



# **CARTA DEI SERVIZI 2025**



**Infrastrutture Venete S.r.l.**

# Sommario

Premessa . . . . .	2
Articolazione della Carta . . . . .	2
<b>PARTE PRIMA</b>	
Principi della Carta . . . . .	3
Normativa di riferimento . . . . .	3
Principi fondamentali dei servizi pubblici di trasporto . . . . .	4
Il contesto operativo . . . . .	5
Cenni storici . . . . .	5
La linea ferroviaria Adria-Mestre . . . . .	5
Stazioni e Fermate . . . . .	7
Certificazioni . . . . .	8
<b>PARTE SECONDA</b>	
Regolarità del servizio . . . . .	10
Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero . . . . .	10
Comfort e pulizia di stazioni e fermate . . . . .	11
Sicurezza di stazioni e fermate . . . . .	11
Accessibilità delle stazioni . . . . .	12
Integrazione modale . . . . .	13
Sistemi di informazione al pubblico . . . . .	14
Sostenibilità ambientale . . . . .	15
<b>PARTE TERZA</b>	
Tutela degli utenti . . . . .	16
Diritti e doveri degli utenti . . . . .	16
Sicurezza del viaggio . . . . .	16
Gestione delle emergenze . . . . .	16
Servizi di assistenza per i viaggiatori a mobilità ridotta . . . . .	17
Informazioni alla clientela e canali di contatto . . . . .	18
Reclami e segnalazioni . . . . .	19
Procedure per l'invio e la gestione di reclami e segnalazioni . . . . .	19
Reclami anno 2024 . . . . .	21

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento col quale vengono definite sia le modalità di erogazione dei servizi sia gli standard qualitativi e quantitativi che i Gestori dei servizi pubblici si impegnano a garantire, allo scopo di favorire il confronto con l'utenza e di migliorare progressivamente la qualità dei singoli aspetti che concorrono a realizzare il "viaggio", dal momento in cui sorge l'esigenza di spostarsi a quando si arriva a destinazione.

## ARTICOLAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi di Infrastrutture Venete Srl è articolata in tre parti:

- nella **prima parte** sono presentati i principi fondamento del diritto alla mobilità ai quali tutti i servizi di trasporto si devono uniformare e viene data una sintetica descrizione dell'infrastruttura e dei servizi connessi gestiti da Infrastrutture Venete.
- la **seconda parte** raccoglie gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti (ie. fattori di qualità), i livelli prestazionali raggiunti (indicatori di qualità per l'ultimo anno di esercizio) e quelli che l'Azienda si impegna a garantire per l'anno 2025.
- nella **terza parte** si illustrano i diritti e doveri degli utenti del trasporto ferroviario e le specifiche modalità per esercitarli, dalle procedure per chiedere i servizi di assistenza dedicati alle persone a mobilità ridotta ai canali per la presentazione di reclami e segnalazioni.



## PARTE PRIMA

### PRINCIPI DELLA CARTA

Nel settore trasporti, la Carta dei Servizi rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista dall'art. 16 della Costituzione della Repubblica Italiana ("ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale"...) e dall'art. 8 del Trattato di Maastricht ("ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare liberamente nel territorio degli Stati Membri"...).

### Normativa di riferimento

Infrastrutture Venete Srl ha assunto il ruolo di Gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria della linea Adria-Mestre a partire dal 01 gennaio 2020, subentrando nella titolarità alla società Sistemi Territoriali SpA, ai sensi della Legge Regione Veneto n. 40 del 14.11.2018 che razionalizza e riorganizza il settore della gestione delle infrastrutture ferroviarie e di navigazione interna regionale.

Le principali fonti normative e regolatorie sono elencate di seguito:

- ❖ D.P.R. n. 753 del 11.07.1980 recante "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto";
- ❖ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che definisce i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;
- ❖ D.L. n. 163 del 12.05.1995, convertito in Legge n. 273 del 11.07.1995 recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- ❖ Legge n. 59 del 15.03.1997 (cd. Bassanini semel) e Legge n. 127 del 15.05.1997 (cd. Bassanini bis) sulla riforma della Pubblica amministrazione e la semplificazione amministrativa;
- ❖ 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.;
- ❖ Decreto Legislativo n. 162 del 10.08.2007, "Attuazione delle direttive 2004/49/CE e 2004/51/CE relative alla sicurezza e allo sviluppo delle ferrovie comunitarie";
- ❖ Regolamento (UE) n. 1300/2014 della Commissione del 18.11.2014 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;
- ❖ Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 16 del 08.02.2018 "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell'art. 37 comma 2 lettera d del Decreto Legge 06.12.2011 n. 201 convertito con modificazioni dalla Legge 22.11.2011 n. 214";
- ❖ Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106 del 25.10.2018 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie";
- ❖ Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28 del 25.02.2021 "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";
- ❖ Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29.04.2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione) che apporta varie modifiche al Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio al fine di rafforzare la protezione dei passeggeri e di incoraggiare un aumento dei viaggi ferroviari, tenendo debitamente conto, in particolare, degli artt. 11, 12 e 14 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE).

## PRINCIPI FONDAMENTALI DEI SERVIZI PUBBLICI DI TRASPORTO

Il servizio di trasporto pubblico deve essere erogato nel rispetto di alcuni principi fondamentali, affinché tutti gli utenti vi possano accedere in modo non discriminatorio.

### Eguaglianza, imparzialità, libertà di scelta

L'accessibilità ai servizi pubblici di trasporto ed alle relative infrastrutture è garantita a tutti così come la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. In particolare, l'accesso degli anziani e delle persone disabili è garantito attraverso la progressiva adozione di specifiche ed adeguate iniziative.

### Continuità del servizio

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio (sia programmata che emergenziale), devono essere adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Analogamente, devono essere pubblicizzati in modo adeguato e tempestivo i servizi minimi garantiti in caso di sciopero.

