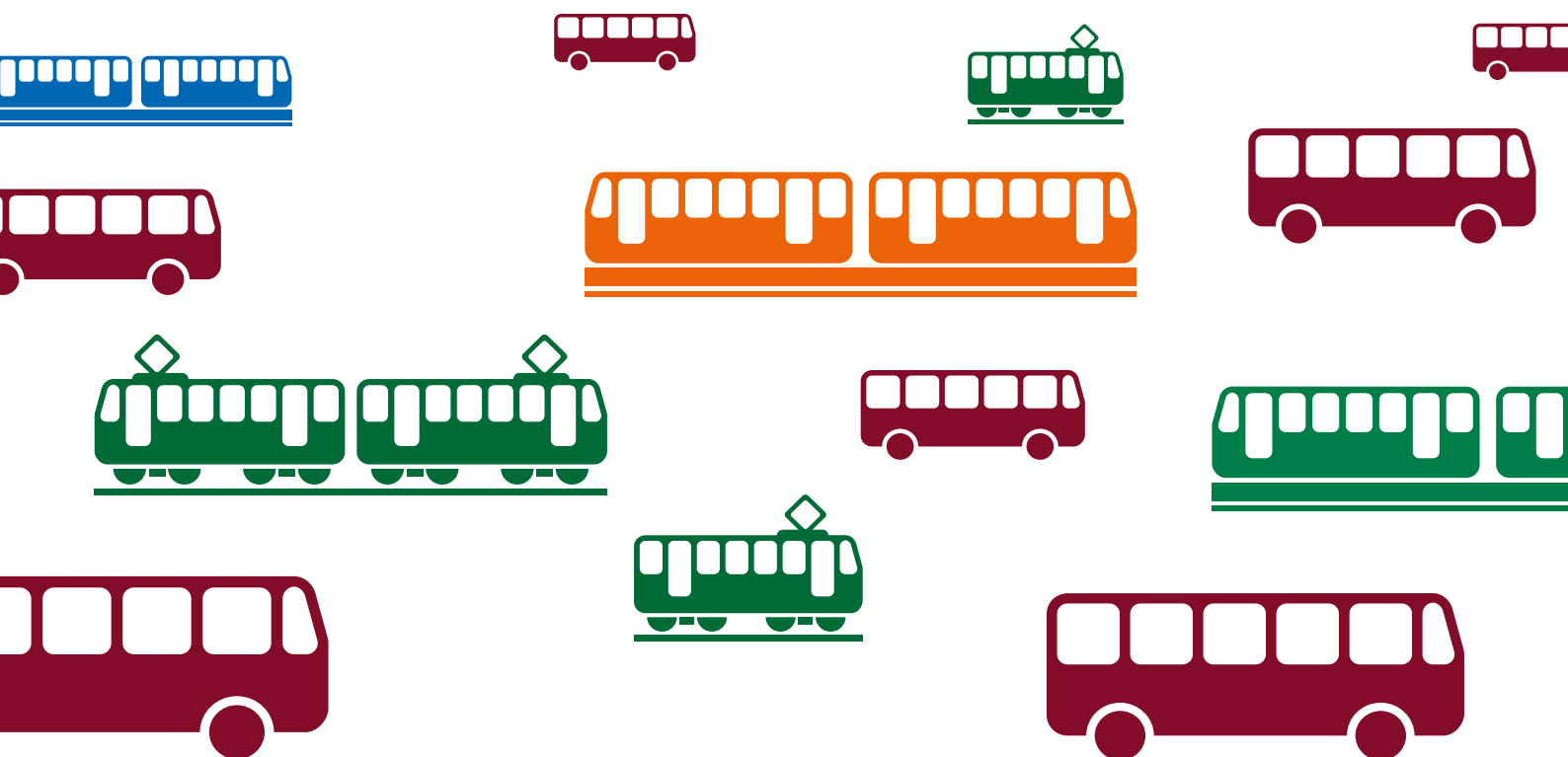


# atac

## ROMA



### Carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico e dei servizi complementari Atac 2019



## Indice

Capitolo 1 – La Carta dei Servizi	3
1.1 La Carta dei Servizi: obiettivi	3
1.2 I Contratti di Servizio con Roma Capitale	3
1.3 Le Associazioni e il processo partecipativo	4
1.4 Le fonti normative e di indirizzo	4
Capitolo 2 – Atac si presenta	5
2.1 I principi dell'Azienda	5
2.2 Il sistema delle certificazioni	6
Capitolo 3 – L'offerta del Servizio	6
3.1 Il Trasporto pubblico di superficie	6
3.2 Il trasporto pubblico su metropolitana	9
3.3 Sosta	19
3.4 Sicurezza	22
Capitolo 4 - L'attenzione alla qualità	23
4.1 La rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente	23
4.2 Gli indicatori di qualità erogata e programmata	23
4.3 Le segnalazioni degli utenti	30
4.4 Indagini di customer satisfaction	31
Capitolo 5 - La politica per il Sistema di Gestione di Atac SpA	34
5.1 Strategia aziendale	34
5.2 Salute e sicurezza degli utenti e tutela del patrimonio aziendale	34
5.3 Il rispetto dell'ambiente e l'uso razionale dell'energia	34
Capitolo 6 -Tariffe e modalità di acquisto	35
6.1 Trasporto pubblico	35
6.2 Sosta tariffata su strada	48
6.3 Sosta di scambio	49
Capitolo 7 - Comunicazione e informazione	50
7.1 Strumenti di informazione statica (mappe, tariffe,..)	50
7.2 Strumenti di informazione dinamica (stato del servizio in tempo reale)	50
7.3 Nucleo Operativo sul Territorio	50
7.4 Altri canali di informazione e comunicazione	50
Capitolo 8 - Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni	51
8.1 Rapporto con le Associazioni dei cittadini-utenti	51
8.2 Il processo di gestione delle segnalazioni	51
8.3 Conciliazione paritetica	52
8.4 Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o a cose	52
8.5 Contestazione sanzioni	53
8.6 Oggetti smarriti	55
8.7 Sciopero	56
Appendice A - Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi	57

---

## Capitolo 1

### La Carta dei Servizi

#### 1.1 La Carta dei Servizi: obiettivi

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento attraverso il quale ogni ente erogatore di pubblici servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, dichiarando quali servizi intende erogare ed esplicitando gli obiettivi di qualità che si prefigge.

La Carta rappresenta dunque lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza nell'erogazione di servizi pubblici.

La presente Carta della Qualità dei Servizi si riferisce ai servizi affidati ad Atac S.p.A. da Roma Capitale relativi alla gestione dei servizi di TPL di metropolitana e di superficie e ai servizi complementari al trasporto pubblico locale.

Sono affidati ad Atac dalla Regione Lazio anche i servizi di trasporto ferroviario sulle ferrovie regionali ex concesse Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo, che sono oggetto di separata Carta dei servizi.

La presente Carta ha validità annuale.

Atac si impegna a sottoporre annualmente la Carta a revisione in conformità ad intese con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, come previsto dall'art 2, comma 461 della Legge n. 244 del 24/12/2007 e ss.mm.ii.

#### 1.2 I Contratti di Servizio con Roma Capitale

Con Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 47 2012 Roma Capitale ha affidato in house il servizio di trasporto pubblico di superficie e di metropolitana ed i relativi servizi complementari (sosta su strada e parcheggi di scambio) ad Atac S.p.A. fino al 3 dicembre 2019. Roma Capitale ha espresso l'intendimento di proseguire l'affidamento fino al 3 dicembre 2021, come formalizzato con Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 2 del 16 gennaio 2018 per i servizi del TPL e in corso di formalizzazione per i servizi complementari.

I rapporti tra le parti vengono regolati dai Contratti di Servizio ed in particolare:

- Contratto di servizio per la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale sul territorio del Comune di Roma, esercitati con autobus, filobus, tram e metropolitana (linea A, BB1 e C) stipulato il 10 settembre 2015 con decor-

renza 1 agosto 2015;

- Contratto di servizio per i servizi complementari al trasporto pubblico locale, relativi alla gestione di parcheggi di scambio e della sosta tariffata su strada stipulato il 21 settembre 2017 con decorrenza 1 gennaio 2017.

I contratti sono disponibili per la consultazione sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) sezione "società trasparente/affidamento servizi trasporto pubblico locale ad Atac". Il Contratto di TPL prevede il riconoscimento di un corrispettivo contrattuale commisurato alla quantità dei servizi erogati ovvero non erogati per cause esogene, al netto delle eventuali penali che il committente potrà richiedere in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità erogata. I corrispettivi contrattuali, distinti per modalità di trasporto (metropolitana, bus, filobus, bus elettrico e tram), sono definiti con riferimento a "costi standard" individuati da Roma Capitale e tengono conto dei proventi tariffari di competenza Atac. Il Contratto di servizio infatti è di tipo net cost in quanto Atac è titolare dei ricavi provenienti dalla vendita dei titoli di viaggio del trasporto pubblico locale.

Il Contratto per i servizi complementari al trasporto pubblico locale è, invece, di tipo gross cost: Roma Capitale riconosce un corrispettivo determinato ex ante sulla base degli stalli gestiti ma mantiene la titolarità dei proventi tariffari che sono riscossi da Atac in nome proprio ma per conto di Roma Capitale.

A Roma Capitale spetta il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sul rispetto degli obblighi contrattuali da parte del gestore, che esercita con l'ausilio di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

### 1.3 Le Associazioni e il processo partecipativo

Il processo partecipativo di redazione della Carta della Qualità dei Servizi si è svolto grazie all'interazione con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa siglato il 13/04/2015 con Roma Capitale e l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali. La versione finale della Carta della Qualità dei Servizi 2019 è stata condivisa dalle seguenti Associazioni dei Consumatori e rappresentanze dei cittadini - utenti:

- Adoc
- Adusbef
- AeCi
- Federconsumatori Roma-Lazio
- Lega Consumatori Regionale Lazio

### 1.4 Le fonti normative e di indirizzo

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di una serie di disposizioni normative e secondo le linee guida riportate all'interno dei Contratti di servizio stipulati con Roma Capitale. Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008), Art. 2, Comma 461;
- Decreto Legge 24 gennaio 2012, n.1 – Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, Art.8 (Contenuto delle carte di servizio);
- Accordo della Conferenza Unificata del 26/09/2013 per l'applicazione dell'art. 2 comma 461 Legge 244/2007;
- Deliberazione Assemblea Capitolina 15 novembre 2012, n. 47 – Affidamento ad Atac SpA del servizio di trasporto pubblico di superficie e su metropolitana e delle attività complementari;
- Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale e le Associazioni dei Consumatori del 13 aprile 2015;
- Deliberazione Giunta Capitolina 6 agosto 2015, n. 273 – Affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico locale di superficie e di metropolitana e delle attività complementari ad Atac SpA di cui alla deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 47/2012. Approvazione Contratto di Servizio periodo 1° agosto 2015 - 3 dicembre 2019;
- Deliberazione Giunta Capitolina 29 dicembre 2016, n. 136 – Affidamento dei servizi complementari al trasporto pubblico locale, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata su strada, di competenza di Roma Capitale.
- Deliberazione Assemblea Capitolina 16 gennaio 2018, n.2 - Proroga dell'affidamento Società ATAC S.p.A. del servizio di trasporto pubblico locale di superficie (bus, filobus, tram) e di metropolitana (linee A, B/B1, C in costruzione), del servizio di gestione della rete delle rivendite e di commercializzazione dei titoli di viaggio, nonché del servizio di esazione e controllo dei titoli di viaggio relativi alle linee della rete periferica esternalizzata;
- Decreto Ministeriale (Ministero Infrastrutture e Trasporti) del 28 marzo 2018, n. 157.

## Capitolo 2

### Atac si presenta

Atac è una società per azioni con socio unico Roma Capitale che gestisce gran parte del servizio di trasporto pubblico locale (Tpl) nel territorio comunale, le attività ad esso complementari (gestione dei parcheggi di scambio e sosta su strada) e il servizio di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo, oggetto di separata trattazione.

Si riportano in sintesi i “numeri” di Atac.

- **1.300** kmq di territorio servito
- circa **3.000.000** di residenti più pendolari, city users e turisti
- **147.190.278** vett.km di cui 131.467.149 erogate nell'ambito del Contratto di Servizio stipulato con Roma Capitale
- **11.192** dipendenti

Dipendenti al 31/12/2018	VA	%
Dirigenti	36	0,32%
Quadri	174	1,55%
Impiegati	1.280	11,44%
Operativi (autisti, macchinisti, operai, ispettivi, attività ausiliarie, etc.)	9.072	86,69%
Totale	11.192	100,00%

#### 2.1 I principi dell'Azienda

Atac adotta un proprio Codice Etico, consultabile sul proprio sito aziendale, che rappresenta l'insieme dei valori di riferimento nello svolgimento delle proprie attività.

Con la presente Carta Atac si impegna ad attenersi ai seguenti principi fondamentali:

1. eguaglianza: erogare i servizi ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
2. imparzialità: prestare il servizio con equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
3. continuità e regolarità dei servizi: assicurare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e impegnarsi, qualora quest'ultime dovessero verificarsi, a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi subiti dai destinatari del servizio, attraverso il ricorso, come previsto dal CdS, ad adeguati servizi sostitutivi, dandone informativa all'utenza;
4. efficienza ed efficacia: erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti, impegnandosi a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati;
5. verifica adempimenti: adottare un sistema di monitoraggio periodico (almeno semestrale) per la verifica del rispetto degli adempimenti dovuti anche con la partecipazione delle rappresentanze dei cittadini-utenti nonché una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi, da tenersi tra Roma Capitale, Atac S.p.A., Associazioni dei Consumatori e rappresentanze dei cittadini - utenti nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini. Il monitoraggio include la verifica della qualità attesa e di quella percepita dagli utenti, con campagne d'indagine condotte da società specializzate, almeno due volte all'anno;
6. tutela ambientale: migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile;
7. trasparenza: garantire agli utenti/cittadini un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione, anomalità e criticità del servizio e riguardo alle obbligazioni contrattuali. Atac infatti pubblica, in un'apposita sezione denominata "Affidamento dei servi di TPL ad ATAC S.p.A." i Contratti di servizio relativi ai servizi di trasporto pubblico e servizi complementari, comprensivi degli allegati, e le loro eventuali modifiche, i Rapporti di servizio mensili e i risultati mensili del confronto tra servizio programmato e servizio reso, nonché la presente Carta e un suo estratto;
8. partecipazione: migliorare e favorire la partecipazione degli utenti/cittadini, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata. Garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## Capitolo 3

### L'offerta del Servizio

#### 2.2 Il sistema delle certificazioni

L'adozione di nuovi strumenti di gestione ha permesso all'Azienda di sviluppare la propria mission sulla base di politiche ambientali preventive e precauzionali basate sui principi della responsabilità condivisa e della trasparenza, nella consapevolezza che essere Azienda eticamente responsabile significa coniugare servizi di qualità ed efficienza ambientale senza disgiungere lo sviluppo delle proprie attività dalla tutela dell'ambiente e del territorio in cui opera.

ATAC SpA ha adottato sistemi di gestione certificati secondo le norme internazionali ISO 9001 (Qualità) e ISO 14001 (Ambiente) per un miglioramento continuo delle prestazioni e dell'organizzazione che ha integrato in un unico sistema (SGI) capace di generare ulteriori effetti migliorativi.

Il Sistema di Gestione Integrato ha per obiettivo, tra gli altri, l'identificazione e il controllo delle interazioni delle attività dell'Azienda con l'ambiente circostante garantendo elevati standard di qualità delle prestazioni insieme con il rigoroso rispetto dei livelli di sicurezza.

La scelta ha permesso all'Azienda di perseguire in modo più efficace le proprie politiche con importanti benefici quali, tra gli altri, una progressiva riduzione dei rifiuti prodotti, un minor consumo di risorse energetiche, una forte diminuzione della "massa documentale" grazie a una semplificazione e armonizzazione delle procedure.

ATAC SpA è impegnata al mantenimento, al miglioramento e all'implementazione, per i siti e i processi non ancora certificati, del Sistema di Gestione Integrato.

#### 3.1 Il Trasporto pubblico di superficie<sup>1</sup>

Il servizio di trasporto di superficie gestito da Atac, si articola in tre modalità: autobus, filobus e tram, disegnando una rete che serve in modo capillare tutta la città di Roma.

km di rete	1.852
numero fermate	6.438
numero linee	247
di cui:	
linee autobus <sup>2</sup>	239
linee tram	6
linee filobus	2
distanza media delle fermate del servizio diurno (metri)	397
copertura giornaliera (ore)	24
volume di produzione (vett.km) <sup>3</sup>	82.370.995

#### Sedi operative

Gomma	Ecocompatibile
Acilia	Prenestina (tram)
Grottarossa	Porta Maggiore (tram)
Magliana	Monte Sacro (filobus)
Portonaccio	Tor Pagnotta (filobus)
Tor Pagnotta	Trastevere (in esercizio dal 2019)
Tor Sapienza	
Tor Vergata	

<sup>1</sup> I dati strutturali e le informazioni sulle linee sono aggiornati al 31/12/2018.

