



***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:

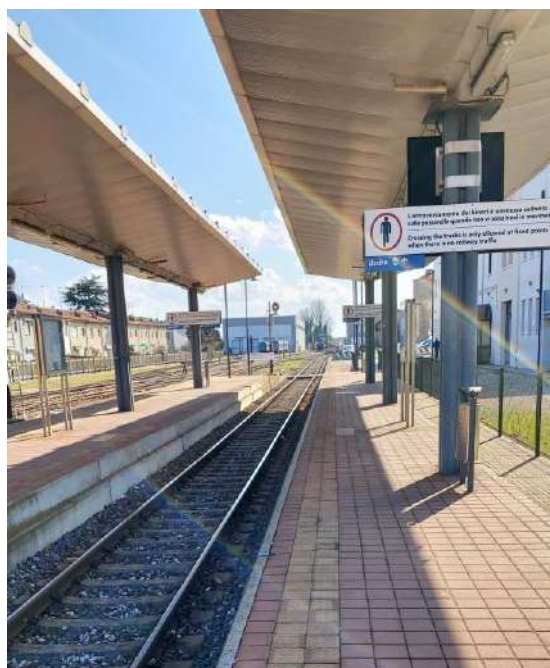
- informazioni sintetiche sui servizi offerti;
- la definizione dei fattori base che concorrono alla qualità del servizio e degli indicatori ad essa correlati;
- l'assegnazione di precisi valori agli standard (livello di servizio promesso), che l'azienda s'impegna a garantire, con la definizione delle 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.

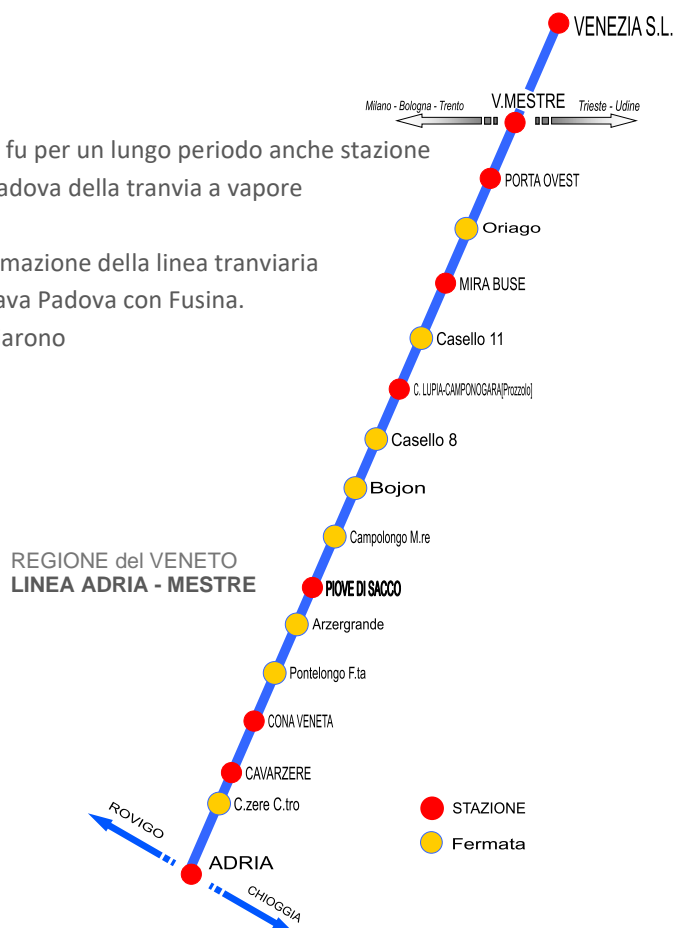
Analogamente la stazione di Oriago era diramazione della linea tranviaria che percorrendo la riviera del Brenta collegava Padova con Fusina.

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	■	■	■ ⁽³⁾	■	■	-	■
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.

