



***CARTA DEI SERVIZI DI  
INFRASTRUTTURE VENETE Srl  
2021***

# Carta dei Servizi di Infrastrutture Venete Srl 2021



---

Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore	18
Coperture assicurative	19
Oggetti smarriti	19
Servizi per viaggiatori a mobilità ridotta	19
Rapporti con il Cliente	20
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con il pubblico	20
Diritti e doveri del Viaggiatore	20
Diritti del Cliente / Viaggiatore	20
Doveri del Cliente / Viaggiatore	20
Informazioni	21
Informazioni alla Clientela	21
Parcheggio	21
Contatti con l'azienda	21
Reclami	22
ALLEGATI	
1 – Questionario	
2 - Indicatori di qualità	

## PREMESSA

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

Con la presente Carta, Infrastrutture Venete Srl intende informare la Clientela / collettività sui servizi offerti e le modalità di prestazione degli stessi, per istituire un confronto attivo volto al miglioramento complessivo della loro qualità.

Pertanto, la Carta contiene:

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

L'impegno di Infrastrutture Venete Srl è di migliorare progressivamente la qualità dei singoli aspetti che concorrono a realizzare il "viaggio" dell'utente.

In questa prima edizione non sono presenti indicatori, parametri di raffronto e relativi obbiettivi, che saranno pubblicati nella prossima edizione.

## ARTICOLAZIONE DELLA CARTA

- Facendo riferimento ai Principi della Carta indicati nella parte prima, la Carta della Mobilità di Infrastrutture Venete Srl è stata articolata in tre parti:
- la **prima parte**, contiene i "Principi Fondamentali" di riferimento per qualsiasi tipologia di trasporto, ai quali anche Infrastrutture Venete Srl si è uniformata; presentazione dell'azienda ed informazioni sintetiche sulle strutture ed i servizi forniti.
- la **seconda parte** raccoglie i "Fattori della Qualità del servizio offerto" le cui schede "Indicatori e Standard di Qualità del servizio", contenenti i riferimenti specifici che caratterizzano ciascun fattore ed i relativi livelli di performance (nonché livelli di servizio promesso), si trovano in allegato.
- la **terza parte** esplica la tutela del Cliente/Viaggiatore.



## PARTE PRIMA

### PRINCIPI DELLA CARTA

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

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

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i cittadini che li utilizzano.

#### Normativa di riferimento

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

- D.P.R. n. 753 del 11luglio 1980, Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto;
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 52 del 4 luglio 2014;
- "Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) 1371/2007, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".
- L. n° 59 (Bassanini) del 15.3.1997 e del 15.5.1997 (Bassanini bis);
- Direttiva del P.C.M. del 27.1.1994 – "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 12.5.1995, n° 163/95 convertito in legge 11.7.1995, n° 273;
- D.P.C.M. del 30.12.1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)" e s.m.i..
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.
- REGOLAMENTO (UE) N. 1300/2014 DELLA COMMISSIONE del 18 novembre 2014 relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.
- Decreto Legislativo 10 agosto 2007, n. 162 "Attuazione delle direttive 2004/49/CE e 2004/51/CE relative alla sicurezza e allo sviluppo delle ferrovie comunitarie.

Infrastrutture Venete Srl esplica dal 1° gennaio 2020 il servizio in conformità al disposto della L.R. 14 novembre 2018 nr. 40, che razionalizza e riorganizza il settore della gestione delle infrastrutture ferroviarie e di navigazione interna regionale, subentrando nella titolarità alla società Sistemi Territoriali S.p.A..

---

## PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO

Il servizio di trasporto pubblico deve essere erogato nel rispetto dei seguenti principi, ai quali Infrastrutture Venete Srl si è impegnata ad attenersi:

### Eguaglianza, imparzialità, libertà di scelta

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

### Continuità del servizio

- Per garantire la regolarità e la continuità del servizio di trasporto; in caso di necessità contingenti, Infrastrutture Venete Srl fornisce la massima collaborazione con l'impresa di trasporto per l'istituzione di servizi sostitutivi in grado di garantire alla Clientela il minor disagio possibile;
- sono definiti e comunicati preventivamente i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

### Trasparenza e partecipazione

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

### Sicurezza della circolazione e protezione dei viaggiatori

- Infrastrutture Venete Srl nella propria missione si è data l'impegno di offrire alti standard di qualità sia per la sicurezza nella circolazione dei treni come pure per le altre attività produttive relative alla costruzione/manutenzione dell'infrastruttura. In tal senso vuole fornire ai viaggiatori, ai lavoratori ed al patrimonio infrastrutturale la massima sicurezza. Il controllo e comando della marcia dei treni viene garantito dal sistema tecnologico SCMT (già in essere) per la totalità della linea Adria-Mestre. Presso la stazione di Piove di Sacco, stazione intermedia della linea presenziata per tutto il periodo di servizio, viene garantita la gestione in **sicurezza della circolazione**. Presso detta stazione sostano mezzi e materiali per gli interventi per la manutenzione e dove la direzione operativa dell'infrastruttura provvede alla verifica del *pacchetto minimo di accesso* (Dlgs. Nr. 112/15) all'infrastruttura medesima come sancito dal PIR vigente.

Un impianto di videosorveglianza copre il perimetro del F.V. della stazione di Piove di Sacco e nel periodo notturno si aggiunge il controllo di una ditta di vigilanza privata.

