



# **CARTA DEI SERVIZI 2026**

# 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>	
Puntualità e Regolarità del servizio . . . . .	10
Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero . . . . .	11
Comfort e pulizia di stazioni e fermate . . . . .	12
Sicurezza di stazioni e fermate . . . . .	12
Accessibilità delle stazioni . . . . .	13
Integrazione modale . . . . .	15
Sistemi di informazione al pubblico . . . . .	16
Sostenibilità ambientale . . . . .	17
<b>PARTE TERZA</b>	
Tutela degli utenti . . . . .	18
Diritti e doveri degli utenti . . . . .	18
Sicurezza del viaggio . . . . .	18
Gestione delle emergenze . . . . .	18
Servizi per i viaggiatori a mobilità ridotta . . . . .	19
Il circuito di assistenza PMR-IV . . . . .	19
Informazioni alla clientela e canali di contatto . . . . .	20
Reclami e segnalazioni . . . . .	21
Modalità di invio di segnalazioni e reclami . . . . .	21
Procedure per la gestione di segnalazioni e reclami . . . . .	21
Reclami anno 2025 . . . . .	23

## 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 2026.
- 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, in forza 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, nelle stazioni e fermate appartenenti al circuito di assistenza PMR-IV sono offerti servizi di assistenza dedicati alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

### 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 della 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

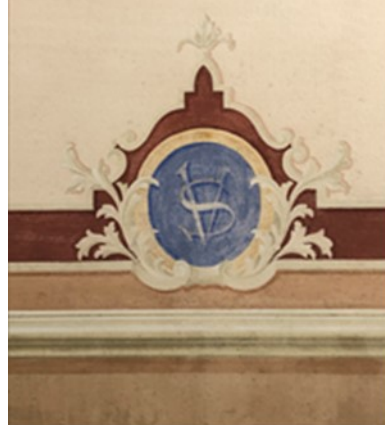
La ferrovia Adria-Mestre è l'unica linea della società "ex Veneta" ancora in servizio nella Regione Veneto, aperta all'esercizio ferroviario dapprima sulla tratta Piove di Sacco - Adria (03.02.1916) e successivamente sulla tratta Piove di Sacco - Mestre (28.10.1931). Piove di Sacco, stazione centrale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

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 57,010 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. La circolazione dei treni è gestita con il sistema di esercizio "Controllo del Traffico Centralizzato" (CTC) e la stazione di Piove di Sacco è sede del 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. Presso la stazione di Piove di Sacco, inoltre, sostano mezzi e materiali del reparto manutenzione e sono ubicati gli Uffici della Direzione Tecnica Infrastruttura Ferroviaria e della Direzione del Gestore Esercizio Ferroviario.



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.

Si riportano di seguito le principali dotazioni delle stazioni e fermate di Infrastrutture Venete:

	Parcheggio <sup>1</sup>	Pensilina <sup>2</sup>	Sala di attesa <sup>2</sup>	Sottopasso <sup>3</sup>	Info circolazione programmata (quadri orario)	Info circolazione reale (display dinamico)	Viaggiatori a Mobilità Ridotta (PMR) <sup>3,4</sup>
<b>STAZIONI</b>							
Porta Ovest	■	■	-	■	■	■	■
Mira Buse	■	-	■	-	■	■	-
Campagnol-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 gli avvisi affissi nelle bacheche 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 pubblicizzate con locandine e avvisi sul sito web di IV 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.

## Certificazioni

Infrastrutture Venete Srl ha conseguito la certificazione del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro ISO 45001:2018, rilasciata da SGS System and Services Certification.

Certificato IT19/1293.00, segue  
**Infrastrutture Venete S.r.l.**

**UNI EN ISO 45001:2023  
ISO 45001:2018**

Emissione 4

**Siti**  
Infrastrutture Venete S.r.l.  
Piazza Martini IX, 1 30034 Mira (VE) Italia  
Settore IAF: 34, 35  
Erogazione di servizi di coordinamento ed emissione delle targhe natanti e manutenzione banche dati di navigazione.

Certificato IT19/1293.00, segue  
**Infrastrutture Venete S.r.l.**

**UNI EN ISO 45001:2023  
ISO 45001:2018**

Emissione 4

**Siti**  
Infrastrutture Venete S.r.l.  
Piazza G. Zanellato, 5 35131 PADOVA Italia  
Settore IAF: 34, 35, 28  
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. Gestione contratti di trasporto pubblico locale ferroviario regionale.

