



CARTA DEI SERVIZI 2024

Sommario

<i>PREMESSA</i>	2
<i>ARTICOLAZIONE DELLA CARTA</i>	2
<i>PRINCIPI DELLA CARTA</i>	3
<i>PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO</i>	4
<i>L'AZIENDA</i>	6
<i>CARATTERISTICHE DELLA LINEA</i>	7
<i>SISTEMI DI SICUREZZA E SISTEMI DI COMUNICAZIONE</i>	7
<i>STAZIONI E FERMATE</i>	8
<i>INTEGRAZIONE MODALE</i>	11
<i>REGOLARITA' DEL SERVIZIO</i>	12
<i>SERVIZI ESSENZIALI, GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO</i>	12
<i>(L. 2.6.1990, N° 146)</i>	12
<i>LA PULIZIA E L'IGIENE DI STAZIONI E FERMATE</i>	12
<i>TUTELA DELL'AMBIENTE – Risparmio energetico</i>	12
<i>RESTRIZIONI AMBIENTALI</i>	13
<i>CERTIFICAZIONI</i>	14
<i>TUTELA DEL VIAGGIATORE</i>	16
<i>GESTIONE DELLE EMERGENZE</i>	16
<i>SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE</i>	16
<i>COPERTURE ASSICURATIVE</i>	17
<i>OGGETTI SMARRITI</i>	17
<i>SERVIZI PER VIAGGIATORI A MOBILITÀ RIDOTTA</i>	17
<i>RAPPORTI CON IL CLIENTE</i>	18
<i>DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE</i>	18
<i>INFORMAZIONI</i>	19
<i>RECLAMI</i>	20

PREMESSA

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

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

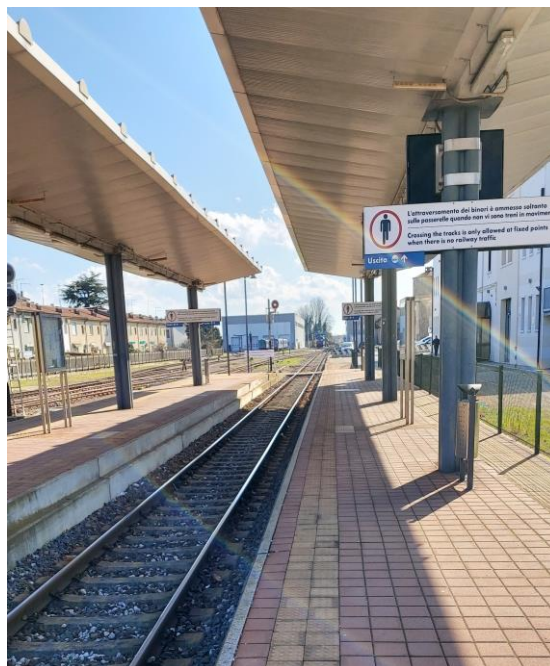
Pertanto, la Carta contiene:

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

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

ARTICOLAZIONE DELLA CARTA

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



PARTE PRIMA

PRINCIPI DELLA CARTA

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

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

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

Normativa di riferimento

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

- D.P.R. n. 753 del 11luglio 1980, Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto;
- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 52 del 4 luglio 2014 "Regolamento sul procedimento sanzionatorio per le violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) 1371/2007, relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario".
- L. n° 59 (Bassanini) del 15.3.1997 e del 15.5.1997 (Bassanini bis);
- Direttiva del P.C.M. del 27.1.1994 – "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 12.5.1995, n° 163/95 convertito in legge 11.7.1995, n° 273;
- D.P.C.M. del 30.12.1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)" e s.m.i..
- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.
- Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 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).
- REGOLAMENTO (UE) N. 1300/2014 DELLA COMMISSIONE del 18 novembre 2014 relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta.
- Decreto Legislativo 10 agosto 2007, n. 162 "Attuazione delle direttive 2004/49/CE e 2004/51/CE relative alla sicurezza e allo sviluppo delle ferrovie comunitarie.

