Ogni anno vengono effettuate delle indagini conoscitive su un ampio campione di viaggiatori, per rilevare il livello di qualità percepita in merito ai servizi forniti da Sistemi Territoriali SpA. all'utenza delle linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia.

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 e dall'Impresa Ferroviaria. Con l'occasione, i questionari per le tre linee sono stati rivisti ed aggiornati nei contenuti per ricavare nuovi indicatori e approfondire alcune tematiche.

Qualità del servizio

ALLEGATO

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

Linea ADRIA - MESTRE

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI

QUESTIONARIO

Sicurezza

01a	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza del treno?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
01b	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo treno?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
01c	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza riscontrato nelle stazioni e alle fermate?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Accessibilità

02a	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso al treno?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
02b	Quanto è soddisfatto delle modalità di accesso alle stazioni e ai binari?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
02c	Quanto è soddisfatto del comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredamento interno, disponibilità di posti, etc.)?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Regolarità del servizio

03a	Quanto è soddisfatto complessivamente della regolarità del servizio nella tratta che Lei percorre abitualmente?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
03b	Quanto è soddisfatto complessivamente della puntualità del servizio nella tratta che Lei percorre abitualmente?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
03c	Quanto è soddisfatto della quantità dei servizi offerti e della loro distribuzione temporale (ore di punta, ore di morbida)?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Pulizia e igiene

04a	Quanto è soddisfatto del livello di pulizia all'interno del treno?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
04b	Quanto è soddisfatto della pulizia e funzionalità delle toilette?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Servizio viaggiatori portatori di handicap

05a	Quanto è soddisfatto dei servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Servizi su prenotazione - trasporto biciclette al seguito e viaggi dei gruppi

05b	Quanto è soddisfatto della possibilità di prenotare il servizio di trasporto bicicletta?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
05c	Quanto è soddisfatto dei servizi dedicati alle comitive ordinarie e alle scolaresche?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Informazioni alla clientela

06a	Quanto è soddisfatto del servizio offerto dai punti vendita di biglietti e abbonamenti?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
06b	Quanto è soddisfatto delle informazioni ricevute a bordo del treno?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
06c	Quanto è soddisfatto delle risposte che ha ricevuto ai Suoi reclami e segnalazioni?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
06d	Quanto è soddisfatto delle informazioni fornite da monitor e cartelli installati alla stazione, alla fermata e al binario?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
06e	Quanto è soddisfatto della disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito www.sistemiterritorialispa.it?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Personale a contatto con i clienti

07a	Quanto è soddisfatto dell'aspetto e grado di riconoscibilità del personale?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
07b	Quanto è soddisfatto della cortesia e disponibilità del personale?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Grado d'integrazione modale

08a	Quanto è soddisfatto dell'integrazione del treno con gli altri mezzi di trasporto *(coincidenze con treni/autobus, parcheggi, localizzazione delle fermate, ecc.)*?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Attenzione all'ambiente

09a	Quanto è soddisfatto del grado di attenzione all'ambiente che riscontra complessivamente nella gestione della linea?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Linea ROVIGO - VERONA PN

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI

Gentile Cliente,

...l'indagine rispondendo alle domande del presente questionario e restituendolo ...odo dal **12 ottobre 2020** al **30 ottobre 2020.**

...l'aspetto proposto da ciascuna domanda, barrando la casella corrispondente a una

2❑ POCO SODDISFATTO 3❑ ABBASTANZA SODDISFATTO 4❑ MOLTO SODDISFATTO

QUESTIONARIO

	...curezza del treno?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
	...curezza contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a	1❑ 2❑ 3❑ 4❑
	...curezza riscontrato nelle stazioni e alle fermate?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑

Linea ROVIGO - CHIOGGIA

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI

Gentile Cliente,

Le chiediamo cortesemente di partecipare all'indagine rispondendo alle domande del presente questionario e restituendolo agli incaricati che circoleranno sui treni nel periodo dal **12 ottobre 2020** al **30 ottobre 2020.**

