatore entro il termine di 30 giorni o, in casi giustificati, entro 90 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Reclami 2019*	Reclami 2020**	Risposto entro 30 giorni		Risposto dopo i 30 giorni		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
Nr. 49	Nr. 23	Nr. 22	95,7%	Nr. 1	4,3%	Nr. 0	Nr. 0%	Nr. 0	0%

(\*) I dati si riferiscono a richieste pervenute dal 01 gennaio al 31 ottobre 2019

(\*\*) I dati si riferiscono a richieste pervenute dal 01 gennaio al 31 dicembre 2020

## Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti a bordo dei treni è possibile contattare l'Azienda tramite il Numero Verde gratuito attivo nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00 oppure rivolgendosi al Personale di stazione di Piove di Sacco (per la linea Adria-Mestre) e all'ufficio di Sistemi Territoriali di Rovigo (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.



## Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

Ogni anno vengono effettuate delle indagini di customer satisfaction su un ampio campione di viaggiatori, per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza in merito ai servizi forniti da Sistemi Territoriali SpA sulle tre linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia.

L'indagine prevede la presenza di un incaricato che distribuisce a bordo dei treni i questionari in formato cartaceo. Inoltre, il viaggiatore ha la possibilità di compilare il questionario direttamente online, sul sito web aziendale (il link all'indagine rimane attivo per circa un mese).

I dati acquisiti durante il periodo di indagine vengono pubblicati quali indicatori di qualità in allegato alla carta dei servizi.

In considerazione della scissione societaria avvenuta nel gennaio 2020, l'annuale indagine sulla qualità del servizio ferroviario sulla linea Adria-Mestre è stata organizzata in maniera congiunta dal Gestore dell'Infrastruttura Infrastrutture Venete GI-IV e dall'Impresa Ferroviaria Sistemi Territoriali SpA nel periodo dal 10.10.2020 al 27.11.2020. Con l'occasione, i questionari per le tre linee sono stati rivisti ed aggiornati nei contenuti.

## Treni e stazioni

### Accessibilità a stazioni/fermate e treni

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

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

L'apertura, disponibilità e decoro delle strutture e servizi nelle stazioni e fermate sono curate dal Gestore dell'Infrastruttura (Infrastrutture Venete Srl e RFI). L'accesso a gran parte delle sale d'attesa nel corso del 2020 è stato lungamente interdetto, ad esempio, per attività di manutenzione e in base all'evolversi dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Il servizio viene effettuato esclusivamente con materiale rotabile a trazione diesel ed 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 ANSF.

### Servizi alle persone con disabilità o mobilità ridotta.

I nuovi rotabili sono già normati per l'accesso a bordo dei viaggiatori disabili o a ridotta mobilità e sono provvisti di spazi specificatamente dedicati alle carrozzine.

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

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

- numero verde gratuito da telefoni fissi: **800906060**;
- numero unico nazionale RFI: **02323232**;
- email: [SalaBlu.VENEZIA@rfi.it](mailto:SalaBlu.VENEZIA@rfi.it) (per info e assistenza alle stazioni di Venezia Santa Lucia e Venezia Mestre) oppure [SalaBlu.VERONA@rfi.it](mailto:SalaBlu.VERONA@rfi.it) (per info e assistenza a Verona Porta Nuova)
- sito web: <https://salablueonline.rfi.it/>
- app **SalaBlu+** per telefoni Android e iOS

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.