Certificato IT19/1293.00  
Il sistema di gestione di  
**Infrastrutture Venete S.r.l.**

Piazza G. Zanellato, 5 35131 PADOVA Italia  
è stato verificato ed è risultato conforme ai requisiti di  
**UNI EN ISO 45001:2023  
ISO 45001:2018**

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. Gestione contratti di trasporto pubblico locale ferroviario regionale.

Settore IAF: 34, 35, 28



Questo certificato è valido dal 27 dicembre 2025 fino al 27 dicembre 2028 e la sua validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica.  
Emissione 4. Certificata dal 27 dicembre 2019.  
Le attività certificate eseguite nei siti aggiuntivi sono elencate nelle pagine successive.

  
 Autorizzato da  
Paola Santarelli  
 SGS ICS Italia S.r.l.  
Via Caldera, 21 20153 MILANO - Italy  
t + 39 02 73 93 1 - www.sgs.com





02242

Questo documento è un certificato elettronico esecutivo ad uso esclusivo del Cliente per i propri scopi commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da considerarsi quale copia. Il presente documento è soggetto ai termini e alle condizioni riportate nel Regolamento di certificazione disponibile nella pagina web [Condizioni Generali](#) SGS. Si richiama l'attenzione sulle clausole di limitazione di responsabilità, manutenzione e foro competente ivi contenute. Questo documento è protetto da copyright e qualsiasi alterazione, contraffazione o falsificazione non autorizzate del contenuto o dell'aspetto di questo documento è illegale.

  
 pagina 1/3

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, segue  
**Infrastrutture Venete S.r.l.**

**ISO 9001:2015**  
 Emissione 4

**Siti**

Infrastrutture Venete S.r.l.  
 Sede Legale e Uffici Tecnico Amministrativi: Piazza G. Zanellato, 5 35131 PADOVA Italia  
 Settore IAF: 34, 35  
 Progettazione, coordinamento e gestione di lavori su opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idroviarie, idrauliche, intermodali e portuali. Coordinamento e Gestione della manutenzione delle vie navigabili regionali. Erogazione di servizi di coordinamento ed emissioni delle targhe natanti per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche dati di navigazione.

Infrastrutture Venete S.r.l.  
 Uffici Tecnico Amministrativi: Viale delle Industrie, 55 45100 Mantova Italia  
 Settore IAF: 34, 35  
 Progettazione, coordinamento e gestione di lavori su opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idroviarie, idrauliche, intermodali e portuali. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali.

Infrastrutture Venete S.r.l.  
 Centro Operativo: Piazza Martiri Baldin-Mantovan, 13 30044 Montebelluna (TV) Italia  
 Settore IAF: 34, 35  
 Coordinamento e Gestione della manutenzione delle vie navigabili regionali.

Infrastrutture Venete S.r.l.  
 Direzione Ferroviaria, Deposito, Stazione: Via degli Alpini, 23 31044 Montebelluna (TV) Italia  
 Settore IAF: 34, 35  
 Progettazione, coordinamento e gestione di lavori su opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idroviarie, idrauliche, intermodali e portuali. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali.

Infrastrutture Venete S.r.l.  
 Gestione Banche Dati Natanti Regione Veneto: Piazza IX Settembre, 10 30100 Treviso Italia  
 Settore IAF: 35  
 Erogazione di servizi di coordinamento ed emissioni delle targhe natanti per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche dati di navigazione.



Questo documento è un certificato elettronico autentico ad uso esclusivo del Cliente per i propri scopi commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da considerarsi quale copia. Il presente documento è soggetto ai termini e alle condizioni riportate nel Regolamento di certificazione disponibile nella pagina web [Condizioni Generali](#) | SGS. Si richiama l'attenzione sulle clausole di limitazione di responsabilità, manufatti e loro competenza in materia di certificazione. Questo documento è protetto da copyright e qualsiasi alterazione, contraffazione o falsificazione non autorizzata del contenuto o dell'aspetto di questo documento è illegale.

pagina 2 / 2

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

Sede Legale e Uffici Tecnico Amministrativi: Piazza G. Zanellato, 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, idroviarie, idrauliche, intermodali e portuali. Coordinamento e Gestione della manutenzione delle vie navigabili regionali. Erogazione di servizi di coordinamento ed emissioni delle targhe natanti per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche dati di navigazione.

Settore IAF: 34, 35

Questo certificato è valido dal 22 novembre 2025 fino al 22 novembre 2028 e la sua validità è subordinata all'esito soddisfacente dell'attività di sorveglianza periodica.  
 Emissione 4. Certificata dal 22 novembre 2019  
 Le attività certificate eseguite nei siti aggiuntivi sono elencate nelle pagine successive.