<sup>2</sup> Di queste 28 sono linee notturne, 9 cimiteriali, 14 festive (di cui 5 attive solo nei giorni festivi). Le 9 linee che nei giorni festivi cambiano percorso sono state conteggiate una sola volta.

<sup>3</sup> Vett.km: chilometri percorsi complessivamente dalle vetture utilizzate per il servizio nell'anno 2018 (è la produzione da CdS al netto dei km persi per cause di forza maggiore).



## Frekuensi dei passaggi (dati aggiornati al 31/12/2019)

Tipologia di linee	Orario Invernale- Feriale		Orario Estivo-Feriale		Orario festivo	
	N°	Range di Intervallo di passaggio (minuti)	N°	Range di Intervallo di passaggio (minuti)	N°	Range di Intervallo di passaggio (minuti)
Express	7	5-10	5	5-10	11	5-15
Urbane ad alta frequenza	27	5-10	18	5-10	4	5-10
Urbane a media frequenza	108	11-20	112	11-20	43	11-20
Urbane a bassa frequenza	61	maggiore di 20	66	maggiore di 20	115	maggiore di 20
Linee esatte	-	-	-	-	8	-
Notturme	31	-	31	-	28	-

**Express** - Linee veloci (ad alta frequenza) caratterizzate da fermate più distanziate.

**Urbane** - Linee a frequenza alta, media o bassa, programmata in base al tasso di utilizzo, alla funzione e al periodo dell'anno cui si fa riferimento, al giorno (feriale o festivo) e alla fascia oraria. Si possono distinguere in:

- **alta frequenza** (intervallo di passaggio nell'ora di punta inferiore ai 10 minuti) - collegano principalmente aree interessate ad alto afflusso di persone (scuole, ospedali, ASL, stazioni ferroviarie e metropolitane, zone ad alta densità abitativa etc.)
- **a media frequenza** (intervallo di passaggio nell'ora di punta compreso fra i 10 e i 20 minuti) - in genere sono linee che adducono alla rete portante composta da linee express e ad alta frequenza nonché alle linee metropolitane e alle ferrovie metropolitane.
- **a bassa frequenza** (intervallo di passaggio nell'ora di punta superiore ai 20 minuti) - sono linee caratterizzate anche da minore domanda ma che comunque assicurano una maggiore capillarità del servizio sul territorio.

**Esatte** - Linee ad orario, presenti solo sul servizio festivo, effettuano collegamenti verso cimiteri

**Notturme** - Sono linee attive dopo la mezzanotte e fino alle 5.30 circa del mattino. La programmazione del servizio è legata al giorno della settimana e non al periodo dell'anno, pertanto, gli orari di punta fanno riferimento alla programmazione della notte di venerdì e di sabato quelli di morbida vengono effettuati nella notte da domenica a giovedì

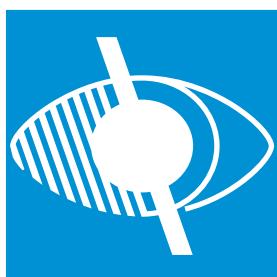
### Note

- Linee express feriali: 20, 30,40, 50, 60, 80, e 90.
- Linee express festive: 20, 30, 40, 50, 60, 80, 90, 120, 120F, 150F, 180F, 190F con cadenzamento fra i 5 e i 10 minuti.
- Nella definizione del valore medio della frequenza sono state escluse le linee scolastiche e le linee cimiteriali in quanto, proprio per la loro peculiarità, sono caratterizzate da intervalli di passaggio non omogenei sia nell'arco del giorno che dell'anno.
- Nella rete estiva sono state conteggiate anche le 3 linee mare 07, 062 e 068 (attiva il sabato e nei giorni festivi). In questa validità non viene esercitata la 913L.
- Circa 30 linee vengono esercitate solo nei giorni feriali. Inoltre vi sono linee che pur mantenendo lo stesso numero di linea seguito da una F hanno percorsi diversi dalla stessa linea erogata nei giorni feriali (016F, 058F, 111F, 211F, 786F, 916F).
- La rete notturna ha subito nel corso del 2019 una revisione completa con modifiche di percorsi e denominazioni ed ha inoltre portato un'estensione delle ultime partenze di alcune linee diurne dalle 24,00 alle 2,00.
- La linea 230 Piazza Euclide-Viale delle Moschee viene esercitata il venerdì dalle 11.15 alle 17.00 con cadenza di 10 minuti per la festività del Ramadam (Luglio), si aggiungono corse dalle 19.00 alle 23.30 con cadenza di 20 minuti.

### Dotazioni capolinea e fermate

Impianti	Capolinea	Fermate
Supporti con indicazione dei numeri utili per informazioni sugli orari	(tutti)	(linee notturne e linee cimiteriali)
Pannelli informativi con mappe	(con pensiline)	(con pensiline)
Palina elettronica con indicazione tempi di attesa e informazioni		295
Emettitori automatiche di biglietti (MEB)	28	26

### Accessibilità linee, mezzi e fermate



Atac garantisce per le Persone con Disabilità motoria le seguenti **24** linee:

**H-20-44-46-60-72-73-74-80-81-85-87-90-170-360-490-542-558-590-664-671-781-786-990.**

Nel caso si verifichi il malfunzionamento della pedana viene contattata la centrale operativa che si attiva immediatamente per l'invio di un bus attrezzato.

**496 autobus** appartenenti ai modelli più recenti (Bredamenarinibus M350F Avancity 18m, Irisbus Citelis 3P 12m, Irisbus Citelis 3P 18m, Irisbus Urbanway 12m, Irisbus Urbanway 18m) garantiscono ai cittadini con disabilità un maggior grado di accessibilità grazie alla presenza di una serie di ausili:

- pulsante all'esterno della vettura, per la richiesta di salita a bordo dei disabili in carrozzella,
- pedana ad azionamento manuale con maggiore capacità di carico (350 kg) per agevolare la salita delle carrozzelle,

- altoparlanti all'esterno ed all'interno per la comunicazione audio del numero della linea, della direzione e della fermata successiva, sia per i disabili in attesa a terra che per quelli a bordo vettura,
- il 66,7% dei bus è dotato di pedana ad azionamento manuale.

Per quanto riguarda l'accessibilità alle **fermate**, tutte le nuove banchine e quelle in ristrutturazione vengono realizzate nel rispetto della normativa vigente, quindi, dotate di scivoli e rampe nonché di percorsi tattili.

### Bike Friendly – Muoversi in bicicletta

Per tutti gli abbonati Metrebus il trasporto della bicicletta al seguito è gratuito. Le biciclette pieghevoli con dimensioni, da chiuse, non superiori a cm 110 x 80 x 40, possono circolare sulla rete di superficie ogni giorno della settimana senza vincoli di orario.

Le regole per il trasporto delle biciclette si trovano in dettaglio nelle "Condizioni Generali di Trasporto" (Appendice A).





### 3.2 Il trasporto pubblico su metropolitana

Il servizio di metropolitana viene erogato sulle tre linee A, B-B1 e C, per un'estensione complessiva della rete pari a 59 km.

#### Linea A

Attiva dal 1980, la Linea A effettua un percorso di oltre 18 km, che viene coperto da capolinea a capolinea in un tempo medio di 41 minuti ed è dotata di 27 fermate/stazioni, quattro delle quali di interscambio con la rete ferroviaria (Valle Aurelia con Rfi, Flaminio con la Roma-Viterbo; Termini con Rfi e Roma-Giardinetti, Ponte Lungo con Rfi).

#### Linea B-B1

La linea B, operativa sin dal 1955 lungo la tratta Laurentina-Termini (km 10,570), dal 1990 è stata prolungata fino a Rebibbia; allo stato attuale la linea si sviluppa lungo un percorso di oltre 18 km, con 22 fermate/stazioni, cinque delle quali di interscambio con la rete ferroviaria (Tiburtina con Rfi, Termini con Rfi e Roma-Giardinetti, Piramide con Rfi e Roma-Lido, San Paolo Basilica con Roma-Lido, Magliana con Roma-Lido) e un tempo medio di percorrenza di 39 minuti.

La tratta della diramazione B1, aperta all'esercizio nel giugno 2012, si innesta alla stazione di Piazza Bologna ed è dotata, ad oggi, di 4 fermate/stazioni (Sant'Agnese/Annibaliano, Libia, Conca d'Oro, Jonio). Il tracciato è interamente sotterraneo, la lunghezza complessiva della diramazione con l'inserimento di Jonio è di 4.718 m; il tempo medio di percorrenza tra Laurentina e Jonio è di 39 minuti circa.

**Nelle stazioni di Sant'Agnese/Annibaliano, Libia, Conca d'Oro e Jonio è necessario validare il titolo di viaggio sia in entrata che in uscita.**

#### Linea C

La prima tratta della linea C, Monte Compatri/Pantano-Parco di Centocelle, è stata aperta all'esercizio viaggiatori il 9 novembre 2014. Il 29 giugno 2015 è avvenuta l'apertura al servizio viaggiatori (esercizio) della seconda tratta funzionale Parco di Centocelle (e) - Lodi, con la

relativa apertura delle sei nuove stazioni Mirti, Gardenie, Teano, Malatesta, Pigneto e Lodi.

Nell'anno 2017 l'intera linea C della metropolitana di Roma, Monte Compatri/Pantano - Lodi, si sviluppava complessivamente per una lunghezza media pari a 17,506 Km. A maggio 2018 con l'apertura della nuova stazione di San Giovanni che collega la terza linea metropolitana con la metro A, consentendo un nuovo nodo di scambio tra metropolitane, la lunghezza della linea dal capolinea di Monte Compatri/Pantano al capolinea San Giovanni è di km 18,1.

La caratteristica principale della nuova linea C della metropolitana di Roma è la gestione della circolazione dei treni che avviene tramite un sistema automatico denominato ATC (Automatic Train Control) che non prevede la presenza di un conducente a bordo né l'intervento diretto degli operatori in linea. Il processo di gestione è composto dall'interazione delle apparecchiature collocate a bordo del materiale rotabile, in linea e nelle località di servizio. Tali apparecchiature, interagendo tra loro e con il sistema centrale presso il Posto Centrale Operativo, svolgono le seguenti funzioni principali:

- Protezione del treno – prevenzione di collisioni e di deragliamenti;
- Funzionamento del treno – controllo del movimento del treno e dell'allineamento in fermata;
- Supervisione del treno.

Il tempo medio di percorrenza tra Monte Compatri/Pantano e San Giovanni è di 35 minuti circa.

**La linea A e la linea B sono dotate di copertura da parte dei gestori di telefonia mobile GSM UMTS.**

Sedi operative Metro

Osteria del Curato (MA)	Magliana Vecchia/OGR (MB/B1)
Magliana Nuova (MB/B1)	Graniti (MC)

	Linea A Anagnina-Battistini	Linea B-B1 Laurentina-Rebibbia	Laurentina-Jonio	Linea C Pantano-San Giovanni
lunghezza percorso (km)	18,424	18,151	17,235	18,1
stazioni/fermate	27	22	19	22
tempo di percorrenza (min)	41	39	39	36
volume di produzione (vett.km) <sup>4</sup>	21.184.434	20.746.848		7.164.872

#### Orario di inizio e fine servizio

	Linea A Anagnina-Battistini	Linea B-B1 Laurentina-Rebibbia	Laurentina-Jonio	Linea C Pantano-San Giovanni
lunedì-giovedì	5.30-23.30	5.30-23.30	5.33-23.30	5.30-23.30
venerdì	5.30-1.30	5.30-1.30	5.33-1.30	5.30-1.30
sabato	5.30-1.30	5.30-1.30	5.33-1.30	5.30-1.30
domenica e festivi	5.30-23.30	5.30-23.30	5.33-23.30	5.30-23.30

#### Frequenza dei passaggi (intervalli minimi e massimi)

Linea	Giorni feriali				Sabato e festivi tutto l'anno (min - max) nell'arco del giorno (escl. fascia serale)
	orario invernale (min - max)		orario estivo (agosto) (min - max)		
	ora di punta	ora di morbida (escl. fascia serale)	ora di punta	ora di morbida (escl. fascia serale)	
<b>Linea A</b>	2'56"	3'15" - 3'30"	3'40"	3'55" - 4'15"	3'40" - 5'
<b>Linea B-B1</b>					
Tratta comune B-B1 Laurentina/Bologna	3'20"	4'30"	4'30"	4'30"	4'30"
Tratta diramata B Bologna/Rebibbia	4'30"	9'	9'	9'	9'
Tratta diramata B1 Bologna/Jonio	9'	9'	9'	9'	9'
<b>Linea C</b>					
Tratta San Giovanni-Monte Compatri/Pantano	12'	12'	9'	9'	12'

<sup>4</sup> Vett.km: chilometri percorsi complessivamente dalle vetture utilizzate per il servizio dati al 31/12/2018.

### Accessibilità mezzi e fermate

L'accessibilità alle linee della metropolitana, a parte la nuova linea C e la diramazione B1 che è stata progettata nel rispetto dei più moderni criteri di accessibilità e sicurezza è il risultato di progressivi interventi volti a garantire l'adeguamento di impianti, mezzi e strutture:

- sulle linee A, B-B1 e C sono in servizio tutti treni attrezzati anche per il trasporto di disabili su sedia a rotelle, dotati di avvisatore acustico di fermata e di sistema automatico di apertura/chiusura delle porte in sicurezza;
- i treni della linea A, i treni della linea B-B1 di nuova concezione sono attrezzati contro il rischio di caduta negli spazi tra i vagoni; i restanti treni della linea B-B1 sono dotati di barriere in gomma a protezione degli spazi intra-vagoni;
- le stazioni della linea C sono dotate di porte di banchina che si aprono soltanto all'arrivo dei treni contemporaneamente all'apertura delle porte dei convogli;
- 22 stazioni della linea A, tutte le stazioni della linea B-B1 e tutte le stazioni della linea C sono accessibili ai disabili motori;
- le stazioni della linea B-B1, della linea C e 12 stazioni della linea A sono dotate di percorsi e mappe tattili per i disabili visivi<sup>5</sup>; le restanti stazioni della linea A sono dotate di un codice di arresto/pericolo lungo la banchina;
- 13 stazioni della linea A, 23 stazioni della linea B-B1 e tutte le stazioni della linea C sono dotate di ascensori accessibili ai disabili motori; inoltre, in 9 stazioni della linea A (Ottaviano, Lepanto, Flaminio, Colli Albani, Arco di Travertino, Porta Furba, Numidio Quadrato, Lucio Sestio, Giulio Agricola) e nelle 3 stazioni della linea B-B1 prive di ascensori (Cavour, Colosseo e Circo Massimo) sono installati impianti servoscala;
- tutti gli ascensori presenti nelle stazioni sono dotati di pulsantiera in Braille, di annunciatore di sintesi vocale (italiano/inglese) che informa sulle varie fasi di funzionamento e sul piano servito; inoltre, sono dotati del dispositivo per l'ascolto della sintesi vocale degli ascensori per i portatori di apparecchio acustico;

- le stazioni delle linee B-B1 e C sono dotate di un dispositivo vocale di annuncio del prossimo treno e della sua destinazione;
- tutte le stazioni della linea A, B-B1 e C sono dotate di ausili per disabili dell'udito.

### Bike Friendly – Muoversi in bicicletta








































































Le regole per il trasporto delle biciclette si trovano in dettaglio nell'appendice B "Regolamento biciclette".

Le biciclette pieghevoli aventi dimensioni da chiuse non superiori a cm 110x80x40 sono ammesse gratuitamente in tutti i giorni e per tutta la durata del servizio.



<sup>5</sup> Per alcune stazioni della linea A e della linea B è previsto un piano di adeguamento o realizzazione dei percorsi tattili.