L'**orario ferroviario** viene definito sulla base delle richieste che inoltrano le varie parti interessate (Imprese ferroviarie) che possono avere interesse all'utilizzo della rete secondo le regole nel Prospetto Informativo della Rete (PIR), che è l'unico documento con il quale il Gestore dell'infrastruttura rende noto le modalità ed i termini per l'acquisizione dei servizi.

Tutto il personale impegnato nelle attività afferenti alla sicurezza della circolazione dei treni e dell'esercizio ferroviario è garantito dall'applicazione del SGS ferroviaria, come sancito dal Dlgs. 162/2007.

La linea Adria-Mestre si interconnette con la **rete RFI** per il tramite delle stazioni di Ve.Mestre e Adria.

## L'AZIENDA

### Cenni Storici - La ferrovia Adria - Mestre

Infrastrutture Venete Srl opera nell'ambito del trasporto pubblico locale a livello regionale, in relazione al Contratto di Servizio di Trasporto Pubblico Locale e al programma di Gestione del Contratto medesimo con la Regione del Veneto.

Il servizio di trasporto ferroviario sulla linea Adria – Mestre viene espletato da Uffici Esercizio Ferroviario di Infrastrutture Venete Srl con sede operativa a Piove di Sacco e con sede Legale a Padova.

La ferrovia Adria Mestre, che fece parte del gruppo della "ex Veneta", fu aperta all'esercizio ferroviario dapprima con la tratta Piove di Sacco - Adria (3 febbraio 1916) e poi successivamente con la tratta Piove di Sacco - Mestre (28 ottobre 1931); attualmente è l'unica linea ferroviaria della società "ex Veneta" in servizio nella regione Veneto.

### La linea

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

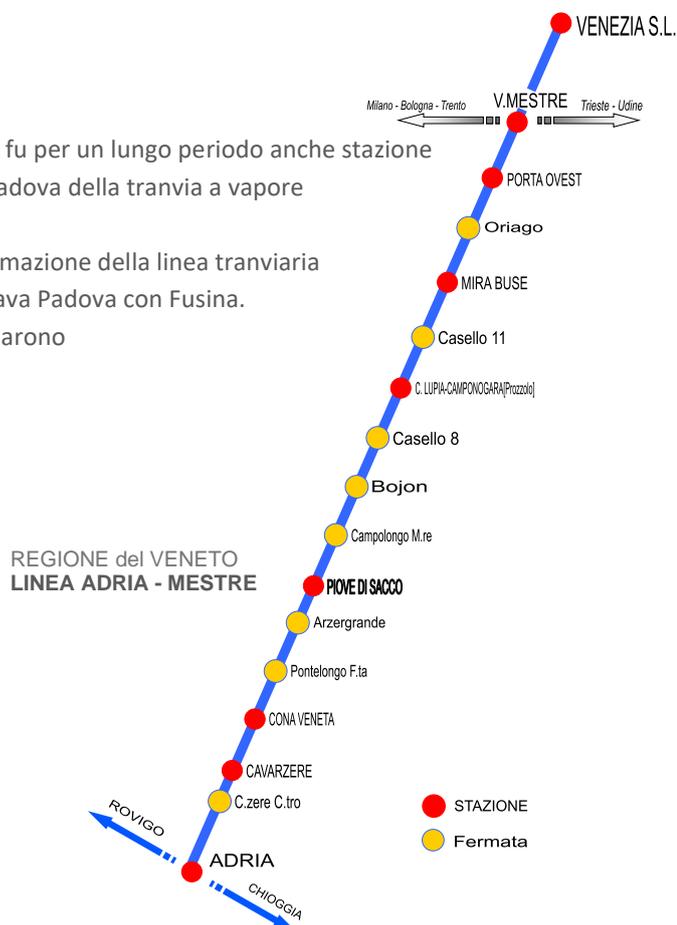
Analogamente la stazione di Oriago era diramazione della linea tranviaria che percorrendo la riviera del Brenta collegava Padova con Fusina.

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

Da allora l'azienda ha vissuto vari passaggi societari con la progressiva riduzione del gruppo di ferrovie e dal 1° aprile 2002 è stata acquisita da Sistemi Territoriali S.p.A. e dal 1° gennaio 2020 per la parte rete è subentrata **Infrastrutture Venete Srl**.

Sede di Esercizio:  
PIOVE DI SACCO (PD)

Sede Legale  
PADOVA



Tipologia di binario: singolo  
Lunghezza linea: Km 57,010  
Ascesa massima: 13 0/00

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

## **CARATTERISTICHE DELLA LINEA**

Nelle “Caratteristiche Generali della Linea “Mestre – Adria” Gestita da ST-GI” sono evidenziate:

- Il grado di prestazione e il grado di frenatura in entrambi i sensi di marcia;
- Le velocità massima di linea e la velocità massima per ciascun rango per ciascun rango di velocità ammesso (i ranghi di velocità ammessi e le velocità di fiancata vengono riportati anche nel “Fascicolo Linea “Mestre – Adria”);
- Il sistema di alimentazione a corrente continua a 3000 V sulla tratta “Mestre - Mira Buse”  
Attualmente la linea non è esercita con treni a trazione elettrica.