Infrastrutture Venete Srl esplica dal 1° gennaio 2020 il servizio in conformità al disposto della L.R. 14.11.2018 n. 40, che razionalizza e riorganizza il settore della gestione delle infrastrutture ferroviarie e di navigazione interna regionale, subentrando nella titolarità alla società Sistemi Territoriali SpA.

PRINCIPI FONDAMENTALI DEL TRASPORTO

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

Eguaglianza, imparzialità, libertà di scelta

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

Continuità del servizio

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

Trasparenza e partecipazione

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

Sicurezza della circolazione e protezione dei viaggiatori

- Infrastrutture Venete Srl nella propria missione si è data l'impegno di offrire alti standard di qualità sia per la sicurezza nella circolazione dei treni come pure per le altre attività produttive relative alla costruzione/manutenzione dell'infrastruttura. In tal senso vuole fornire ai viaggiatori, ai lavoratori ed al patrimonio infrastrutturale la massima sicurezza.

Il controllo e comando della marcia dei treni viene garantito dal sistema tecnologico SCMT (già in essere) per la totalità della linea Adria-Mestre. Presso la stazione di Piove di Sacco, stazione intermedia della linea presenziata per tutto il periodo di servizio, viene garantita la gestione in **sicurezza della circolazione**. Presso detta stazione sostano mezzi e materiali per gli interventi per la manutenzione e dove la direzione operativa dell'infrastruttura provvede alla verifica del *pacchetto minimo di accesso* (Dlgs. Nr. 112/15) all'infrastruttura medesima come sancito dal PIR vigente, disponibile sul sito aziendale.

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

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

Tutto il personale impegnato nelle attività afferenti alla sicurezza della circolazione dei treni e della manutenzione dell'infrastruttura è garantito dall'applicazione del SGS ferroviaria, come sancito dal Dlgs. 14 maggio 2019, n. 50.

La linea Adria-Mestre si interconnette con la rete del Gestore Nazionale, per il tramite delle stazioni di Ve.Mestre e Adria.

L'AZIENDA

Cenni Storici - La ferrovia Adria - Mestre

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

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

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



La linea

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

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

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

Da allora l'azienda ha vissuto vari passaggi societari con la progressiva riduzione del gruppo di ferrovie e

dal 1° aprile 2002 è stata acquisita da Sistemi Territoriali S.p.A. e dal 1° gennaio 2020 per la parte rete è subentrata **Infrastrutture Venete Srl**.

Sede Legale PADOVA
Sede di Esercizio PIOVE DI SACCO (PD)

CARATTERISTICHE DELLA LINEA

Nelle “Caratteristiche Generali della Linea “Mestre – Adria” Gestita da IV” sono evidenziate:

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

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

La lunghezza massima utilizzabile dai treni viaggiatori che la possono percorrere è di 100 m.

Tipologia di binario: singolo Lunghezza linea: Km 57,010 Ascesa massima: 130/00	Armamento: scartamento: 1435 mm rotaie: tipo misto 50 UNI traverse: in c.a.p., int. cm. 66
---	---

SISTEMI DI SICUREZZA E SISTEMI DI COMUNICAZIONE

Sistema di Esercizio

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

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

Il DPC che presenzia la stazione di Piove di Sacco sovrintende alla circolazione dei treni e gestisce le anomalie in caso di perturbazione della circolazione e di degrado della tecnologia di sicurezza esistente.

Regime di Circolazione

Il distanziamento dei treni viene assicurato dal regime di circolazione con B.ca reversibile che consente la disposizione a via libera dei segnali di partenza sempreché esistano tutte le condizioni di sicurezza di stazione e di linea.

