

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

2023

Indice

	Pag.
Premessa	3
Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	3
Certificazione	4
1 Informazione e titoli di viaggio	5
Informazioni alla clientela	5
Titoli di viaggio	6
Rete di vendita di biglietti/abbonamenti	6
Trasporto della bicicletta al seguito del viaggiatore	7
Viaggi di gruppo	7
Oggetti smarriti	8
2 Puntualità dei treni e gestione delle criticità della circolazione	9
3 Soppressioni di treni	10
4 Pulizia del materiale rotabile e delle strutture	11
5 Treni e stazioni	12
Accessibilità di stazioni/fermate e treni	12
Sicurezza e comfort del viaggio	13
6 Invio di reclami e modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi	14
Segnalazioni e reclami 2020	14
Diritto al rimborso	15
Rimborso per errato acquisto	16
Indennità da ritardo per i biglietti di corsa semplice (art. 17 del Reg CE n. 1371/2007)	16
Indennità da ritardo per biglietti di abbonamento (Delibera 106/2018 ART)	16
7 Servizi alle persone con disabilità o mobilità ridotta	17
8 Attenzione all'ambiente	18
9 Attività di miglioramento programmate	19

Premessa

L'art. 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "Regolamento") prevede che le Imprese Ferroviarie europee debbano monitorare le proprie prestazioni in base alle norme di qualità del servizio e darne notizia tramite una relazione annuale da pubblicare sul proprio sito internet e sul sito di ERA, l'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie.

Come indicato nell'Allegato III del Regolamento, le norme minime di qualità del servizio devono riguardare i seguenti elementi:

- Informazioni e biglietti;
- Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico;
- Soppressioni di treni;
- Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni (qualità dell'aria nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.);
- Indagine sul grado di soddisfazione della clientela;
- Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
- Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Sistemi Territoriali S.p.A. (di seguito "Sistemi Territoriali") aggiorna annualmente sia la Relazione Annuale prevista dal Regolamento sia la propria Carta dei Servizi della Mobilità, allegandovi dati su indicatori di qualità acquisiti con diverse modalità e livello di dettaglio, inclusa l'effettuazione annuale di indagini conoscitive sul livello di qualità percepita dall'utenza.

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 in merito ai servizi forniti da Sistemi Territoriali sulle sue tre linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia.

L'annuale indagine sulla qualità del servizio ferroviario è stata organizzata dall'Impresa Ferroviaria dal 21.11.2022 al 07.12.2022 e prevedeva la presenza di un incaricato che distribuiva a bordo dei treni i questionari in formato cartaceo. Per raggiungere il maggior numero possibile di viaggiatori, all'utenza è stata data la possibilità di compilare il questionario anche online, collegandosi al sito web aziendale.

I questionari erano anonimi ed i dati sono stati elaborati in forma aggregata. Gli indicatori di qualità ricavati dagli 820 moduli restituiti sono pubblicati, distinti per linea, in allegato alla Carta dei Servizi e nella presente Relazione nella forma di **% di utenti soddisfatti** (percentuale di utenti che hanno spuntato le voci "abbastanza soddisfatto" o "molto soddisfatto" di una scala di 4 giudizi totali e le cui restanti valutazioni erano "poco soddisfatto" e "per nulla soddisfatto").

Linea	Questionari compilati
Adria-Mestre	272
Rovigo-Verona	378
Rovigo-Chioggia	170

I dati per l'anno 2022 non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti in quanto influenzati dagli effetti dei provvedimenti emanati dalle Autorità competenti nel triennio 2020-2022 per la gestione e contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Certificazione

Sistemi Territoriali effettua il servizio di trasporto pubblico viaggiatori, in virtù del Contratto di Servizio sottoscritto con Regione Veneto sulle linee Adria-Mestre, Rovigo-Verona e Rovigo-Chioggia. L'offerta è rivolta principalmente alla clientela pendolare (studenti e lavoratori), comprende treni di seconda classe Regionali e Regionali Veloci effettuati nei giorni feriali e, in forma ridotta, nei giorni festivi durante tutto il corso dell'anno.