L’U.S.T.I.F. Veneto e Friuli Venezia Giulia con nota n. 2395/B 242 del 17/09/2003 ha classificato la linea Mestre- Adria in categoria C2 (massa assiale: 20 t/asse, massa lineare: 6,4 t/m) con deroga in D4 su singole tratte intermedi (Cavarzere- Piove di Sacco; Campagna Lupia-Mira Buse).

In caso di trasporti eccedenti tali limiti di peso fare riferimento a quanto descritto al paragrafo 2.6.

La lunghezza massima utilizzabile dai treni viaggiatori che la possono percorrere (locomotiva/e più materiale rimorchiato) è di 120 m.

## **SISTEMI DI SICUREZZA E SISTEMI DI COMUNICAZIONE**

### **Sistema di Esercizio**

Sulla linea “Mestre – Adria” è attivato il particolare sistema di esercizio con Dirigente Centrale Operativo. Il regolatore della circolazione è tuttavia denominato “DPC/ST”; quest’ultimo regola la circolazione dei treni sull’intera tratta Mestre – Piove di Sacco – Adria dal proprio posto, che ha sede a Piove di Sacco.

Tutte le stazioni di linea sono impresenziate ad eccezione di Piove di Sacco.

Il DM che presenzia la stazione di Piove di Sacco assume anche il ruolo di DPC/ST e quindi sovrintende alla circolazione dei treni e gestisce le anomalie in caso di perturbazione della circolazione e di degrado della tecnologia di sicurezza esistente.

### **Regime di Circolazione**

Il distanziamento dei treni viene assicurato dal regime di circolazione con B.ca reversibile che consente la disposizione a via libera dei segnali di partenza sempreché esistano tutte le condizioni di sicurezza di stazione e di linea. In particolare la disposizione a via libera del segnale di partenza garantisce che la sezione da esso protetta è sgombra da rotabili e che il consenso di blocco è stabilizzato in maniera da non consentire il contemporaneo invio, con segnale a via libera, nella sezione di blocco, di altro treno viaggiante in direzione opposta.

impresenziata, deve confermare le suddette prescrizioni con dispaccio.

## STAZIONI E FERMATE

LE STAZIONI	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Avviso sonoro	Teleindicatore	Viaggiatori a Mobilità Ridotta (1)	Parcheggio (2)
Mestre	■	■	■	■	■	■	■
Porta Ovest	■	-	■	■	■	■	■
Mira Buse	■	■	■ <sup>(3)</sup>	■	■	-	■
Campagna Lupia-C.nogara	-	■	-	■	■	-	■
Piove di Sacco	■	■	-	■	■	■	■
Cona Veneta	-	■	-	■	-	-	■
Cavarzere	-	■	-	■	-	-	■
Adria	■	■	■	■	■	-	■

(1) Stazione abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta

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

(3) Sottopasso momentaneamente non accessibile



Sala attesa Piove di Sacco

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

(1) Stazione abilitate ad accogliere viaggiatori con mobilità ridotta

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



Fermata di Casello 11 (Calcroci di Camponogara)



*Comune di Mira – Ponte sul fiume Novissimo*

### Integrazione modale

Anche se i programmi di gestione del servizio viaggiatori non sono riconducibili al gestore dell'infrastruttura, Infrastrutture Venete Srl onde consentire altre modalità di trasporto, mette a disposizione all'interno della propria pertinenza di stazioni e fermate, ove possibile, spazi che consentano la movimentazione/sosta di mezzi sostitutivi del servizio ferroviario e per l'interscambio con altre modalità utilizzate dal Viaggiatore.



*Stazione di Mira*

## PARTE SECONDA

### REGOLARITA' DEL SERVIZIO

La regolarità del servizio ferroviario è uno degli obiettivi fondamentali. Lo svolgimento è costantemente monitorato e gestito dalla dirigenza del movimento eseguita dalla stazione di Piove di Sacco.

#### SERVIZI ESSENZIALI, GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO (L. 2.6.1990, N° 146)

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

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

In previsione di sciopero, potendosi verificare situazioni difformi da quelle programmate, Infrastrutture Venete Srl invita la Clientela a prestare la massima attenzione ai comunicati affissi negli appositi spazi nelle stazioni e fermate, pubblicati nel sito web aziendale e diramati dagli organi di informazione.

#### LA PULIZIA E L'IGIENE DI STAZIONI E FERMATE

Le operazioni di pulizia delle stazioni sono affidate a ditta esterna tramite gara, vengono effettuate con cadenza giornaliera alla stazione di Piove di Sacco, mentre nelle altre stazioni e fermate della linea gli interventi vengono effettuati nei giorni feriali.

La pulizia e l'igiene sono disciplinati dall'allegato due al contratto di servizio con la Regione del Veneto.

Viene effettuato un controllo periodico su tutti gli impianti, un operatore incaricato compila un check list annotando lo stato di pulizia esterno, delle sale di attesa di stazioni e fermate, dei marciapiedi, degli arredi e la funzionalità dei corpi illuminanti.

#### TUTELA DELL'AMBIENTE – Risparmio energetico

Si è provveduto ad effettuare uno studio degli impianti di illuminazione delle stazioni e fermate della linea finalizzato alla sostituzione delle lampade a sodio alta pressione con lampade a led al fine di effettuare un efficientamento energetico delle stazioni ferroviarie gestite da Infrastrutture Venete.