## Dotazioni e accessibilità stazioni Linea A

Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ Servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio
Battistini <sup>6</sup> 	■		 	 		Biglietteria Atac, MEB	
Cornelia <sup>6</sup> 	■		 	 		MEB	
Baldo degli Ubaldi <sup>6</sup> 	■		 	 		MEB	
Valle Aurelia <sup>6</sup> 	■		 	 		MEB	
Cipro <sup>6</sup> 	■		 	 		MEB	
Ottaviano - S. Pietro - Musei Vaticani <sup>6</sup> 						Biglietteria Atac, MEB	
Lepanto <sup>6,7</sup> 						Biglietteria Atac, MEB	
Flaminio - P.za del Popolo <sup>6,7</sup> 	■					MEB	
Spagna <sup>6,7</sup>	■	▼ 				Biglietteria Atac, MEB	
Barberini - Fontana di Trevi <sup>6,7</sup>	■					MEB	
Repubblica - Teatro dell'Opera <sup>6,7</sup>	■					MEB	
Termini (ingressi esterni da linea B) <sup>6</sup> 	■	 ingressi esterni da linea B	  	 		MEB	
Vittorio Emanuele <sup>6</sup>	■					MEB	
Manzoni - Museo della Liberazione <sup>6</sup> 	■	 	  	 		MEB	

6 In queste stazioni l'accessibilità per i disabili motori è garantita solo in presenza di personale aziendale abilitato al controllo degli impianti di traslazione.













































































































7 In queste stazioni, prive di percorsi tattili, è presente lungo la banchina la striscia gialla tattile di arresto-pericolo.

8 In fase di revisione del costruttore.

Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ Servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio
S. Giovanni <sup>6 7</sup>	■					MEB	
Re di Roma <sup>6</sup>						MEB	
Ponte Lungo <sup>6</sup>						MEB	
Furio Camillo <sup>6</sup>	■					MEB	
Colli Albani - Parco Appia Antica <sup>6 7 8</sup>						MEB	
Arco di Travertino <sup>6 7</sup>						MEB	
Porta Furba - Quadraro <sup>6 7</sup>						MEB	
Numidio Quadrato <sup>6 7</sup>						MEB	
Lucio Sestio <sup>6 7</sup>						MEB	
Giulio Agricola <sup>6 7</sup>						MEB	
Subaugusta <sup>6</sup>						MEB	
Cinecittà <sup>6</sup>		 collegamento banchine con Servoscala				MEB	
Anagnina <sup>6 7</sup>		 collegamento banchine con Servoscala				Biglietteria Atac, MEB	

▼ uscita Trinità dei Monti: ascensore e servoscala di collegamento tra ingresso Vicolo del Bottino/Trinità dei Monti

## Dotazioni e accessibilità stazioni Linea B

Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio
Rebibbia <sup>6</sup> 			 	 		MEB, Mebit	
Ponte Mammolo <sup>6</sup> 			 	 	 10 posti	Biglietteria Atac, MEB	
S.M. del Soccorso 			 	 		MEB	
Pietralata 			 	 		MEB	
Monti Tiburtini 			 	 		MEB	
Quintiliani 			 	 		MEB, Mebit	
Tiburtina <sup>6</sup> 		 ascensore atrio stazione/FS in ristrutturazione	 	 		MEB	
Bologna <sup>6</sup> 			 	 		MEB	
Policlinico <sup>6</sup> 			 	 		MEB	
Castro Pretorio <sup>6</sup> 			 	 		MEB	
Termini <sup>6</sup> 			 	 		Biglietteria Atac, MEB	
Cavour <sup>6</sup> 				 		MEB	
Colosseo <sup>6</sup> 			 	 		MEB, Mebit	
Circo Massimo <sup>6</sup> 			 	 		MEB, Mebit	

Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio
Piramide e Piramide FS <sup>6</sup>					 10 posti	MEB	
Garbatella						MEB	
Basilica S. Paolo <sup>6</sup>					 10 posti	MEB	
Marconi						MEB	
Eur Magliana <sup>6</sup>						MEB	
Eur Palasport			 (dir. Rebibbia)		 12 posti	MEB, Mebit	
Eur Fermi					 12 posti	Biglietteria Atac, MEB, Mebit	
Laurentina <sup>6</sup>						Biglietteria Atac, MEB	

▼ Collegamento atrio - uscita largo Agnese





























































**Dotazioni e accessibilità stazioni Linea B-B1**

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio
Sant'Agnese/ Annibaliano <sup>6</sup>						MEB, Mebit	
Libia <sup>6</sup>						MEB, Mebit	
Conca d'Oro <sup>6</sup>						Biglietteria Atac, MEB, Mebit	
Jonio <sup>6</sup>						MEB, Mebit	



## Dotazioni e accessibilità stazioni Linea C

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio
San Giovanni 			 	 		MEB	
Lodi 			 	 		MEB	
Pigneto 			 	 		MEB	
Malatesta 			 	 		MEB	
Teano 			 	 		MEB	
Gardenie 			 	 		MEB	
Mirti 			 	 		MEB	
Parco di Centocelle 			 	 		MEB	
Alessandrino 			 	 		MEB	
Torre Spaccata 			 	 		MEB	
Torre Maura 			 	 		MEB	
Giardinetti 			 	 		MEB	
Torrenova 			 	 		MEB	
Torre Angela 			 	 		MEB	

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità a bici	Rete vendita	Parcheggio
Torre Gaia 				 		MEB	
Grotte Celoni 				 		MEB	
Due Leoni/Fontana Candida 				 		MEB	
Borghesiana 				 		MEB	
Bolognetta 				 		MEB	
Finocchio 				 		MEB	
Graniti 				 		MEB	
Monte Compatri /Pantano 				 		MEB	

## Legenda



### Stazioni accessibili a disabili motori

Ambienti senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm; rampe con pendenza inferiore o uguale all'8%; porte o passaggi con luce netta minima di 75 cm; congrui spazi di manovra per la fruibilità interna; collegamenti verticali (ascensore, servoscala).



### Ascensore accessibile

Porta con luce netta minima di 75 cm; profondità minima della cabina 130 cm; spazio di manovra antistante di 150x150 cm.



### Servoscala

L'uso del servo scala è consentito solo alla persona seduta su carrozzina. Caratteristiche di portata 150 kg o 200 kg.



### Sevizio igienico accessibile

Porta con luce netta di 75 cm; possibilità di manovra per la sedia a rotelle all'esterno ed all'interno; possibilità di accostamento laterale (min.80 cm) o obliquo al WC; presenza di sostegni accanto al WC.



### Accessibilità a disabili della vista

Presenza negli ambienti di linee guida artificiali e mappe tattili con scritte in rilievo ed in braille. La presenza del simbolo nella colonna "WC" indica la disponibilità di linee guida artificiale ed eventuale dispositivo a sintesi vocale illustrativo delle sequenze di utilizzo.



### Accessibilità a disabili dell'udito

Presenza di cartelli informativi luminosi in atrio e/o in banchina.



### Emettitrici automatiche di biglietti

Macchine emettitrici di alcuni biglietti metrebuss



### Emettitrici automatiche di Bit

Macchine emettitrici esclusivamente di Bit



### Parcheggi di scambio

Impianti di parcheggio collocati in prossimità delle stazioni delle metropolitane che consentono l'interscambio tra mezzo privato e mezzo pubblico.



### Parcheggio per x biciclette

Spazi adibiti al parcheggio biciclette  
X posti con indicazione del numero stalli

## Dotazioni Treni

- Indicazione percorso e stazioni
- Annuncio vocale di prossima fermata
- Avisatore acustico apertura/chiusura porte
- Video informativi sul servizio a bordo

Linea A      Linea B-B1      Linea C

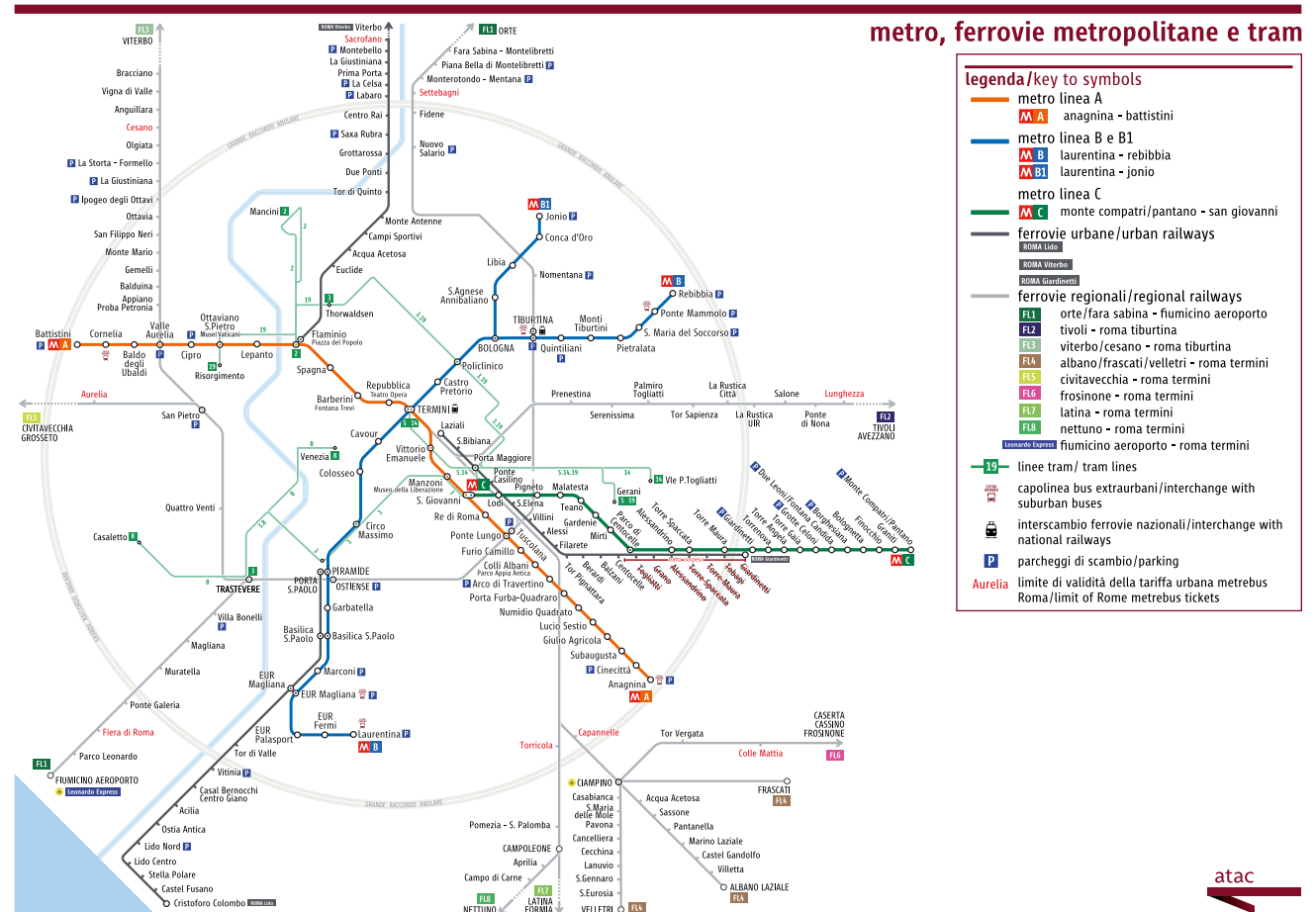
■	■	■
■	■	■
■	■	■
		■

## Informazioni fisse in stazione

- Mappa delle metro e delle ferrovie metropolitane a Roma
- Mappa di Roma città
- Mappa stradale della zona limitrofa la stazione con indicazione dei percorsi del trasporto urbano ed extraurbano di superficie
- Cartelli informativi delle condizioni di trasporto

Linea A      Linea B-B1      Linea C

■	■	■
■	■	■
■	■	■
■	■	■



### 3.3 Sosta<sup>9</sup>

#### 3.3.1 Sosta tariffata su strada

La sosta tariffata sul territorio comunale è attiva nelle aree della città che possono definirsi, per densità abitativa e presenza di attrattori di traffico, ad elevata rilevanza urbanistica e quindi caratterizzate da particolari condizioni di traffico e sosta di mezzi privati (intensità e congestione). La sosta nelle strisce blu della città è soggetta al pagamento di una tariffa oraria che si differenzia tra zone interne ed esterne alle zone a traffico limitato.

In alcune zone della città, che presentano particolari punti di interesse, sono presenti aree di sosta dove è prevista l'applicazione della tariffa di prossimità, in modo da agevolare la sosta di lunga durata. Internamente agli ambiti di sosta e in alcune aree limitrofe a strutture ospedaliere e universitarie sono previsti inoltre stalli di sosta gratuita, delimitati da strisce bianche, regolamentata con disco orario per un massimo di 3 ore<sup>10</sup>.

L'orario principale nel quale gli stalli delimitati dalle strisce blu vengono soggetti a tariffazione, è compreso tra le 8:00 e le 19/20:00 durante i giorni feriali. In alcune strade l'orario viene esteso fino alle ore serali/notturne (fino alle 23:00 o fino alle 3:00), in particolare nelle zone a traffico limitato o in alcune vie nelle quali sussiste una elevata richiesta di sosta anche nelle ore notturne (per conoscere gli orari dettagliati per ambito si veda il sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) ed il sito [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it) per le zone comprese all'interno della ztl).

▪ Ambiti territoriali a sosta tariffata (n.)	29
▪ Estensione territoriale (kmq)	39
▪ Posti auto tariffati	74.274
▪ Posti a sosta gratuita (max 3 ore)	17.626
di cui presso gli ospedali	969
▪ Parcometri	2.485
▪ Avvisi di accertamento elevati anno 2018	542.974

<sup>9</sup> I dati strutturali sono aggiornati al 31/12/2018.

<sup>10</sup> Normalmente negli stalli a sosta gratuita, delimitati da strisce bianche, il limite delle tre ore di sosta non è applicabile ai residenti, che hanno sempre diritto alla sosta gratuita illimitata; nelle aree limitrofe a strutture ospedaliere e universitarie, invece, il limite delle tre ore è applicabile a tutti (residenti e non).

#### Ambiti territoriali a sosta tariffata su strada<sup>11</sup>



#### 3.3.2 Sosta di scambio<sup>12</sup>

L'opportunità di facilitare in città una sempre maggior intermodalità fra sistema di trasporto pubblico e mezzo privato passa anche attraverso la disponibilità di parcheggi di scambio che consentono di limitare al perimetro più esterno del territorio urbano l'uso del mezzo proprio e favorire nelle aree centrali il trasporto pubblico (bus, metropolitana e ferrovie).

Atac gestisce 36 parcheggi di scambio presso i quali gli **abbonati Metrebus**, le persone con disabilità e le altre categorie **esenti da pagamento**<sup>13</sup> possono usufruire di sosta gratuita negli orari di apertura, ovvero nei giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00 (ad eccezione dei parcheggi multipiano di Anagnina A e C, Arco di Travertino, Jonio, Laurentina, Magliana, Rebibbia, Cinecittà che sono aperti tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 – 00.15, venerdì e il sabato 05.15-02.15 e il parcheggio Pantano,

<sup>11</sup> L'ambito di Montesacro è attivo secondo la delimitazione stabilita dalla Deliberazione di G.C. 186/2013.

<sup>12</sup> I dati strutturali sono aggiornati al 31/12/2018

<sup>13</sup> Le categorie esentate dal pagamento della sosta nei parcheggi di scambio sono individuate dalla Delibera del Consiglio Comunale n.178/00 e succ.mod

che è aperto tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 – 00.15).

Per coloro che non rientrano in tali categorie il parcheggio è tariffato. In caso di aperture particolari delle linee metro, i parcheggi aprono 15 minuti prima della partenza della prima corsa dal capolinea e chiudono 45 minuti dopo la partenza dell'ultima corsa dei treni dai capolinea.

▪ Impianti di parcheggio	36
▪ Posti auto disponibili	15.042
▪ Ingressi/giorno <sup>14</sup>	13.500
di cui abbonati	
Metrebus e altre categorie esenti	93 %
▪ Modalità di pagamento	impianti automatizzati, parcometri

### Accessibilità sosta

La mobilità con mezzo privato (ad es. piedi, autovettura, etc.) delle persone con disabilità viene supportata attraverso la presenza di una serie di impianti e strutture:

▪ parcheggi riservati generici su strada	2.900
▪ parcheggi riservati nominativi su strada	905
▪ posti riservati nei parcheggi di scambio	331

Parcheggi di scambio	Localizzazione	Posti auto	Posti auto per persone con disabilità	Interscambio con trasporto pubblico
Anagnina	Via Tuscolana	128	6	Metro A e linee di superficie
Anagnina A e C	Via Vincenzo Giudice 45-47-49-51	1.444	35	Metro A e linee di superficie
Anagnina B	Via Otello Stefanini 13-15-17	294	6	Metro A e linee di superficie
Arco di Travertino	Via dell'Arco di Travertino	965	21	Metro A e linee di superficie
Mattia Battistini	Via Lucio II	169	8	Metro A e linee di superficie
Cipro	Via Cipro	278	6	Metro A e linee di superficie
Cinecittà	Via Tuscolana 1568-1570	570	22	Metro A e linee di superficie
Elio Rufino	Via Marco e Marcelliano	132	3	Linee di superficie
Grotte Celoni	Via Casilina	520	12	Metro C e linee di superficie
Jonio	Via Scarpanto	246	6	Metro B1 e linee di superficie
La Celsa	Via Flaminia	121	4	RM-Viterbo e linee di superficie
La Giustiniana	Via Bassano Romano	231	5	FL3 e linee di superficie
La Storta	Via della Storta	478	11	FL3 e linee di superficie
Labaro	Via Flaminia	199	4	RM-Viterbo e linee di superficie
Laurentina	Via F. De' Suppé	1.219	25	Metro B e linee di superficie

<sup>14</sup> Media annua per giorno feriale tipo.