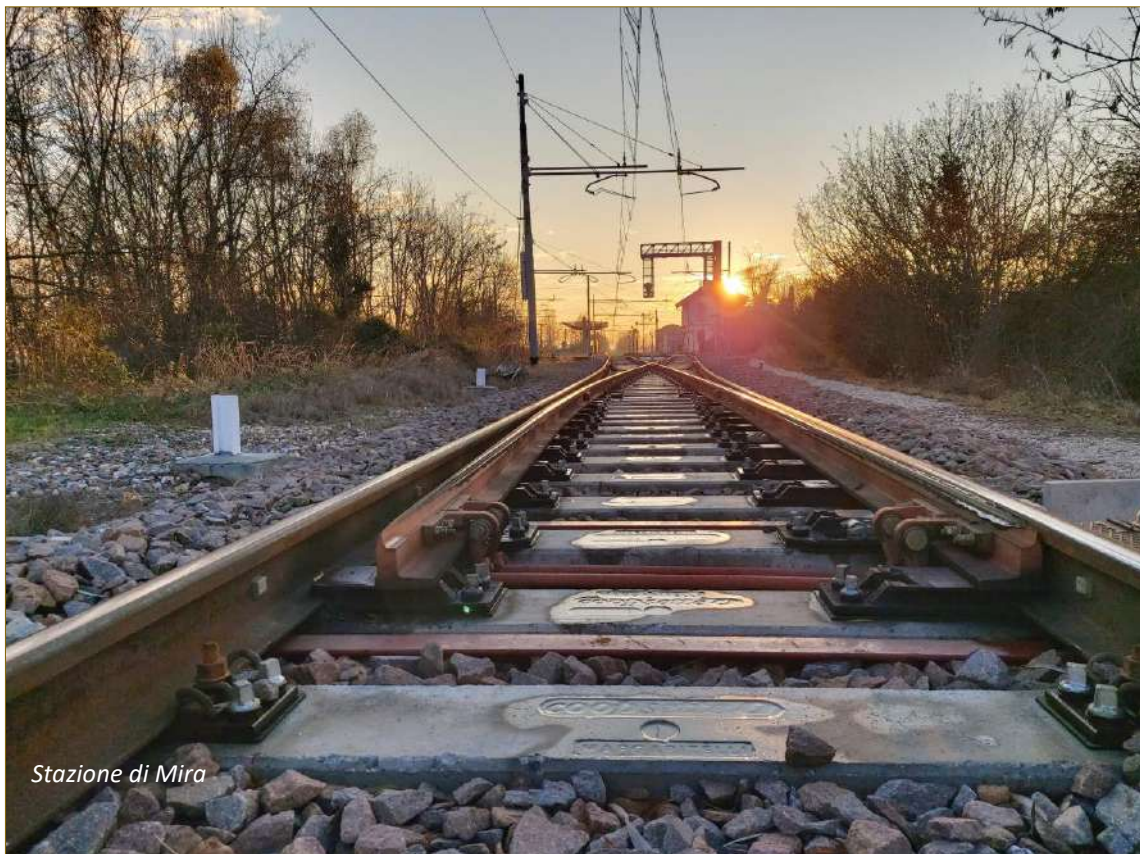
Si conta di completare il programma di conversione delle lampade dei rimanenti impianti entro il corrente anno.

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

CERTIFICAZIONE

Infrastrutture Venete Srl ha conseguito la certificazione, Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro IT19/0750 UNI ISO 45001:2018, rilasciato da SGS (System e Services Certification), per la progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale su rete ferroviaria. Erogazione e servizio di manovra e formazione treni per conto di terzi. Progettazione, realizzazione e gestione di lavori, opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idrovie, idrauliche, intermodali e portuali. Gestione e manutenzione delle

vie navigabili regionali. Gestione banche dati dei natanti Regione Veneto.

I sistemi gestionali e l'organizzazione che li applica vengono ciclicamente sottoposti a sorveglianze e rinnovi da parte dell'ente certificatore che ne garantisce la cogenza, completezza e applicabilità. Il Certificato rappresenta un primo passo significativo al miglioramento che Infrastrutture Venete Srl svilupperà nei prossimi anni.



ISO UNI / UNI EN ISO 9001:2015

Infrastrutture Venete Srl ha conseguito la nuova certificazione del proprio Sistema Gestione Qualità rispetto ai punti norma della ISO 9001:2015. Si riporta di seguito il certificato UNI EN ISO 9001:2015 in vigore, rilasciato per: progettazione, coordinamento e gestione di lavori, opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idroviarie, idrauliche, intermodali e portuali. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali. Erogazione di servizi di coordinamento ed emissione delle targhe natanti per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche di dati di navigazione.

Certificato N. IT19/1154
Il sistema di gestione per la qualità di

Infrastrutture Venete S.r.l.