### Trasparenza e partecipazione

Il cittadino, individualmente o attraverso organismi di rappresentanza organizzata, ha il diritto di confrontarsi in modo costruttivo con l'Azienda sulle principali problematiche inerenti ai servizi resi e ad avere riscontro alle proprie osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. A loro volta, le Aziende hanno il dovere sia di acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, rendendo facilmente accessibili i risultati di tali indagini, sia di definire degli obiettivi per il loro miglioramento.

### Informazione degli utenti

I soggetti erogatori devono assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, con strumenti chiari e facilmente accessibili e comprensibili. Inoltre, gli utenti hanno il diritto di essere avvisati tempestivamente in caso di variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

### Sicurezza della circolazione e protezione dei viaggiatori

Tutto il personale di Infrastrutture Venete impegnato nelle attività afferenti alla sicurezza della circolazione dei treni e nella costruzione e manutenzione dell'infrastruttura lavora quotidianamente per garantire i più alti standard di qualità, nel rispetto del Sistema di Gestione della Sicurezza SGS ferroviaria, come sancito dal Dlgs. 14 maggio 2019 n. 50 in attuazione della direttiva 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2016 sulla sicurezza delle ferrovie.

## IL CONTESTO OPERATIVO

### Cenni Storici

La ferrovia Adria-Mestre è l'unica linea della società "ex Veneta" ancora in servizio nella Regione Veneto, aperta all'esercizio ferroviario dapprima sulla tratta Piove di Sacco - Adria (03.02.1916) e successivamente sulla tratta Piove di Sacco - Mestre (28.10.1931). 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.

Nel corso dei decenni, la Società Veneta (SV) ha vissuto vari passaggi societari, con la progressiva riduzione del gruppo di ferrovie; il 01.04.2002 è stata acquisita da Sistemi Territoriali S.p.A., società partecipata dalla Regione del Veneto.

La gestione dell'infrastruttura ferroviaria è passata dal 01.01.2020 a Infrastrutture Venete Srl - Gestore Infrastruttura (IV-GI) in forza della L.R. n. 40/2018 e D.G.R. n. 1854 del 06 dicembre 2019. La nuova società è nata a seguito del processo di riorganizzazione e separazione tra gestione della rete ed effettuazione di servizi di trasporto imposto dal DM 05.08.2016 "Individuazione delle reti ferroviarie rientranti nell'ambito di applicazione del Decreto legislativo n. 112 del 15 luglio 2015, per le quali sono attribuite alle Regioni le funzioni ed i compiti di programmazione e di amministrazione".

Il servizio di trasporto pubblico dei viaggiatori è garantito dall'Impresa Ferroviaria Trenitalia SpA dal 01.09.2024.

Stemma della Società Veneta.  
Affresco sul soffitto della sala d'attesa  
della stazione di Mira Buse



### La Linea ferroviaria Adria-Mestre

La linea ferroviaria Adria-Mestre è interamente a singolo binario e nei suoi 57,021 km di lunghezza attraversa 3 province, con stazioni e fermate in 11 comuni:

- ✓ Comune di Adria (RO): stazione FS di Adria;
- ✓ Comune di Cavarzere (VE): fermata di Cavarzere Centro e stazione di Cavarzere;
- ✓ Comune di Cona (VE): stazione di Cona Veneta;
- ✓ Comune di Pontelongo (PD): Pontelongo fermata;
- ✓ Comune di Arzergrande (PD): fermata di Arzergrande;
- ✓ Comune di Piove di Sacco (PD): stazione di Piove di Sacco;
- ✓ Comune di Campolongo Maggiore (VE): fermate di Campolongo Maggiore e Bojon;
- ✓ Comune di Campagna Lupia (VE): fermata di Casello 8;
- ✓ Comune di Camponogara (VE): stazione di Campagnalupia/Camponogara e fermata di Casello 11;
- ✓ Comune di Mira (VE): stazione di Mira Buse, fermata di Oriago e stazione di Porta Ovest;
- ✓ Comune di Venezia (VE): stazione FS di Venezia Mestre.

La linea è interconnessa con la rete del Gestore dell'Infrastruttura Nazionale RFI S.p.A. alle stazioni di Venezia Mestre e Adria. Presso la stazione di Piove di Sacco, stazione intermedia della linea ed unica presenziata per tutto il periodo di servizio, opera il Dirigente Centrale Operativo, che regola la circolazione dei treni sull'intera linea e garantisce la gestione in sicurezza della circolazione sia nel normale esercizio sia nelle situazioni di degrado e anormalità. A causa della temporanea indisponibilità del telecomando, il Regolatore della Circolazione è tuttavia denominato "DPC". Presso la stazione di Piove di Sacco, inoltre, sostano mezzi e materiali del reparto manutenzione e sono ubicati gli Uffici della Direzione del Gestore Infrastruttura Ferroviaria.

Il controllo e comando della marcia dei treni viene garantito dal sistema tecnologico di sicurezza SCMT "Sistema Controllo Marcia Treno" per la totalità della linea ed il distanziamento dei treni viene assicurato dal regime di circolazione con blocco contaassi B.ca reversibile. 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, di altro treno viaggiante in direzione opposta nella sezione di blocco.



Al fine di permettere il completamento dei lavori di elettrificazione della linea e l'esecuzione degli interventi propedeutici all'attivazione del nuovo sottosistema "controllo-comando e segnalamento", il servizio ferroviario è sospeso sull'intera linea Adia-Mestre e riprenderà regolarmente a partire dal 14.12.2025. L'orario di servizio viene elaborato nel rispetto delle tempistiche e delle procedure illustrate nel Prospetto Informativo di Rete (PIR) vigente, unico documento che contiene tutte le informazioni necessarie alle Imprese Ferroviarie interessate ad operare sulla linea Adra - Mestre per richiedere l'accesso all'infrastruttura ferroviaria e per usufruirne dei servizi connessi.