Parcheeggi di scambio	Localizzazione	Posti auto	Posti auto per persone con disabilità	Interscambio con trasporto pubblico
Magliana	Via di Val Fiorita	942	20	Metro B, RM-Lido e linee di superficie
Montebello	Via Flaminia	342	8	RM-Viterbo e linee di superficie
Nomentana	Via Val D'Aosta	156	4	FL1 e linee di superficie
Nuovo Salario	Via Serpentara	220	-	FL1 e linee di superficie
Ostiense adiacente Magliana	Via Ostiense (adiac. staz. Magliana)	145	3	Metro B, RM-Lido e linee di superficie
Palmiro Togliatti	Via Palmiro Togliatti (staz. Ponte Mammolo)	419	-	Metro B e linee di superficie
Ponte Mammolo 1	Via delle Messi d'Oro	1.299	18	Metro B e linee di superficie
Ponte Mammolo 2	Via Salvatore Valitutti	261	10	Metro B e linee di superficie
Rebibbia 1	Via Casal de' Pazzi	459	10	Metro B e linee di superficie
S. Maria del Soccorso	Via Tiburtina	558	17	Metro B e linee di superficie
Saxa Rubra	Viale Maurizio Barendson	501	16	RM-Viterbo e linee di superficie
Stazione S. Pietro	Via della Stazione S. Pietro, 52	122	3	FL3, FL5 e linee di superficie
Villa Bonelli	Via della Magliana Nuova	326	5	FL1 e linee di superficie
Vitinia	Via Ostiense	146	4	RM-Lido e linee di superficie
Pantano Multipiano	Via Casilina 341 (Montecompatri)	374	8	Metro C
Pantano a raso 1	Via Casilina	314	8	Metro C
Pantano a raso 2	Via Casilina	156	4	Metro C
Fontana Candida	Via Giarratana	343	7	Metro C
Borghesiana	Via Casilina	324	7	Metro C
Giardinetti	Via Casilina	226	5	Metro C
Stazione Tiburtina*	Via Pietro l'Eremita	81	3	Metro B, FL1, FL5 e linee di superficie

\* da fine 2019 utilizzato come area di cantiere per operazione di abbattimento della tangenziale

## 3.4 Sicurezza

### 3.4.1 Servizi di sorveglianza

La sorveglianza è garantita H24 365gg da presidi di vigilanza:

- stanziale nelle stazioni della metropolitana con la presenza di GPG (guardie particolari giurate) sulla linea A, sulla linea B-B1 e sulla linea C da Monte Compatri/Pantano a Lodi;
- stanziale nelle stazioni delle ferrovie regionali della Roma-Lido, della Roma-Viterbo e della Roma-Centocelle;
- dinamico, costituito da pattuglie itineranti, operanti sul servizio metro-ferroviario e sui nodi di scambio e da autopattuglie, di cui alcune anche h24, operanti sull'intero territorio a seconda di necessità ed eventuali emergenze.

I servizi di security sono coordinati e supervisionati in tempo reale dalla Centrale Operativa di Termini, dove è previsto un servizio particolare di presidio data la complessità del sito, e della sala operativa di Graniti per la linea C e la Roma-Giardinetti.

Per garantire la sicurezza del personale e del patrimonio aziendale, inoltre, nelle stazioni della metropolitana, della Roma-Lido e della tratta urbana della Roma-Viterbo è attivo un sistema di videosorveglianza.

Le modalità di presidio sono variabili e suscettibili di variazioni in base alle mutate esigenze di servizio e di sicurezza in concomitanza di eventi particolari: manifestazioni in prossimità delle stazioni, eventi vaticani, interruzioni del servizio.

### 3.4.2 Iniziative per la sicurezza

Atac è fortemente impegnata sul versante della tutela della sicurezza del proprio personale e in particolare di quello impiegato nelle attività di front line. A tal fine l'azienda ha predisposto un piano anti aggressioni che prevede anche il potenziamento del protocollo di intesa già siglato con la Questura, chiedendo di predisporre la presenza di forze dell'ordine in borghese sui mezzi e nelle zone più a rischio dove insiste il servizio di trasporto. Per la parte di propria esclusiva competenza, l'azienda si sta attrezzando per richiedere la nomina del personale di guida ad

Agente di polizia amministrativa e nel frattempo ha aumentato le dotazioni di sicurezza a tutela dei dipendenti. 696 bus sono stati dotati di cabine rinforzate e altri 68 verranno attrezzati nei prossimi mesi. Ai conducenti è stato fornito un telefono cellulare per poter prontamente comunicare con l'azienda anche nei casi di pericolo. Tutte le vetture sono state dotate di allarme silenzioso collegato direttamente con la centrale operativa. Inoltre è stata incrementata la presenza di telecamere su mezzi e lungo le infrastrutture Atac, sulle quali insistono circa 4.500 telecamere oltre alle circa 2.000 presenti su 500 nuovi bus.

### 3.4.3 Accordi con le Forze dell'Ordine e con le Forze Armate

Atac ha stipulato, in forza dell'art. 45 comma 18 della Legge Regionale 16/2003, una serie di accordi con le Forze dell'Ordine e con le Forze Armate con l'obiettivo, tra l'altro, di garantire una maggiore sicurezza personale e patrimoniale dei passeggeri del personale di bordo e dei mezzi gestiti da Atac in ambito urbano.



---

## Capitolo 4

### L'attenzione alla qualità

#### 4.1 La rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente

L'approvazione dei Contratti di Servizio che regolano i rapporti tra Atac e Roma Capitale (deliberazione di Giunta Capitolina n. 273 del 2015 e n. 184 del 2017) in merito all'affidamento dei servizi di Tpl e dei servizi complementari al trasporto pubblico locale, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata su strada di competenza di Roma Capitale, hanno gettato le basi per l'avvio del percorso di recepimento del comma 461 dell'articolo 2 della legge n. 244 del 2007 (cosiddetta "Legge Finanziaria 2008") che disciplina il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori nella determinazione dei contenuti delle Carte dei Servizi e nel monitoraggio degli indicatori di qualità.

Le modalità di tale monitoraggio e le attività ad esso correlate saranno concordate con le Associazioni mediante l'elaborazione comune di una procedura regolamentata trasparente e certificabile. Tale procedura consentirà alle Associazioni di effettuare le attività di monitoraggio individuando i soggetti deputati a svolgerla e a seguire una programmazione prestabilita.

#### 4.2 Gli indicatori di qualità erogata e programmata

Di seguito sono riportati i consuntivi 2018 e dichiarati gli obiettivi stabiliti dall'Azienda per gli indicatori di qualità erogata previsti all'interno dei Contratti di Servizio stipulati con Roma Capitale nell'ambito del sistema di monitoraggio della qualità erogata. La normativa prevede, infatti, che all'interno della Carta dei Servizi "al minimo vengano riportati gli indicatori di qualità erogata previsti da Contratto di Servizio, eventualmente integrati con quelli emersi dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori".

Gli impegni contenuti nella Carta sono coerenti agli standard stabiliti dall'Ente affidante. La Carta può tuttavia essere integrata, laddove possibile e se ritenuto utile, con indicatori di qualità diversi e più significativi per il cittadino-cliente.

#### 4.2.1 Affidabilità e tempi di viaggio

##### Superficie

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Regolarità di superficie	Distanziamenti ritenuti regolari rispetto a quelli programmati (%)	80%	52%	80%
Avarie in linea superficie <sup>16</sup>	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse prodotte ( %)	10%	8%	10%

##### Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Avarie in linea metro <sup>16</sup>	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse prodotte ( %)	10%	1%	10%

##### Linea A

Regolarità oraria	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	96%	95%
-------------------	---	-----	-----	-----

##### Linea B/B1

Regolarità oraria	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	93%	95%
-------------------	---	-----	-----	-----

##### Linea C

Regolarità oraria	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	94%	95%
-------------------	---	-----	-----	-----

<sup>15</sup> Valore medio annuo. Per l'indicatore "Regolarità di superficie" è stato introdotto un nuovo metodo di calcolo, in verifica.

<sup>16</sup> Per queste variabili, a differenza delle altre, il valore indicato come standard va inteso come limite massimo da non superare.

## 4.2.2 Accessibilità e comfort

### Superficie

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Indicatori alfanumerici veicoli superficie	Coerenza delle informazioni visualizzate sugli indicatori di percorso installati sulle vetture, interni ed esterni (punteggio medio)	92%	93%	92%
Illuminazione interna veicoli di superficie	Grado di illuminazione interno (punteggio medio normalizzato)	90%	91%	90%
Manutenzione aree di fermata	Conservazione e manutenzione della segnaletica orizzontale (punteggio medio normalizzato)	70%	50%	70%
Manutenzione infrastrutture	Stato di conservazione dei dispositivi di segregazione dal traffico promiscuo di corsie preferenziali per autobus o della sede di marcia delle linee tram (punteggio medio normalizzato)	70%	84%	70%

### Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Ascensori	Funzionamento degli ascensori (%)	96,5%	78%	96,5%
Funzionamento porte mezzi (portine)	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	100%	98%
Annunciatore di fermata veicoli mezzi	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	99%	80%
Bagni con accesso a gettone	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	89%	80%
Lampade Stazioni	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	91%	95%
Montascale	Disponibilità dei montascale (%)	96,5%	62%	96,5%
Scale e tappeti mobili	Disponibilità delle scale e tappeti mobili (%)	96,5%	75%	96,5%
Tornelli di ingresso	Apparati verificati accesi e funzionanti rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	98%	95%
Lampade veicoli	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	97%	98%	97%
Aeratori e condizionatori veicoli	Apparati verificati funzionanti rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	99%	95%

#### 4.2.3 Pulizia

##### Superficie

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Pulizia interna ed esterna veicoli di superficie	Punteggio medio normalizzato	90%	92%	90%
Pulizia sedili veicoli di superficie	Punteggio medio normalizzato	90%	95%	90%
Capolinea	Igiene e decoro capolinea (punteggio medio normalizzato)	70%	78%	70%

##### Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Pulizia stazioni metropolitane	Punteggio medio normalizzato	80%	76%	80%
Pulizia treni	Pulizia treni (punteggio medio normalizzato)	92%	80%	92%

#### 4.2.4 Sicurezza

##### Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Vigilanza ordinaria metro	Prestazione resa rispetto alla prestazione programmata (%)	90%	100%	90%
<b>Linea A</b>				
Presidio stazioni metropolitana	Turni effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	88%	100%
<b>Linea B/B1</b>				
Presidio stazioni metropolitana	Turni effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	72%	100%

## 4.2.5 Servizi e informazioni alla clientela

### Servizi alla clientela

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
MEB	Ore di funzionamento rispetto alla corrispondente prestazione limite (%)	95%	97%	95%
POS	Giorni di accensione rispetto alla corrispondente prestazione limite (%)	85%	98%	85%
Obliteratrici	Funzionalità obliteratrici (punteggio medio)	90%	97%	90%

### Informazioni alla clientela

#### Superficie

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Unità controllo Atac	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	90%	100%	90%
Unità controllo altri gestori	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	90%	97%	90%
Ausiliari del traffico	Turni di presidio degli ausiliari per la sorveglianza delle corsie protette e riservate e delle aree di fermata rispetto a quelli programmati (%)	90%	95%	90%
Paline ordinarie e pensiline	Interventi di manutenzione effettuati rispetto a quelli programmati (%)	90%	99%	90%
Paline elettroniche in rete	Paline raggiungibili rispetto a quelle disponibili (%)	90%	99%	90%
Paline elettroniche leggibili	Paline verificate leggibili (%)	90%	84%	90%

#### Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Controllo stazioni	Turni di presidio dei verificatori alle stazioni rispetto a quelli programmati (%)	90%	98%	90%
Display variabili stazioni	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	99%	95%
Diffusione sonora stazioni	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	100%	98%
Tabelle ed avvisi veicoli	Apparati verificati leggibili ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	99%	95%

## Nodo Termini

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>15</sup>	Standard 2019
Pulizia stazione	Punteggio medio normalizzato	80%	73%	80%
Lampade	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	94%	95%
Display variabili	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	100%	95%
Diffusione sonora	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	100%	98%
Bagni con accesso a gettone	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	96%	80%
Ascensori a disposizione dei passeggeri	Disponibilità degli ascensori (%)	96,5%	97%	96,5%
Scale e tappeti mobili	Disponibilità delle scale e tappeti mobili (%)	96,5%	97%	96,5%
Tornelli di ingresso	Apparati verificati accesi e funzionanti rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	98%	95%



#### 4.2.6 Sosta tariffata e parcheggi di scambio

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2018	Performance 2018 <sup>17</sup>	Standard 2019
Funzionamento parcometri	Ore di funzionamento effettive rispetto alle ore attese (%)	95%	99%	95%
Rete di vendita sosta tariffata- Punti vendita	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di Acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	100%	90%
Rete di vendita sosta tariffata- Dematerializzato	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di Acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	100%	90%
Controllo evasione tariffaria	Turni effettivamente comandati rispetto al minimo atteso (%)	90%	99%	90%
Stato segnaletica orizzontale e verticale-Sosta tariffata	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	89%	85%
Stato segnaletica orizzontale e verticale-Parcheggi di scambio	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	97%	85%
Pulizia parcheggi di scambio- Pulizia aree parcheggio	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	98%	80%
Pulizia parcheggi di scambio- Pulizia ordinaria locali e servizi igienici	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	97%	80%
Illuminazione parcheggi di scambio	Corpi luminosi conformi rispetto a quelli presenti come dotazione del parcheggio (%)	90%	91%	90%
Accessibilità parcheggi di scambio-Barre	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	89%	90%
Accessibilità parcheggi di scambio-Ascensori e scale mobili	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	91%	90%
Accessibilità parcheggi di scambio-Sistemi di pagamento	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	81%	90%
Attività di vigilanza nei parcheggi di scambio	Turni effettuati rispetto al minimo atteso (%)	90%	100%	90%

<sup>17</sup> Valore medio annuo.



### 4.3 Le segnalazioni degli utenti<sup>18</sup>

L'analisi delle segnalazioni, dei suggerimenti e delle proposte inviate, insieme ai risultati delle indagini di customer

satisfaction, consente di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento continuo dei servizi offerti<sup>19</sup>.

#### Segnalazioni degli utenti – Anno 2018

Tipologia segnalazione	Privata		Pubblica		Totale	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Segnalazioni	1.330	5,37%	19.849	80,19%	21.179	85,56%
Richieste di informazione	95	0,38%	3.101	12,53%	3.196	12,91%
Ringraziamenti	2	0,01%	83	0,34%	85	0,34%
Proposte	6	0,02%	287	1,16%	293	1,18%
Totale	1.433	5,79%	23.320	94,21%	24.753	100,00%

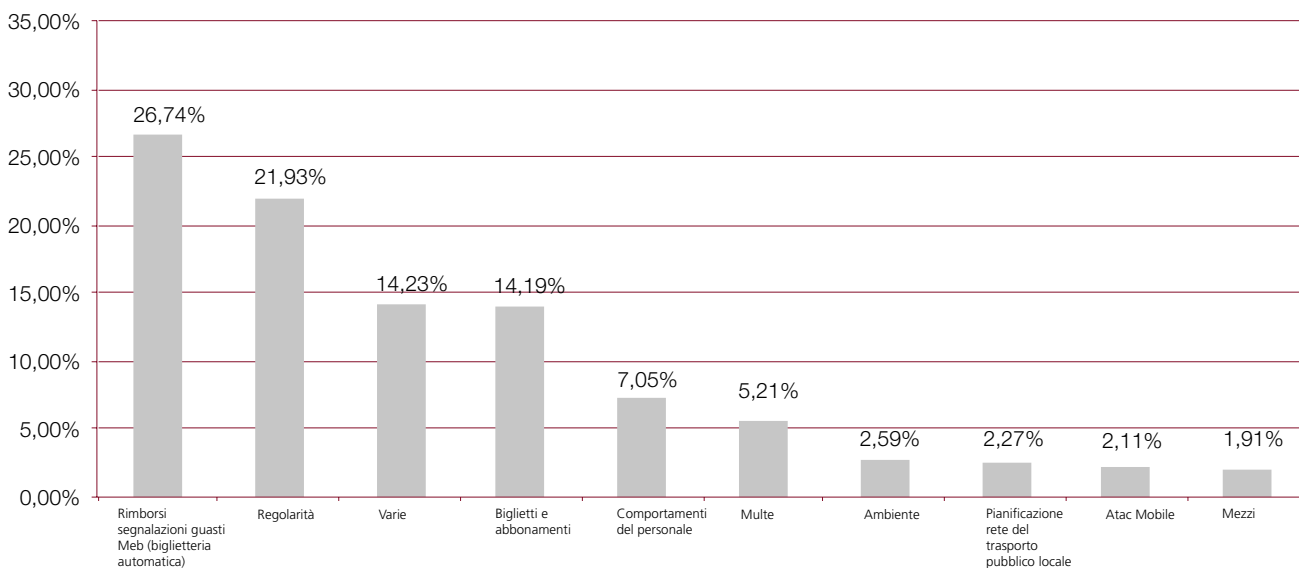
N.B.: I dati estratti sono riferiti alle segnalazioni in cui l'utente ha indicato una linea BUS o METRO nel campo linea o nel campo messaggio o nel campo guasto.