Sede Legale e Uffici Tecnico Amministrativi:
Piazza G. Zanellato, 5 - 35131 PADOVA - Italia

Uffici Tecnico Amministrativi:
Viale delle Industrie, 55 - 45100 ROVIGO - Italia

Centro Operativo:
Piazza Martiri Baldin-Mantovan, 13 - Cavanella d'Adige - 30015 Chioggia (VE) - Italia

Direzione Ferroviaria, Deposito, Stazione:
Via degli Alpini, 23 - 35026 Piove di Sacco (PD) - Italia

Gestione Banche Dati Natanti Regione Veneto:
Piazza IX, 1 - 30034 Mira (VE) - Italia

è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di

ISO 9001 / UNI EN ISO 9001:2015

Scopo della certificazione:
Progettazione, coordinamento e gestione di lavori, opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idroviarie, idrauliche, intermodali e portuali. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali. Erogazione di servizi di coordinamento ed emissione delle targhe natanti per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche dati di navigazione.

Settore EA: 34, 35, 28*

*Sistema di Gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001:2015 valutata secondo le prescrizioni del regolamento tecnico RT-05

La presente certificazione si intende riferita agli aspetti gestionali dell'impresa nel suo complesso ed è utilizzabile ai fini della qualificazione delle imprese di costruzione ai sensi dell'articolo 84 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e Linee Guida ANAC applicabili

Questo certificato è valido dal 22/11/2019 fino al 22/11/2022.
La validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica.
Rocertificazione da eseguirsi entro il 12/11/2022.
Rev. 1 Certificata dal 22/11/2019.

Data inizio audit: 11/11/2019

Informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione si possono ottenere inviando un fax al numero riportato nel presente certificato o all'indirizzo e-mail: sgs.ssc.it@sgs.com

Autorizzato da
Paola Santarelli

SGS ITALIA S.p.A.
Via Caldera, 21 - 20153 MILANO - Italy
t + 39 02 73 93 1 - f + 39 02 70 10 94 89 - www.sgs.com