In particolare la disposizione a via libera del segnale di partenza garantisce che la sezione da esso protetta è sgombra da rotabili e che il consenso di blocco è stabilizzato in maniera da non consentire il contemporaneo invio, con segnale a via libera, nella sezione di blocco, di altro treno viaggiante in direzione opposta.

STAZIONI E FERMATE

LE STAZIONI	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Avviso sonoro	Teleindicatore	Parcheggio	Info programma circolazione (M53)	Info. circolazione reale tipo Display Dinamico	Viaggiatori a Mobilità Ridotta (PMR)	STI PRM	Soggetto responsabile della fornitura del servizio
Porta Ovest	■	-	■	■	■	■	■	■	■	SI STI PRM 2008	IV
Mira Buse	-	■	-	■	■	■	■	■	-	NA	IV
Campagna Lupia-C. Nogarà		■	-	■	■	■	■	■	-	NA	IV
Piove di Sacco	■	■	-	■	■	■	■	■	■	SI STI PRM 2008	IV
Cona Veneta		■	-	■	-	■	■	■	-	NA	IV
Cavarzere		■	-	■	-	■	■	■	-	NA	IV



LE FERMATE	Pensilina	Sala di attesa	Sottopasso	Avviso sonoro	Teleindicatore	Parcheggio	Info programma circolazione (M53)	Info. circolazione tipo Display_Dinamico	Viaggiatori a Mobilità Ridotta (PRM)	STI PRM	Soggetto responsabile della fornitura del servizio
Oriago	■	-	■	■	■	■	■	■	■	NA	IV
Casello 11	■	-	-	■	■	■	■	■	-	NA	IV
Casello 8	■	-	-	■	■	■	■	■	■	NA	IV
Bojon	■	-	-	■	■		■	■	-	NA	IV
Campolongo Maggiore	■	-	-	■	■	■	■	■	-	NA	IV
Arzergrande	■	■	-	■	■	■	■	■	-	NA	IV
Pontelongo	■	-	-	■	■		■	■	-	NA	IV
Cavarzere Centro	■	-	-	■	■		■	■	-	NA	IV



Fermata di Casello 11 (Calcroci di Camponogara)

Requisito	Stazioni		Fermate	
	Porta Ovest	Piove di Sacco	Oriago	Casello 8
Parcheggi per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta	SI	SI	SI	SI
Percorsi privi di ostacoli	SI	SI	SI	SI
Porte ed accessi	NA	SI	NA	NA
Rivestimenti dei pavimenti	SI	SI	SI	SI
Evidenziazione degli ostacoli trasparenti	NA	NA	NA	NA
Servizi igienici e nursery	NA	SI	NA	NA
Arredo ed elementi isolati	SI	SI	SI	SI
Biglietterie, uffici informazioni e punti di assistenza per i passeggeri	NA	NA	NA	NA
Illuminazione	NA	NA	NA	NA
Informazioni visive, segnaletica, pittogrammi, informazioni dinamiche o a stampa	SI	SI	SI	SI
Informazioni sonore	NA	NA	NA	NA
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	NA	NA	NA	NA
Attraversamenti a livello dei binari.	NA	SI	NA	NA

Regolamento (UE) n. 1300/2014 _ 4.2. Specifiche funzionali e tecniche _ 4.2.1. Sottosistema infrastruttura



Comune di Mira – Ponte sul fiume Novissimo

INTEGRAZIONE MODALE

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



PARTE SECONDA

REGOLARITA' DEL SERVIZIO

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

SERVIZI ESSENZIALI, GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

(L. 2.6.1990, N° 146)