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.

1 Informazione e titoli di viaggio

Informazioni alla clientela

Informazioni e comunicati sulle novità sono pubblicate appena disponibili sul sito internet **www.sistemiterritorialispa.it**

Nella maggior parte dei mezzi rotabili, le informazioni relative al servizio vengono erogate da un sistema video/sonoro nonché dal Personale di bordo e mediante l'affissione di locandine di avviso alla clientela. Il Personale di Sistemi Territoriali è riconoscibile dalla divisa e da apposito cartellino ed è a disposizione dei passeggeri per qualsiasi problema riguardante il viaggio, in particolar modo nel caso di criticità della circolazione e assistenza alle fasce deboli di utenza.

Avvisi e informazioni sui servizi offerti sono rese disponibili alle stazioni e fermate con l'affissione di:

- Orario ufficiale delle corse
- Informazioni sulle corse che offrono il trasporto bici al seguito del viaggiatore
- Informazioni sui servizi dedicati ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta
- Canali di acquisto e validità dei titoli di viaggio
- Estratto delle Condizioni di Viaggio - regolarizzazioni di bordo
- Informazioni su scioperi e perturbazioni della circolazione (es. interruzioni di linea programmate e servizi autosostitutivi), eventi speciali (es. treni straordinari)
- Contatti per l'inoltro di segnalazioni/reclami nonché l'indicazione dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti quale organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento.

Sistemi Territoriali non possiede né gestisce sportelli all'interno delle stazioni e fermate. Ciononostante, l'informazione e l'assistenza alla clientela viene garantita in loco dal personale dei treni che effettuano fermata, da monitor e annunci sonori da parte del competente Gestore dell'Infrastruttura e grazie alla collaborazione degli operatori delle Biglietterie Trenitalia, ove presenti (stazioni di Rovigo, Verona Porta Nuova, Venezia Mestre e Venezia Santa Lucia, Uffici Gruppi Trenitalia di Venezia e Verona). Informazioni sull'offerta commerciale per viaggi sulla linea Adria-Mestre-Venezia sono disponibili presso la rete delle rivendite concessionarie di Sistemi Territoriali situate in esercizi commerciali orbitanti nelle immediate vicinanze delle fermate.



Grazie a **PuntualTreno**, l'utenza ha la possibilità di monitorare autonomamente ed in tempo reale la regolarità della circolazione e l'entità degli eventuali ritardi dei treni di Sistemi Territoriali. Il servizio è raggiungibile collegandosi all'indirizzo **<http://ferrovie.sistemiterritorialispa.it/it/treni.html>** o mediante una specifica web-app, disponibile a partire dalla scansione di un QRCode, con possibilità di inserire un collegamento direttamente nella schermata principale del proprio smartphone/tablet.



Il cliente ha possibilità di chiedere informazioni anche contattando direttamente gli Uffici della Direzione di Esercizio Ferroviario per telefono, fax, via internet e posta ordinaria:

- Numero verde gratuito: 800.366.766
- Telefono: 049.5840265 e Fax: 049.9702995
- E-mail: ferroviaadriamestre@sistemiterritorialispa.it
- PEC: ferroviaadriamestre@pec.sistemiterritorialispa.it
- Modulo online disponibile su www.sistemiterritorialispa.it alla sezione "Contattaci"
- Indirizzo: Sistemi Territoriali S.p.A. - Direzione Ferroviaria
Viale degli Alpini n. 23,
35028 Piove di Sacco (PD)

Titoli di viaggio

Sistemi Territoriali aderisce ai circuiti di vendita di Trenitalia SpA e di AVM-Actv con accordi per la commercializzazione di biglietti e/o abbonamenti in servizio misto/integrato, al fine di consentire la prosecuzione del viaggio su/da altri servizi ferroviari di interesse regionale e del trasporto pubblico locale. L'intera offerta di biglietti e abbonamenti disponibili per viaggiare sui treni esercitati da Sistemi Territoriali è presentata nella Carta dei Servizi della Mobilità, incluse le agevolazioni tariffarie riservate a specifiche categorie di utenti ed ai gruppi organizzati.