## Stazioni e Fermate

Infrastrutture Venete è responsabile della gestione di tutte le stazioni e fermate della linea ad eccezione delle stazioni FS di Adria e Venezia Mestre, di competenza del Gestore RFI.

	Parcheggio <sup>1</sup>	Pensilina <sup>2</sup>	Sala di attesa <sup>2</sup>	Sottopasso <sup>3</sup>	Avvisi sonori	Teleindicatore	Info circolazione (quadri orario)	Info. circolazione reale (display dinamico)	Viaggiatori a Mobilità Ridotta (PMR) <sup>3,4</sup>
<b>STAZIONI</b>									
Porta Ovest	■	■	-	■	■	■	■	■	■
Mira Buse	■	-	■	-	■	■	■	■	-
Campagnal-Campon.	■	-	■	-	■	■	■	■	-
Piove di Sacco	■	■	■	-	■	■	■	■	■
Cona Veneta	■	-	■	-	■	-	■	-	-
Cavarzere	■	-	■	-	■	-	■	-	-
<b>FERMATE</b>									
Oriago	■	■	-	■	■	■	■	■	■
Casello 11	■	■	-	-	■	■	■	■	-
Casello 8	■	■	-	-	■	■	■	■	■
Bojon	■	■	-	-	■	■	■	■	-
Campolongo Maggiore	■	■	-	-	■	■	■	■	-
Arzergrande	■	■	■	-	■	■	■	■	-
Pontelongo fermata	-	■	-	-	■	■	■	■	-
Cavarzere Centro	-	■	-	-	■	■	■	■	-

1. Possibilità di parcheggio di auto/moto/biciclette in prossimità della stazione o entro un raggio di 200-300 m.
2. Gli utenti sono invitati a consultare le bacheche ed il sito web di IV per informazioni e aggiornamenti sull'effettiva fruibilità di sale d'attesa e pensiline.
3. Eventuali limitazioni all'accessibilità dei sottopassi e sull'indisponibilità di percorsi privi di gradini per raggiungere i binari di partenza/arrivo dei treni sono pubblicate con avvisi comprensivi della previsione dei tempi necessari al loro ripristino nonché indicazioni sulle stazioni/fermate accessibili più vicine.
4. Assenza di barriere architettoniche sul percorso per raggiungere i binari di arrivo/partenza dei treni. La compatibilità tra l'altezza del marciapiedi ed il materiale rotabile in servizio resta fattore vincolante per poter salire/scendere dal treno. Località inserita nel circuito di assistenza PMR.



Infrastrutture Venete Srl ha conseguito la certificazione del proprio Sistema Gestione Qualità rispetto ai punti norma della ISO 9001:2015, rilasciata da SGS System and Services Certification.

**Certificato IT19/1154**  
Il sistema di gestione di  
**Infrastrutture Venete S.r.l.**

Piazza G. Zanella, 5 35131 PADOVA Italia  
è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di  
**ISO 9001:2015**

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

Settore IAF: 34, 35

Questo certificato è valido dal 22 novembre 2022 fino al 22 novembre 2025 e la sua validità è subordinata all'attuale soddisfazione dell'attività di sorveglianza periodica.  
Emissione: 1. Certificato del 22 novembre 2019  
Le attuali certificazioni emesse da noi edizionali sono elencate nelle pagine successive.

Questo documento è un certificato elettronico aderente al regolamento del Cliente per i propri progetti commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da considerarsi come copia. Il presente documento è oggetto di revisione con qualsiasi modifica retrospettiva ai certificati. Condizioni Generali ISO 9001. Si riserva il diritto alle società di modificare le informazioni, i termini e le condizioni di contratto. Questo documento è fornito in formato elettronico, cartaceo e in formato stampato. Il presente documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico. Questo documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico. Questo documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico.

**Certificato IT19/1154, segue**  
**Infrastrutture Venete S.r.l.**

**ISO 9001:2015**

Infrastrutture Venete S.r.l. Piazza Martin G. 13054 Mira (VE) Italia Settore IAF: 35 Erogazione di servizi di coordinamento ed emissione delle targhe autorizzatorie per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche dati di navigazione.
--

Questo documento è un certificato elettronico aderente al regolamento del Cliente per i propri progetti commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da considerarsi come copia. Il presente documento è oggetto di revisione con qualsiasi modifica retrospettiva ai certificati. Condizioni Generali ISO 9001. Si riserva il diritto alle società di modificare le informazioni, i termini e le condizioni di contratto. Questo documento è fornito in formato elettronico, cartaceo e in formato stampato. Il presente documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico. Questo documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico. Questo documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico.

**Certificato IT19/1154, segue**  
**Infrastrutture Venete S.r.l.**

**ISO 9001:2015**

Infrastrutture Venete S.r.l. Piazza G. Zanella, 5 35131 PADOVA Italia Settore IAF: 34, 35 Progettazione, coordinamento e gestione di lavori su opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idrauliche, idrauliche, idroelettrici e portuali. Coordinamento e Gestione della manutenzione delle vie navigabili regionali. Erogazione di servizi di coordinamento ed emissione delle targhe autorizzatorie per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche dati di navigazione.
Infrastrutture Venete S.r.l. Viale delle Industrie, 55-45100 ROVIGO Italia Settore IAF: 34, 35 Progettazione, coordinamento e gestione di lavori su opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idrauliche, idrauliche, idroelettrici e portuali. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali.
Infrastrutture Venete S.r.l. Piazza Martin, Baldin Martinan, 13-20013 Carovita d'Adige Chioggia (VE) Italia Settore IAF: 34, 35 Coordinamento e Gestione della manutenzione delle vie navigabili regionali.
Infrastrutture Venete S.r.l. Via degli Agni, 23-36028 Piove di Sacco (PD) Italia Settore IAF: 34, 35 Progettazione, coordinamento e gestione di lavori su opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie.