Indichi il Suo grado di soddisfazione relativo all'aspetto proposto da ciascuna domanda, barrando la casella corrispondente a una delle risposte 1❑ PER NULLA SODDISFATTO 2❑ POCO SODDISFATTO 3❑ ABBASTANZA SODDISFATTO 4❑ MOLTO SODDISFATTO

QUESTIONARIO

Sicurezza

01a	Quanto è soddisfatto del livello di sicurezza del treno?	1❑ 2❑
	...rezza contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a	1❑ 2❑
	...rezza riscontrato nelle stazioni e alle fermate?	1❑ 2❑
	...accesso al treno?	1❑ 2❑
	...accesso alle stazioni e ai binari?	1❑ 2❑
	...reno (illuminazione, climatizzazione, arredamento	1❑ 2❑
	...te della regolarità del servizio nella tratta che Lei	1❑ 2❑
	...te della puntualità del servizio nella tratta che Lei	1❑ 2❑
	...i servizi offerti e della loro distribuzione ...ta)?	1❑ 2❑
	...ria all'interno del treno?	1❑ 2❑
	...nzionalità delle toilette?	1❑ 2❑
	...abili e viaggiatori a ridotta mobilità?	1❑ 2❑
	...l seguito e viaggi dei gruppi	
	...i prenotare il servizio di trasporto bicicletta?	1❑ 2❑
	...ti alle comitive ordinarie e alle scolaresche?	1❑ 2❑
	...to dai punti vendita di biglietti e abbonamenti?	1❑ 2❑
	...ni ricevute a bordo del treno?	1❑ 2❑
	...e ha ricevuto ai Suoi reclami e segnalazioni?	1❑ 2❑
	...ni fornite da monitor e cartelli installati alla stazione,	1❑ 2❑
	...à di informazioni e facilità di consultazione del sito	1❑ 2❑
	...rado di riconoscibilità del personale?	1❑ 2❑
	...disponibilità del personale?	1❑ 2❑
	...e del treno con gli altri mezzi di trasporto ...eggi, localizzazione delle fermate, ecc.)?	1❑ 2❑
	...nzione all'ambiente che riscontra complessivamente	1❑ 2❑

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.

...ERCEPITA DAI CLIENTI

...struttura ferroviaria della linea Adria- ...rl - Gestore Infrastruttura (IV-GI), nata ...agosto 2016 "Individuazione delle reti ...ecreto legislativo 15 luglio 2015. n. 112, ...e i compiti di programmazione e di

...ettrice Adria-Mestre continua ad essere ...SpA in forza di un Contratto di

..., l'annuale indagine sulla qualità del ... organizzata in maniera congiunta dal ...aria, in modo da ottenere, con la ...servizi alle fermate/stazioni ed in treno, un quadro complessivo della qualità percepita.

Gentile Cliente,
Le chiediamo cortesemente di partecipare all'indagine rispondendo alle domande del presente questionario e restituendolo agli incaricati che circoleranno sui treni nel periodo tra il **12 ottobre 2020** e il **30 ottobre 2020** o presso tutti i punti vendita di Sistemi Territoriali.
Indichi il Suo grado di soddisfazione relativo all'aspetto proposto da ciascuna domanda, barrando la casella corrispondente a una delle risposte

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

Il questionario è anonimo ed i dati elaborati in forma aggregata, quali indicatori di qualità, vengono riassunti in allegato alla carta dei servizi pubblicata annualmente su www.sistemiterritorialispa.it e www.infrastrutturevenete.it

Infrastrutture Venete Srl e Sistemi Territoriali SpA ringraziano per la Sua collaborazione.