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

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

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

LA PULIZIA E L'IGIENE DI STAZIONI E FERMATE

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

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

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

TUTELA DELL'AMBIENTE – Risparmio energetico

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

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

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

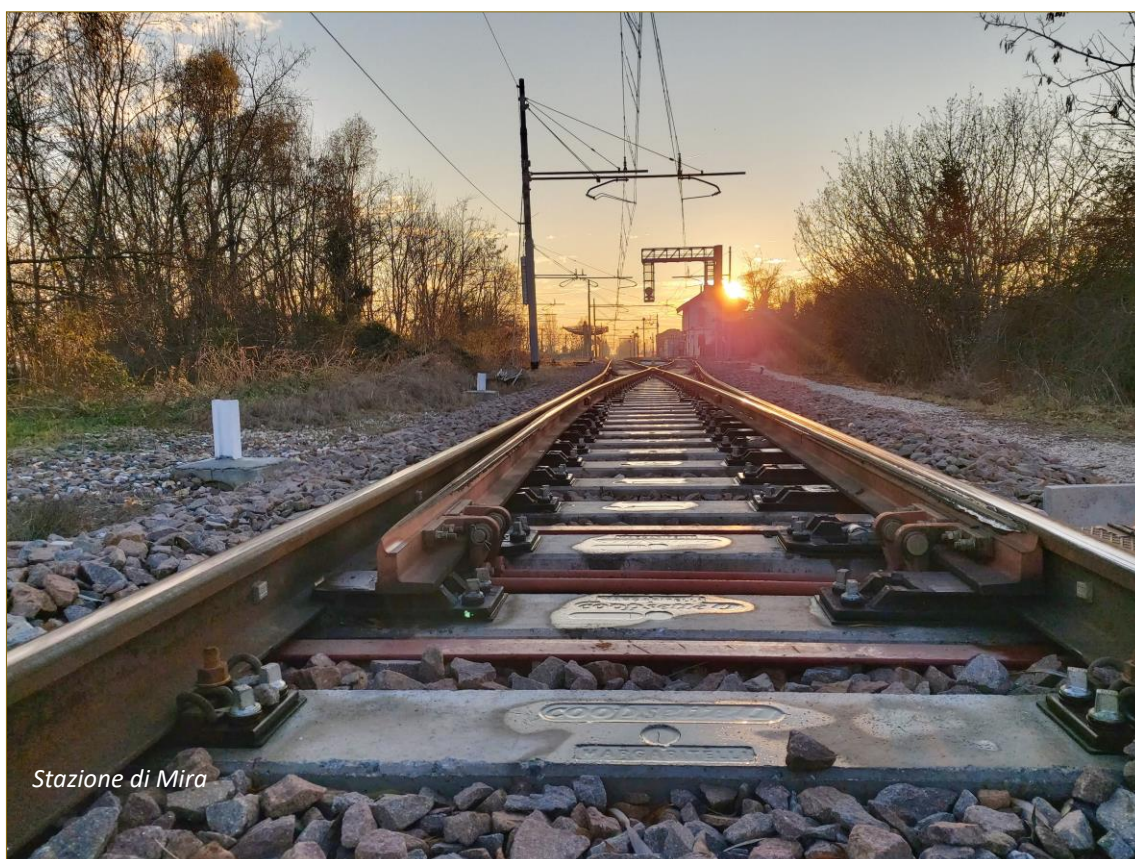
Si conta di completare il programma di conversione delle lampade dei rimanenti impianti entro il corrente anno.

Si sta altresì provvedendo alla sostituzione dei tubi fluorescenti e/o delle lampade a ioduri metallici o di sodio attualmente presenti con l'installazione di nuovi corpi lampada con tecnologia led.

La linea è provvista di elettrificazione per la tratta Mira Buse – V. Mestre (attualmente disalimentata), che verrà ulteriormente estesa progressivamente a tutta la linea con la graduale sostituzione dei veicoli ferroviari a motore termico, in fase di attivazione dei lavori per la restante tratta da Mira a Adria.

RESTRIZIONI AMBIENTALI

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



Infrastrutture Venete Srl ha conseguito la certificazione del proprio Sistema Gestione Qualità rispetto ai punti norma della ISO 9001:2015, rilasciato da SGS (System e 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, idroviane, idrauliche, intermodali e portuali. Coordinamento e Gestione della manutenzione delle vie navigabili regionali.
Erogazione di servizi di coordinamento ed emissione delle targhe nautici 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'auto-soddisfazione dell'attività di sorveglianza periodica.
Emissione 3. Certificata dal 22 novembre 2019
Le attività certificate eseguite da siti additionali sono elencate nelle pagine successive.