Autorizzato da  
 Paola Santarelli  
 SGS ICS Italia S.r.l.  
 Via Caldera, 21 20153 MILANO - Italy  
 t + 39 02 73 93 1 - [www.sgs.com](http://www.sgs.com)



02242

Questo documento è un certificato elettronico autentico ad uso esclusivo del Cliente per i propri scopi commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da considerarsi quale copia. Il presente documento è soggetto ai termini e alle condizioni riportate nel Regolamento di certificazione disponibile nella pagina web [Condizioni Generali](#) | SGS. Si richiama l'attenzione sulle clausole di limitazione di responsabilità, manufatti e loro competenza in materia di certificazione. Questo documento è protetto da copyright e qualsiasi alterazione, contraffazione o falsificazione non autorizzata del contenuto o dell'aspetto di questo documento è illegale.



pagina 1 / 2

## PARTE SECONDA

I fattori di qualità della circolazione riguardano la puntualità e la regolarità dei servizi ferroviari, mentre gli indicatori di qualità degli impianti (stazioni e fermate) 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.

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 mediante interviste ai viaggiatori in salita/discesa dalle stazioni/fermate di Infrastrutture Venete, 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 è anonimo ed i dati elaborati in forma aggregata, considerando "soddisfatti del servizio" gli utenti che esprimono voti compresi tra 6 e 9.

La sezione contiene i fattori di qualità dei servizi offerti da Infrastrutture Venete ed i livelli prestazionali promessi per il 2026.

A causa della sospensione del servizio ferroviario dal 14.07.2024 al 13.12.2025, i valori degli indicatori di qualità della circolazione riportati nelle tabelle seguenti sono riferiti al periodo dal 01.01.2024 al 14.07.2024 ed i livelli di soddisfazione della clientela sono quelli risultanti dalla campagna 2024 di Customer Satisfaction.

Gli indicatori di qualità degli impianti (stazioni e fermate) sono aggiornati al 31.12.2025.

### PUNTUALITA' E 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 del personale di Infrastrutture Venete 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 consultare gli avvisi nelle stazioni e fermate e pubblicati nel sito web aziendale-

Per conoscere i servizi minimi garantiti in caso di sciopero del personale dell'Impresa Ferroviaria Trenitalia che gestisce il servizio di trasporto viaggiatori sulla linea Adria-Mestre ([www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)) e/o del personale del Gestore RFI delle stazioni FS di Adria e Venezia Mestre, si consiglia di consultare i relativi siti web ([www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) e [www.rfi.it](http://www.rfi.it)).

### 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 (ove presenti), 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 2025	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

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	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 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.

Si garantisce alle persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR) 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.

In particolare, nelle stazioni e fermate costituenti il circuito di assistenza PMR di Infrastrutture Venete (Piove di Sacco, Casello 8, Oriago e Porta Ovest), sono disponibili assistenza e servizi di accoglienza e accompagnamento fino al posto riservato a bordo treno nella stazione di partenza e servizi di assistenza in discesa e accompagnamento all'uscita o ad altro treno nella stazione di arrivo.

I servizi offerti dal circuito di assistenza PMR-IV sono gratuiti e offerti su prenotazione alle persone che si muovono su sedia a ruote, alle persone con problemi agli arti o con difficoltà di deambulazione, alle persone anziane, donne in gravidanza, alle persone non vedenti o con disabilità visive, alle persone non udenti o con disabilità uditive.

In caso di 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.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Consuntivo 2025	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%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	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%

La tabella seguente illustra le principali caratteristiche delle stazioni e fermate accessibili alle persone a mobilità ridotta:

	Stazioni		Fermate	
	Porta Ovest	Piove di Sacco	Oriago	Casello 8
Parcheggi per le persone con disabilità e a mobilità ridotta	SI	NO	SI	SI
Percorsi privi di ostacoli	SI	SI	SI	SI
Porte e varchi di accesso	NO	SI	NO	NO
Rivestimenti dei pavimenti	SI	SI	SI	SI
Servizi igienici e nursery	NO	SI	NO	NO
Arredo ed elementi isolati (es. panchine, ...)	SI	SI	SI	SI
Biglietterie, uffici informazioni e punti di assistenza per i passeggeri	NO	NA <sup>1</sup>	NO	NO
Illuminazione	SI	SI	SI	SI
Informazioni visive, segnaletica, pittogrammi, avvisi dinamici o a stampa	SI	SI	SI	SI
Ampiezza dei marciapiedi e bordo adeguati	SI	SI	SI	SI
Estremità dei marciapiedi protette	SI	SI	SI	SI
Dispositivi di ausilio per la salita a bordo	SI	SI	SI	SI
Attraversamenti a livello dei binari	NO	SI	NO	NO