Informazioni sull'utente

Indichi il sesso:	Indichi la fascia di età:	Indichi il titolo di studio:	Occupazione:
❑ Donna ❑ Uomo	❑ fino a 18 anni ❑ dai 19 ai 35 anni ❑ dai 36 ai 45 anni ❑ dai 46 ai 65 anni ❑ più di 65 anni	❑ Licenza elementare ❑ Media inferiore ❑ Media superiore ❑ Laurea	❑ Professionista, dirigente, imprenditore ❑ Commerciante, artigiano, lavoratore autonomo ❑ Insegnante, impiegato ❑ Operaio ❑ Casalinga ❑ Pensionato ❑ Studente ❑ Disoccupato ❑ Altro (indicare) .....

Lei è:	❑ abbonato annuale ❑ abbonato trimestrale ❑ abbonato mensile ❑ abbonato settimanale ❑ viaggiatore occasionale	Solitamente dove acquista il biglietto o l'abbonamento? Nome del punto vendita *(indicare il caso più frequente)* .....

Stazione/Fermata di partenza: ..... **Stazione/Fermata di arrivo:** .....

Che mezzi utilizza per raggiungere la stazione di partenza?		Utilizza altri mezzi per spostarsi dopo aver raggiunto la stazione di arrivo?
	TRASPORTO PUBBLICO:	
❑	Autobus	❑
❑	Tram	❑
❑	Altro treno	❑
❑	Vaporetto	❑
	MEZZO PRIVATO:	
❑	Automobile	❑
❑	Scooter/Moto	❑
❑	Bicicletta	❑
❑	piedi/monopattino	❑

Ulteriori commenti e suggerimenti:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Il questionario è anonimo ed i dati elaborati in forma aggregata, quali indicatori di qualità, vengono riassunti in allegato alla carta dei servizi pubblicata annualmente su www.sistemiterritorialispa.it

SISTEMI TERRITORIALI S.p.A.	INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA	Mod C.M. - Indagine REV04 DEL 02/10/2020

Linea ADRIA-MESTRE

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020[1]	STANDARD QUALITÀ[1] (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. di feriti / media giornaliera	0	0	Rilevazione
		n. sinistri / treni giorno	0	0	Rilevazione
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% utenti soddisfatti	67.7	67.8	Sondaggio
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22,20%		Rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	71,43%		Rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% utenti soddisfatti	62.9	63.0	Sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	46.5	46.6	Sondaggio
	Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle fermate e stazioni)	n. denunce / n. viaggiatori	0	0	Rilevazione
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	99,82%	99,90%	Rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	29	29	Rilevazione
	Puntualità dei treni: ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	99,11%	99,20%	Rilevazione
		% puntualità tutti i treni (media)	99,24%	99,30%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 5')	98,57%	90,60%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 15')	99,66%	99,70%	Rilevazione
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	41.1	41.2	Sondaggio
	Livello di soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	35.6	35.7	Sondaggio
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	33.1	33.2	Sondaggio
accessibilità	Accessibilità al treno	% utenti soddisfatti	64.1	64.2	Sondaggio
	Accessibilità delle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	64.6	64.7	Sondaggio
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria del materiale rotabile	n. medio di interventi giornalieri / n. rotabili	1	1	Rilevazione
	Pulizia radicale del materiale rotabile	Frequenza media in giorni	40	40	Rilevazione
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	45.7	45.8	Sondaggio
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	36.4	36.5	Sondaggio
Comfort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Totale posti offerti / viaggiatori	9,17		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	5,15		Rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / viaggiatori	16,66		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	9,35		Rilevazione
	Comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredi, posti disponibili	% utenti soddisfatti	54.6	54.7	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni nel corso del 2020 a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020[1]	STANDARD QUALITÀ[1] (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni feriali che effettuano il servizio	71.4%	71.4%	Rilevazione
		% treni che effettuano il servizio nei festivi	100%	100%	Rilevazione
	Servizio di prenotazione del trasporto della bicicletta al seguito	% utenti soddisfatti	59.8	59.9	Sondaggio
	Treni a richiesta	% treni su prenotazione	100%	100%	Rilevazione
	Servizi dedicati alle comitive ordinarie e scolastiche	% utenti soddisfatti	51.2	51.3	Sondaggio
Servizi PRM	Presenza di servizi di assistenza per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% treni attrezzati / totale treni giorno	100%	100%	Rilevazione
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	31%	31%	Rilevazione
	Servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% utenti soddisfatti	42.7	42.8	Sondaggio
Informazione e rapporti con la clientela	Tempestività della risposta	Richiesta telefonica	immediata	immediata	Rilevazione
		Richiesta ricevuta per email	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
		Richiesta ricevuta a mezzo posta ordinaria	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	Stazioni munite / stazioni totali	100%	100%	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	% utenti soddisfatti	40.8	40.9	Sondaggio
	Soddisfazione del servizio reso dai punti vendita	% utenti soddisfatti	63.5	63.6	Sondaggio
	Soddisfazione delle risposte a reclami e/o segnalazioni	% utenti soddisfatti	37.7	37.8	Sondaggio
	Disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito web	% utenti soddisfatti	55.3	55.4	Sondaggio
	Soddisfazione per le informazioni ricevute a bordo treno	% utenti soddisfatti	60.2	60.3	Sondaggio
	Aspetto e grado di riconoscibilità del personale	% utenti soddisfatti	80.1	80.2	Sondaggio
	Cortesia e disponibilità del personale	% utenti soddisfatti	72.5	72.6	Sondaggio
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità[2]	n. corse intermodali / totale corse			Rilevazione
	Stazioni/fermate con interscambio servizi extraurbani	Stazioni collegate / totale stazioni	8/16	8/16	Rilevazione
	Disponibilità di aree ST o pubbliche per interscambio con auto, moto, bici	Stazioni munite / totale stazioni	15/16	15/16	Rilevazione
	Soddisfazione dell'integrazione modale	% utenti soddisfatti	50.6	50.7	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	53.2	53.3	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.
2. nelle stazioni di Adria, Mestre e Venezia Santa Lucia operano altre Imprese Ferroviarie e/o Aziende del trasporto pubblico locale o imprese private di servizi su gomma e acqueo.