Segnalazioni: somma di reclami e segnalazioni

Richieste di informazione: somma di richieste e informazioni

Sono state escluse le segnalazioni senza dettaglio.

#### Composizione percentuale delle segnalazioni per macrocategoria – Anno 2018



<sup>18</sup> La Norma "UNI 10600 - Presentazione e gestione dei reclami nel settore dei Servizi Pubblici", alla quale l'Azienda fa riferimento, si occupa delle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi. Sono state inserite le prime 10 categorie per importanza in termini di numero delle segnalazioni pervenute.

<sup>19</sup> Per maggiori dettagli sulle modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami si rimanda al par.8.2.

#### 4.4 Indagini di customer satisfaction

Il monitoraggio della qualità percepita da utenti e cittadini sui servizi offerti da Atac viene svolto con il supporto di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.<sup>20</sup>.

Le indagini hanno come obiettivo la verifica della qualità percepita dagli utenti in relazione ai diversi elementi che gli utilizzatori prendono in considerazione nel processo di

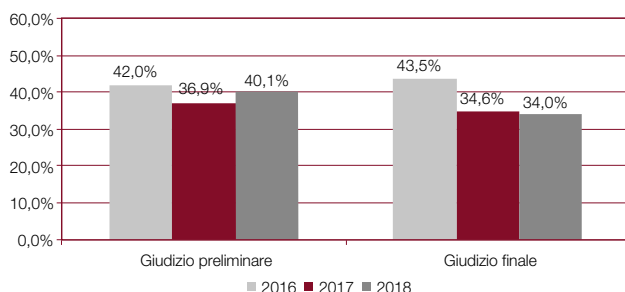
valutazione della qualità dei servizi.

Le rilevazioni vengono condotte ogni anno su campioni di utilizzatori del trasporto pubblico e dei servizi alla mobilità privata, ognuno dei quali rappresentativo del suo universo di riferimento.

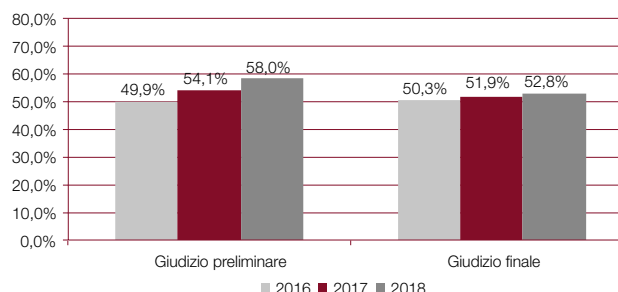
Di seguito si riporta una sintesi delle modalità di realizzazione delle indagini 2018 ed il confronto 2016/2018 della percentuali di utenti soddisfatti.

Servizi	Metodologia	Periodi intervista	Numero intervistati
Tpl di superficie	interviste face-to-face ad un campione di passeggeri delle linee di superficie del servizio Atac	sessione primaverile (14 maggio - 12 giugno), sessione autunnale (24 settembre - 14 novembre)	1.975
Tpl di metropolitana	interviste face-to-face ad un campione di passeggeri di tutte le linee metropolitane	sessione primaverile (14 maggio - 16 giugno), sessione autunnale (24 settembre - 26 ottobre)	1.963 per la linea A, 1.257 per la linea B, 450 per la linea B1 e 450 per la linea C
Sosta tariffata su strada	interviste face-to-face ad un campione di possessori di mezzi privati in procinto di partire o appena arrivati presso il parcheggio	sessione estiva (4 - 23 giugno), sessione autunnale (17 settembre - 6 ottobre)	800
Parcheggi di scambio	interviste face - to - face ad un campione di utenti del servizio al momento di utilizzo del parcheggio	sessione estiva (4 - 26 giugno), sessione autunnale (15 ottobre - 15 novembre)	900

#### Confronto 2016/2018 della percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi di superficie

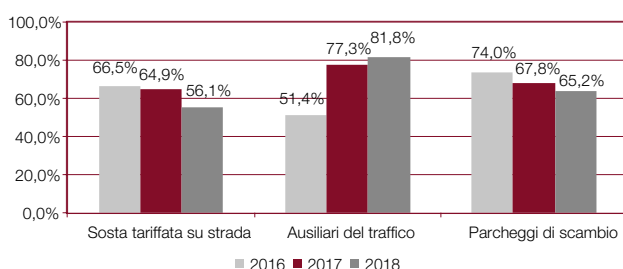


#### Confronto 2016/2018 della percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi di metropolitana



<sup>20</sup> Nel quadro dei contratti di servizio con Roma Capitale

### Confronto 2016/2018 della percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi alla mobilità privata



Nelle tabelle che seguono vengono presentati, per ogni servizio erogato da Atac, i valori assunti dal CSI<sup>21</sup> implicito e per ogni macrofattore i valori assunti dall'ISP<sup>22</sup>. L'individuazione dei macro-fattori e la loro articolazione in variabili di dettaglio è stata verificata presso l'utenza attraverso un'indagine preliminare (focus group).

### Andamento dell'Indice di Customer Satisfaction (CSI) implicito per servizio erogato Anni 2016-2018

	2016	2017	2018
Tpl di superficie	47	44	43
Tpl di metropolitana	52	51	51
Linea A	51	50	52
Linea B	44	45	42
Linea B1	61	57	54
Linea C	69	69	66
Sosta tariffata su strada	59	58	51
Ausiliari del traffico	61	61	56
Parcheggi di scambio	60	59	58

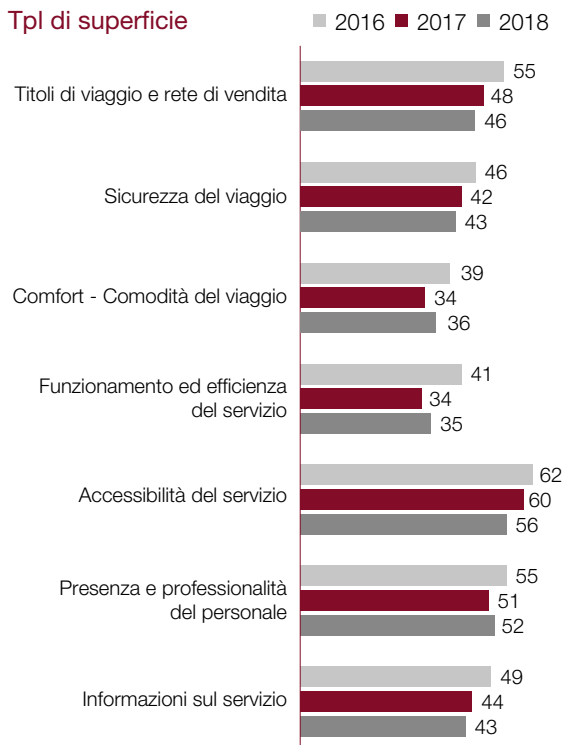
21 Il CSI misura il livello di soddisfazione interiore relativo al servizio nella sua globalità. E' calcolato come media ponderata degli indici di soddisfazione di ciascun indicatore di qualità rilevato, con pesi dati dall'importanza media di ciascun indicatore. Il CSI Implicito assume valori compresi tra 0 e 100.

22 Gli ISP misurano per ciascun indicatore il livello di soddisfazione espresso dagli intervistati. Sono calcolati come media dei giudizi preventivamente quantificati su una scala continua 0 - 100. La quantificazione è realizzata applicando i pesi: Molto = 1, Abbastanza = 0.7, Poco = 0.3, Per niente = 0. Gli indici sono calcolati al netto dei non rispondenti e assumono valori compresi tra 0 e 100.

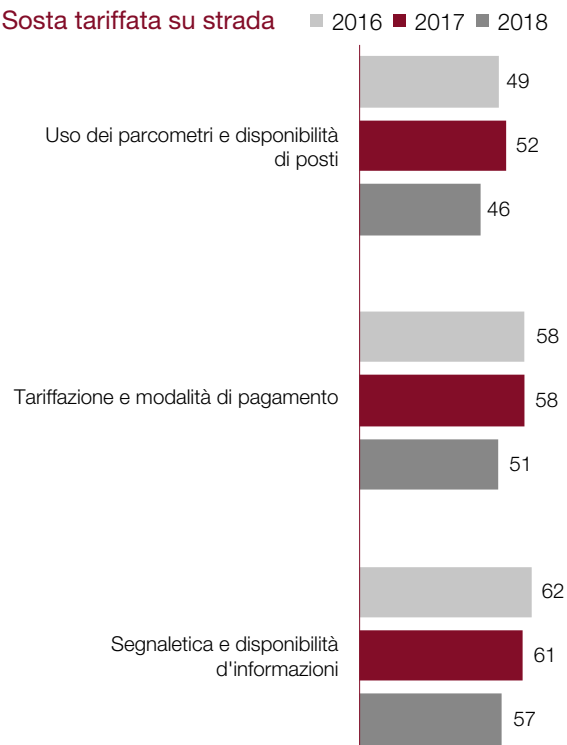


## Confronto 2016/2018 degli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori del servizio di Tpl

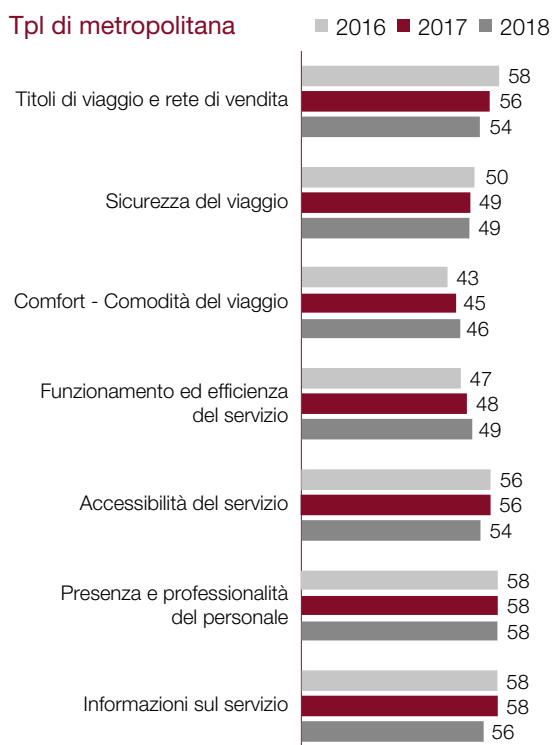
### Tpl di superficie



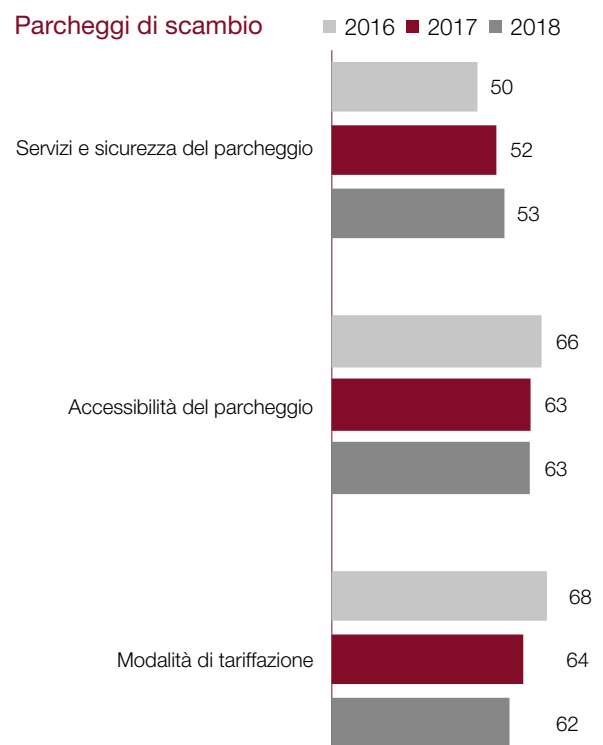
### Sosta tariffata su strada



### Tpl di metropolitana



### Parcheggi di scambio



## Capitolo 5

### La politica per il Sistema di Gestione di Atac SpA

Atac S.p.A. è consapevole che l'erogazione di un trasporto pubblico non può prescindere dalla attenzione e dal rispetto dei principi di sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Per questo l'Azienda ha individuato nelle norme ISO9001 e ISO14001 gli strumenti con cui indirizzare le proprie scelte strategiche per realizzare un servizio di trasporto pubblico efficiente, affidabile e capace di soddisfare le esigenze della popolazione; una gestione efficace delle proprie attività finalizzate a minimizzare gli impatti ambientali e un impegno costante verso il miglioramento delle condizioni di sicurezza degli utenti e dei dipendenti. Pertanto l'Azienda si impegna, coerentemente con gli obiettivi previsti nei Contratti di Servizio e con il piano industriale

- al risanamento economico;
- a garantire la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, degli utenti nonché la tutela del patrimonio aziendale;
- al rispetto dell'ambiente e del territorio e all'uso razionale dell'energia;

#### 5.1 Strategia aziendale

L'Azienda pone il massimo impegno nel percorso virtuoso volto al contenimento dei costi di produzione ed al loro allineamento ai costi standard, con l'obiettivo di conseguire il risanamento aziendale.

#### 5.2 Salute e sicurezza degli utenti e tutela del patrimonio aziendale

L'Azienda è impegnata:

- nel costante presidio del territorio, con particolare attenzione ai capolinea e alle stazioni delle metropolitane;
- nella realizzazione di specifiche misure atte a salvaguardare la sicurezza degli utenti nell'uso dei mezzi di trasporto.

Atac S.p.A. garantisce la disponibilità e l'efficienza tecnica e di sicurezza delle infrastrutture, degli impianti, dei fabbricati e delle opere civili.

#### 5.3 Il rispetto dell'ambiente e l'uso razionale dell'energia

Il rispetto e la tutela dell'ambiente e del territorio, il miglioramento degli standard ambientali e di qualità del servizio erogato sono i principi fondanti le attività di Atac S.p.A. nella consapevolezza che la mobilità urbana rappresenta uno dei principali temi dei nostri giorni: ambientale per gli impatti generati, economico per il consumo di risorse non più reintegrabili, sociale per l'incidenza sulla sicurezza dei cittadini. Un trasporto pubblico efficiente, a basso consumo energetico e ridotte emissioni inquinanti, rappresenta la più completa risposta alla domanda sempre crescente di mobilità.

L'Azienda conferma l'obiettivo di prevenire e ridurre, nel rispetto della normativa cogente e all'interno del contesto in cui opera, gli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento delle proprie attività attraverso il contenimento del consumo di risorse energetiche e naturali, la riduzione degli sprechi, la corretta gestione dei rifiuti, il monitoraggio delle emissioni sia in atmosfera che degli scarichi idrici, nonché del rumore e delle vibrazioni prodotte.

## Capitolo 6

### Tariffe e modalità di acquisto

#### 6.1 Trasporto pubblico

##### 6.1.1 Il sistema Metrebus

A Roma e nel Lazio è in vigore il sistema tariffario integrato Metrebus che rende possibile l'uso di diverse modalità di trasporto pubblico, sia su gomma che su ferro, con un unico titolo di viaggio.

Le tariffe del trasporto pubblico locale si basano su un duplice livello di integrazione:

- il sistema Metrebus Roma, che ha validità sull'intero territorio comunale e riguarda tutte le modalità di trasporto pubblico;
- il sistema Metrebus Lazio, che arriva a coprire l'intera area regionale, ripartita in sette zone concentriche, a partire dal territorio di Roma Capitale (che ha un peso tariffario doppio rispetto alle altre zone).

Le tariffe sono crescenti all'aumentare delle zone attraversate.