Attualmente si è provveduto ad un revamping degli impianti di illuminazione di:

- Stazioni: Porta Ovest, Oriago, Mira e Piove di Sacco.
- Fermate di: Casello 11 e Casello.

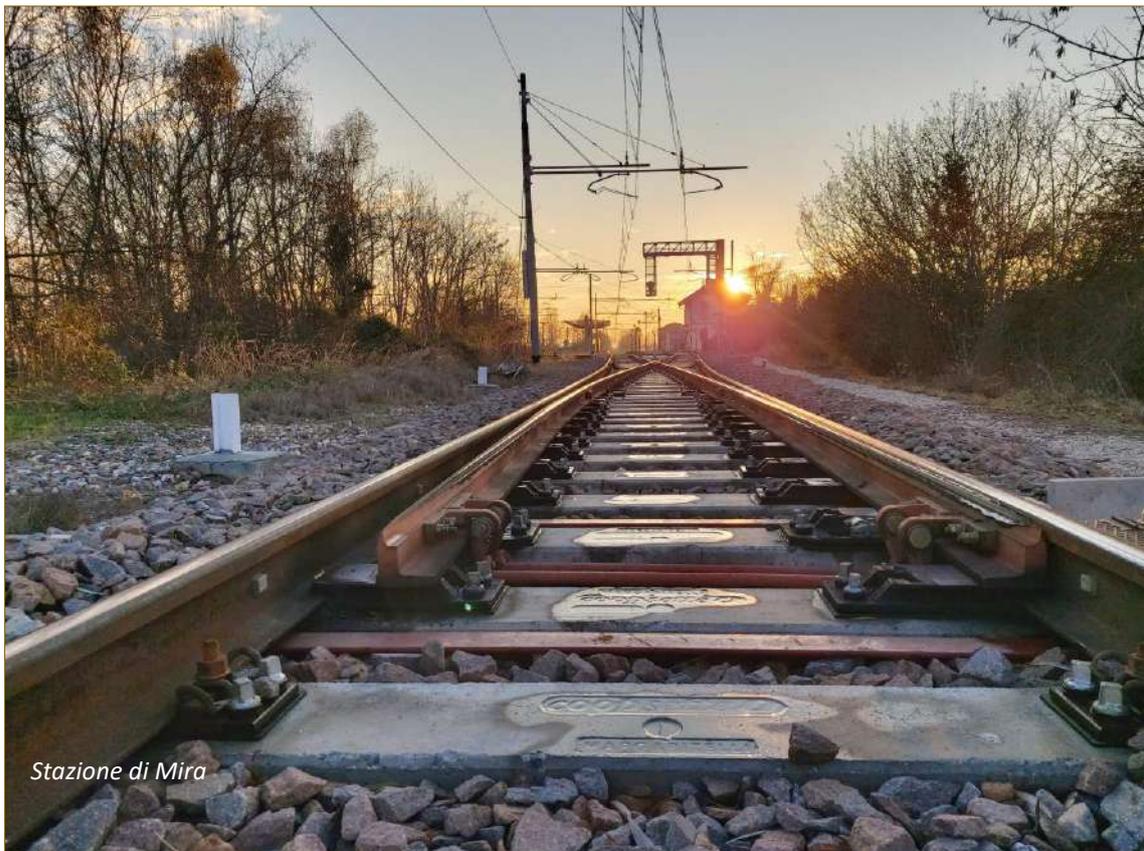
Si conta di completare il programma di conversione delle lampade dei rimanenti impianti entro il corrente anno.

Si sta altresì provvedendo ad una valutazione per redigere un progetto per la sostituzione dei tubi fluorescenti e/o delle lampade a ioduri metallici o di sodio attualmente presenti con l'installazione di nuovi corpi lampada con tecnologia led.

La linea è provvista di elettrificazione per la tratta Mira Buse – V.Mestre (attualmente disalimentata), che verrà ulteriormente estesa progressivamente a tutta la linea con la graduale sostituzione degli veicoli ferroviari a motore termica.

### **RESTRIZIONI AMBIENTALI**

Nel caso si venissero a rilevare inquinamenti del sedime ferroviario (o delle banchine delle località di servizio) di cui sia appurata la responsabilità dell'IF (ad esempio per la perdita di olio, grasso e/o gasolio da parte di veicoli ferroviari detenuti da IF) sarà obbligo di quest'ultima provvedere (direttamente collaborando con il IF o indirettamente facendosi carico dei costi), a bonificare l'area inquinata ripristinando le condizioni antecedenti l'avvenuto inquinamento con la tecnica meno invasiva per la regolarità dell'esercizio ferroviario e che non ne pregiudichi la sicurezza.



*Stazione di Mira*





## PARTE TERZA

### Tutela del Viaggiatore

#### Sicurezza del viaggio

Il trasporto ferroviario è garantito da un elevato livello di sicurezza: tale livello è assicurato dall'impegno dell'azienda ad organizzare, verificare e mantenere in efficienza gli impianti della rete (linea Adria – Mestre), ad impiegare personale di elevata professionalità e capacità.