SEGNALAZIONI DELLA CLIENTELA			
	TEMATICA	**VALORE 2020**	**SINTESI DEI CONTENUTI DELLE OSSERVAZIONI RICEVUTE**
1	Orario	46.2%	Richieste per inserire nuove corse, soprattutto la mattina e la sera; ridurre i tempi di percorrenza
2	Affollamento	1.1%	Segnalazioni di treni molto affollati
3	Materiale rotabile	20.4%	Richieste di rinnovare il parco rotabile; migliorare la climatizzazione degli scompartimenti
4	Pulizia materiale rotabile	14.0%	Segnalazioni di treni vecchi e sporchi
5	Informazioni e servizi a terra	9.7%	Richieste di migliorare l'informazione in caso di ritardi o soppressioni; migliorare l'app di bigliettazione; vendere anche un abbonamento annuale integrato per Venezia; mancano informazioni sui punti vendita
6	Informazioni e servizi a bordo	3.2%	Fornire tempestivamente le informazioni in caso di ritardi o soppressioni
7	Personale	4.3%	Dare la possibilità di pagare col pos anche a bordo treno
8	Pulizia e decoro delle stazioni/fermate	1.1%	Mancanza di ripari dalle intemperie; monitor non funzionanti;

Questionari disponibili online e consegnati a bordo treno dal 10.10.2020 al 27.11.2020.
Questionari restituiti compilati: 419
Il campo "ulteriori commenti e suggerimenti" è stato compilato nel 22.2% dei questionari.