## Soddisfazione dell'utenza in relazione all'accessibilità ai treni e stazioni/fermate

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	64.1
	Accessibilità delle stazioni/fermate <sup>1</sup>	% di utenti soddisfatti	64.6
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	42.7
Rovigo-Verona	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	66.9
	Accessibilità delle stazioni/fermate <sup>2</sup>	% di utenti soddisfatti	69.9
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	38.4
Rovigo-Chioggia	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	68.9
	Accessibilità delle stazioni/fermate <sup>2</sup>	% di utenti soddisfatti	75.7
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	30.2

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

2. Gestore dell'Infrastruttura competente: RFI

## Regolarità del servizio, frequenza e puntualità dei treni

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	99,82
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	29
	Puntualità dei treni nelle ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	99,11
		% puntualità tutti i treni (media)	99,24
		% puntualità hdp (<= 5')	98,57
		% puntualità hdp (<= 15')	99,66
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	41.1
	Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	35.6
Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	33.1	
Rovigo-Verona	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	99,21
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	34
	Puntualità dei treni nelle ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	95,97
		% puntualità tutti i treni (media)	96,95
		% puntualità hdp (<= 5')	92,67
		% puntualità hdp (<= 15')	99,27
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	49.0
	Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	42.1
Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	38.5	
Rovigo-Chioggia	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	98,46
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	35
	Puntualità dei treni nelle ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	98,78
		% puntualità tutti i treni (media)	98,58
		% puntualità hdp (<= 5')	98,00
		% puntualità hdp (<= 15')	99,56
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	53.4
	Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	57.4
Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	41.3	

Il dato include sia i ritardi sia le soppressioni parziali e/o totali

## Pulizia del materiale rotabile e delle strutture

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

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

La pulizia e l'igiene, sia a terra che a bordo, sono disciplinati dall'Allegato n.2 al Contratto di Servizio sottoscritto con Infrastrutture Venete Srl.

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

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Pulizia ordinaria del materiale rotabile	n. medio di interventi giornalieri / n. rotabili	1
	Pulizia radicale del materiale rotabile	Frequenza media in giorni	40
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	45.7
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	36.4
Rovigo-Verona	Pulizia ordinaria del materiale rotabile	n. medio di interventi giornalieri / n. rotabili	1
	Pulizia radicale del materiale rotabile	Frequenza media in giorni	40
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	37.0
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	23.2
Rovigo-Chioggia	Pulizia ordinaria del materiale rotabile	n. medio di interventi giornalieri / n. rotabili	1
	Pulizia radicale del materiale rotabile	Frequenza media in giorni	40
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	39.2
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	34.3

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

## Ambiente

Grande impegno ed attenzione vengono riservate all'ambiente. Il livello di emissione gas del mezzo ferroviario, con riferimento ad altre modalità di trasporto, è mediamente inferiore a quello dei mezzi su gomma. I livelli di emissione gas vengono mantenuti sotto controllo seguendo un preciso programma di manutenzione dei mezzi in servizio, con periodiche verifiche e revisioni come previsto dai "piani di manutenzione" definiti dai costruttori.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2020
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Trazione diesel	% mezzi sul totale	100
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	53.2
Rovigo-Verona	Trazione diesel	% mezzi sul totale	100
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	44.4
Rovigo-Chioggia	Trazione diesel	% mezzi sul totale	100
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	49.7

## Attività di miglioramento programmate

Il progetto di creazione di un portale internet per la vendita di biglietti ed abbonamenti in formato elettronico è stato completato nel novembre 2020. Il nuovo sistema di bigliettazione online ha permesso di erogare rimborsi/indennizzi agli abbonati anche nella forma di voucher, utilizzabili in toto o a scalare, per l'acquisto di tagliandi di abbonamento.