Pagina 1 di 1





SGQ N° 6015 A

Member of IMA EA, ISO 9001, ISO 9004, ISO 14001, ISO 19011, ISO 22301, ISO 26000, ISO 27001, ISO 27002, ISO 27005, ISO 27017, ISO 27018, ISO 27032, ISO 27033, ISO 27035, ISO 27036, ISO 27037, ISO 27038, ISO 27039, ISO 27040, ISO 27041, ISO 27042, ISO 27043, ISO 27044, ISO 27045, ISO 27046, ISO 27047, ISO 27048, ISO 27049, ISO 27050, ISO 27051, ISO 27052, ISO 27053, ISO 27054, ISO 27055, ISO 27056, ISO 27057, ISO 27058, ISO 27059, ISO 27060, ISO 27061, ISO 27062, ISO 27063, ISO 27064, ISO 27065, ISO 27066, ISO 27067, ISO 27068, ISO 27069, ISO 27070, ISO 27071, ISO 27072, ISO 27073, ISO 27074, ISO 27075, ISO 27076, ISO 27077, ISO 27078, ISO 27079, ISO 27080, ISO 27081, ISO 27082, ISO 27083, ISO 27084, ISO 27085, ISO 27086, ISO 27087, ISO 27088, ISO 27089, ISO 27090, ISO 27091, ISO 27092, ISO 27093, ISO 27094, ISO 27095, ISO 27096, ISO 27097, ISO 27098, ISO 27099, ISO 27100, ISO 27101, ISO 27102, ISO 27103, ISO 27104, ISO 27105, ISO 27106, ISO 27107, ISO 27108, ISO 27109, ISO 27110, ISO 27111, ISO 27112, ISO 27113, ISO 27114, ISO 27115, ISO 27116, ISO 27117, ISO 27118, ISO 27119, ISO 27120, ISO 27121, ISO 27122, ISO 27123, ISO 27124, ISO 27125, ISO 27126, ISO 27127, ISO 27128, ISO 27129, ISO 27130, ISO 27131, ISO 27132, ISO 27133, ISO 27134, ISO 27135, ISO 27136, ISO 27137, ISO 27138, ISO 27139, ISO 27140, ISO 27141, ISO 27142, ISO 27143, ISO 27144, ISO 27145, ISO 27146, ISO 27147, ISO 27148, ISO 27149, ISO 27150, ISO 27151, ISO 27152, ISO 27153, ISO 27154, ISO 27155, ISO 27156, ISO 27157, ISO 27158, ISO 27159, ISO 27160, ISO 27161, ISO 27162, ISO 27163, ISO 27164, ISO 27165, ISO 27166, ISO 27167, ISO 27168, ISO 27169, ISO 27170, ISO 27171, ISO 27172, ISO 27173, ISO 27174, ISO 27175, ISO 27176, ISO 27177, ISO 27178, ISO 27179, ISO 27180, ISO 27181, ISO 27182, ISO 27183, ISO 27184, ISO 27185, ISO 27186, ISO 27187, ISO 27188, ISO 27189, ISO 27190, ISO 27191, ISO 27192, ISO 27193, ISO 27194, ISO 27195, ISO 27196, ISO 27197, ISO 27198, ISO 27199, ISO 27200, ISO 27201, ISO 27202, ISO 27203, ISO 27204, ISO 27205, ISO 27206, ISO 27207, ISO 27208, ISO 27209, ISO 27210, ISO 27211, ISO 27212, ISO 27213, ISO 27214, ISO 27215, ISO 27216, ISO 27217, ISO 27218, ISO 27219, ISO 27220, ISO 27221, ISO 27222, ISO 27223, ISO 27224, ISO 27225, ISO 27226, ISO 27227, ISO 27228, ISO 27229, ISO 27230, ISO 27231, ISO 27232, ISO 27233, ISO 27234, ISO 27235, ISO 27236, ISO 27237, ISO 27238, ISO 27239, ISO 27240, ISO 27241, ISO 27242, ISO 27243, ISO 27244, ISO 27245, ISO 27246, ISO 27247, ISO 27248, ISO 27249, ISO 27250, ISO 27251, ISO 27252, ISO 27253, ISO 27254, ISO 27255, ISO 27256, ISO 27257, ISO 27258, ISO 27259, ISO 27260, ISO 27261, ISO 27262, ISO 27263, ISO 27264, ISO 27265, ISO 27266, ISO 27267, ISO 27268, ISO 27269, ISO 27270, ISO 27271, ISO 27272, ISO 27273, ISO 27274, ISO 27275, ISO 27276, ISO 27277, ISO 27278, ISO 27279, ISO 27280, ISO 27281, ISO 27282, ISO 27283, ISO 27284, ISO 27285, ISO 27286, ISO 27287, ISO 27288, ISO 27289, ISO 27290, ISO 27291, ISO 27292, ISO 27293, ISO 27294, ISO 27295, ISO 27296, ISO 27297, ISO 27298, ISO 27299, ISO 27300, ISO 27301, ISO 27302, ISO 27303, ISO 27304, ISO 27305, ISO 27306, ISO 27307, ISO 27308, ISO 27309, ISO 27310, ISO 27311, ISO 27312, ISO 27313, ISO 27314, ISO 27315, ISO 