Linea ROVIGO - LEGNAGO - VERONA PORTA NUOVA

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020[1]	STANDARD QUALITÀ[1] (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. di feriti / media giornaliera	0	0	Rilevazione
		n. sinistri / treni giorno	0	0	Rilevazione
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% utenti soddisfatti	51.4	51.5	Sondaggio
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22,20%		Rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	71,43%		Rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% utenti soddisfatti	42.0	42.1	Sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	35.5	35.6	Sondaggio
	Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle fermate e stazioni)	n. denunce / n. viaggiatori	0	0	Rilevazione
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	99,21%	99,30%	Rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	34	34	Rilevazione
	Puntualità dei treni: ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	95,97%	96,00%	Rilevazione
		% puntualità tutti i treni (media)	96,95%	97,00%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 5')	92,67%	97,70%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 15')	99,27%	99,30%	Rilevazione
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	49.0	49.1	Sondaggio
	Livello di soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	42.1	42.2	Sondaggio
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	38.5	38.6	Sondaggio
Accessibilità	Accessibilità al treno	% utenti soddisfatti	66.9	67.0	Sondaggio
	Accessibilità delle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	69.9	70.0	Sondaggio
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria del materiale rotabile	n. medio di interventi giornalieri / n. rotabili	1	1	Rilevazione
	Pulizia radicale del materiale rotabile	Frequenza media in giorni	40	40	Rilevazione
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	37.0	37.1	Sondaggio
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	23.2	23.3	Sondaggio
Comfort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Totale posti offerti / viaggiatori	5,80		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	3,66		Rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / viaggiatori	8,11		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	5,05		Rilevazione
	Comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredi, posti disponibili	% utenti soddisfatti	33.4	33.5	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020[1]	STANDARD QUALITÀ[1] (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni feriali che effettuano il servizio	57.1%	57.1%	Rilevazione
		% treni che effettuano il servizio nei festivi	61.5%	61.5%	Rilevazione
	Servizio di prenotazione del trasporto della bicicletta al seguito	% utenti soddisfatti	49.7	49.8	Sondaggio
	Treni a richiesta	% treni su prenotazione	100%	100%	Rilevazione
	Servizi dedicati alle comitive ordinarie e scolastiche	% utenti soddisfatti	49.0	49.1	Sondaggio
PRM	Presenza di servizi di assistenza per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% treni attrezzati / totale treni giorno	15.7%	15.7%	Rilevazione
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	3/13	3/13	Rilevazione
	Servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% utenti soddisfatti	38.4	38.5	Sondaggio
Informazione e rapporti con la clientela	Tempestività della risposta	Richiesta telefonica	immediata	immediata	Rilevazione
		Richiesta ricevuta per email	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
		Richiesta ricevuta a mezzo posta ordinaria	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	Stazioni munite / stazioni totali	100%	100%	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	% utenti soddisfatti	62.8	62.9	Sondaggio
	Soddisfazione del servizio reso dai punti vendita	% utenti soddisfatti	69.1	69.2	Sondaggio
	Soddisfazione delle risposte a reclami e/o segnalazioni	% utenti soddisfatti	46.5	46.6	Sondaggio
	Disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito web	% utenti soddisfatti	58.3	58.4	Sondaggio
	Soddisfazione per le informazioni ricevute a bordo treno	% utenti soddisfatti	74.6	74.7	Sondaggio
	Aspetto e grado di riconoscibilità del personale	% utenti soddisfatti	67.3	67.4	Sondaggio
	Cortesia e disponibilità del personale	% utenti soddisfatti	73.3	73.4	Sondaggio
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità[2]	n. corse intermodali / totale corse			Rilevazione
	Stazioni/fermate con interscambio servizi extraurbani	Stazioni collegate / totale stazioni	5/13	5/13	Rilevazione
	Disponibilità di aree ST o pubbliche per interscambio con auto, moto, bici	Stazioni munite / totale stazioni	13/13	13/13	Rilevazione
	Soddisfazione dell'integrazione modale	% utenti soddisfatti	44.6	44.7	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	44.4	44.5	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.
2. Nelle stazioni di Rovigo, Badia, Legnago, Cerea, Isola della Scala e Verona Porta Nuova operano altre Imprese Ferroviarie e/o Aziende del trasporto pubblico locale o imprese private di servizi su gomma.