I viaggiatori che si spostano all'interno delle linee Adria-Mestre-Venezia e Chioggia-Rovigo-Verona possono utilizzare il portale di bigliettazione online di Sistemi Territoriali <https://bigliettazioneonline.stweb.it/> per pianificare il proprio viaggio e contestualmente verificarne durata e costo.

Al fine di garantire un'informazione quanto più completa e facilmente accessibile, tutti gli utenti (in particolare quelli provenienti/diretti in località non servite dai treni di Sistemi Territoriali) possono trovare le migliori soluzioni per la prosecuzione del loro viaggio sul sito **www.trenitalia.com** grazie al costante aggiornamento del database Trenitalia con l'inserimento delle corse e servizi offerti da Sistemi Territoriali (incluse le autosostituzioni programmate).

Rete di vendita di biglietti/abbonamenti

Biglietti e abbonamenti per viaggi sulla linea Adria-Mestre-Venezia sono disponibili sia online sul portale di bigliettazione di Sistemi Territoriali all'indirizzo <https://bigliettazioneonline.stweb.it/>, sia presso la rete dei concessionari di Sistemi Territoriali (edicole, tabaccherie, bar e negozi posti nelle immediate vicinanze delle fermate ed il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito **www.sistemiterritorialispa.it**). Gli abbonamenti in servizio "misto ST/Actv" possono essere acquistati anche presso tutte le Agenzie e Biglietterie della rete di vendita "Venezia Unica" di AVM-Actv (elenco aggiornato su **www.veneziaunica.it**).

Biglietti e abbonamenti per viaggi sulla Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona sono disponibili sia online sul portale di bigliettazione di Sistemi Territoriali all'indirizzo <https://bigliettazioneonline.stweb.it/>, sia presso la rete di vendita Trenitalia (emettitrici automatiche e canali online, Biglietterie di stazione, Agenzie di Viaggio e altre rivendite il cui elenco aggiornato è disponibile sul sito **www.trenitalia.com**).

Rivolgendosi al personale di controlleria all'atto della salita e comunque prima della fermata successiva, 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).

Trasporto della bicicletta al seguito del viaggiatore

Su tutti i treni è possibile trasportare gratuitamente biciclette pieghevoli o smontate e contenute nell'apposita sacca di dimensioni massime cm 80x110x45.

I treni che ammettono il trasporto delle biciclette (comprese le bici elettriche a pedalata assistita) al seguito del viaggiatore sono contrassegnati in orario con uno specifico simbolo.

Al fine di garantire all'utenza il rispetto del proprio programma di viaggio, i viaggiatori sono invitati a verificare la disponibilità al trasporto della bicicletta scrivendo con congruo anticipo a **so.fam@sistemiterritorialispa.it** poiché l'accesso al treno è subordinato alla disponibilità di posti. Il personale presente a bordo il giorno del viaggio, che conosce le condizioni reali del treno al momento dell'incarozzamento, è comunque autorizzato a rifiutare il trasporto se ciò possa pregiudicare la sicurezza del servizio ferroviario e/o degli altri viaggiatori presenti in treno.

Viaggi di gruppo

Per evitare il verificarsi di situazioni di sovraffollamento dei mezzi in servizio, ai gruppi organizzati (comitive ordinarie e scolaresche) viene richiesto di verificare la disponibilità al trasporto scrivendo a **info@sistemiterritorialispa.it** indicando il numero dei viaggiatori, giorno e ora dei treni che si intendono utilizzare e le località di arrivo/partenza. Per viaggi nei mesi primaverili o in concomitanza con eventi/manifestazioni, in particolare, i gruppi sono invitati ad inviare la richiesta di prenotazione dei posti con il maggior anticipo possibile.