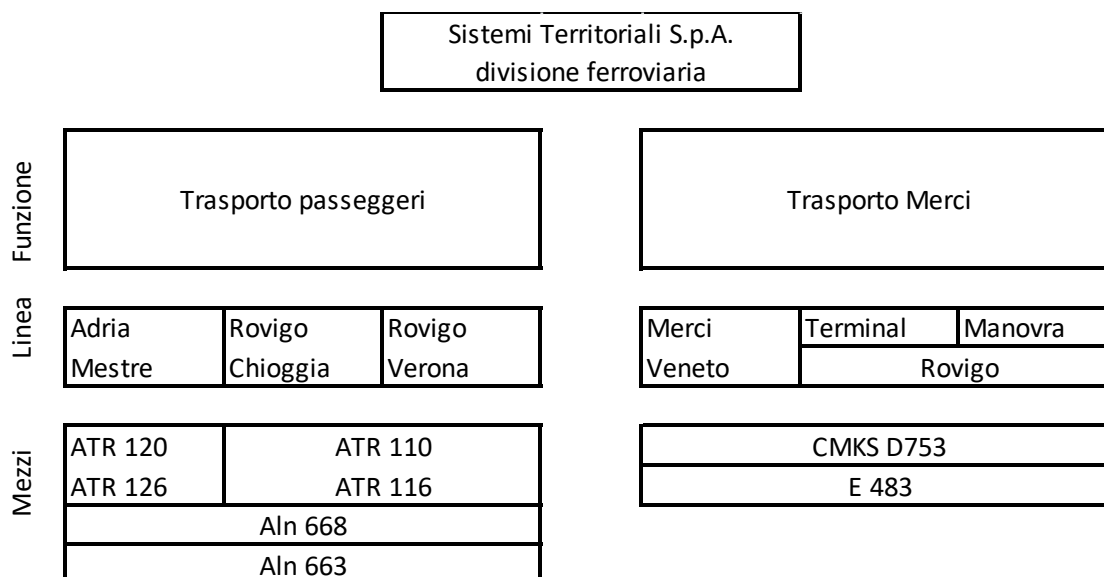
Nel corso del 2021 si prevede di rinnovare il parco delle emettitrici da banco installate nei punti vendita della rete dei concessionari di Sistemi Territoriali e di dotare tutto il personale di controlleria dell'hardware necessario per l'emissione dei titoli di viaggio mediante tablet/smartphone e stampante Bluetooth.



## Interventi messi in atto per il risparmio energetico nell'anno 2020

### Sito virtuale di trasporto: considerazioni

Il sito virtuale di trasporto gestito da Sistemi Territoriali risulta suddiviso in due attività principali, di trasporto passeggeri e trasporto merci:



L'analisi energetica eseguita sui dati 2020 ha evidenziato quanto segue:

#### Comparto passeggeri

Tutto il materiale rotabile in dotazione a Sistemi Territoriali presenta un indicatore di consumo specifico compreso tra i **147 ed i 215 kJ/(km\*posto)**, e la cui media è **168 kJ/(km\*posto)**, che risulta perfettamente in linea con gli indicatori di riferimento mondiali [circa 140 kJ/(km\*posto)], mentre il riferimento europeo è di circa 380 kJ/(km\*posto)<sup>1</sup>. I risultati migliori vengono raggiunti dalle automotrici Stadler a 2 e a 4 moduli, che offrono i valori più elevati in termini di capienza passeggeri. Le automotrici tipo Fiat Aln 663 raggiungono i risultati peggiori perché eseguono servizio sia come modulo singolo (130 posti), sia in abbinamento alle rimorciate che ne raddoppiano la capienza. Il confronto dei valori di consumo specifico tra automotrici della stessa famiglia presentano variazioni contenute nell'ordine del 10-15%.

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

Rispetto agli anni precedenti, a causa della pandemia correlata alla diffusione del virus COVID-19 si è registrato un calo del 26% dei consumi di gasolio a fronte di una riduzione del 31% dei chilometri totali percorsi da tutti i treni.