27316, ISO 27317, ISO 27318, ISO 27319, ISO 27320, ISO 27321, ISO 27322, ISO 27323, ISO 27324, ISO 27325, ISO 27326, ISO 27327, ISO 27328, ISO 27329, ISO 27330, ISO 27331, ISO 27332, ISO 27333, ISO 27334, ISO 27335, ISO 27336, ISO 27337, ISO 27338, ISO 27339, ISO 27340, ISO 27341, ISO 27342, ISO 27343, ISO 27344, ISO 27345, ISO 27346, ISO 27347, ISO 27348, ISO 27349, ISO 27350, ISO 27351, ISO 27352, ISO 27353, ISO 27354, ISO 27355, ISO 27356, ISO 27357, ISO 27358, ISO 27359, ISO 27360, ISO 27361, ISO 27362, ISO 27363, ISO 27364, ISO 27365, ISO 27366, ISO 27367, ISO 27368, ISO 27369, ISO 27370, ISO 27371, ISO 27372, ISO 27373, ISO 27374, ISO 27375, ISO 27376, ISO 27377, ISO 27378, ISO 27379, ISO 27380, ISO 27381, ISO 27382, ISO 27383, ISO 27384, ISO 27385, ISO 27386, ISO 27387, ISO 27388, ISO 27389, ISO 27390, ISO 27391, ISO 27392, ISO 27393, ISO 27394, ISO 27395, ISO 27396, ISO 27397, ISO 27398, ISO 27399, ISO 27400, ISO 27401, ISO 27402, ISO 27403, ISO 27404, ISO 27405, ISO 27406, ISO 27407, ISO 27408, ISO 27409, ISO 27410, ISO 27411, ISO 27412, ISO 27413, ISO 27414, ISO 27415, ISO 27416, ISO 27417, ISO 27418, ISO 27419, ISO 27420, ISO 27421, ISO 27422, ISO 27423, ISO 27424, ISO 27425, ISO 27426, ISO 27427, ISO 27428, ISO 27429, ISO 27430, ISO 27431, ISO 27432, ISO 27433, ISO 27434, ISO 27435, ISO 27436, ISO 27437, ISO 27438, ISO 27439, ISO 27440, ISO 27441, ISO 27442, ISO 27443, ISO 27444, ISO 27445, ISO 27446, ISO 27447, ISO 27448, ISO 27449, ISO 27450, ISO 27451, ISO 27452, ISO 27453, ISO 27454, ISO 27455, ISO 27456, ISO 27457, ISO 27458, ISO 27459, ISO 27460, ISO 27461, ISO 27462, ISO 27463, ISO 27464, ISO 27465, ISO 27466, ISO 27467, ISO 27468, ISO 27469, ISO 27470, ISO 27471, ISO 27472, ISO 27473, ISO 27474, ISO 27475, ISO 27476, ISO 27477, ISO 27478, ISO 27479, ISO 27480, ISO 27481, ISO 27482, ISO 27483, ISO 27484, ISO 27485, ISO 27486, ISO 27487, ISO 27488, ISO 27489, ISO 27490, ISO 27491, ISO 27492, ISO 27493, ISO 27494, ISO 27495, ISO 27496, ISO 27497, ISO 27498, ISO 27499, ISO 27500, ISO 27501, ISO 27502, ISO 27503, ISO 27504, ISO 27505, ISO 27506, ISO 27507, ISO 27508, ISO 27509, ISO 27510, ISO 27511, ISO 27512, ISO 27513, ISO 27514, ISO 27515, ISO 27516, ISO 27517, ISO 27518, ISO 27519, ISO 27520, ISO 27521, ISO 27522, ISO 27523, ISO 27524, ISO 27525, ISO 27526, ISO 27527, ISO 27528, ISO 27529, ISO 27530, ISO 27531, ISO 27532, ISO 27533, ISO 27534, ISO 27535, ISO 27536, ISO 27537, ISO 27538, ISO 27539, ISO 27540, ISO 27541, ISO 27542, ISO 27543, ISO 27544, ISO 27545, ISO 27546, ISO 27547, ISO 27548, ISO 27549, ISO 27550, ISO 27551, ISO 27552, ISO 27553, ISO 27554, ISO 27555, ISO 27556, ISO 27557, ISO 27558, ISO 27559, ISO 27560, ISO 27561, ISO 27562, ISO 27563, ISO 27564, ISO 27565, ISO 27566, ISO 27567, ISO 27568, ISO 27569, ISO 27570, ISO 27571, ISO 27572, ISO 27573, ISO 27574, ISO 27575, ISO 27576, ISO 27577, ISO 27578, ISO 27579, ISO 27580, ISO 27581, ISO 27582, ISO 27583, ISO 27584, ISO 27585, ISO 27586, ISO 27587, ISO 27588, ISO 27589, ISO 27590, ISO 27591, ISO 27592, ISO 27593, ISO 27594, ISO 27595, ISO 27596, ISO 27597, ISO 27598, ISO 27599, ISO 27600, ISO 27601, ISO 27602, ISO 27603, ISO 27604, ISO 27605, ISO 27606, ISO 27607, ISO 27608, ISO 27609, ISO 27610, ISO 27611, ISO 27612, ISO 27613, ISO 27614, ISO 27615, ISO 