#### Gestione delle emergenze

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

#### Gestione delle anomalie

All'insorgere di un caso di anomalia rilevante, secondo la definizione sopra portata, ST-GI provvederà a:

- regolare la circolazione gestendo l'anomalia tramite la ripartizione della capacità residua, condividendo con le IF i provvedimenti di circolazione (limitazioni, cancellazioni, ecc.);
- attivare tutti i canali necessari per la tempestiva ed efficace informazione alla clientela, tramite:
  - annunci specifici, erogati attraverso le periferiche audio e video presenti nelle stazioni e nelle fermate e coordinamento con le IF per l'allineamento degli annunci a bordo;
  - pubblicazione sulla sezione "News" del sito aziendale delle notizie relative all'anomalia in atto.

#### Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore

Contro le molestie, i furti ed ogni altra emergenza, negli impianti aziendali, quali le stazioni/fermate della linea Adria - Mestre, opera anche il personale dei Infrastrutture Venete Srl, che è in grado di attivare con tempestività gli eventuali interventi necessari.

### Coperture assicurative

I viaggiatori, per i rischi connessi con il viaggio sono coperti da assicurativa RC di legge.

In caso di incidente/infortunio è opportuno avvertire il personale ferroviario di stazione segnalando la dinamica dell'accaduto, le persone coinvolte e gli eventuali danni subiti.

Per qualunque azione di rivalsa è necessario, comunque, far seguire comunicazione scritta a Infrastrutture Venete Srl Viale degli Alpini nr. 23 - 35028 Piove di Sacco PD.

### Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti nelle stazioni/fermate è possibile contattare l'azienda nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00, o rivolgendosi alla stazione di Piove di Sacco.

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.

### SERVIZI PER VIAGGIATORI A MOBILITÀ RIDOTTA

Gran parte delle stazioni e fermate sono accessibili a Persone a Ridotta Mobilità, nel prospetto indicato a pag. 10-11 della presente carta, sono riportati i riferimenti in merito alla situazione degli impianti in relazione all'accessibilità delle Persone a Ridotta Mobilità.

L'azienda volendo dare particolare attenzione alle specifiche esigenze sta attrezzando le stazioni e fermate in modo tale da poter consentire un agevole accesso ai treni (STI 1300/2014/UE).

Nell'orario al pubblico sono indicate le stazioni e fermate idonee al servizio. Con apposito pittogramma sono indicati i treni attrezzati al trasporto di passeggeri su sedia a rotelle. Per la stazione di V.Mestre<sup>1</sup> si possono richiedere informazioni e assistenza alla Sala Blu RFI al n. 800906060.

In caso di eventi che comportino eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni della linea Adria-Mestre tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta ha diritto ad un indennizzo pari a due volte il prezzo del biglietto di corsa semplice acquistato.

Infrastrutture Venete fornisce agli utenti informazioni relative alla suddetta indisponibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta la stazione accessibile più vicina. Qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nei tempi previsti o indicati, Infrastrutture Venete erogherà un indennizzo pari a due volte il prezzo del biglietto per la tratta di competenza.

Per eventuali informazioni di dettaglio circa le caratteristiche tecniche delle infrastrutture di stazione, delle fermate e di impianti di competenza del GI e per la loro accessibilità per persone con disabilità e a ridotta mobilità (PRM) ST-GI fornirà risposta entro 15 giorni lavorativi.

In caso di eventi che comportino l'eventuale indisponibilità delle infrastrutture o dotazioni delle stazioni della linea Adria-Mestre tali da limitarne l'accessibilità e fruibilità, il Gestore fornisce agli utenti informazioni relative alla suddetta indisponibilità, nonché le tempistiche necessarie per il relativo ripristino, in particolare indicando per gli utenti con disabilità o a mobilità ridotta la stazione accessibile più vicina. Qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nei tempi indicati, il Gestore erogherà un indennizzo pari a due volte il prezzo del biglietto per la tratta di competenza.

<sup>1</sup>Presso la stazione di Venezia S.L. è pure presente la Sala Blu di RFI

## RAPPORTI CON IL CLIENTE

### Aspetti relazionali/comunicazionali del personale con il pubblico

Il personale di Infrastrutture Venete è riconoscibile dalla divisa e/o da apposito cartellino identificativo.

## DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

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

### Diritti del Cliente / Viaggiatore

- Sicurezza e tranquillità nella sosta nelle stazioni e/o fermate;
- Rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- Igiene e pulizia delle stazioni, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture, sale d'attesa attrezzate;
- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- Riconoscibilità del personale di contatto con il pubblico, prontezza e disponibilità per la risoluzione delle eventuali problematiche;
  
- Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo nei locali di stazione;
- Accesso facilitato alla procedura per la formulazione di reclami e tempi certi nelle risposte.

### Doveri del cliente / Viaggiatore

- Il Viaggiatore deve seguire tutte le istruzioni fornite dai regolamenti e dal personale ed in particolare il rispettare scrupolosamente le disposizioni e gli inviti impartiti dall'azienda e dal personale di servizio;
- Non avere comportamenti tali da arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- Ai sensi di legge, è fatto divieto assoluto di fumare nelle sale d'attesa di stazioni e fermate;
- Rispettare le disposizioni date dall'azienda e gli inviti impartiti dal personale addetto al servizio;
- È proibito depositare nei locali dell'Azienda armi cariche (fatta eccezione per gli agenti appartenenti alla forza pubblica), bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque materie esplosive, infiammabili, nocive, corrosive o contaminanti. I contravventori saranno denunciati a norma di legge;
- Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le disposizioni ed istruzioni prefissate, unitamente alle regole del vivere civile, non compromettendo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per sé stesso e per tutti gli altri viaggiatori.