#### Comparto merci (dismesso nel corso 2020)

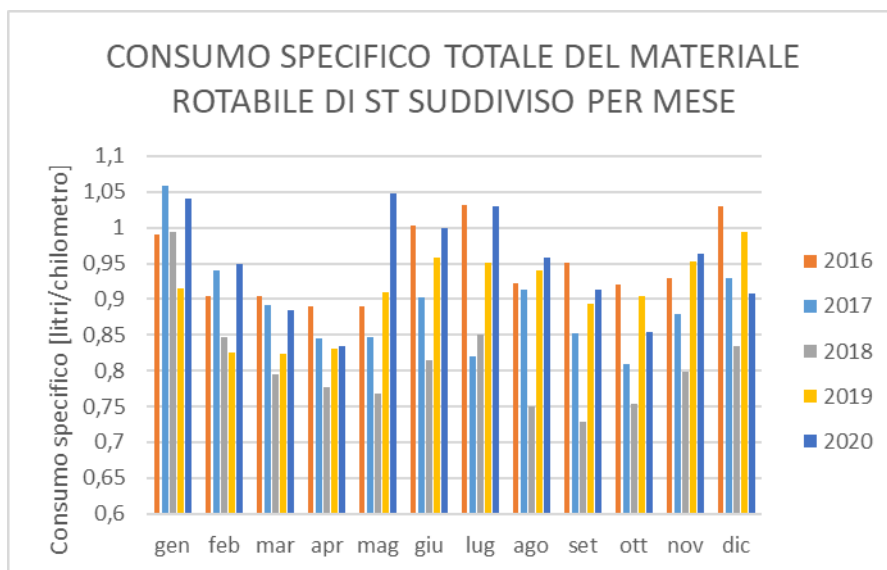
Il consumo medio dei 3 locomotori diesel CMKS è di 7,79 l/km. La variazione tra il consumo medio delle 3 macchine è abbastanza significativo, ma risulta influenzato dai chilometri percorsi da ogni macchina, dalla lunghezza dei tragitti effettuati e dalla tipologia e massa del carico trasportato.