SEGNALAZIONI DELLA CLIENTELA			
	TEMATICA	**VALORE 2020**	**SINTESI DEI CONTENUTI DELLE OSSERVAZIONI RICEVUTE**
1	Orario	33.3%	Richieste di aumentare il numero di corse, inserire un treno diretto Rovigo-Verona
2	Affollamento	45.8%	Richieste di aumentare il numero di carrozze
3	Materiale rotabile	8.3%	Richieste di rinnovo del materiale rotabile ed elettrificazione della linea;
4	Pulizia materiale rotabile	-	Segnalazioni di toilette non funzionanti
5	Informazioni e servizi a terra	4.2%	Segnalazioni che il monitoraggio dei treni non è presente su app Trenitalia, maggiore tempestività nell'informare dei ritardi e nell'organizzare le autosostituzioni in caso di soppressione
6	Informazioni e servizi a bordo	8.3%	Richieste di migliorare la climatizzazione e la sicurezza dei viaggiatori
7	Personale	-	Segnalazioni per una controlleria ed azione antievasione più efficace, una maggior presenza in scompartimento
8	Pulizia e decoro delle stazioni/fermate	-	Richieste per la riapertura delle sale d'attesa e maggior sicurezza nelle stazioni

Questionari disponibili online e consegnati a bordo treno dal 10.10.2020 al 27.11.2020.
Questionari restituiti compilati: 257
Il campo "ulteriori commenti e suggerimenti" è stato compilato nel 9.3% dei questionari.