L'Azienda impegna notevoli risorse per la manutenzione e la pulizia degli ambienti di stazione e fermate messi a disposizione dei viaggiatori onde rendere gradevole l'attesa dei treni e pertanto si attende che i viaggiatori concorrano al mantenimento del decoro.

A norma di legge il Viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni e guasti arrecati agli ambienti, arredi e attrezzature.

## INFORMAZIONI

### Informazioni alla Clientela

Tutte le stazioni sono munite di sale di attesa e le fermate da pensiline/coperture per riparare dalle intemperie, di teleindicatori con le informazioni sulla puntualità dei treni e di impianto di diffusione sonora per gli avvisi ai viaggiatori. I marciapiedi sono provvisti di panchine e cestini per i rifiuti e di espositori per le informazioni cartacee.

Infrastrutture Venete Srl pubblica sul sito web <https://www.infrastrutturevenete.it/> tutte le necessarie informazioni utili ai viaggiatori, siano esse di carattere permanente come pure notizie dovute a criticità del servizio.

Da quest'anno su stazioni e fermate, nel segno della trasparenza e partecipazione, saranno posti alla visione dei viaggiatori delle comunicazioni di sintesi permanenti per far conoscere i propri diritti decretati dal Regolamento CE 1371/2007 e già recepiti dalla presente carta dei servizi.

### Parcheggio

Tutte le stazioni hanno disponibilità di uno spazio per parcheggiare automezzi in prossimità della fermata del treno, mentre non in tutte le fermate ciò è possibile, tuttavia vi sono aree disponibili in un raggio di 200/300 metri dalla fermata stessa.

### Contatti con l'azienda

Per informazioni possono essere contattati:

#### INFRASTRUTTURA VENETE Srl

Viale degli Alpini, 23 - 35028 PIOVE DI SACCO PD

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

e-mail: [info@infrastrutturevenete.it](mailto:info@infrastrutturevenete.it)

PEC: [rete@pec.infrastrutturevenete.it](mailto:rete@pec.infrastrutturevenete.it)

#### Ufficio amministrativo

Orario:

09:00 – 16:00 dal lunedì al giovedì

09:00 – 13:00 venerdì

(tel. 049 5840265 - fax 049 9702995)



*Sala di attesa della stazione di Mira:  
particolare decorazione soffitto*

## RECLAMI

Con decorrenza 01 gennaio 2022, 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”*, Infrastrutture Venete S.r.l. dispone quanto segue per la presentazione e gestione dei reclami.

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

- tramite il “WEBFORM” disponibile nella sezione “RECLAMI” del sito di Infrastrutture Venete S.r.l.;
- compilando l'apposito MODULO STAMPABILE scaricabile dalla sezione “RECLAMI” del sito; in tal caso, il modulo può essere trasmesso con:
  - posta elettronica esclusivamente all’indirizzo email: [reclami@infrastrutturevenete.it](mailto:reclami@infrastrutturevenete.it)
  - posta raccomandata A/R. all’indirizzo:

**Infrastrutture Venete S.r.l.**  
**Piazza G. Zanellato, 5**  
**35131 PADOVA**

L’utente può inviare, tramite posta raccomandata A/R o email, il **reclamo in forma scritta anche senza supporto del suddetto 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.

Infrastrutture Venete S.r.l. fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa l’utente che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei suddetti termini:

- il giorno dell’invio, se inoltrato tramite “[WEBFORM](#)”;
- il giorno dell’invio, se inoltrato all’indirizzo mail: [reclami@infrastrutturevenete.it](mailto:reclami@infrastrutturevenete.it);
- il giorno della consegna a Infrastrutture Venete S.r.l., se inviato per posta raccomandata A/R.

Trascorsi i termini di 30 giorni o, in casi giustificati, di 90 giorno, previsti dalla procedura avviata a seguito della presentazione di una segnalazione o in caso si ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, è possibile rivolgersi all’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, sia mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](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)

Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Infrastrutture Venete S.r.l., quest'ultima provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento e informando contestualmente l'utente:

- al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- in presenza di un titolo di viaggio integrato, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

In caso di risposta oltre i 90 giorni dal ricevimento del reclamo da parte di Infrastrutture Venete S.r.l. l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura pari al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni dal ricevimento dello stesso da parte di Infrastrutture Venete S.r.l., l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo dell'abbonamento in misura pari al:

- 5% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 10% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari in precedenza indicati;
- l'utente ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

#### Reclami anno 2020

Reclami 2020	Risposto nei termini		Risposto oltre i termini		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
	Nr. 11	Nr. 3	27,3%	Nr. 0		Nr. 7	63,6%	Nr. 1

#### Tipologia dei reclami

Sale di attesa, wc e arredi delle stazioni e fermate	Piazzale, marciapiedi, illuminazione	Pulizia complessiva	Informazioni monitor e bacheche	Altro (segnalazioni di utenti con proprietà vicinali alla linea ferroviaria)
Nr.	Nr.	Nr.	Nr.	Nr.
0	0	1	1	9

# *QUALITÀ DEI SERVIZI*

# Q

Infrastrutture Venete Srl esegue ogni anno delle indagini conoscitive eseguite su un vasto campione di clienti / viaggiatori con l'obiettivo di venire a conoscenza della percezione della qualità in merito ai servizi offerti.