I gruppi organizzati usufruiscono di agevolazioni sul prezzo del viaggio, in funzione della tipologia (comitive ordinarie o scolaresche) e numero di partecipanti ed in relazione al percorso.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2022
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Trasporto biciclette	% treni feriali offerta	72.2
		% treni festivi offerta	100
	Servizio di prenotazione trasporto bicicletta	% di utenti soddisfatti	37.5
	Treni a richiesta per i gruppi	% treni prenotabili	100
	Servizi dedicati alle comitive	% di utenti soddisfatti	35.0
Rovigo-Verona	Trasporto biciclette	% treni feriali offerta	57.1
		% treni festivi offerta	64.3
	Servizio di prenotazione trasporto bicicletta	% di utenti soddisfatti	42.9
	Treni a richiesta per i gruppi	% treni prenotabili	100
	Servizi dedicati alle comitive	% di utenti soddisfatti	38.1
Rovigo-Chioggia	Trasporto biciclette	% treni feriali offerta	60.7
		% treni festivi offerta	70.6
	Servizio di prenotazione trasporto bicicletta	% di utenti soddisfatti	17.5
	Treni a richiesta per i gruppi	% treni prenotabili	100
	Servizi dedicati alle comitive	% di utenti soddisfatti	9.7

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 giovedì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 e il venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 oppure scrivendo a info@sistemiterritorialispa.it. 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.



2 Puntualità dei treni e gestione delle criticità della circolazione

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2022
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	98,92%
	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)	97,65%
		% puntualità tutti i treni (media)	99,55%
		% puntualità hdp (<= 5')	97,54%
		% puntualità hdp (<= 15')	99,48%
	Ritardo in partenza dalla stazione di origine corsa	% ritardo ≤ 5 minuti	n.d.
		% ritardo > 5 minuti	n.d.
	Ritardo in arrivo alla stazione di termine corsa	% ritardo < 60 minuti	100%
		% ritardo 60-119 minuti	0%
		% ritardo ≥ 120 minuti	0%
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	39.1
	Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	36.3
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	14.3
Rovigo-Verona	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	97,93%
	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)	91,70%
		% puntualità tutti i treni (media)	98,73%
		% puntualità hdp (<= 5')	90,22%
		% puntualità hdp (<= 15')	98,76%
	Ritardo in partenza dalla stazione di origine corsa	% ritardo ≤ 5 minuti	92,01%
		% ritardo > 5 minuti	7,99%
	Ritardo in arrivo alla stazione di termine corsa	% ritardo < 60 minuti	99,93%
		% ritardo 60-119 minuti	0,06%
		% ritardo ≥ 120 minuti	0,01%
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	47.7
	Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	44.5
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	29.4
Rovigo-Chioggia	Regolarità complessiva del servizio	% treni effettuati / treni programmati	92,79%
	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)	96,74%
		% puntualità tutti i treni (media)	99,13%
		% puntualità hdp (<= 5')	96,67%
		% puntualità hdp (<= 15')	99,49%
	Ritardo in partenza dalla stazione di origine corsa	% ritardo ≤ 5 minuti	94,48%
		% ritardo > 5 minuti	5,52%
	Ritardo in arrivo alla stazione di termine corsa	% ritardo < 60 minuti	99,95%
		% ritardo 60-119 minuti	0,05%
		% ritardo ≥ 120 minuti	0%
	Soddisfazione per la regolarità del servizio	% utenti soddisfatti	27.0
	Soddisfazione per la puntualità del servizio	% utenti soddisfatti	35.9
	Quantità dei servizi offerti e loro distribuzione nell'arco della giornata	% utenti soddisfatti	3.4

I dati includono i ritardi e le soppressioni parziali e/o totali dovuti a cause dipendenti dall'Impresa Ferroviaria

In caso di sciopero sono garantiti, nei giorni feriali, i servizi ferroviari essenziali nelle due fasce orarie di maggior frequentazione, dalle ore 06:00 alle ore 9:00 e dalle ore 18:00 alle ore 21:00.

In caso di interruzioni di linea programmate dal Gestore dell'Infrastruttura, la continuità del servizio viene garantita con autocorse sostitutive di tutti i treni cancellati. Gli orari delle autocorse sostitutive sulla linea Rovigo-Chioggia, in particolare, sono definiti sulla base degli orari dei rispettivi treni in partenza/arrivo a Rovigo, al fine di agevolare il proseguimento del viaggio all'utenza proveniente/diretta sulla relazione Bologna-Venezia.