27616, ISO 27617, ISO 27618, ISO 27619, ISO 27620, ISO 27621, ISO 27622, ISO 27623, ISO 27624, ISO 27625, ISO 27626, ISO 27627, ISO 27628, ISO 27629, ISO 27630, ISO 27631, ISO 27632, ISO 27633, ISO 27634, ISO 27635, ISO 27636, ISO 27637, ISO 27638, ISO 27639, ISO 27640, ISO 27641, ISO 27642, ISO 27643, ISO 27644, ISO 27645, ISO 27646, ISO 27647, ISO 27648, ISO 27649, ISO 27650, ISO 27651, ISO 27652, ISO 27653, ISO 27654, ISO 27655, ISO 27656, ISO 27657, ISO 27658, ISO 27659, ISO 27660, ISO 27661, ISO 27662, ISO 27663, ISO 27664, ISO 27665, ISO 27666, ISO 27667, ISO 27668, ISO 27669, ISO 27670, ISO 27671, ISO 27672, ISO 27673, ISO 27674, ISO 27675, ISO 27676, ISO 27677, ISO 27678, ISO 27679, ISO 27680, ISO 27681, ISO 27682, ISO 27683, ISO 27684, ISO 27685, ISO 27686, ISO 27687, ISO 27688, ISO 27689, ISO 27690, ISO 27691, ISO 27692, ISO 27693, ISO 27694, ISO 27695, ISO 27696, ISO 27697, ISO 27698, ISO 27699, ISO 27700, ISO 27701, ISO 27702, ISO 27703, ISO 27704, ISO 27705, ISO 27706, ISO 27707, ISO 27708, ISO 27709, ISO 27710, ISO 27711, ISO 27712, ISO 27713, ISO 27714, ISO 27715, ISO 27716, ISO 27717, ISO 27718, ISO 27719, ISO 27720, ISO 27721, ISO 27722, ISO 27723, ISO 27724, ISO 27725, ISO 27726, ISO 27727, ISO 27728, ISO 27729, ISO 27730, ISO 27731, ISO 27732, ISO 27733, ISO 27734, ISO 27735, ISO 27736, ISO 27737, ISO 27738, ISO 27739, ISO 27740, ISO 27741, ISO 27742, ISO 27743, ISO 27744, ISO 27745, ISO 27746, ISO 27747, ISO 27748, ISO 27749, ISO 27750, ISO 27751, ISO 27752, ISO 27753, ISO 27754, ISO 27755, ISO 27756, ISO 27757, ISO 27758, ISO 27759, ISO 27760, ISO 27761, ISO 27762, ISO 27763, ISO 27764, ISO 27765, ISO 27766, ISO 27767, ISO 27768, ISO 27769, ISO 27770, ISO 27771, ISO 27772, ISO 27773, ISO 27774, ISO 27775, ISO 27776, ISO 27777, ISO 27778, ISO 27779, ISO 27780, ISO 27781, ISO 27782, ISO 27783, ISO 27784, ISO 27785, ISO 27786, ISO 27787, ISO 27788, ISO 27789, ISO 27790, ISO 27791, ISO 27792, ISO 27793, ISO 27794, ISO 27795, ISO 27796, ISO 27797, ISO 27798, ISO 27799, ISO 27800, ISO 27801, ISO 27802, ISO 27803, ISO 27804, ISO 27805, ISO 27806, ISO 27807, ISO 27808, ISO 27809, ISO 27810, ISO 27811, ISO 27812, ISO 27813, ISO 27814, ISO 27815, ISO 27816, ISO 27817, ISO 27818, ISO 27819, ISO 27820, ISO 27821, ISO 27822, ISO 27823, ISO 27824, ISO 27825, ISO 27826, ISO 27827, ISO 27828, ISO 27829, ISO 27830, ISO 27831, ISO 27832, ISO 27833, ISO 27834, ISO 27835, ISO 27836, ISO 27837, ISO 27838, ISO 27839, ISO 27840, ISO 27841, ISO 27842, ISO 27843, ISO 27844, ISO 27845, ISO 27846, ISO 27847, ISO 27848, ISO 27849, ISO 27850, ISO 27851, ISO 27852, ISO 27853, ISO 27854, ISO 27855, ISO 27856, ISO 27857, ISO 27858, ISO 27859, ISO 27860, ISO 27861, ISO 27862, ISO 27863, ISO 27864, ISO 27865, ISO 27866, ISO 27867, ISO 27868, ISO 27869, ISO 27870, ISO 27871, ISO 27872, ISO 27873, ISO 27874, ISO 27875, ISO 27876, ISO 27877, ISO 27878, ISO 27879, ISO 27880, ISO 27881, ISO 27882, ISO 27883, ISO 27884, ISO 27885, ISO 27886, ISO 27887, ISO 27888, ISO 27889, ISO 27890, ISO 27891, ISO 27892, ISO 27893, ISO 27894, ISO 27895, ISO 27896, ISO 27897, ISO 27898, ISO 27899, ISO 27900, ISO 27901, ISO 27902, ISO 27903, ISO 27904, ISO 27905, ISO 27906, ISO 27907, ISO 27908, ISO 27909, ISO 27910, ISO 27911, ISO 27912, ISO 27913, ISO 27914, ISO 