Questo documento è un certificato elettronico aderente al regolamento del Cliente per i propri progetti commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da considerarsi come copia. Il presente documento è oggetto di revisione con qualsiasi modifica retrospettiva ai certificati. Condizioni Generali ISO 9001. Si riserva il diritto alle società di modificare le informazioni, i termini e le condizioni di contratto. Questo documento è fornito in formato elettronico, cartaceo e in formato stampato. Il presente documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico. Questo documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico. Questo documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico.

**Certificato IT19/1154, segue**  
**Infrastrutture Venete S.r.l.**

**ISO 9001:2015**

Infrastrutture Venete S.r.l. Piazza G. Zanella, 5 35131 PADOVA Italia Settore IAF: 34, 35 Progettazione, coordinamento e gestione di lavori su opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idrauliche, idrauliche, idroelettrici e portuali. Coordinamento e Gestione della manutenzione delle vie navigabili regionali. Erogazione di servizi di coordinamento ed emissione delle targhe autorizzatorie per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche dati di navigazione.
---

Questo documento è un certificato elettronico aderente al regolamento del Cliente per i propri progetti commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da considerarsi come copia. Il presente documento è oggetto di revisione con qualsiasi modifica retrospettiva ai certificati. Condizioni Generali ISO 9001. Si riserva il diritto alle società di modificare le informazioni, i termini e le condizioni di contratto. Questo documento è fornito in formato elettronico, cartaceo e in formato stampato. Il presente documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico. Questo documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico. Questo documento è valido solo se è stato stampato in formato elettronico.

## PARTE SECONDA

La sezione contiene i fattori di qualità dei servizi offerti da Infrastrutture Venete, il valore degli indicatori consuntivati nell'anno 2024 ed i livelli prestazionali promessi per il 2026, anno di riapertura della linea: il servizio ferroviario, infatti, è stato sospeso a partire dal 15.07.2024 per consentire il proseguimento dei lavori di elettrificazione della linea Adria-Mestre. Di conseguenza, i fattori di qualità della circolazione sono riferiti al periodo dal 01.01.2024 al 14.07.2024 e riguardano la puntualità e la regolarità dei servizi ferroviari, mentre gli indicatori di qualità degli impianti (stazioni e fermate) sono riferiti alla situazione al 31.12.2024 e riguardano il comfort e l'informazione della clientela, le condizioni igieniche, l'interscambio modale con il trasporto su strada, l'accessibilità delle stazioni (con una particolare attenzione alle esigenze delle persone a mobilità ridotta), la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore che frequenta le stazioni. Poiché i livelli di qualità sono condizionati anche dal comportamento degli utenti e dalla loro partecipazione attiva nelle diverse fasi dell'organizzazione ed erogazione dei servizi, con cadenza annuale vengono condotte indagini di *Customer Satisfaction* al fine di rilevare il livello di soddisfazione dei viaggiatori che utilizzano le fermate e stazioni di competenza di Infrastrutture Venete: la campagna 2024 prevedeva interviste ai viaggiatori, la consegna di questionari in formato cartaceo nonché la possibilità di partecipare al sondaggio compilando un modulo online, esprimendo il proprio giudizio con una scala di voti compresi tra 1 (totalmente insoddisfatto) e 9 (pienamente soddisfatto). Il sondaggio era anonimo ed i dati elaborati in forma aggregata, considerando "soddisfatti del servizio" gli utenti che avessero espresso voti compresi tra 6 e 9.

### REGOLARITA' DEL SERVIZIO

La regolarità del servizio ferroviario è costantemente monitorata e garantita dal Gestore della Circolazione che ha sede nella stazione di Piove di Sacco: si considerano "puntuali" le corse giunte a destinazione con ritardo inferiore o uguale a 5 minuti, mentre sono ritenute "regolari" le circolazioni effettuate sull'intero percorso programmato.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM*	Consuntivo 2024	Obiettivo 2026
Puntualità assoluta (treni tutti, ritardi cause tutte)	Intero arco giornaliero di servizio	Rapporto tra n. treni circolati con ritardo minore o pari a 5 minuti e n. treni circolati	%	95,8%	96,0%
Puntualità GI (treni tutti, ritardi a responsabilità IV-GI o non indicata)	Intero arco giornaliero di servizio	Rapporto tra n. treni circolati con ritardo minore o pari a 5 minuti e n. treni circolati	%	97,5%	98,0%
	In fascia oraria di punta (6-9)	Rapporto tra n. treni circolati con ritardo minore o pari a 5 minuti e n. treni circolati	%	97,5%	98,0%
Regolarità assoluta (treni tutti, soppressioni cause tutte)	Intero arco giornaliero di servizio	Rapporto tra n. treni arrivati a destinazione e n. treni programmati	%	95,9%	97,0%
Regolarità GI (treni tutti, soppressioni a responsabilità IV-GI o non indicata)	Intero arco giornaliero di servizio	Rapporto tra n. treni arrivati a destinazione e n. treni programmati	%	97,2%	98,0%
	In fascia oraria di punta (6-9)	Rapporto tra n. treni arrivati a destinazione e n. treni programmati	%	99,2%	99,2%

\* UM. unità di misura

### SERVIZI ESSENZIALI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

Nel rispetto della Legge n. 146 del 02.06.1990, in caso di sciopero sono garantiti, nei giorni feriali, i servizi ferroviari essenziali nelle seguenti fasce orarie di maggior frequentazione:

- ✓ dalle ore 06:00 alle ore 09:00;
- ✓ dalle ore 18:00 alle ore 21:00.

In previsione di sciopero, potendosi verificare situazioni difformi da quelle programmate, la Clientela è invitata a prestare la massima attenzione agli avvisi affissi nelle stazioni e fermate e pubblicati nel sito web aziendale, oltre agli annunci erogati dai sistemi audio/video.