In caso di necessità contingenti, si organizzano autoservizi sostitutivi di emergenza o si organizza la ricollocazione su altri treni che garantiscano alla Clientela il minor disagio possibile.

3 Soppressioni di servizi ferroviari

Linea	Indicatore di Qualità	Valore 2022
Adria-Mestre	Soppressioni di servizi ferroviari	1,08%
Rovigo-Verona	Soppressioni di servizi ferroviari	2,07%
Rovigo-Chioggia	Soppressioni di servizi ferroviari	7,21%

4 Pulizia del materiale rotabile e delle strutture

Frequenza e modalità di svolgimento degli interventi di pulizia sono disciplinate dall'Allegato 2 al Contratto di Servizio sottoscritto con Regione Veneto ed effettuate coerentemente ai turni di utilizzazione del materiale rotabile, al tipo di servizio che il materiale svolge e alle frequentazioni.

I treni vengono lavati, disinfettati e spazzati giornalmente; si effettua periodicamente la pulizia radicale interna, lavaggio tendine parasole, disinfezione sedili e pulizia esterna.

Tipologia di intervento	Descrizione	Frequenza
Intervento radicale	L'intervento ha lo scopo di ripristinare ottimali condizioni di pulizia, igiene e decoro di tutti i particolari dei rotabili, anche mediante l'esecuzione di accurati lavaggi, eseguiti con appropriate attrezzature	40 giorni
Intervento di base	L'intervento ha lo scopo di porre tutte le parti del rotabile in condizioni di decoro, igiene e pulizia assicurando il pieno soddisfacimento della clientela	15 giorni
Intervento standard	L'intervento ha lo scopo di mantenere tutte le parti dei mezzi che si trovano a più diretto contatto dei clienti in condizioni idonee di igiene, decoro e pulizia	giornaliera
Intervento di mantenimento	L'intervento ha lo scopo di togliere la sporcizia accumulatasi durante il viaggio all'interno delle carrozze, di completare la scorta di accessori igienici e di assicurare il rifornimento idrico delle ritirate e dei locali lavabo, al fine di garantire il decoro del materiale rotabile	giornaliera

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 2022
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	57.6
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	47.3
Rovigo-Verona	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	48.6
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	31.8
Rovigo-Chioggia	Percezione del livello di pulizia del treno	% utenti soddisfatti	25.3
	Percezione della pulizia e funzionalità delle toilette	% utenti soddisfatti	24.3

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.

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.

5 Treni e stazioni

Accessibilità di 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 e/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).

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2022
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	65.0
	Accessibilità delle stazioni/fermate ¹	% di utenti soddisfatti	65.4
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	49.7
Rovigo-Verona	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	61.6
	Accessibilità delle stazioni/fermate ²	% di utenti soddisfatti	72.2
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	40.1
Rovigo-Chioggia	Accessibilità ai treni	% di utenti soddisfatti	50.0
	Accessibilità delle stazioni/fermate ²	% di utenti soddisfatti	65.9
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	17.3