Infrastrutture Venete Srl pone molto interesse per la qualità e l'efficienza del servizio fornito ed in tal senso opera costantemente per il raggiungimento dell'obiettivo.

## *ALLEGATO CARTA DEI SERVIZI 2021*

# INDICATORI DI QUALITA'

*Quanto riportato nei seguenti prospetti è dato dalla valutazione espressa dagli utenti/viaggiatori a mezzo del **Questionario** (sondaggio) e dai dati forniti dalla società (rilevazione)*

INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA

Mod C.M. - Indagine

REV00

DEL 02/10//2020

## INDAGINE SULLA QUALITÀ PERCEPITA DAI CLIENTI: **INDICATORI DI QUALITÀ**

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2021]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Sicurezza stazioni e fermate	Percezione della facilità e comodità di arrivo alla stazione/fermata	Persone soddisfatte	68,7%	69,0%	sondaggio
	Percezione della disponibilità di parcheggi e della distanza delle stazioni/fermate ferroviarie rispetto ai punti di passaggio degli altri mezzi pubblici	Persone soddisfatte	62,9%	63,1%	sondaggio
	Percezione del livello di sicurezza accesso ai treni (binari, sottopassi, passerelle a raso, ecc.)	Persone soddisfatte	69,8%	70,0%	sondaggio
	Percezione complessiva livello sicurezza nella stazione/fermata	Persone soddisfatte	67,7%	68,0%	sondaggio
	Denunce per furti, danni o molestie nelle stazioni/fermate	n° denunce / N. viaggiatori	Nessuna	Nessuna	rilevazione
“Diritti dei passeggeri”	Percezione complessiva dell’informativa di sintesi sui “Diritti dei passeggeri” messa a disposizione della clientela negli spazi di stazione	Persone soddisfatte	58,7%	59,0%	sondaggio
Confort nella stazione / fermata	Percezione confort sale di attesa e pensiline di stazione/fermata	Persone soddisfatte	52,1%	52,4%	sondaggio
	Percezione complessiva dell’illuminazione	Persone soddisfatte	62,6%	62,9%	sondaggio
	Disponibilità sale attesa (Considerate anche le stazioni comuni di Mestre e Adria)	n° . 6 stazioni munite / totale stazioni n° 8	75,0%	75,1%	rilevazione
		n° . 0 fermate munite / totale fermate n° 8	0,0%-	0,0%	rilevazione
	Disponibilità pensiline	n° . 5 stazioni munite / totale stazioni N° 8	62,5%	62,5%	rilevazione
		n° . 6 fermate munite / totale fermate N° 8	75,0%	75,0%	rilevazione

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 [CONSUNTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2021]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Pulizia e condizioni igieniche delle strutture	Frequenza pulizia spazi pubblici: stazioni e fermate (gg./sett.)	n° interventi a settimana	7/7	7/7	rilevazione
	Percezione complessiva della pulizia degli ambienti di stazione/fermata	persone soddisfatte	58,2%	58,4%	sondaggio
	Percezione complessiva della presenza e pulizia delle toilette di stazione/fermata	Persone soddisfatte	55,8%	56,0%	sondaggio
Servizi viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta	Percezione complessiva sui servizi offerti ai viaggiatori a mobilità ridotta	Persone soddisfatte	52,1%	52,3%	sondaggio
	Stazioni/fermate attrezzate per l'accesso al binario di viaggiatori a mobilità ridotta. <i>(Considerate anche le stazioni comuni di Mestre e Adria)</i>	n° 5 stazioni/f.te su totale n° 16 stazioni e fermate	32,2%	32,2%	rilevazione
Informazioni alla clientela	Percezione complessiva informazioni a terra [staz./fermata, sala attesa e al binario]	Persone soddisfatte	57,7%	57,9%	sondaggio
	Percezione dell'informazione in condizioni di criticità nella circolazione	Persone soddisfatte	48,2%	48,3%	sondaggio
	Tempestività risposta a reclami/segnalazioni	richiesta telefonica	immediata	immediata	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo e-mail/Pec	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
		richiesta pervenuta a mezzo lettera	entro 30 gg.	entro 30 gg.	rilevazione
	Livello dell'informazione percepita del sito web di Infrastrutture Venete Srl: <a href="https://www.infrastrutturevenete.it/">https://www.infrastrutturevenete.it/</a>	Persone soddisfatte	59,9%	60,1%	sondaggio
	Percezione complessiva su risposte scritte a seguito di reclami	Persone soddisfatte	53,2%	53,4%	sondaggio
Percezione sulle modalità con le quali presentare un reclamo	Persone soddisfatte	51,6%	51,8%	sondaggio	