### COMFORT E PULIZIA DI STAZIONI E FERMATE

Le operazioni di pulizia delle stazioni sono affidate ad una Ditta esterna tramite gara. Personale di Infrastrutture Venete effettua controlli periodici sul decoro di stazioni e fermate, verificando che lo stato di pulizia delle aree esterne, delle sale di attesa e delle toilette, dei marciapiedi, degli arredi e la funzionalità dei corpi illuminanti corrisponda a quanto stabilito nel capitolato di gara e richiedendo, se del caso, interventi straordinari per il ripristino delle condizioni igienico-sanitarie attese. L'Azienda impegna notevoli risorse per la manutenzione e la pulizia degli spazi aperti al pubblico onde rendere gradevole l'attesa dei treni e pertanto si richiede che anche i viaggiatori abbiano comportamenti rispettosi delle altre persone e del patrimonio aziendale.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Consuntivo 2024	Obiettivo 2026
Comfort nelle stazioni e fermate	Disponibilità sale attesa	Rapporto tra n. impianti muniti e n. totale impianti	%	84,0%	84,0%
	Disponibilità pensiline	Rapporto tra n. impianti muniti e n. totale impianti	%	71,4%	71,4%
Pulizia e condizioni igieniche di stazioni e fermate	Frequenza degli interventi di pulizia su spazi pubblici	n. minimo di interventi a settimana programmati	n.ro	7	7

				Sondaggio 2024	Obiettivo 2026
Comfort nelle stazioni e fermate	Livello del decoro percepito	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	62.5%	65.0%
	Livello di soddisfazione per gli arredi e comfort complessivo	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	66.7%	70.0%
Illuminazione delle aree aperte al pubblico	Soddisfazione per il livello di illuminazione	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	91.3%	95.0%
Pulizia e condizioni igieniche di stazioni e fermate	Percezione del livello di pulizia degli spazi comuni	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	73.9%	75.0%
	Soddisfazione per la pulizia delle toilette	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	58.3%	60.0%

### SICUREZZA DI STAZIONI E FERMATE

Tutte le stazioni e fermate della linea sono monitorate da un impianto di videosorveglianza, a cui si aggiungono i controlli effettuati dal personale di una Ditta di vigilanza privata.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Sondaggio 2024	Obiettivo 2026
Sicurezza del viaggiatore in stazione	Percezione della sicurezza nelle stazioni	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	83.3%	85,0%

## ACCESSIBILITA' DELLE STAZIONI

In qualità di Gestore delle Stazioni (Station Manager) della linea ferroviaria Adria-Mestre, Infrastrutture Venete Srl lavora affinché stazioni e fermate abbiano percorsi per raggiungere le aree di attesa ed i marciapiedi di partenza/arrivo dei treni il quanto più possibile privi di barriere all'accessibilità.

Alle persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR), in particolare, si garantisce l'attuazione di ogni ragionevole sforzo per il recepimento delle richieste di viaggio interessanti le nostre stazioni e fermate, compatibilmente con il grado di accessibilità di queste ultime e le caratteristiche del materiale rotabile utilizzato dall'Impresa Ferroviaria che effettua il trasporto.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Consuntivo 2024	Obiettivo 2026
Accessibilità e servizi alle PMR	Accessibilità in autonomia	Rapporto tra n. stazioni con accesso in autonomia per PMR e n. totale stazioni	%	33,0%	33,0%
	Servizi di assistenza PMR	Rapporto tra n. stazioni con possibilità di richiedere servizi alle PMR e n. totale stazioni	%	67,0%	67,0%

				Sondaggio 2024	Obiettivo 2026
Accessibilità delle stazioni e fermate	Soddisfazione complessiva per l'accessibilità delle stazioni e fermate	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	66.7%	70.0%
Servizi di assistenza alle PMR	Livello di soddisfazione complessiva per i servizi di assistenza alle PMR	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	75.0%	80.0%

Si riportano di seguito le principali caratteristiche delle stazioni e fermate accessibili alle persone a mobilità ridotta, rispetto alle specifiche funzionali e tecniche individuate dal Reg. (UE) n. 1300/2014:

	Stazioni		Fermate	
	Porta Ovest	Piove di Sacco	Oriago	Casello 8
Parcheggi per le persone con disabilità e a mobilità ridotta	SI	SI	SI	SI
Percorsi privi di ostacoli	SI	SI	SI	SI
Porte ed accessi	-	SI	-	-
Rivestimenti dei pavimenti	SI	SI	SI	SI
Evidenziazione degli ostacoli trasparenti	-	-	-	-
Servizi igienici e nursery	-	SI	-	-
Arredo ed elementi isolati	SI	SI	SI	SI
Biglietterie, uffici informazioni e punti di assistenza per i passeggeri	-	-	-	-
Illuminazione	-	-	-	-
Informazioni visive, segnaletica, pittogrammi, avvisi dinamici o a stampa	SI	SI	SI	SI
Informazioni sonore	-	-	-	-
Larghezza e bordo dei marciapiedi	SI	SI	SI	SI
Estremità dei marciapiedi	SI	SI	SI	SI
Dispositivi di ausilio per la salita a bordo depositati sui marciapiedi	-	-	-	-
Attraversamenti a livello dei binari.	-	SI	-	-

Aggiornamenti sull'indisponibilità, sia momentanea che a medio-lungo termine, di percorsi privi di ostacoli (es. rampe e sottopassi non utilizzabili) sono forniti all'utenza interessata con specifici avvisi pubblicati nella sezione "News" del sito web aziendale e con locandine affisse alle stazioni e fermate (in particolare se la fruibilità sia limitata/negata per lunghi periodi), unitamente alla previsione dei tempi necessari al loro ripristino e alle indicazioni su quale sia la località accessibile più vicina.