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

2. Gestore dell'Infrastruttura competente: RFI

Sicurezza e comfort del viaggio

I servizi sono effettuati esclusivamente con rotabili a trazione diesel, costituiti in buona parte da mezzi di recente acquisizione. Il materiale è sottoposto ciclicamente a verifiche e revisioni come previste dai “piani di manutenzione” definiti dai produttori e dall’Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2022
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. feriti / media gg	0
		n. sinistri / treni giorno	0
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% di utenti soddisfatti	61,9
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	21,77%
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	67,44%
	Affollamento dei treni (ora di punta)	Totale posti offerti / pax	6,15
		Totale posti seduti / pax	3,27
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / pax	4,91
		Totale posti seduti / pax	2,30
	Comfort di viaggio*	% di utenti soddisfatti	51,9
	Denunce per furti, danni o molestie sui mezzi e nelle fermate e stazioni	n. denunce / n. viaggiatori	0
	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% di utenti soddisfatti	53,0
Rovigo-Verona	Percezione del livello di sicurezza alle fermate	% di utenti soddisfatti	40,5
	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. feriti / media gg	0
		n. sinistri / treni giorno	0
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% di utenti soddisfatti	55,3
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	21,77%
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	67,44%
	Affollamento dei treni (ora di punta)	Totale posti offerti / pax	1,84
		Totale posti seduti / pax	0,96
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / pax	2,62
		Totale posti seduti / pax	1,25
	Comfort di viaggio*	% di utenti soddisfatti	43,6
	Denunce per furti, danni o molestie sui mezzi e nelle fermate e stazioni	n. denunce / n. viaggiatori	0
Rovigo-Chioggia	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% di utenti soddisfatti	45,6
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate	% di utenti soddisfatti	41,9
	Incidentalità sui mezzi di trasporto	n. feriti / media gg	0
		n. sinistri / treni giorno	0
	Percezione del livello di sicurezza del viaggio	% di utenti soddisfatti	45,3
	Anzianità parco rotabile	Totale anzianità carrozze / n. carrozze	21,77%
	Anzianità massima parco rotabile	% carrozze con anzianità > 10 anni	67,44%
	Affollamento dei treni (ora di punta)	Totale posti offerti / pax	5,18
		Totale posti seduti / pax	2,74
	Affollamento treni (media giornaliera)	Totale posti offerti / pax	6,16
		Totale posti seduti / pax	2,89
	Comfort di viaggio*	% di utenti soddisfatti	27,7
	Denunce per furti, danni o molestie sui mezzi e nelle fermate e stazioni	n. denunce / n. viaggiatori	0
	Sicurezza percepita contro il rischio di furti, aggressioni, molestie a bordo	% di utenti soddisfatti	50,0
	Percezione del livello di sicurezza alle fermate	% di utenti soddisfatti	40,2

* La voce include illuminazione, climatizzazione, arredi, disponibilità di posti

6 Invio di reclami e modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi

In ottemperanza alla Delibera 28/2021 ART che definisce le “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”, con decorrenza dal 01 gennaio 2022 è stato messo a disposizione dell’utenza un portale specificatamente dedicato alla presentazione e gestione dei reclami e delle richieste di rimborso/indennizzo, raggiungibile grazie ad un link diretto pubblicato in homepage del sito www.sistemiterritorialispa.it dove sono illustrate le nuove procedure per l’inoltro e la gestione dei reclami e richieste di rimborso.

Gli utenti possono presentare reclami, oltre che in italiano, anche in lingua inglese utilizzando uno dei seguenti canali di contatto:

- Webform
- modulo in formato PDF editabile da inviare con:
 - posta elettronica esclusivamente all’indirizzo email: reclami@sistemiterritorialispa.it
 - posta elettronica certificata all’indirizzo email: sistemiterritorialispa@legalmail.it
 - posta raccomandata A/R. all’indirizzo:
Sistemi Territoriali S.p.A.
Piazza G. Zanellato, 5
35131 PADOVA

L’utente può inviare il reclamo in forma scritta anche senza supporto del modulo dedicato, purché contenente almeno i seguenti elementi minimi:

- i riferimenti identificativi dell’utente/i (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 o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle condizioni previste dalla Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami 2022

Nel corso del 2022 sono pervenute 302 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 2022	Risposto entro 30 giorni		Risposto dopo i 30 giorni		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
	Nr. 209	69,2%	Nr. 93	30,8%	Nr. 0	Nr. 0%	Nr. 0	0%

Nella tabella seguente si indica il numero di reclami suddiviso in base ai motivi della segnalazione:

Motivo del reclamo	n.
Modalità di vendita dei biglietti	8
Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione	8
Informazioni prima e durante il viaggio	13
Trasporto biciclette	1
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	3
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	104
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	99
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/assicurazione minima	
Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	2
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	1
Informazioni sui diritti dei passeggeri	
Qualità del servizio	23
Difficoltà nella presentazione del reclamo	3
Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	
Altro*	37

* segnalazioni su tematiche legate alle misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19; reclami di competenza del Gestore dell'Infrastruttura o altra Impresa Ferroviaria; reclami deferiti da Trenitalia ma riconducibili a richieste già prese in carico (es. due o più canali/Uffici diversi hanno inoltrato la stessa segnalazione); richieste di rimborso per rinuncia al viaggio per fatto proprio dell'utente.