Entrambi i sistemi prevedono diverse tipologie di titoli di viaggio, con differenti costi e validità in funzione delle varie esigenze. Inoltre, a seconda del biglietto o abbonamento di interesse, il titolo di viaggio può essere acquistato su supporto cartaceo a banda magnetica o caricato su supporto elettronico (Metrebus Card, Card èRoma e Card +Roma) o acquistato mediante smartphone.

##### 6.1.2 Canali di vendita

È possibile acquistare i titoli di viaggio:

- nei circa **2.700 punti vendita** (giomalai, bar, tabaccherie, ecc.) presenti sul territorio di Roma Capitale e Città Metropolitana di Roma, di cui circa 1.000 punti vendita dotati di apparecchiature per la vendita/ricarica di titoli elettronici (biglietti e abbonamenti);

- dalle **315 MEB** (emettitrici automatiche) collocate in tutte le stazioni delle linee metropolitane, presso alcune fermate di superficie<sup>23</sup>, in alcune stazioni delle linee ferroviarie: Cristoforo Colombo, Castel Fusano, Stella Polare, Lido Centro, Lido Nord, Ostia Antica, Acilia, Casal Bernocchi, Vitinia, Tor di Valle (Roma-Lido); Montebello, La Giustiniana, Prima Porta, La Celsa, Labaro, Centro Rai, Saxa Rubra, Grottarossa, Due Ponti, Tor di Quinto, Acqua Acetosa, Euclide, Flaminio (Roma-Viterbo tratta urbana);
- dalle **20 Mebit** (emettitrici automatiche esclusivamente di Bit), di cui 6 collocate all'interno di spazi chiusi (es. Il Municipio, Ufficio Anagrafe, Sheraton Hotel, P.Regionale, Casa dell'Aviatore, Fiera di Roma, ecc.), e 14 collocate in alcune stazioni della metropolitana e delle ferrovie: Rebibbia, Quintiliani, Circo Massimo, Colosseo Eur Palasport, Eur Fermi, Sant'Agnese/Annibaliano, Libia, Conca d'Oro e Jonio (Linea B-B1), Centocelle (Linea C), Monte Antenne, Campi Sportivi (Roma-Viterbo tratta urbana);
- dalle **6 Mebit che emettono titoli ferroviari a tratta tariffaria** presenti in alcune stazioni della ferrovia Roma-Viterbo: Viterbo, S. Oreste, Rignano Flaminio, Morlupo, Riano;
- da tutti i tornelli di ingresso di metro e ferrovie che sono stati abilitati anche al pagamento del BIT con carta di credito/debito contactless (con addebito della miglior tariffa e possibilità di continuare il viaggio sulle linee bus e tram nell'ambito dei 100 minuti di validità del biglietto);
- da tutti i 2.109 parcometri Pay&Go abilitati anche al pagamento con carta di credito e carta prepagata;

<sup>23</sup> Le MEB sono presenti anche presso: L. Preneste, P. dei Gerani, V.le Palmiro Togliatti, Largo Chigi, V. delle Belle Arti, L. Pugliese, Via Conca D'Oro, P. dei Cinquecento (4), V. Monte Savello, P.za di Cinecittà, P. Zama, L.go di Torre Argentina (Feltrinelli), Via Giolitti, Aeroporto di Ciampino (2), P. Venezia (2), Via Paola, P.za Pia, P. di Porta Pia, P.le Clodio, Policlinico Gemelli, P. Risorgimento, Via dei Capasso (capolinea H), Casaletto Capolinea Tram linea 8, P. dei Partigiani, P.le Nervi, P. Istria, Parcheggio Terminal Gianicolo, Tor Vergata, P. dell'Agricoltura, P.za Giureconsulti, P. del Verano, Camping Fabolous, Via del Teatro Marcello 30, P.le Flavio Biondo (Staz. Trastevere), P.le della Stazione Tiburtina, P. Cavour, Monte Mario (capolinea Atac e stazione Monte Mario), P. Mancini, Camping Aurelia, P. di Porta Maggiore.

▪ presso le **Biglietterie Atac SpA presenti nel territorio di Roma** lungo le seguenti direttrici:

- Metro A: Anagnina, Spagna, Lepanto, Ottaviano, Battistini;
- Metro B: Laurentina, Eur Fermi, Termini, Ponte Mammolo;
- Metro B1: Conca D'Oro;
- Ferrovia Roma Lido: Porta San Paolo, Acilia, Lido Centro, Stella Polare;
- Ferrovia Roma Viterbo: Piazzale Flaminio, Euclide, Prima Porta, Saxa Rubra e Sacrofano.

che offrono l'intera gamma di servizi di bigliettazione e di assistenza alla clientela e sono aperte tutti i giorni dal lunedì al sabato 7.00 – 20.00, domenica e festivi 8.00 – 20.00;

- presso altre **Biglietterie Atac S.p.A** presenti lungo la ferrovia regionale Roma-Viterbo nella **tratta extraurbana**: Viterbo, Soriano del Cimino, Vignanello, Fabrica di Roma, Civita Castellana, S. Oreste, Rignano Flaminio, Morlupo, Castelnuovo di Porto e Riano (servizi di assistenza alla clientela e rilascio abbonamenti elettronici sono disponibili presso le biglietterie di Viterbo e Civita Castellana);
- presso le quattro **Biglietterie Mobili**, di cui due allestite su minibus elettrici per la vendita dei titoli di viaggio, posizionate di volta in volta a seconda della domanda rilevata e in occasione di grandi eventi;
- presso l'**Ufficio Grandi Clienti**, dedicato ad Aziende ed Enti Pubblici per l'acquisto di abbonamenti annuali per i propri dipendenti e a Tour Operator, Agenzie ed Organizzatori di grandi eventi che necessitano di acquistare lotti predefiniti di titoli di viaggio per finalità turistiche, congressuali, fieristiche e religiose;
- tramite l'**App BiPiù**: è possibile acquistare i titoli Bit, Roma 24h, 48h e 72h e l'abbonamento mensile personale direttamente dal proprio smartphone;
- **ricarica online sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)**: Atac offre un servizio che permette di ricaricare online gli abbonamenti ordinari Metrebus Roma sui supporti elettronici e di richiedere, sempre on line, la Metrebus Card (l'abbonamento mensile Metrebus Roma può essere caricato anche su carta di credito/debito contactless);
- **ricarica presso gli sportelli bancomat Unicredit**: i

titolari della Metrebus Card possono usufruire del servizio di ricarica dell'abbonamento annuale ordinario da 250 euro, dell'abbonamento mensile ordinario da 35 euro e dell'abbonamento mensile impersonale da 53 euro presso uno dei 1100 sportelli bancomat Unicredit di Roma e Città Metropolitana di Roma. L'operazione è gratuita con qualsiasi carta bancomat, di qualsiasi istituto di credito;

- a carrello sul sito **[www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)** nella pagina dedicata **èRoma Touristic Card**: è possibile acquistare i titoli turistici Roma 24h, 48h e 72h, Carta settimanale (CIS), con spedizione presso il domicilio del cliente o con ritiro presso le biglietterie aziendali.

Per maggiori dettagli sulla rete di vendita dei titoli di viaggio (localizzazione, orari e giorni di apertura) e sulle modalità di acquisto/ritiro del titolo è possibile consultare il sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) nelle pagine dedicate.

### 6.1.3 Titoli di viaggio Metrebus Roma

Tutti i titoli Metrebus Roma sono validi all'interno del territorio di Roma Capitale su autobus, tram, filobus e metropolitana, Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo nella tratta urbana); non sono validi sui collegamenti speciali Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino aeroporto e sul collegamento Trenitalia No Stop Roma Termini-Fiumicino aeroporto.

NB: i biglietti **Bit**, **10-Bit**, **ROMA 24 ore**, **ROMA 48 ore**, **ROMA 72 ore** e la **Carta Integrata Settimanale (CIS)** sono acquistabili/ricaricabili sui seguenti supporti elettronici (**BIT e 10-Bit** non sono ricaricabili su Metrebus Card Red).

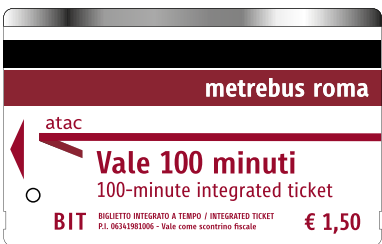




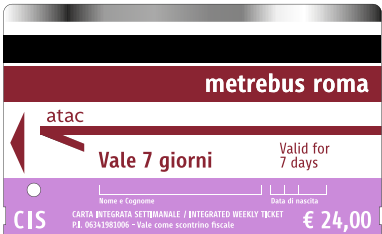
Il supporto **èRoma** è possibile acquistarlo presso le rivendite autorizzate al costo di euro 3,00.

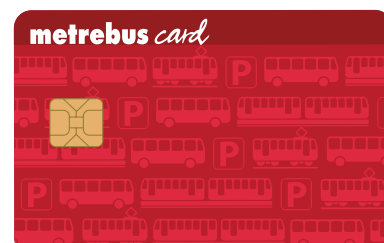
Il supporto **+Roma** è possibile acquistarlo presso le rivendite autorizzate e le biglietterie Atac al costo di un euro 1,00.

Il supporto **Metrebus Card red** è possibile richiederlo in una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria Spagna) e online sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it).



## Biglietti Metrebus Roma

Tipo di Biglietto	Validità	Costo	Dove si acquista
<b>BIT - Biglietto Integrato a Tempo</b> 	Vale 100 minuti dalla prima timbratura; in metropolitana vale per una sola corsa, anche su più linee: senza uscire dai tornelli per effettuare il cambio di linea A - BB1, oltrepassando i tornelli per effettuare il cambio di linea A - C	€ 1,50	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, App BiPiù, tornelli metro Tap&Go e rivendite Trenitalia
<b>10-Bit - 10 Biglietti Integrati a Tempo</b> 	Vale 100 minuti dalla prima timbratura, in metropolitana vale per una sola corsa, anche su più linee, senza uscire dai tornelli; scaduti i primi 100 minuti il titolo può essere riattivato per ulteriori 100 minuti ripresentandolo presso un validatore, e così fino all'esaurimento delle validazioni disponibili.	€ 15,00	Biglietterie Atac, rivendite autorizzate
<b>Roma 24h</b> 	Valido 24 ore dalla prima timbratura.	€ 7,00	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, app BiPiù e rivendite Trenitalia
<b>Roma 48h</b> 	Valido 48 ore dalla prima timbratura.	€ 12,50	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, app BiPiù e rivendite Trenitalia
<b>Roma 72h</b> 	Valido 72 ore dalla prima timbratura.	€ 18,00	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, app BiPiù e rivendite Trenitalia
<b>CIS - Carta Integrata Settimanale</b> 	Vale fino alle ore 24,00 del settimo giorno compreso quello della timbratura. Deve essere personalizzato con i dati anagrafici del possessore.	€ 24,00	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, e rivendite Trenitalia



### Abbonamenti Metrebùs Roma

Tipo di Abbonamento	Validità	Supporto	Costo	Dove si acquista
Abbonamento Integrato Mensile Ordinario Personale	È valido per il mese di calendario riportato sullo scontrino di ricarica per un numero illimitato di viaggi.	Il titolo è disponibile su supporto elettronico (Metrebùs Card Red ricaricabile, su Card èRoma ricaricabile) e smartphone	€ 35,00	Per richiedere la Metrebùs Card, è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) o sul sito <a href="http://www.atac.roma.it">www.atac.roma.it</a> . Per richiedere la card èRoma è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac SpA o presso le rivendite autorizzate. È possibile effettuare le successive ricariche presso le biglietterie Atac, rivendite autorizzate, sportelli bancomat Unicredit, on line sul sito <a href="http://www.atac.roma.it">www.atac.roma.it</a> . È possibile acquistarlo tramite l'app BiPiù.
Abbonamento Integrato Mensile Ordinario Impersonale	È valido per il mese di calendario di riferimento, indicato sullo scontrino di ricarica. Consente di viaggiare alternativamente a persone diverse, per un numero illimitato di viaggi.	Il titolo è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebùs Card Red	€ 53,00	Per richiedere la Metrebùs Card è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna); è possibile effettuare le successive ricariche della Metrebùs Card presso le biglietterie Atac, rivendite autorizzate, sportelli bancomat Unicredit, on line sul sito <a href="http://www.atac.roma.it">www.atac.roma.it</a> .
Abbonamento Annuale Ordinario	È valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale.	Il titolo è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile denominato Metrebùs Card Red	€ 250,00	Per richiedere la Metrebùs Card è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) o sul sito <a href="http://www.atac.roma.it">www.atac.roma.it</a> ; è possibile effettuare le successive ricariche della Metrebùs Card presso le biglietterie Atac, le rivendite autorizzate, sportelli bancomat Unicredit, on line sul sito <a href="http://www.atac.roma.it">www.atac.roma.it</a> .

### Agevolazioni Metrebùs Roma

#### Abbonamento Mensile Disoccupati €16,00

Condizioni di utilizzo: l'Abbonamento è valido per il mese di calendario di riferimento, indicato sullo scontrino di ricarica; il titolo è personale.

Possono accedere a tale agevolazione gli utenti residenti

in Roma Capitale i quali si trovino in entrambe le condizioni oggettive e soggettive di seguito riportate:

**condizioni soggettive;** il richiedente deve trovarsi in una delle seguenti condizioni:

- Disoccupati con anzianità di iscrizione ai centri per l'impiego superiore ai due anni;
- Non occupati che hanno perso le provvidenze della

cassa integrazione o dell'indennità di mobilità nel corso dei 18 mesi precedenti la data di richiesta;

- Non occupati che godono da oltre 6 mesi dei trattamenti di cassa integrazione o sono iscritti alle liste di mobilità;

**condizioni oggettive:** reddito ISEE non superiore a €20.000,00.

Modalità di acquisto/ricarica: l'Abbonamento Mensile Agevolato per Disoccupati viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile dotato di chip e denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa, è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove, consegnando la fotocopia di un documento valido, insieme alla copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale, il richiedente dovrà autocertificare la condizione soggettiva di appartenenza compilando l'apposito modulo. Sarà possibile effettuare le successive ricariche mensili della Metrebus Card presso una qualsiasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale, fino alla scadenza dell'agevolazione, impostata sulla card stessa con cadenza annuale; trascorso il termine di validità dell'agevolazione, l'utente dovrà ripetere la procedura di richiesta, ripresentando la documentazione necessaria presso le suddette biglietterie per usufruire nuovamente dell'agevolazione.

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac, rivendite autorizzate.

#### **Abbonamento Annuale Giovani e Studenti**

Condizioni di utilizzo: l'abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato a giovani da 11 a 20 anni e studenti universitari fino a 26 anni è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale.

Possono accedere a tale agevolazione le seguenti categorie di cittadini, **con reddito ISEE non superiore a €20.000,00:**

- **Giovani residenti a Roma Capitale** fino al mese del compimento del 20° anno di età;
- **Studenti Universitari, residenti a Roma Capitale**, fino al compimento del 26° anno di età, solo se iscritti agli istituti di istruzione post-secondaria previsti dalla

normativa vigente;

- **Studenti Universitari, non residenti**, fino al compimento del 26° anno di età, i quali abbiano ottenuto l'alloggio gratuito presso la "**Casa dello Studente**" vincitori di borsa di studio, solo se iscritti agli istituti di istruzione post-secondaria previsti dalla normativa vigente.

N.B. Non hanno diritto all'agevolazione gli studenti iscritti presso la Scuola Nazionale di Cinema, l'Accademia Nazionale del Dramma Antico o che frequentano corsi di perfezionamento, di specializzazione e Master.

Modalità di acquisto/ricarica: l'Abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato a giovani e studenti viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico dotato di chip, denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna), dove, una volta consegnata la fotocopia di un documento valido, insieme alla copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale, il richiedente dovrà dichiarare la condizione soggettiva di appartenenza, compilando l'apposito modulo: per gli studenti universitari non residenti in Roma Capitale, sarà necessario consegnare, inoltre, copia della documentazione attestante l'assegnazione della borsa di studio oppure dell'alloggio gratuito presso le residenze universitarie, rilasciato da LAZIODISU, mentre nel caso in cui il beneficiario dell'agevolazione sia un minore, la richiesta dovrà essere presentata da uno dei genitori o dal tutore legale dello stesso minore. La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

Reddito Isee	Tariffa Abbonamento
Fino a €10.000,00	€130,00
Da €10.000,01 a €15.000,00	€140,00
Da €15.000,01 a €20.000,00	€150,00

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

### Abbonamento Annuale Over 65

Condizioni di utilizzo: l'abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato alla categoria Over 65 è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale.