## INTEGRAZIONE MODALE

Infrastrutture Venete Srl mette a disposizione, ove possibile, spazi che consentano la manovra/sosta dei mezzi sostitutivi del servizio ferroviario, nonché aree che favoriscano l'interscambio con le altre modalità di trasporto utilizzate dal Viaggiatore (es. parcheggi per automobili e biciclette). Nello specifico, nelle immediate vicinanze di tutte le stazioni sono presenti spazi per parcheggiare automezzi, ma non in tutte le fermate ciò è possibile (i parcheggi si trovano entro un raggio di 200/300 metri).



FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Consuntivo 2024	Obiettivo 2026
Interscambio modale nelle stazioni e fermate	Presenza di stalli per interscambio con servizi pubblici extraurbani su gomma	Rapporto tra n. impianti attrezzati e n. totale impianti	%	42,8%	42,8%
	Presenza di parcheggi per interscambio con mezzi privati	Rapporto tra n. impianti attrezzati e n. totale impianti	%	85,7%	85,7%

Interscambio modale nelle stazioni e fermate	Soddisfazione per la comodità e facilità nel raggiungere la stazione/fermata	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	Sondaggio 2024	Obiettivo 2026
				96.0%	97.0%
Interscambio modale nelle stazioni e fermate	Livello di soddisfazione per la disponibilità di parcheggi nelle vicinanze della stazione/fermata	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	87.5%	90.0%
	Distanza di stazioni e fermate rispetto ai punti di passaggio dei mezzi del trasporto pubblico locale su gomma	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	83.3%	85.0%

## SISTEMI DI INFORMAZIONE AL PUBBLICO

Informazioni sui servizi ferroviari programmati sono disponibili online su [www.infrastrutturevenete.it](http://www.infrastrutturevenete.it); quadri orario e locandine di avvisi alla clientela sono affissi in tutte le stazioni e fermate.

Aggiornamenti sulla regolarità della circolazione e notizie su ritardi e soppressioni sono forniti principalmente con i sistemi informativi audio/video installati nelle località di servizio (monitor e annunci sonori, sia automatizzati che con avvisi estemporanei erogati da remoto).

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Consuntivo 2024	Obiettivo 2026
Informazioni all'utenza nelle stazioni e fermate	Statica (quadri orario), relativa ai servizi programmati	Rapporto tra n. impianti muniti e n. totale impianti	%	100,0%	100,0%
	Dinamica (visiva e vocale), relativa alla circolazione reale	Rapporto tra n. impianti muniti e n. totale impianti	%	85,7%	100,0%

				Sondaggio 2024	Obiettivo 2026
Informazioni all'utenza nelle stazioni e fermate	Soddisfazione per le informazioni fornite da monitor, affissioni e annunci sonori	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	45.8%	50.0%
	Soddisfazione per la tempestività degli aggiornamenti in caso di ritardi e soppressioni	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	33.3%	40.0%

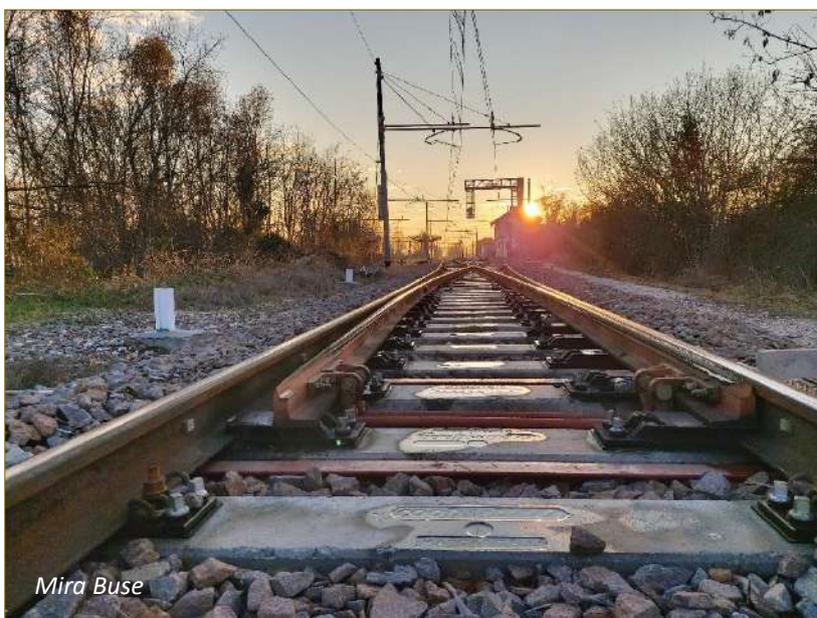
Sebbene Infrastrutture Venete non offra servizi a sportello nelle stazioni e fermate, il personale a contatto con il pubblico è dotato di cartellino di riconoscimento ed è sollecitato a mantenere un comportamento tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione con i cittadini, garantendo sia la capacità di fornire informazioni in modo chiaro e comprensibile sia la prontezza e disponibilità nel garantire l'assistenza necessaria per la risoluzione dei problemi, nei limiti delle proprie competenze.

## SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Al fine dell'efficiamento energetico delle stazioni e fermate gestite da Infrastrutture Venete, nel 2024 è stato completato il revamping di tutti gli impianti di illuminazione, con la rimozione dei tubi fluorescenti e delle lampade a ioduri metallici o di sodio e l'installazione di nuovi corpi lampada con tecnologia led, il cui funzionamento è gestito ed ottimizzato con modalità smart.

Durante il corrente anno è previsto il completamento dei lavori di elettrificazione della linea, che comporterà la graduale dismissione dei rotabili diesel attualmente circolanti e la loro sostituzione con un nuovo parco mezzi a trazione ibrida ed elettrica pura da parte dell'Impresa Ferroviaria che gestisce il servizio di trasporto.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Sondaggio 2024	Obiettivo 2026
Attenzione all'ambiente e alla sostenibilità	Soddisfazione per la sostenibilità ambientale	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	72.2%	80.0%



## PARTE TERZA

### TUTELA DEGLI UTENTI

Gli utenti viaggiatori hanno il diritto a:

- sostare in sicurezza e tranquillità nelle stazioni e fermate durante l'attesa del proprio treno;
- il rispetto degli orari di partenza e di arrivo programmati in tutte le fermate del percorso;
- igiene e pulizia delle aree di attesa, efficienza dei sistemi informativi audio e video;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- che il personale di contatto con il pubblico sia facilmente individuabile e pronto del fornire le informazioni e/o l'assistenza che l'utente abbia richiesto;
- accesso facilitato alla procedura per la formulazione di reclami e tempi certi nelle risposte.