SI: presente NO: infrastruttura assente NA: non applicabile

1. Sono presenti due emettitrici automatiche all'interno della sala d'attesa, ma proprietà e gestione delle funzionalità offerte dagli apparecchi sono in capo a Trenitalia

## 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 comunque entro un raggio di 200/300 metri).



FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Consuntivo 2025	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%

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Sondaggio 2024	Obiettivo 2026
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	%	96.0%	97.0%
	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 installati in tutte le località di servizio.

Gli orari di arrivo o partenza reale dalle stazioni della linea sono utilizzati per aggiornare dinamicamente lo stato di ciascun treno e ricalcolare gli orari stimati di arrivo e partenza dalle stazioni e fermate successive, mostrando sullo schermo separatamente l'orario programmato del treno ed i minuti di ritardo accumulati (differenza tra orario di partenza stimato e orario di partenza programmato).

Gli aggiornamenti visibili a monitor riguardano esclusivamente l'andamento in tempo reale della circolazione ferroviaria all'interno della rete IV: le stazioni estreme (ie. stazioni FS di Adria e Venezia Mestre) e/o esterne (es. Venezia Santa Lucia e Porto Marghera a nord, Rovigo e Chioggia a sud) alla linea ferroviaria Adria-Mestre sono di proprietà del Gestore Infrastruttura RFI e pertanto le informazioni su tali località non sono trasmesse sui monitor IV, bensì sono gestite autonomamente da RFI e/o dalle Imprese Ferroviarie attraverso propri canali informativi.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Consuntivo 2025	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%

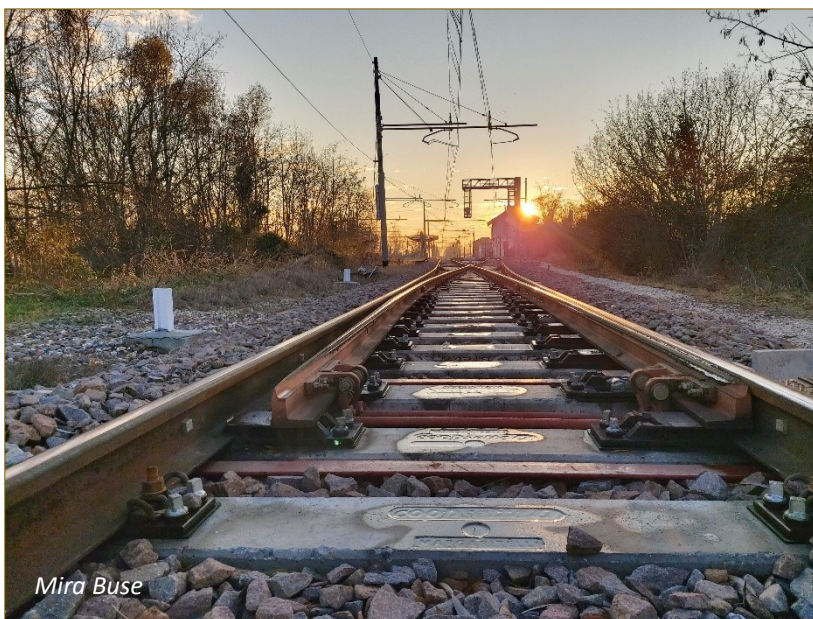
FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ			VALORI	
	Tipologia	Modalità di calcolo	UM	Sondaggio 2024	Obiettivo 2026
Informazioni all'utenza nelle stazioni e fermate	Soddisfazione per le informazioni fornite da monitor, affissioni e annunci sonori	Rapporto tra n. persone soddisfatte e n. persone intervistate	%	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%

## SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

Durante il corrente anno è previsto il completamento dei lavori di elettrificazione della linea, che comporterà la 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, per una mobilità più sostenibile anche dal punto di vista della qualità ambientale (es. meno rumore, minori emissioni in atmosfera).

Al fine dell'efficientamento energetico delle stazioni e fermate, sono stati rinnovati 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.

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;
- 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;
- 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.); inoltre attiverà tutti i canali di comunicazione disponibili per la tempestiva ed efficace informazione alla clientela presente nelle fermate e stazioni.