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 di Sistemi Territoriali (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di posto disponibile

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

2. Per rinuncia da parte del viaggiatore

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

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

Non si effettuano rimborsi integrali o parziali di abbonamenti settimanali e mensili. Nel caso di abbonamenti annuali, si rimborsa la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili, considerando le frazioni di mese come mese intero. 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 come pure il modulo per la richiesta dell'indennizzo. Per gli utenti titolari di abbonamenti in servizio "misto" AVM/ACTV-ST hanno piena validità le condizioni previste da AVM/ACTV.

7 Servizi alle persone con disabilità o mobilità ridotta

Gli ultimi rotabili entrati in servizio sono già normati per l'accesso dei viaggiatori disabili o a ridotta mobilità e sono provvisti di spazi specificatamente dedicati alle carrozzine. Tutti i treni prevedono alcuni posti riservati ai disabili, la cui posizione all'interno del convoglio varia in funzione del materiale in composizione.

Nell'orario al pubblico sono indicati i treni e le stazioni/fermate utilizzabili dagli utenti disabili o a ridotta mobilità, con particolare riguardo alle persone su sedia a rotelle. 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** 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 SL, 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** e numero unico nazionale RFI: **02323232**;
- email: **SalaBlu.VENEZIA@rfi.it** o **SalaBlu.VERONA@rfi.it** (elenco completo su **www.rfi.it**)
- modulo disponibile su: **https://salabluonline.rfi.it/** e app **SalaBlu+** per telefoni Android e iOS

Oltre alle agevolazioni tariffarie dedicate ai viaggiatori occasionali in possesso di Carta Blu o Concessioni Speciali, viene offerta la possibilità di acquistare abbonamenti mensili a tariffa agevolata agli utenti pendolari della linea Adria-Mestre titolari della specifica tessera rilasciata ai sensi della Legge Regionale Veneto n. 19 del 30 luglio 1996 dalle competenti Amministrazioni locali.

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.

Nel corso del 2021, Sistemi Territoriali si è più volte resa disponibile a modificare il programma del materiale rotabile in servizio, al fine di consentire all'utenza disabile e PRM di utilizzare anche corse non contrassegnate in orario come accessibili. Inoltre, canali preferenziali di contatto per associazioni ed enti assistenziali hanno garantito una pronta assistenza nel garantire il diritto alla mobilità delle fasce più deboli e fragili di utenti.

Linea	Indicatore di qualità		Valore 2022
	tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Servizi di assistenza per disabili e PRM	% treni attrezzati / totale treni giorno	62.2*
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	33
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	49.7
Rovigo-Verona	Servizi di assistenza per disabili e PRM	% treni attrezzati / totale treni giorno	15.7
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	23.1
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	40.1
Rovigo-Chioggia	Servizi di assistenza per disabili e PRM	% treni attrezzati / totale treni giorno	8.3
		% stazioni attrezzate / totale stazioni	10
	Servizi per viaggiatori disabili e PRM	% di utenti soddisfatti	17.3