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

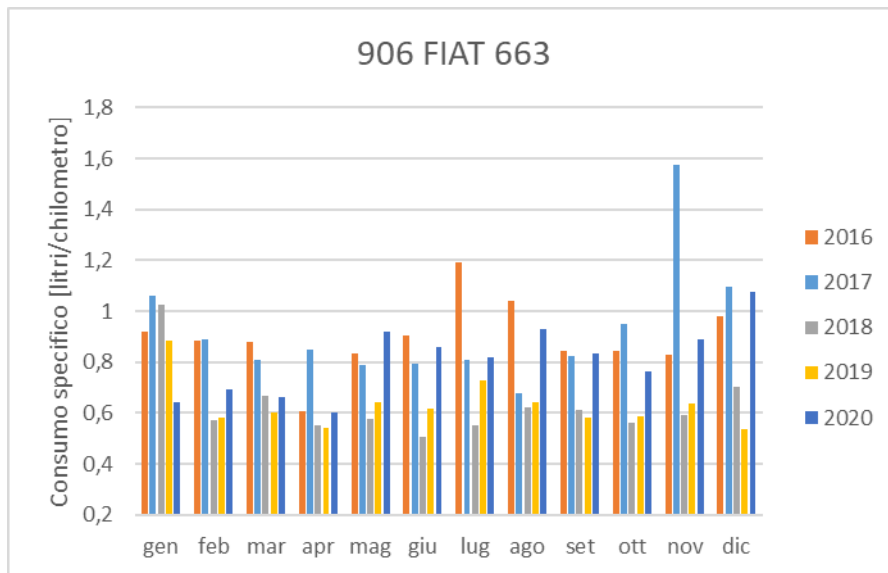
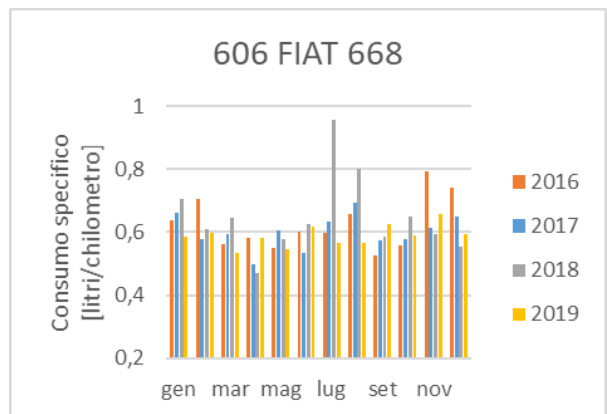
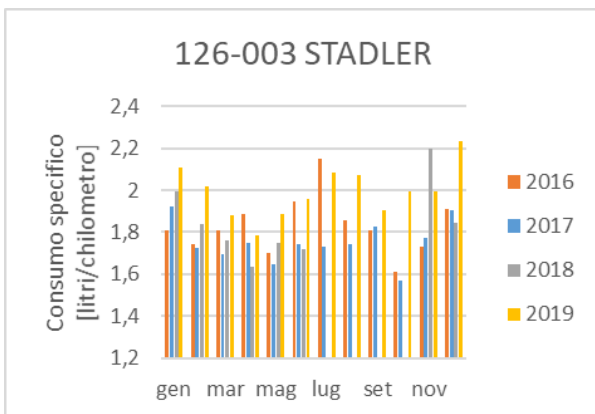
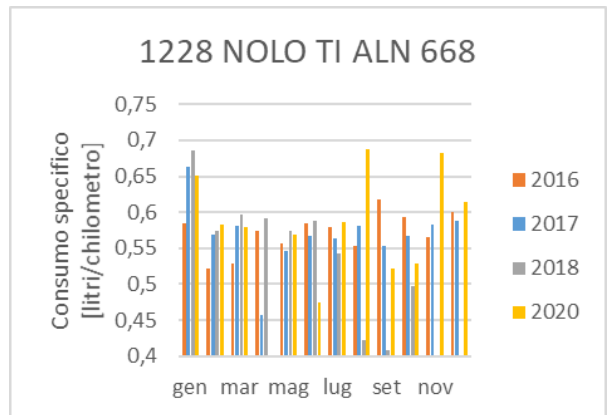
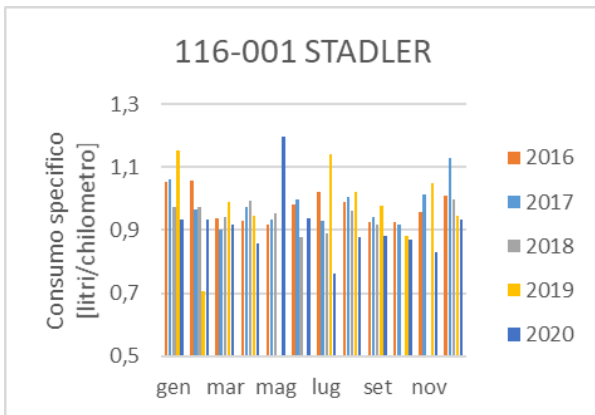
## Influenza degli impianti di climatizzazione sui consumi energetici del materiale rotabile

I consumi energetici del materiale rotabile non sono condizionati dalla sola trazione, ma anche dall'utilizzo degli impianti di climatizzazione, sia invernale che estiva. Grazie al monitoraggio energetico attuato, è stata quindi eseguita un'analisi macroscopica dei consumi mensili di ogni materiale rotabile, confrontandone i risultati relativi agli anni dal 2016 al 2020.

Nel grafico sottostante è riportato il consumo specifico totale del materiale rotabile di Sistemi Territoriali S.p.A. suddiviso per mese e relativo agli ultimi cinque anni. Si evidenzia il maggior consumo nei mesi invernali ed estivi rispetto a quelli primaverili ed autunnali.



Di seguito si riportano i consumi specifici mensili di un mezzo tipo per ogni famiglia.



## Proposte di efficientamento energetico per il futuro

### **Piano di monitoraggio**

Il sistema di rilevazione dei dati messo a punto in quest'ultimo lustro permette di monitorare i consumi della società per vettore energetico con cadenza mensile.