È riservato ai **residenti a Roma Capitale** che abbiano compiuto 65 anni con **reddito ISEE non superiore a €20.000,00**.

Modalità di acquisto/ricarica: L'Abbonamento Annuale Metrebus Roma Over 65 viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico dotato di chip, denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà consegnare, insieme alla fotocopia di un documento valido, una copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale.

La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

Reddito Isee	Tariffa Abbonamento
Fino a €10.000,00	€120,00
Da € 10.000,01 a €15.000,00	€130,00
Da €15.000,01 a €20.000,00	€150,00

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

### Abbonamento Annuale a Contribuzione

Condizioni di utilizzo: l'abbonamento Annuale Agevolato Metrebus Roma a Contribuzione è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale.

È riservato alle seguenti categorie di cittadini residenti a Roma Capitale:

- Invalidi civili con una percentuale riconosciuta uguale/superiore al 67%;
- Invalidi di Servizio dalla 1° alla 5° categoria;
- Invalidi del lavoro con una percentuale uguale/superiore al 67% riconosciuta dall'INAIL;

- Titolari di pensione sociale INPS (categoria AS, PS o PSO).

Modalità di acquisto/ricarica: l'abbonamento Annuale Agevolato a Contribuzione viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà consegnare, insieme alla fotocopia di un documento valido, una copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale e copia della documentazione di seguito indicata, diversa per categoria, con il relativo originale in visione, per il riscontro dell'autenticità:

**Per gli invalidi civili:** copia del verbale di visita collegiale della Commissione sanitaria per il riconoscimento degli stati di invalidità civile (percentuale non inferiore al 67%, ovvero superiore ai 2/3) delle condizioni visive e del sordomutismo o la copia della sentenza con la quale il giudice conferma la percentuale di invalidità assegnata dal CTU o riconosce l'applicazione degli articoli 12 e 13 della legge n°118/71 e/o della legge N°18/80;

**Per gli invalidi di servizio:** certificazione/dichiarazione sostitutiva rilasciata dall'amministrazione competente con la quale viene attribuito il trattamento privilegiato per l'invalidità contratta in servizio (categorie I-V) ovvero verbale di visita collegiale della Commissione Medica Ospedaliera per i Dipendenti Militari e per gli appartenenti alle Forze di Polizia (categorie I-V);

**Per i mutilati e invalidi del lavoro:** certificazione INAIL attestante l'invalidità del lavoro uguale/superiore al 67%;

**Per i pensionati sociali:** copia rilasciata dall'INPS del modello O/bis M con indicata la categoria PS o AS o PSO (Pensione Sociale, Assegno Sociale, Pensione Ordinaria Sociale) relativa all'anno in corso.

La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

Reddito Isee	Tariffa Abbonamento
Fino a €10.000,00	€20,00
Da € 10.000,01 a €15.000,00	€35,00
Da €15.000,01	€50,00

Coloro che hanno diritto alle agevolazioni “Invalidi e pensionati sociali” e hanno un reddito che supera i 15.000 euro (da 15.000,01 in poi) non dovranno portare il modello ISEE.

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac. È possibile effettuare richiesta di agevolazione a contribuzione anche mediante applicazione on line consultabile sul sito di atac [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it).

### Abbonamento Annuale Famiglia

**Sconto del 10%** **€225,00**

Condizioni di utilizzo: l'Abbonamento Annuale con sconto del 10% è valido 365 giorni data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale.

Tale agevolazione è riservata agli appartenenti ai **nuclei familiari residenti a Roma Capitale**, i cui componenti non abbiano diritto ad alcuna agevolazione ed **in cui un componente**, diverso dal richiedente, abbia acquistato un **abbonamento annuale ordinario** da €250,00 in corso di validità.

Modalità di acquisto/ricarica: l'Abbonamento Annuale con sconto del 10% viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà autocertificare lo Stato di famiglia allegando la fotocopia della Metrebus Card e dello scontrino della ricarica pagata a tariffa intera, insieme alla fotocopia di un documento valido.

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

### Abbonamento Annuale a Quoziente Familiare

**Sconto del 10%** **€225,00**

Condizioni di utilizzo: l'Abbonamento Annuale a quoziente familiare con sconto del 10% è valido 365 giorni dalla

data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale.

Possono accedere a tale agevolazione i cittadini **residenti a Roma Capitale**, appartenenti a nuclei familiari composti da **almeno tre figli a carico, ovvero due figli di cui uno portatore di handicap**.

Modalità di acquisto/ricarica: l'abbonamento viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove, consegnando la fotocopia di un documento di identità valido, il richiedente dovrà autocertificare lo stato di famiglia, comprovante il diritto all'agevolazione, allegando eventualmente copia della documentazione attestante il riconoscimento dello status di handicap del figlio.

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

### Abbonamento Annuale Categorie Speciali **€40,00**

Condizioni di utilizzo: l'abbonamento Annuale Agevolato per Perseguitati Razziali, Rifugiati Politici e Vittime del Terrorismo è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale. Possono accedere all'agevolazione i cittadini residenti a Roma Capitale, con **reddito ISEE non superiore a €20.000,00**, che siano stati riconosciuti:

- Perseguitati Razziali;
- Rifugiati Politici;
- Vittime di atti di Terrorismo o stragi di matrice terroristica con invalidità conseguente superiore all'80%.

Modalità di acquisto/ricarica: l'abbonamento Annuale Agevolato per Perseguitati Razziali, Rifugiati Politici e Vittime del Terrorismo viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna).

Ai fini dell'ottenimento dell'agevolazione, il richiedente deve consegnare, unitamente alla fotocopia di un documento di identità valido, una copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale e copia della

---

documentazione di seguito indicata, diversa per categoria, con il relativo originale in visione, per il riscontro dell'autenticità:

**Per i Perseguitati razziali:**

certificazione rilasciata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze con la quale viene attribuito lo Status di perseguitato razziale e la concessione di un assegno vitalizio di benemerenzza oppure Certificazione rilasciata dalla Commissione della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

**Per i Rifugiati politici:**

- certificato con la dicitura "Certificato provvisorio" ovvero "Certificato" che riconosca lo status di Rifugiato Politico da parte della Commissione Territoriale per il Riconoscimento della Protezione Internazionale del Ministero dell'Interno (prima del 2008 dalla Commissione Centrale per il riconoscimento dello status di rifugiato);
- permesso di soggiorno in corso di validità (della durata di 5 anni).

**Per le Vittime di atti di terrorismo o stragi di matrice terroristica con invalidità permanente superiore all'80% della capacità lavorativa:**

certificazione rilasciata dalla Prefettura attestante lo status di Vittima del terrorismo con invalidità conseguente superiore all'80%.

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

**Abbonamento Annuale Invalidi di guerra e medaglie d'oro**

Condizioni di utilizzo: l'abbonamento Annuale Gratuito per Invalidi di Guerra è valido 365 giorni dalla data di attivazione riportata sullo scontrino di ricarica. Il titolo è personale. È riservato alle seguenti categorie di cittadini **residenti a Roma Capitale:**

- **Mutilati ed Invalidi di Guerra dalla I alla VIII categoria;**
- **Decorati di medaglia d'oro al valor militare.**

Modalità di acquisto/ricarica: l'abbonamento Annuale Gratuito per Invalidi di Guerra viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà consegnare, unitamente alla fotocopia di

un documento di identità valido, una copia del Modello 69 rilasciato dalla Direzione Provinciale delle Pensioni di Guerra del Ministero del Tesoro.

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

### 6.1.4 Titoli di viaggio Metrebus Lazio

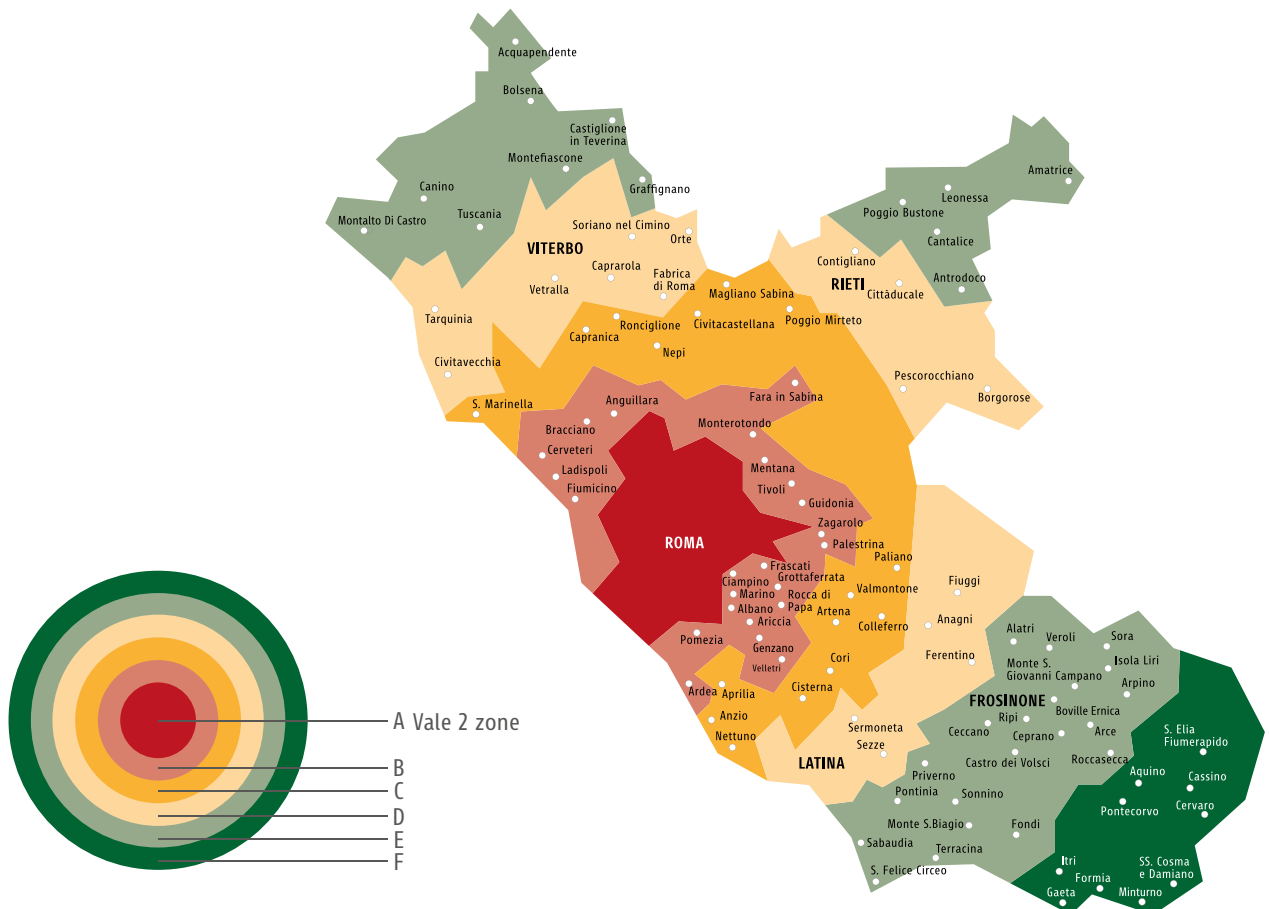
I titoli Metrebus Lazio si differenziano in:

- "Inclusa Roma": possono essere utilizzati all'interno delle zone acquistate (la zona A – che corrisponde al territorio di Roma Capitale – nel computo delle zone da acquistare equivale al costo di 2 zone - esempio: per acquistare il titolo per le zone A e B va considerato l'importo per 3 zone) ed indicate sul titolo stesso su autobus, filobus, tram e metropolitana nel territorio di Roma Capitale, sulle linee extraurbane Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe, Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardineti) e servizio urbano locale in convenzione qualora acquistato. Sono esclusi il collegamento Cotral Roma

Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.  
- "esclusa Roma": possono essere utilizzati all'interno delle zone acquistate ed indicate sul titolo stesso sulle linee extraurbane Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe e Roma-Viterbo tratta extraurbana) e servizio urbano locale in convenzione qualora acquistato. Sono esclusi il collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

Il prezzo dei biglietti e degli abbonamenti varia a seconda delle zone del sistema Metrebus Lazio prescelte.

### zone del Sistema Metrebus Lazio



## Biglietti Metrebus Lazio

Tipo di Biglietto	Validità e supporto	Costo	Dove si acquista
<b>BIRG - Biglietto Integrato Giornaliero Regionale</b>	È valido fino alle ore 24,00 del giorno di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità	1 zona € 3,30 2 zone € 6,00 3 zone € 8,00 4 zone € 9,30 5 zone € 12,00 6 zone € 14,00 7 zone € 14,00	Biglietterie Atac, rivendite autorizzate e rivendite Trenitalia
			
<b>BTR - Biglietto Turistico Integrato Regionale</b>	È valido fino alle ore 24,00 del terzo giorno compreso quello di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità	1 zona € 8,90 2 zone € 16,50 3 zone € 22,00 4 zone € 26,10 5 zone € 33,70 6 zone € 39,20 7 zone € 39,20	Biglietterie Atac, rivendite autorizzate e rivendite Trenitalia
			
<b>CIRS - Carta Integrata Settimanale Regionale</b>	È valida fino alle ore 24,00 del settimo giorno compreso quello di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità	1 zona € 13,50 2 zone € 24,00 3 zone € 34,50 4 zone € 42,00 5 zone € 52,20 6 zone € 61,50 7 zone € 61,50	Biglietterie Atac, rivendite autorizzate e rivendite Trenitalia
			



## Abbonamenti Metrebus Lazio

Tipo di abbonamento	Validità e supporto	Costo	Dove si acquista
---------------------	---------------------	-------	------------------

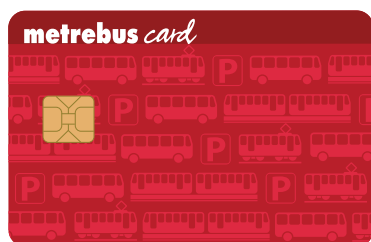
### Abbonamento Integrato Mensile



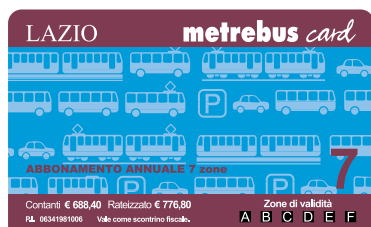
È valido per il mese di calendario riportato sul titolo per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere personalizzato dall'utente e convalidato all'inizio del viaggio, il primo giorno di utilizzo, e in alcuni casi specifici compilato con le zone di validità. Viene altresì rilasciato su supporto Metrebus Card.

1 zona € 24,50  
2 zone € 35,00  
3 zone € 59,50  
4 zone € 73,50  
5 zone € 91,00  
6 zone € 108,50  
7 zone € 108,50

Biglietterie Atac, rivendite autorizzate, rivendite Trenitalia e Cotral



### Abbonamento Integrato Annuale Ordinario



È valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi pubblici all'interno delle zone per le quali è stato acquistato. L'abbonamento Annuale Metrebus Lazio Ordinario viene rilasciato su supporto Metrebus Card o supporto elettronico dotato di chip, denominato Chip on paper/plastic

1 zona € 172,00  
2 zone € 245,30  
3 zone € 404,00  
4 zone € 488,10  
5 zone € 590,80  
6 zone € 688,40  
7 zone € 688,40

Biglietterie Atac, rivendite autorizzate, rivendite Trenitalia e Cotral



## Riduzioni e agevolazioni Metrebus Lazio

### Abbonamento Annuale Metrebus Lazio Studenti Zone 1,2,3,4,5,6,7



Condizioni di utilizzo: l'abbonamento annuale Metrebus Lazio Studenti è valido dal 1° settembre al 30 giugno. Il titolo è personale.

Possono beneficiare dell'agevolazione gli studenti della Regione Lazio iscritti alla scuola dell'obbligo o superiore e gli studenti universitari che non abbiano compiuto 26 anni al momento della richiesta. Qualora lo studente compia 26 anni nel corso di validità dell'abbonamento, ha diritto di viaggiare fino a giugno.

Modalità di acquisto/ricarica: l'abbonamento Annuale Metrebus Lazio Studenti viene rilasciato su supporto Metrebus Card o su supporto elettronico dotato di chip, denominato Chip on paper/plastic.

Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

Tipologia titolo	tariffa
Annuale studenti lazio 1 zona	€141,00
Annuale studenti lazio 2 zone	€198,80
Annuale studenti lazio 3 zone	€329,50
Annuale studenti lazio 4 zone	€401,30
Annuale studenti lazio 5 zone	€490,10
Annuale studenti lazio 6 zone	€576,40
Annuale studenti lazio 7 zone	€576,40

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite Trenitalia e Cotral.