*giorni feriali dal lunedì al sabato: 62.2%; domenica e festivi: 100%

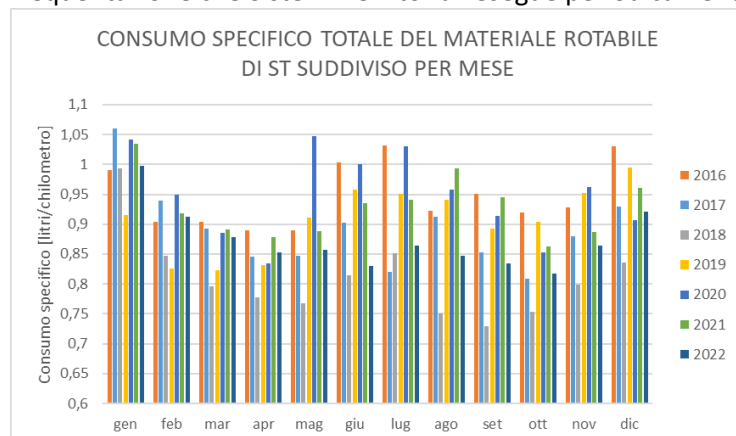
8 Attenzione all'ambiente

Le linee Adria-Mestre, Rovigo-Chioggia e Rovigo-Verona servite da Sistemi Territoriali non sono elettrificate o lo sono solo parzialmente: tutte le corse vengono effettuate esclusivamente con mezzi a trazione diesel. 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 2022
	Tipologia	Unità di misura	
Adria-Mestre	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	43.5
Rovigo-Verona	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	51.3
Rovigo-Chioggia	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	% utenti soddisfatti	30.7

Tutto il materiale rotabile in dotazione a Sistemi Territoriali presenta un indicatore di consumo specifico compreso tra i **133 ed i 214 kJ/(km*posto)**, e la cui media è **171,95 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)¹. 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 (capienza massima 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 10-11%.

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.



I consumi energetici del materiale rotabile non sono condizionati dalla sola trazione, ma anche dall'utilizzo degli impianti di climatizzazione, sia invernale che estiva. Nel grafico è riportato il consumo specifico totale del materiale rotabile di Sistemi Territoriali, suddiviso per mese e relativo agli ultimi sette anni. Si evidenzia il maggior consumo nei mesi invernali ed estivi rispetto a quelli primaverili ed autunnali.

Rispetto all'anno 2021, si è registrata una diminuzione di circa l'1% dei consumi di gasolio a fronte di un aumento di circa il 5% dei chilometri totali percorsi da tutti i treni. I risultati ottenuti probabilmente sono frutto di formazione specifica al personale conducente, che ha permesso una guida del materiale rotabile più performante.

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

9 Attività di miglioramento programmate

Il nuovo sistema di bigliettazione online attivato nel 2020 ha permesso di erogare rimborsi/indennizzi agli abbonati con “tagliandi di prolungamento dell’abbonamento” o con voucher utilizzabili per l’acquisto di tagliandi di abbonamento, nonché di rimborsare i biglietti di corsa semplice direttamente stornando l’importo sulla carta utilizzata per il pagamento, con una notevole riduzione nei tempi di evasione delle richieste di rimborso che interessano titoli di viaggio acquistati sul portale ST di bigliettazione online.

Grazie al portale di bigliettazione online, sono state semplificate le procedure di inoltro e gestione delle richieste di utilizzo del “bonus trasporti” per l’acquisto di abbonamenti annuali e mensili (misura di sostegno al reddito istituita dal Governo con decreto- legge n.50 del 17 maggio 2022- art. 35 “Decreto Aiuti”, convertito con modificazioni in Legge n. 91 del 15 luglio 2022 e rifinanziata con il “Decreto Aiuti-bis” decreto-legge n.115 del 9 agosto 2022 - art. 27).

Nel corso del 2022 si è proseguito il processo di sostituzione ed aggiornamento delle emettitrici da banco in uso presso la rete dei punti vendita concessionari di Sistemi Territoriali. Tutto il personale di controlleria ha ricevuto l’hardware ed il software necessari per l’emissione dei titoli di viaggio mediante tablet e stampante bluetooth, con graduale abbandono dei biglietti compilati a mano.

Tra la fine del 2022 e l’inizio del 2023 è programmata una profonda riprogettazione del sito internet di Sistemi Territoriali, al fine di rendere più semplice trovare sia informazioni utili per programmare il viaggio che le modalità per esercitare il diritto ad avere rimborsi/indennizzi per i disservizi subiti, oltre che un canale preferenziale per l’acquisto dei titoli di viaggio e/o il pagamento delle sanzioni elevate a bordo treno.