Autenticata da
Paola Santarelli
SGS ITALIA S.p.A.
Via Caldera, 27 20153 MILANO - Italy
t +39 02 773 93 11 www.sgs.com

Questo documento è un certificato elettronico autentico ed è solo esclusivo del Cliente per i propri scopi commerciali. La versione stampata e di consultazione sono copie. Il presente documento è soggetto ai termini e alle condizioni riportate nel Regolamento di certificazione e nel Certificato Clienti (CCS). Si richiama l'attenzione sulle clausole di limitazione di responsabilità, riservato il loro contenuto in un formato da leggere e questa attenzione, contribuzione e distribuzione non autorizzate del contenuto e dell'aspetto di questo documento è vietato.

pagina 1/3

Certificato IT19/1154, segue

Infrastrutture Venete S.r.l.

ISO 9001:2015

Infrastrutture Venete S.r.l.
Piazza Martin IX, 1 30034 Mira (VE) Italia
Settore IAF: 35

Erogazione di servizi di coordinamento ed emissione delle targhe nautici per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche dati di navigazione.

Questo documento è un certificato elettronico autentico ed è solo esclusivo del Cliente per i propri scopi commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da consultazione solo copia. Il presente documento è soggetto ai termini e alle condizioni riportate nel Regolamento di certificazione e nel Certificato Clienti (CCS). Si richiama l'attenzione sulle clausole di limitazione di responsabilità, riservato il loro contenuto in un formato da leggere e questa attenzione, contribuzione e distribuzione non autorizzate del contenuto e dell'aspetto di questo documento è vietato.

Certificato IT19/1154, segue

Infrastrutture Venete S.r.l.

ISO 9001:2015

Emissione 3

Siti
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, idroviane, idrauliche, intermodali e portuali. Coordinamento e Gestione della manutenzione delle vie navigabili regionali. Erogazione di servizi di coordinamento ed emissione delle targhe nautici per l'accesso in laguna veneta e di manutenzione banche dati di navigazione.
Infrastrutture Venete S.r.l. Viale delle Industrie, 35 49100 ROVIGO Italia Settore IAF: 34, 35
Progettazione, coordinamento e gestione di lavori su opere ed infrastrutture civili, industriali, stradali, ferroviarie, idroviane, idrauliche, intermodali e portuali. Gestione e manutenzione delle vie navigabili regionali.
Infrastrutture Venete S.r.l. Piazza Martin Baldin Martovari, 13 30015 Cavanello d'Adige Choggia (VE) Italia Settore IAF: 34, 35
Coordinamento e Gestione della manutenzione delle vie navigabili regionali.
Infrastrutture Venete S.r.l. Via degli Alpini, 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 autentico ed è solo esclusivo del Cliente per i propri scopi commerciali. La versione stampata del certificato è ammessa ed è da consultazione solo copia. Il presente documento è soggetto ai termini e alle condizioni riportate nel Regolamento di certificazione e nel Certificato Clienti (CCS). Si richiama l'attenzione sulle clausole di limitazione di responsabilità, riservato il loro contenuto in un formato da leggere e questa attenzione, contribuzione e distribuzione non autorizzate del contenuto e dell'aspetto di questo documento è vietato.

pagina 2/3



PARTE TERZA

TUTELA DEL VIAGGIATORE

Sicurezza del viaggio

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

GESTIONE DELLE EMERGENZE

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

Gestione delle anomalie

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

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

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

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

COPERTURE ASSICURATIVE

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

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

OGGETTI SMARRITI

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

Gli oggetti rinvenuti e mai reclamati sono conservati in deposito per 30 giorni, trascorsi i quali vengono destinati ad associazioni di beneficenza o distrutti se in cattivo stato. Gli oggetti deperibili sono distrutti dopo 48 ore dal ritrovamento.