Il cittadino che viaggia ha l'obbligo di:

- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- rispettare il divieto di fumare o utilizzare sigarette elettroniche nelle sale d'attesa;
- rispettare tutte le normative vigenti, incluse le disposizioni stabilite da Infrastrutture Venete e gli inviti impartiti dal Personale addetto al servizio;
- 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 stessi e per tutti gli altri viaggiatori;
- risarcire i danni e guasti eventualmente arrecati agli ambienti, arredi e attrezzature;
- è proibito portare o depositare nei locali dell'Azienda qualsiasi oggetto pericoloso (es. bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e ogni altra materia infiammabile, nociva, esplosiva, corrosiva o contaminante) senza preventiva autorizzazione.

#### Sicurezza del viaggio

Il trasporto ferroviario è caratterizzato da un elevato livello di sicurezza: Infrastrutture Venete si impegna quotidianamente ad organizzare, verificare e mantenere in efficienza gli impianti della rete e ad impiegare personale di elevata professionalità e capacità.

Ciononostante, in caso di incidente/infortunio è opportuno avvertire tempestivamente il personale ferroviario di stazione di Piove di Sacco segnalando la dinamica dell'accaduto, le persone coinvolte e gli eventuali danni subiti. Per qualunque azione di rivalsa sarà in ogni caso necessario far seguire comunicazione scritta a Infrastrutture Venete Srl nei tempi e modi stabiliti.

#### Gestione delle emergenze

Al verificarsi di anomalie che richiedano l'interruzione della circolazione ferroviaria, Infrastrutture Venete provvederà a gestire il servizio tramite la ripartizione della capacità residua della rete, condividendo con l'Impresa Ferroviaria i provvedimenti più opportuni (es. limitazioni, cancellazioni, autosostituzioni, richiesta del supporto delle Forze dell'Ordine, invio di mezzi di soccorso, ecc.) e ad attivare tutti i canali necessari per la tempestiva ed efficace informazione alla clientela presente nelle fermate e stazioni, inclusa la pubblicazione sulla sezione "News" del sito aziendale di specifici aggiornamenti sulle tempistiche previste per il ritorno alla normalità.

### Servizi di assistenza per i viaggiatori a mobilità ridotta

Nell'orario al pubblico sono evidenziati con apposito pittogramma i treni programmati con rotabili attrezzati al trasporto di passeggeri su sedia a rotelle e dotati di posti riservati e di idonei servizi igienici.

Infrastrutture Venete, in qualità di Gestore delle stazioni e fermate, si impegna a garantire alle persone con disabilità o a ridotta mobilità (PMR) norme di accesso al trasporto ferroviario non discriminatorie: le stazioni/fermate di Porta Ovest, Oriago, Casello 8 e Piove di Sacco sono già oggi prive di barriere all'accessibilità dei viaggiatori a ridotta mobilità su sedia a rotelle. Avvisi ed aggiornamenti sulla temporanea indisponibilità di rampe e sottopassi ed una previsione sui tempi necessari al loro ripristino, nonché indicazioni su quale sia la stazione accessibile più vicina, sono affissi nelle stazioni e pubblicati sul sito internet di Infrastrutture Venete.



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 propria competenza, in ottemperanza alla Delibera 106/2018 ART sulle "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie".

Il servizio di assistenza è rivolto alle "persone con disabilità" o "persone a mobilità ridotta" (PMR), nella cui accezione rientrano le persone che si muovono su sedia a ruote, le persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione, le persone anziane, le donne in gravidanza, le persone non vedenti o con disabilità visive, le persone non udenti o con disabilità uditive.

In caso di non autosufficienza del viaggiatore per cui sono richiesti i servizi di assistenza, questi potrebbero essere subordinati alla presenza di un assistente personale in stazione o di un accompagnatore durante il viaggio.

I servizi di assistenza e/o accompagnamento in stazione sono offerti su prenotazione: i viaggiatori devono segnalare le proprie intenzioni di viaggio ed il tipo di assistenza richiesta all'indirizzo email [rete@infrastrutturevenete.it](mailto:rete@infrastrutturevenete.it) con un preavviso di almeno 24 ore: Infrastrutture Venete verificherà con l'Impresa Ferroviaria l'effettiva disponibilità di posto sulla corsa di interesse dell'utente o si attiverà per valutare e proporre la migliore alternativa possibile di viaggio.

Si ricorda che le stazioni FS di Adria e Venezia Mestre sono di competenza del Gestore dell'Infrastruttura RFI: per informazioni sui servizi di assistenza disponibili in tali località e sulle modalità per richiederli, l'utenza è invitata a contattare la rete delle Sale Blu RFI al n. 800906060, email [SalaBlu.VENEZIA@rfi.it](mailto:SalaBlu.VENEZIA@rfi.it) e sito web [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

Per i viaggi di gruppi di persone a ridotta mobilità o con disabilità, la prenotazione dell'assistenza deve essere fatta con almeno 48 ore di anticipo rispetto all'orario di partenza della corsa per le verifiche della disponibilità di un adeguato numero di posti a bordo del treno e/o bus sostitutivo desiderato da parte dell'Impresa Ferroviaria che gestisce il trasporto.