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		VALORE 2020 [CONSUMTIVO]	STANDARD QUALITÀ [OBIETTIVO 2021]	MODALITÀ DI ACQUISIZIONE
	Tipologia	Unità di misura			
Interscambio	Stazioni/Fermate con interscambio servizi extraurbani <i>(Comprese le stazioni comuni di Mestre e Adria)</i>	n° 8 stazioni/f.te su totale n° 16 stazioni e fermate	50,0%	50,0%	rilevazione
	Disponibilità aree ST o pubbliche per interscambio con bus <i>(Comprese le stazioni comuni di Mestre e Adria)</i>	n° 13 stazioni/f.te su 16 con aree proprie o che si trovano nelle vicinanze	81,2%	81,2%	rilevazione
Puntualità  <i>[Gli indicatori di circolazione a consuntivo sono tratti da elaborazione informatica dei dati a sistema e sono riferiti eccezionalmente al periodo 1° luglio -1 31 dicembre (operatività del sistema)]</i>	Puntualità percepita nell'intero arco giornaliero di servizio (ritardi a destino > 5')	(n° treni circolati – n° treni con ritardo >5') / (n° treni circolati)	91,3%	91,4%	sondaggio
	Puntualità GI (ritardi a destino > 5' attribuiti a GI)	Nell'intero arco giornaliero di servizio  (n° treni circolati – n° treni con ritardo >5' causa GI) / (n° treni circolati)	94,2%	94,8%	rilevazione
		In fascia oraria di punta (6-9)  (n° treni circolati – n° treni con ritardo >5' causa GI) / (n° treni circolati)	92,6%	93,0%	rilevazione
Regolarità  <i>[Gli indicatori di circolazione a consuntivo sono tratti da elaborazione informatica dei dati a sistema e sono riferiti eccezionalmente al periodo 1° luglio -1 31 dicembre (operatività del sistema)]</i>	Regolarità percepita (soppressioni totali o parziali)	Nell'intero arco giornaliero di servizio  (n° treni programmati – n° treni soppressi causa GI) / (n° treni programmati)	97,1%	97,6%	sondaggio
	Regolarità GI (soppressioni totali o parziali attribuite a GI)	Nell'intero arco giornaliero di servizio  n° treni programmati – n° treni soppressi causa GI) / (n° treni programmati)	98,2%	98,7%	rilevazione

		In fascia oraria di punta (6-9) (n° treni programmati – n° treni soppressi causa GI) / (n° treni programmati)	97,8%	98,2%	rilevazione
Grado integrazione modale	Disponibilità aree ST o Pubbliche per sosta auto, moto, bici <i>(Comprese le stazioni comuni di Mestre e Adria)</i>	n° stazioni / totale stazioni con aree proprie o che si trovano nelle vicinanze	8/8 bici/moto 8/8 <sup>1</sup> auto	8/8 bici/moto 8/8 <sup>1</sup> auto	rilevazione rilevazione
		n° fermate / totale fermate con aree proprie o che si trovano nelle vicinanze	8/8 bici, moto	8/8 bici/moto	rilevazione
			7/8 <sup>1</sup> auto	7/8 <sup>1</sup> auto	rilevazione
		Percezione complessiva integrazione modale. Aspetti relativi all'integrazione del treno con gli altri mezzi di trasporto <i>(coincidenze con treni/autobus, parcheggi, localizzazione delle fermate, ecc.)</i>	Persone soddisfatte	56,2%	56,4%
Ambiente	Livello di soddisfazione Quanto è soddisfatto del grado di attenzione all'ambiente che riscontra complessivamente nella gestione della linea Adria-Mestre	Persone soddisfatte	57,2%	57,5%	sondaggio

<sup>1</sup> con parcheggio libero/pagamento

## INDICATORI DI QUALITÀ

### SEGNALAZIONI DEL CLIENTE/UTENTE

Si riportano le note integrative che i clienti utenti hanno segnalato sui questionari, suddivise per tipologia in macro argomenti, indicando per ogni nota l'incidenza percentuale sul totale delle segnalazioni<sup>1</sup>

#### **Percezione sulla qualità offerta di:**

<i>Note</i>	<i>Valore della segnalazione Sondaggio 2020</i>	<i>Si riporta una sintesi descrittiva per le note maggiormente segnalate</i>
Sale di attesa delle stazioni e fermate	3,9%	Indicazioni su eventuali criticità sullo stato delle sale di attesa, serramenti, pareti, pavimenti, ecc.
Marciapiedi delle stazioni e fermate	11,5%	Segnalazioni sullo stato dei piazzali di binario e antistati la staz./fermata e dei marciapiedi-Illuminazione
Accesso a stazioni e fermate	19,2%	Situazione dell'area area esterna antistante la stazione/fermata, nel suo complesso
Arredi urbani delle stazioni e fermate	3,9%	Indicazioni sugli arredi esistenti, panchine, cestini dei rifiuti, ed altro interni/esterni al fabbricato.
Informazioni (esposte, diffusione sonora, ecc.) nelle sale di attesa e marciapiedi	42,2%	Indicazioni sulle modalità in essere in merito agli avvisi forniti ai viaggiatori, sia quelli esposti come pure gli avvisi sonori
Parcheggi presenti o siti in prossimità delle stazioni e fermate	7,7%	Indicazioni sullo spazio esistente che consente la sosta dei veicoli.
Pulizia complessiva	7,7%	Indicazioni di possibile criticità di pulizia dei marciapiedi, sale attesa, arredi delle stazioni e fermate.
Altro	3,9%	Segnalazioni varie

<sup>1</sup>Le note sono state riportate sul 6,2% dei questionari compilati

Sondaggio eseguito nel periodo: dal 12 al 30 ottobre 2020 - Sono stati compilati nr. 417 questionari