Linea ROVIGO - CHIOGGIA

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020[1]	STANDARD QUALITÀ[1] (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Sicurezza del viaggio	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. di feriti / media giornaliera	0	0	Rilevazione
		n. sinistri / treni giorno	0	0	Rilevazione
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% utenti soddisfatti	61.8	61.9	Sondaggio
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	22,20%		Rilevazione
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	71,43%		Rilevazione
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% utenti soddisfatti	69.1	69.2	Sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	50.5	50.6	Sondaggio
	Denunce per furti, danni o molestie (sui mezzi e nelle fermate e stazioni)	n. denunce / n. viaggiatori	0	0	Rilevazione
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	98,46%	98,50%	Rilevazione
	Frequenza del servizio feriale (media giornaliera)	Intervallo medio tra due treni (minuti)	35	35	Rilevazione
	Puntualità dei treni: ore di punta (hdp) e dato medio (dm)	% puntualità ore di punta (media)	98,78%	98,80%	Rilevazione
		% puntualità tutti i treni (media)	98,58%	98,60%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 5')	98,00%	98,10%	Rilevazione
		% puntualità hdp (<= 15')	99,56%	99,60%	Rilevazione
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	53.4	53.5	Sondaggio
	Livello di soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	57.4	57.5	Sondaggio
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	41.3	41.4	Sondaggio
Accessibilità	Accessibilità al treno	% utenti soddisfatti	68.9	69.0	Sondaggio
	Accessibilità delle fermate e stazioni	% utenti soddisfatti	75.7	75.8	Sondaggio
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria del materiale rotabile	n. medio di interventi giornalieri / n. rotabili	1	1	Rilevazione
	Pulizia radicale del materiale rotabile	Frequenza media in giorni	40	40	Rilevazione
	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	39.2	39.3	Sondaggio
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	34.3	34.4	Sondaggio
Comfort del viaggio	Affollamento treni (ore di punta)	Totale posti offerti / viaggiatori	10.46		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	6.08		Rilevazione
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / viaggiatori	12.31		Rilevazione
		Totale posti seduti / viaggiatori	8.00		Rilevazione
	Comfort del treno (illuminazione, climatizzazione, arredi, posti disponibili	% utenti soddisfatti	39.3	39.4	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020[1]	STANDARD QUALITÀ[1] (OBIETTIVO 2021)	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA			
Servizi aggiuntivi	Trasporto bici	% treni feriali che effettuano il servizio	58.1%	58.1%	Rilevazione
		% treni che effettuano il servizio nei festivi	65.0%	65.0%	Rilevazione
	Servizio di prenotazione del trasporto della bicicletta al seguito	% utenti soddisfatti	63.8	63.9	Sondaggio
	Treni a richiesta	% treni su prenotazione	100%	100%	Rilevazione
	Servizi dedicati alle comitive ordinarie e scolastiche	% utenti soddisfatti	63.7	63.7	Sondaggio
PRM	Presenza di servizi di assistenza per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% treni attrezzati / totale treni giorno	8.3%	8.3%	Rilevazione
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	1/10	1/10	Rilevazione
	Servizi per disabili e viaggiatori a ridotta mobilità	% utenti soddisfatti	30.2	30.3	Sondaggio
Informazione e rapporti con la clientela	Tempestività della risposta	Richiesta telefonica	immediata	immediata	Rilevazione
		Richiesta ricevuta per email	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
		Richiesta ricevuta a mezzo posta ordinaria	entro 30 gg.	entro 30 gg.	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	Stazioni munite / stazioni totali	100%	100%	Rilevazione
	Disponibilità di informazioni (video, annunci sonori, affissioni) alle stazioni	% utenti soddisfatti	74.3	74.4	Sondaggio
	Soddisfazione del servizio reso dai punti vendita	% utenti soddisfatti	60.6	60.7	Sondaggio
	Soddisfazione delle risposte a reclami e/o segnalazioni	% utenti soddisfatti	48.0	48.1	Sondaggio
	Disponibilità di informazioni e facilità di consultazione del sito web	% utenti soddisfatti	60.5	60.6	Sondaggio
	Soddisfazione per le informazioni ricevute a bordo treno	% utenti soddisfatti	73.1	73.2	Sondaggio
	Aspetto e grado di riconoscibilità del personale	% utenti soddisfatti	84.1	84.2	Sondaggio
	Cortesia e disponibilità del personale	% utenti soddisfatti	87.3	87.4	Sondaggio
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità[2]	n. corse intermodali / totale corse			Rilevazione
	Stazioni/fermate con interscambio servizi extraurbani[2]	Stazioni collegate / totale stazioni	3/10	3/10	Rilevazione
	Disponibilità di aree ST o pubbliche per interscambio con auto, moto, bici	Stazioni munite / totale stazioni	10/10	10/10	Rilevazione
	Soddisfazione dell'integrazione modale	% utenti soddisfatti	42.2	42.3	Sondaggio
Attenzione all'ambiente	Trazione diesel	% mezzi trazione sul totale	100%	100%	Rilevazione
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	49.7	49.8	Sondaggio

1. Il servizio ferroviario ha subito importanti variazioni a causa delle misure per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.
2. Nelle stazioni di Rovigo, Adria e Chioggia operano altre Imprese Ferroviarie e/o Aziende del trasporto pubblico locale o imprese private di servizi su gomma.

SEGNALAZIONI DELLA CLIENTELA			
	TEMATICA	**VALORE 2020**	**SINTESI DEI CONTENUTI DELLE OSSERVAZIONI RICEVUTE**
1	Orario	66.7%	Richieste di aumentare la frequenza e puntualità delle corse per garantire le coincidenze, troppe corse cancellate o sostituite da autobus
2	Affollamento	-	
3	Materiale rotabile	16.7%	Segnalazioni di treni vecchi
4	Pulizia materiale rotabile	8.3%	Segnalazioni di scompartimenti e finestrini sporchi
5	Informazioni e servizi a terra	-	
6	Informazioni e servizi a bordo	-	Richieste per migliorare la climatizzazione
7	Personale	-	Richieste di una maggior presenza in scompartimento
8	Pulizia e decoro delle stazioni/fermate	8.3%	Segnalazioni di scarsa manutenzione delle stazioni

Questionari disponibili online e consegnati a bordo treno dal 10.10.2020 al 27.11.2020.
Questionari restituiti compilati: 192
Il campo “ulteriori commenti e suggerimenti” è stato compilato nel 12.5% dei questionari.