27915, ISO 27916, ISO 27917, ISO 27918, ISO 27919, ISO 27920, ISO 27921, ISO 27922, ISO 27923, ISO 27924, ISO 27925, ISO 27926, ISO 27927, ISO 27928, ISO 27929, ISO 27930, ISO 27931, ISO 27932, ISO 27933, ISO 27934, ISO 27935, ISO 27936, ISO 27937, ISO 27938, ISO 27939, ISO 27940, ISO 27941, ISO 27942, ISO 27943, ISO 27944, ISO 27945, ISO 27946, ISO 27947, ISO 27948, ISO 27949, ISO 27950, ISO 27951, ISO 27952, ISO 27953, ISO 27954, ISO 27955, ISO 27956, ISO 27957, ISO 27958, ISO 27959, ISO 27960, ISO 27961, ISO 27962, ISO 27963, ISO 27964, ISO 27965, ISO 27966, ISO 27967, ISO 27968, ISO 27969, ISO 27970, ISO 27971, ISO 27972, ISO 27973, ISO 27974, ISO 27975, ISO 27976, ISO 27977, ISO 27978, ISO 27979, ISO 27980, ISO 27981, ISO 27982, ISO 27983, ISO 27984, ISO 27985, ISO 27986, ISO 27987, ISO 27988, ISO 27989, ISO 27990, ISO 27991, ISO 27992, ISO 27993, ISO 27994, ISO 27995, ISO 27996, ISO 27997, ISO 27998, ISO 27999, ISO 28000, ISO 28001, ISO 28002, ISO 28003, ISO 28004, ISO 28005, ISO 28006, ISO 28007, ISO 28008, ISO 28009, ISO 28010, ISO 28011, ISO 28012, ISO 28013, ISO 28014, ISO 28015, ISO 28016, ISO 28017, ISO 28018, ISO 28019, ISO 28020, ISO 28021, ISO 28022, ISO 28023, ISO 28024, ISO 28025, ISO 28026, ISO 28027, ISO 28028, ISO 28029, ISO 28030, ISO 28031, ISO 28032, ISO 28033, ISO 28034, ISO 28035, ISO 28036, ISO 28037, ISO 28038, ISO 28039, ISO 28040, ISO 28041, ISO 28042, ISO 28043, ISO 28044, ISO 28045, ISO 28046, ISO 28047, ISO 28048, ISO 28049, ISO 28050, ISO 28051, ISO 28052, ISO 28053, ISO 28054, ISO 28055, ISO 28056, ISO 28057, ISO 28058, ISO 28059, ISO 28060, ISO 28061, ISO 28062, ISO 28063, ISO 28064, ISO 28065, ISO 28066, ISO 28067, ISO 28068, ISO 28069, ISO 28070, ISO 28071, ISO 28072, ISO 28073, ISO 28074, ISO 28075, ISO 28076, ISO 28077, ISO 28078, ISO 28079, ISO 28080, ISO 28081, ISO 28082, ISO 28083, ISO 28084, ISO 28085, ISO 28086, ISO 28087, ISO 28088, ISO 28089, ISO 28090, ISO 28091, ISO 28092, ISO 28093, ISO 28094, ISO 28095, ISO 28096, ISO 28097, ISO 28098, ISO 28099, ISO 28100, ISO 28101, ISO 28102, ISO 28103, ISO 28104, ISO 28105, ISO 28106, ISO 28107, ISO 28108, ISO 28109, ISO 28110, ISO 28111, ISO 28112, ISO 28113, ISO 28114, ISO 28115, ISO 28116, ISO 28117, ISO 28118, ISO 28119, ISO 28120, ISO 28121, ISO 28122, ISO 28123, ISO 28124, ISO 28125, ISO 28126, ISO 28127, ISO 28128, ISO 28129, ISO 28130, ISO 28131, ISO 28132, ISO 28133, ISO 28134, ISO 28135, ISO 28136, ISO 28137, ISO 28138, ISO 28139, ISO 28140, ISO 28141, ISO 28142, ISO 28143, ISO 28144, ISO 28145, ISO 28146, ISO 28147, ISO 28148, ISO 28149, ISO 28150, ISO 28151, ISO 28152, ISO 28153, ISO 28154, ISO 28155, ISO 28156, ISO 28157, ISO 28158, ISO 28159, ISO 28160, ISO 28161, ISO 28162, ISO 28163, ISO 28164, ISO 28165, ISO 28166, ISO 28167, ISO 28168, ISO 28169, ISO 28170, ISO 28171, ISO 28172, ISO 28173, ISO 28174, ISO 28175, ISO 28176, ISO 28177, ISO 28178, ISO 28179, ISO 28180, ISO 28181, ISO 28182, ISO 28183, ISO 28184, ISO 28185, ISO 28186, ISO 28187, ISO 28188, ISO 28189, ISO 28190, ISO 28191, ISO 28192, ISO 28193, ISO 28194, ISO 28195, ISO 28196, ISO 28197, ISO 28198, ISO 28199, ISO 28200, ISO 28201, ISO 28202, ISO 28203, ISO 28204, ISO 28205, ISO 28206, ISO 28207, ISO 28208, ISO 28209, ISO 28210, ISO 28211, ISO 28212, ISO 28213, ISO 28214, ISO 