## SERVIZI PER I VIAGGIATORI A MOBILITÀ RIDOTTA

Infrastrutture Venete, in qualità di Gestore delle stazioni e fermate (Station Manager), si impegna a garantire alle persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR) norme di accesso al trasporto ferroviario non discriminatorie.

In particolare, nell'orario al pubblico sono evidenziati con apposito pittogramma:

- ✓ le stazioni e fermate che appartengono al circuito di assistenza PMR-IV e che sono prive di barriere all'accessibilità dei viaggiatori a ridotta mobilità su sedia a ruote, ovvero **Piove di Sacco, Casello 8, Porta Ovest e Oriago**;
- ✓ i treni che l'Impresa Ferroviaria responsabile del servizio ha programmato con rotabili attrezzati per il trasporto di passeggeri su sedia a rotelle e dotati di posti riservati e di idonei servizi igienici;

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 Circuito di Assistenza PMR-IV

Il servizio offerto nelle fermate/stazioni del circuito di assistenza PMR-IV (Piove di Sacco, Casello 8, Porta Ovest e Oriago) consiste nell'accoglienza, accompagnamento ed incarrozzamento sul treno nella stazione di partenza, nelle operazioni di discesa dal treno, accompagnamento all'uscita o ad altro treno nella stazione di arrivo.

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 gratuiti e disponibili 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. In caso di viaggio programmato al lunedì o nelle giornate di domenica e festivi, è auspicabile che la richiesta sia inviata entro le ore 16:00 del secondo giorno feriale precedente: il tempo di preavviso garantisce la presa in carico della richiesta e l'avvio del processo PMR.

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.

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).

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA e CANALI DI CONTATTO

Tutte le stazioni e fermate sono munite di display con le informazioni sulla puntualità dei treni 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>.

È possibile contattare Infrastrutture Venete ai seguenti recapiti:

**INFRASTRUTTURE VENETE Srl**  
Viale degli Alpini, 23  
35028 Piove di Sacco (PD)  
tel. 049.5840265  
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)

Per informazioni sulle modalità di fruizione dei servizi di trasporto pubblico passeggeri (es. orari dei treni e/o programmazione delle autocorse sostitutive, acquisto ed utilizzo di biglietti/abbonamenti, condizioni generali di trasporto, etc.) i viaggiatori sono invitati ad utilizzare i canali di contatto dell'Impresa Ferroviaria **Trenitalia** che gestisce il servizio ([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.

### Modalità di invio di segnalazioni e reclami

Gli utenti possono presentare le proprie segnalazioni e reclami in lingua italiana o inglese, entro 90 giorni dall’inconveniente 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 segnalazioni o reclami 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).

La segnalazione o reclamo si intende ricevuta:

- il giorno dell’invio, se inoltrata tramite “WEBFORM”;
- il giorno dell’invio, se inoltrata all’indirizzo mail:
  - **reclami@infrastrutturevenete.it**;
  - **info@pec.infrastrutturevenete.it**
- il giorno della consegna a Infrastrutture Venete Srl, se inviata per posta raccomandata A/R.

### Procedure per la gestione di segnalazioni e reclami

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

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 (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 della stazione ferroviaria nella quale l’evento si è verificato;
- 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.

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 pari a cinque euro, erogato a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'utente (IBAN e intestatario del conto corrente).

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

- 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

### Reclami anno 2025

A causa dell'interruzione della circolazione ferroviaria necessaria per consentire il proseguimento dei lavori di elettrificazione della linea, l'Impresa Ferroviaria Trenitalia SpA responsabile del servizio viaggiatori ha organizzato e gestito il trasporto sulla relazione Adria-Mestre esclusivamente con autocorse sostitutive fino al 13.12.2025, mentre i collegamenti ferroviari sono ripresi regolarmente a partire dal 14.12.2025.

Nell'anno 2025, Infrastrutture Venete ha ricevuto un solo reclamo connesso al proprio ruolo di Gestore delle Stazioni.

Reclami 2025	Risposto nei termini		Oggetto del reclamo
	Nr. 1	100%	
Nr. 1	Nr. 1	100%	Sistemi di informazione al pubblico

Nell'anno 2025, inoltre, son state ricevute ed hanno avuto risposta nei termini previsti due segnalazioni:

- ✓ una segnalazione relativa ai tempi di chiusura dei passaggi a livello;
- ✓ una segnalazione avente per oggetto materie del tutto estranee all'ambito dei diritti e obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario, che è stata inoltrata per competenza ad altra Struttura aziendale (Ufficio Targhe e Natanti di Infrastrutture Venete Srl).