SERVIZI PER VIAGGIATORI A MOBILITÀ RIDOTTA

Gran parte delle stazioni e fermate sono accessibili a Persone a Ridotta Mobilità, nel prospetto indicato a pagg. 8-10 della presente carta, sono riportati i riferimenti in merito alla situazione degli impianti in relazione all'accessibilità delle Persone a Ridotta Mobilità.

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

Nell'orario al pubblico sono indicate le stazioni e fermate idonee al servizio. Con apposito pittogramma sono indicati i treni attrezzati al trasporto di passeggeri su sedia a rotelle.

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

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

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

nei tempi indicati, il Gestore erogherà un indennizzo pari a due volte il prezzo del biglietto per la tratta di competenza.

RAPPORTI CON IL CLIENTE

Aspetti relazionali/comunicazionali del personale con il pubblico

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

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

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

Diritti del Cliente / Viaggiatore

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

Doveri del cliente / Viaggiatore

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

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

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

INFORMAZIONI

Informazioni alla Clientela

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

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

Parcheggio

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

Contatti con l'azienda

Per informazioni possono essere contattati:

INFRASTRUTTURA VENETE Srl

Viale degli Alpini, 23 - 35028 PIOVE DI SACCO PD
tel. 049 58 40 265 - Fax 049 97 02 995
e-mail: info@infrastrutturevenete.it
PEC: rete@pec.infrastrutturevenete.it

Ufficio amministrativo

Orario:
09:00 – 16:00 dal lunedì al giovedì
09:00 – 13:00 venerdì
(tel. 049 5840265 - fax 049 9702995)

RECLAMI

Con decorrenza 01 gennaio 2022, in ottemperanza alla Delibera 28/2021 ART che definisce le “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”, Infrastrutture Venete S.r.l. dispone quanto segue per la presentazione e gestione dei reclami.

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

- tramite il “WEBFORM” disponibile nella sezione “RECLAMI” del sito di Infrastrutture Venete S.r.l.;
- compilando l'apposito MODULO STAMPABILE scaricabile dalla sezione “RECLAMI” del sito; in tal caso, il modulo può essere trasmesso con:
 - posta elettronica esclusivamente all'indirizzo email
 - reclami@infrastrutturevenete.it
 - 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, tramite posta raccomandata A/R o email, il **reclamo in forma scritta anche senza supporto del suddetto modulo dedicato**, purché contenente almeno i seguenti **elementi minimi**:

- ✓ i riferimenti identificativi dell'utente/i (nome, cognome, recapito), e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- ✓ i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- ✓ la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalle condizioni previste dalla Carta dei Servizi.

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

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

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite “[WEBFORM](#)”;
- il giorno dell'invio, se inoltrato all'indirizzo mail:
 - reclami@infrastrutturevenete.it;
 - 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 giorno, previsti dalla procedura avviata a seguito della presentazione di una segnalazione o in caso si ritenga insoddisfacente la risposta ricevuta, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (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 sia compilando ed inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it

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

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

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

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

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

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

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

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

Reclami anno 2023

Reclami 2023	Risposto nei termini		Risposto oltre i termini		Segnalazione non prevede risposta		Non risposto	
	Nr. 10	100%	Nr.	%	Nr.	%	Nr.	%
Nr. 10								

Tipologia dei reclami

Comfort e Pulizia ¹	Sistemi di informazione al pubblico	Altro ²
Nr. 3	Nr. 5	Nr. 2

1. decoro di stazioni e fermate (ie. sfalcio erba)

2. segnalazioni sulle procedure di inoltro e gestione dei reclami; reclami di competenza dell'Impresa Ferroviaria che effettua il servizio e ad essa inoltrati