28215, ISO 28216, ISO 28217, ISO 28218, ISO 28219, ISO 28220, ISO 28221, ISO 28222, ISO 28223, ISO 28224, ISO 28225, ISO 28226, ISO 28227, ISO 28228, ISO 28229, ISO 28230, ISO 28231, ISO 28232, ISO 28233, ISO 28234, ISO 28235, ISO 28236, ISO 28237, ISO 28238, ISO 28239, ISO 28240, ISO 28241, ISO 28242, ISO 28243, ISO 28244, ISO 28245, ISO 28246, ISO 28247, ISO 28248, ISO 28249, ISO 28250, ISO 28251, ISO 28252, ISO 28253, ISO 28254, ISO 28255, ISO 28256, ISO 28257, ISO 28258, ISO 28259, ISO 28260, ISO 28261, ISO 28262, ISO 28263, ISO 28264, ISO 28265, ISO 28266, ISO 28267, ISO 28268, ISO 28269, ISO 28270, ISO 28271, ISO 28272, ISO 28273, ISO 28274, ISO 28275, ISO 28276, ISO 28277, ISO 28278, ISO 28279, ISO 28280, ISO 28281, ISO 28282, ISO 28283, ISO 28284, ISO 28285, ISO 28286, ISO 28287, ISO 28288, ISO 28289, ISO 28290, ISO 28291, ISO 28292, ISO 28293, ISO 28294, ISO 28295, ISO 28296, ISO 28297, ISO 28298, ISO 28299, ISO 28300, ISO 28301, ISO 28302, ISO 28303, ISO 28304, ISO 28305, ISO 28306, ISO 28307, ISO 28308, ISO 28309, ISO 28310, ISO 28311, ISO 28312, ISO 28313, ISO 28314, ISO 28315, ISO 28316, ISO 28317, ISO 28318, ISO 28319, ISO 28320, ISO 28321, ISO 28322, ISO 28323, ISO 28324, ISO 28325, ISO 28326, ISO 28327, ISO 28328, ISO 28329, ISO 28330, ISO 28331, ISO 28332, ISO 28333, ISO 28334, ISO 28335, ISO 28336, ISO 28337, ISO 28338, ISO 28339, ISO 28340, ISO 28341, ISO 28342, ISO 28343, ISO 28344, ISO 28345, ISO 28346, ISO 28347, ISO 28348, ISO 28349, ISO 28350, ISO 28351, ISO 28352, ISO 28353, ISO 28354, ISO 28355, ISO 28356, ISO 28357, ISO 28358, ISO 28359, ISO 28360, ISO 28361, ISO 28362, ISO 28363, ISO 28364, ISO 28365, ISO 28366, ISO 28367, ISO 28368, ISO 28369, ISO 28370, ISO 28371, ISO 28372, ISO 28373, ISO 28374, ISO 28375, ISO 28376, ISO 28377, ISO 28378, ISO 28379, ISO 28380, ISO 28381, ISO 28382, ISO 28383, ISO 28384, ISO 28385, ISO 28386, ISO 28387, ISO 28388, ISO 28389, ISO 28390, ISO 28391, ISO 28392, ISO 28393, ISO 28

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.Mestre¹ 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.

¹Presso 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

PEC: 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
 - 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;
- 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 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

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. (Considerate anche le stazioni comuni di Mestre e Adria)	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: https://www.infrastrutturevenete.it/	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 (Comprese le stazioni comuni di Mestre e Adria)	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 (Comprese le stazioni comuni di Mestre e Adria)	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 - 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 - 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 ¹ auto	8/8 bici/moto 8/8 ¹ 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 ¹ auto	7/8 ¹ 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

¹ 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 segnalazioni¹

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

¹Le 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