In assenza di comunicazione entro i tempi minimi stabiliti, sarà compiuto ogni ragionevole sforzo per fornire l'assistenza necessaria per il viaggio alla persona con disabilità o a mobilità ridotta, nel rispetto di quanto stabilito dal Regolamento (UE) n. 872/2021 relativo ai diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA e CANALI DI CONTATTO

Le stazioni sono munite di teleindicatori con le informazioni sulla puntualità dei treni, di impianto di diffusione sonora per gli annunci ai viaggiatori e di espositori per l'affissione dei quadri orario e delle locandine/comunicazioni cartacee.

Infrastrutture Venete Srl pubblica note sia di carattere permanente sia avvisi ed aggiornamenti connessi a criticità estemporanee del servizio anche sul proprio sito web <https://www.infrastrutturevenete.it>.

### INFRASTRUTTURE VENETE Srl

Viale degli Alpini, 23  
35028 Piove di Sacco (PD)

tel. 049.5840265 - Fax 049.9702995  
email: [info@infrastrutturevenete.it](mailto:info@infrastrutturevenete.it)  
PEC: [rete@pec.infrastrutturevenete.it](mailto:rete@pec.infrastrutturevenete.it)  
web: [www.infrastrutturevenete.it](http://www.infrastrutturevenete.it)

### Uffici amministrativi

Orario di apertura al pubblico  
(su appuntamento):  
09:00 – 16:00 dal lunedì al giovedì  
09:00 – 13:00 venerdì

Per maggiori informazioni sulle condizioni di trasporto (sia per i treni che per i servizi sostitutivi), i viaggiatori sono invitati ad utilizzare i canali di contatto dell'Impresa Ferroviaria Trenitalia che gestisce il servizio dal 01.09.2024 ([www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)).

## RECLAMI e SEGNALAZIONI

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. ha definito specifiche procedure per la presentazione e gestione sia dei **reclami sui servizi offerti nelle stazioni e fermate** (es. sistemi di informazione al pubblico, servizi di assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, il comfort e la pulizia, le condizioni di accessibilità e di sicurezza personale) sia delle **segnalazioni relative ai servizi di competenza del Gestore dell’Infrastruttura** e connessi alla circolazione dei treni, alla sicurezza ed efficienza della rete e all’ambiente.

### Procedure per l’invio e la gestione di reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare le proprie lamentele in lingua italiana o inglese, entro 90 giorni dall’inconveniente oggetto del reclamo/segnalazione utilizzando uno dei seguenti canali di contatto:

- tramite il “WEBFORM” disponibile nella sezione “RECLAMI” su **www.infrastrutturevenete.it**;
- compilando l'apposito MODULO STAMPABILE scaricabile dalla sezione “RECLAMI” del sito; in tal caso, il modulo deve essere trasmesso esclusivamente con:
  - posta elettronica all’indirizzo email **reclami@infrastrutturevenete.it**
  - posta elettronica certificata all’indirizzo PEC **info@pec.infrastrutturevenete.it**
  - posta raccomandata A/R. all’indirizzo: **Infrastrutture Venete S.r.l.**

**Piazza G. Zanellato, 5  
35131 PADOVA**

L’utente può inviare la propria lamentela anche tramite posta raccomandata A/R o email o PEC, senza necessariamente utilizzare il suddetto modulo, ma potranno essere lavorati e riceveranno riscontro solo i reclami/segnalazioni che contengano la dichiarazione di presa visione ed accettazione dell’informativa sul trattamento dei dati personali (testo su <https://www.infrastrutturevenete.it/privacypolicy/>) ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (GDPR).

Indifferentemente dal canale di contatto utilizzato, Infrastrutture Venete è tenuta ad esaminare come **reclami** tutte le lamentele che contengano 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.

La lamentela si intende ricevuta, 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**;
  - **info@pec.infrastrutturevenete.it**
- il giorno della consegna a Infrastrutture Venete Srl, se inviato per posta raccomandata A/R.

Trascorsi i termini di 30 giorni o, in casi giustificati, di 90 giorni, previsti dalla procedura avviata a seguito della presentazione di un reclamo o in caso si ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, è possibile rivolgersi all’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (UE) n. 2021/782 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 l'oggetto della lamentela non sia di competenza di Infrastrutture Venete S.r.l., si provvederà a trasmetterla, 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, 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 stato trasmesso con le modalità e gli elementi minimi previsti;
- l'utente ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio o associato al medesimo titolo di viaggio.

Infrastrutture Venete si impegna a dare risposta alle **segnalazioni** entro 60 giorni dal ricevimento.

### Reclami anno 2024

A causa dell'interruzione della circolazione ferroviaria necessaria per consentire il proseguimento dei lavori di elettrificazione della linea, nell'anno 2024 il servizio pubblico di trasporto ha interessato la sola semitratta Piove di Sacco – Mestre ed è stato regolarmente effettuato solo dal 01.01.2024 al 14.07.2024: tutti i treni sono stati cancellati e sostituiti da autobus sulla relazione Piove di Sacco - Adria dal 01.01.2024 al 14.07.2024 e sull'intero percorso Adria-Mestre dal 15.07.2024 al 31.12.2024. Il servizio autosostitutivo è stato organizzato e gestito direttamente dall'Impresa Ferroviaria responsabile del servizio viaggiatori. Nell'anno 2024, Infrastrutture Venete ha esaminato n. 6 reclami, la metà dei quali riguardanti la manutenzione dell'area del bicipark della fermata ferroviaria di Casello 8 nel periodo tardo primaverile.

Reclami 2024	Risposto nei termini		Risposto oltre i termini		Segnalazione non prevede riposta		Non risposto	
	Nr. 6	100%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Nr. 6								

### Tipologia delle lamentele

Pulizia dei servizi igienici	Sistemi di informazione al pubblico	Altro <sup>1</sup>
Nr. 1	Nr. 1	Nr. 4

1. segnalazioni riguardanti la manutenzione delle pertinenze delle fermate ferroviarie (tre) e la disponibilità di posti auto (uno)