#### Abbonamenti combinati con i servizi urbani

##### Abbonamento Mensile Ordinario + Servizio Urbano

Condizioni di utilizzo: l'Abbonamento Mensile Ordinario + Servizio Urbano è valido per il mese di calendario riportato sull'abbonamento, per un numero illimitato di viaggi nel territorio della Regione Lazio relativo alle zone indicate sull'abbonamento e nel comune convenzionato.

**Per verificare la validità della convenzione e lo scaglione tariffario rivolgersi al Comune di interesse.**

	1°scaglione tariffario	2°scaglione tariffario	3°scaglione tariffario
1 zona	€32,10	€33,90	€37,20
2 zone	€42,60	€44,40	€47,70
3 zone	€67,10	€68,90	€72,20
4 zone	€81,10	€82,90	€86,20
5 zone	€98,60	€100,40	€103,70
6 zone	€116,10	€117,90	€121,20
7 zone	€116,10	€117,90	€121,20

Reperibilità: rivendite autorizzate delle società che gestiscono il trasporto locale presso i comuni convenzionati di Pomezia e Poggio Mirteto.

##### Abbonamento A Zone Per Studenti + Servizio Urbano

Condizioni di utilizzo: l'Abbonamento a Zone Studenti + Servizio Urbano è **valido dal 1° settembre al 30 giugno**, per un numero illimitato di viaggi.

**Per verificare la validità della convenzione e lo scaglione tariffario rivolgersi al Comune di interesse.**

	1°scaglione tariffario	2°scaglione tariffario	3°scaglione tariffario
1 zona	€202,00	€216,00	€242,40
2 zone	€259,80	€273,80	€300,20
3 zone	€390,50	€404,50	€430,90
4 zone	€462,30	€476,30	€502,70
5 zone	€551,10	€565,10	€591,50
6 zone	€637,40	€651,40	€677,80
7 zone	€637,40	€651,40	€677,80

Reperibilità: rivendite autorizzate delle società che gestiscono il trasporto locale presso i comuni convenzionati di Pomezia e Poggio Mirteto.

### Abbonamento Annuale A Zone + Servizio Urbano

Condizioni di utilizzo: l'Abbonamento Annuale a Zone + Servizio Urbano è valido per 365 giorni dalla data riportata sull'abbonamento per un numero illimitato di viaggi.

**Per verificare la validità della convenzione e lo scaglione tariffario rivolgersi al Comune di interesse.**

	1°scaglione tariffario	2°scaglione tariffario	3°scaglione tariffario
1 zona	€248,30	€265,80	€298,70
2 zone	€321,60	€339,10	€372,00
3 zone	€480,30	€497,80	€530,70
4 zone	€564,40	€581,90	€614,80
5 zone	€667,10	€684,60	€717,50
6 zone	€764,70	€782,20	€815,10
7 zone	€764,70	€782,20	€815,10

Reperibilità: rivendite autorizzate delle società che gestiscono il trasporto locale presso i comuni convenzionati di Pomezia e Poggio Mirteto.

### 6.1.5 Titolo a Tratta Tarifaria



Condizioni di utilizzo: valido sulla ferrovia regionale Roma (Piazzale Flaminio) - Viterbo, per una corsa semplice (definita dalla tratta tariffaria acquistata).

Reperibilità: presso le stazioni della linea ferroviaria Roma (Piazzale Flaminio) - Viterbo.

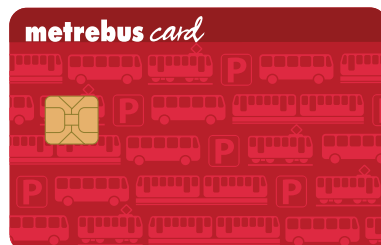
**Per maggiori informazioni sulle tratte tariffarie e i relativi costi, consultare il sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) nella sezione "Biglietti e abbonamenti".**

### 6.1.6 Gratuità

#### Bambini fino ai 10 anni

I bambini fino al compimento del decimo anno d'età, viaggiano gratis sui mezzi Atac SpA, nel territorio di Roma Capitale, se accompagnati da un adulto. I passeggeri per bambini ripiegati non pagano il trasporto.

#### Cittadini ultra 70enni



I cittadini ultrasettantenni residenti nel Comune di Roma e con un reddito ISEE fino a 15.000,00 €/anno possono chiedere presso le biglietterie autorizzate Atac il rilascio dell'abbonamento gratuito. L'abbonamento ha una validità di 365 giorni dalla data di attivazione, riportata sullo scontrino di ricarica. La gratuità è valida esclusivamente all'interno di Roma Capitale, sulla rete di bus, tram, metropolitana A, B-B1, C e ferrovie regionali Roma-Lido, Roma-Giardineti e Roma-Viterbo tratta urbana.

## 6.2 Sosta tariffata su strada

L'Assemblea Capitolina con deliberazione n.48 del 29 luglio 2014 (pubblicata all'Albo Pretorio dal 06/08/2014 al 20/06/2014), aveva approvato la tariffa unica (1,50 euro l'ora) in tutte le aree a pagamento, indipendentemente dalla loro collocazione rispetto alle zone a traffico limitato. La stessa delibera ha, inoltre, previsto la sospensione delle tariffe agevolate giornaliere e mensili. Successivamente sono stati presentati diversi ricorsi al TAR Lazio che sono stati accolti con le sentenze n. 4231/2015, n. 4233/2015 e n. 4234/2015 annullando così la delibera di Giunta Capitolina n. 48 del 29/07/2014, ripristinando così le tariffe come disposto dalla precedente delibera di Giunta Comunale n. 257/2008 e successiva n. 185/2013.

Il sistema della sosta a pagamento su strada, in questo momento quindi, prevede le seguenti tariffe:

- tariffa ordinaria: 1,20 €/h all'interno delle ZTL
- tariffa ordinaria: 1,00 €/h fuori le ZTL
- tariffa agevolata: €0,20 per massimo 15 minuti (sosta breve)
- tariffa agevolata giornaliera: €4,00 per 8 ore continuative
- tariffa agevolata mensile: €70,00 per un mese di sosta (solare) e per un solo autoveicolo
- tariffa agevolata di prossimità senza esenzione per i residenti: 0,50 €/h per le prime 2 ore di sosta; 2 €/h per un max di 12 ore; 3 €/h per max 16 ore.

La sosta è gratuita nelle strisce bianche che si trovano all'interno degli ambiti tariffati della città, dove, tuttavia, sono esentati dal limite orario delle 3 ore (disco orario) solo i residenti titolari di permesso, nonché nei pressi di 8 complessi ospedalieri (Bambin Gesù, Oftalmico, San Giovanni Addolorata, Santo Spirito, Policlinico Umberto I, Nuovo Regina Margherita, Celio e Fatebenefratelli) e in 3 siti relativi all'Università La Sapienza (via del Castro Laurenziano, via dei Marsi e via dei Volsci)<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Il limite delle tre ore di sosta non è applicabile ai residenti, che hanno sempre diritto alla sosta gratuita illimitata, ad eccezione delle aree in prossimità di strutture ospedaliere e universitarie per le quali il limite delle tre ore è applicabile a tutti (residenti e non).

Di seguito sono elencate le **modalità di pagamento**:

### Titoli prepagati:

- voucher cartacei da 1,00 €/h
  - voucher cartacei da 1,20 €/h (solo ZTL)
  - voucher cartacei da €4,00 per 8 ore continuative
  - voucher cartacei da €70,00 per un mese solare
- I titoli prepagati sono reperibili presso le biglietterie gestite da Atac SpA e nelle rivendite autorizzate.

**Parcometro a monete:** per pagare la tariffa ordinaria 1,00 €/h (fuori ZTL), 1,20 €/h (in ZTL), per pagare la tariffa per sosta breve (€0,20 per 15 minuti), per pagare la tariffa agevolata giornaliera (€4,00 per 8 ore) è possibile utilizzare monete da 5, 10, 20 e 50 cent di euro e da €1,00 e €2,00.

Su tutti i parcometri attualmente presenti sul territorio, è attivo il pagamento della sosta anche con carta di credito e carta prepagata, la vendita di titoli TPL e il pagamento sanzioni.

Il nuovo sistema, che si aggiunge alle modalità di pagamento tradizionali, consente di pagare con carte o monete inserendo il numero di targa ed attivando la sosta senza la necessità di tornare in auto per esporre il tagliando.

Inoltre è possibile gestire la sosta da un qualsiasi altro parcometro Pay&Go effettuando una nuova attivazione della sosta scaduta, purché il successivo parcometro si trovi nello stesso ambito tariffario.

**Servizio atac.sosta** per pagare la sosta tariffata tramite telefono cellulare attraverso una piattaforma informatica (app da installare su smartphone), sms o una semplice telefonata (telefonino tradizionale). Si pagano solo gli effettivi minuti di sosta e per prolungare la sosta da dove ci si trova senza necessità di recarsi nuovamente al parcometro.

Sono **esentati dal pagamento**<sup>25</sup> oltre alle persone con disabilità munite di apposito permesso:

- i cittadini che risiedono negli ambiti della sosta a pagamento che potranno richiedere il permesso per massimo due autoveicoli a persona;
- i domiciliati negli ambiti della sosta tariffata a condizione che siano residenti fuori della Provincia di Roma e

<sup>25</sup> Per maggiori informazioni sulle modalità di rilascio dei permessi e sulle categorie che hanno diritto alla sosta gratuita si veda il sito di Roma Servizi per la Mobilità e quello di Atac.

possano esibire un titolo di proprietà dell'appartamento ovvero un contratto d'affitto o di comodato d'uso registrati e le fatture di due utenze domestiche (luce, gas) per le quali abbiano stipulato direttamente il contratto con gli enti erogatori dei servizi;

- gli artigiani delle zone con sosta a pagamento iscritti all'Albo Provinciale dell'Artigianato, a condizione che l'attività artigianale comporti il trasporto di attrezzature o strumenti da lavoro voluminosi, pesanti, fragili o di valore indispensabili per svolgere l'attività presso il domicilio del cliente. Può essere autorizzato al massimo un autoveicolo per ogni attività artigianale, anche in presenza di più soci;
- le macchine elettriche o ibride.

Il presidio delle aree soggette a regolamentazione e la relativa attività sanzionatoria in caso di infrazione sono affidate agli Ausiliari del traffico.

### 6.3 Sosta di scambio

La tariffa varia tra parcheggi siti all'interno e all'esterno dell'anello ferroviario.

All'interno dell'anello ferroviario (parcheggi Cipro, Stazione San Pietro e Staz. Tiburtina), la tariffa è €2,00 per 12 ore consecutive di sosta e €3,00 fino a 16 ore consecutive di sosta.

All'esterno dell'anello ferroviario (tutti gli altri parcheggi di scambio ad eccezione di quelli attualmente a sosta gratuita), la tariffa è €1,50 per 12 ore consecutive di sosta e €2,50 fino a 16 ore consecutive di sosta.

Nella maggior parte dei parcheggi è possibile pagare tramite parcometro, mentre in alcuni (parcheggi Anagnina A, B e C, Arco di Travertino, Magliana, Laurentina, Montebello, Rebibbia) il pagamento può essere effettuato con i contanti a mezzo cassa automatica o cassa manuale. Inoltre presso i parcheggi Pantano, Anagnina e Angelo Emo è possibile sostare gratuitamente.

Sono **esenti dal pagamento**:

- abbonati Metrebus, mensili o annuali, se espongono nella vettura il Metrebus Parking<sup>26</sup>, esclusi i parcheggi Anagnina A-B-C, Arco di Travertino, Magliana, Laurentina, Montebello e Rebibbia ove è possibile entrare ed uscire dal parcheggio utilizzando direttamente il proprio titolo Metrebus;
- dipendenti di enti pubblici ed aziende con Mobility Manager che effettuano lo scambio con navette aziendali nel solo parcheggio necessario allo scambio se espongono nella vettura il MetrebusParking, esclusi i parcheggi Anagnina A-B-C, Arco di Travertino, Magliana, Laurentina, Montebello e Rebibbia 1 ove è possibile entrare ed uscire dal parcheggio utilizzando il ticket ritirato alla colonnina di entrata passando, prima dell'uscita dal parcheggio, alla cassa presidiata mostrando all'addetto al parcheggio il proprio Metrebus Parking;
- diversamente abili se espongono il contrassegno speciale di circolazione in originale e in modo visibile nella vettura.

<sup>26</sup> Il contrassegno denominato "Metrebus Parking" ha la stessa durata dell'abbonamento Metrebus di cui l'utente è in possesso e viene distribuito presso le biglietterie Atac e presso i parcheggi di scambio presidiati agli abbonati, a fronte dell'esibizione dell'abbonamento corredato dallo scontrino in originale comprovante l'avvenuto pagamento della ricarica, con le seguenti modalità:

- Parcheggi di scambio ove è presente personale fisso di Atac: tutti i giorni feriali dalle ore 07.00 alle ore 20.00 (Anagnina A, B e C, Cinecittà, Arco di Travertino, Magliana, Laurentina, Ponte Mammolo 1, La Storta, Montebello, La Giustiniana, Villa Bonelli, Stazione S. Pietro, Rebibbia 1);
- Biglietterie Atac presso le quali è possibile ritirare il contrassegno Metrebus Parking, tutti i giorni feriali dalle ore 07.00 alle ore 20.00, domenica e festivi dalle ore 08.00 alle ore 20.00:
  - Anagnina
  - Lepanto
  - Ottaviano
  - Spagna
  - Battistini
  - Ponte Mammolo
  - Termini
  - Eur Fermi
  - Laurentina
  - Conca d'Oro
  - P.le Flaminio
  - Porta San Paolo.
- È, inoltre, possibile ritirare il contrassegno Metrebus Parking presentando l'abbonamento Metrebus anche presso le biglietterie di Saxa Rubra della Roma-Viterbo e Viterbo della Roma-Lido, aperte per l'intero orario di servizio delle due ferrovie.

## Capitolo 7

### Comunicazione e informazione

#### 7.1 Strumenti di informazione statica (mappe, tariffe,..)

L'utente, per ottenere informazioni sulla rete del trasporto o sui servizi erogati da Atac, ha a disposizione i seguenti strumenti:

**il portale della mobilità** [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it);

**i cartelli informativi** e le **mappe di Roma città** affissi nelle stazioni delle metropolitane, nelle stazioni ferroviarie della Roma-Lido, Roma-Viterbo (tratta urbana) e nella stazione Centocelle della Roma-Giardinetti, in banchina e ai nodi di scambio;

**le mappe della rete di trasporto:**

- reperibili presso le biglietterie, il PIT di Zetema, il punto di Assistenza Clienti di Atac a Termini e le stazioni della metropolitana a più elevato flusso dotate di servizio di Assistenza alla Clientela;
- consultabili sul sito aziendale;
- affisse su tutte le pensiline della rete di superficie;
- affisse nelle stazioni della metropolitana.

#### 7.2 Strumenti di informazione dinamica (stato del servizio in tempo reale)

Per conoscere le informazioni su orari e percorsi delle linee di superficie, sulle frequenze dei passaggi delle metropolitane, su eventuali variazioni o interruzioni temporanee del servizio, programmate o non programmate è possibile consultare:

**le pagine web** sullo stato della rete e dei servizi in tempo reale all'interno del sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it);

**la App** "viaggia con Atac" che consente l'organizzazione del percorso con i mezzi pubblici con le funzioni Trova linea, Ricerca fermate e Tempi di attesa, nonché il collegamento al sito per il pagamento della sosta, il caricamento della Metrebus Card e la fruizione di altri servizi offerti dal sistema romano della mobilità, la consultazione del flusso di notizie del canale Twitter @infoatac;

**i canali social ufficiali** di Atac S.p.A.: Twitter (@InfoAtac), Whatsapp (inviando un breve messaggio di testo al numero 335 1990679) e Telegram ([telegram.me/infoatac](https://t.me/infoatac)) per ricevere e/o consultare le informazioni sullo stato

della rete e dei servizi in tempo reale;

**i sistemi di diffusione sonora** presenti a bordo di circa 500 bus della nuova flotta di superficie, nelle stazioni delle metropolitane, nelle stazioni della Roma-Lido, nelle stazioni della tratta urbana della Roma-Viterbo;

**le indicazioni su paline, pensiline e paline elettroniche** con display a messaggio variabile;

**i display collocati alle entrate delle stazioni** metro A-B/B1; presso tutte le banchine delle stazioni metropolitane, della ferrovia Roma-Lido, della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo e, ove disponibili, delle ferrovie Roma-Giardinetti e della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo;

**i monitor informativi** sulle banchine e a bordo dei treni della linea C della metropolitana;

**depliant e volantini informativi** che vengono diffusi nelle aree territoriali interessate in concomitanza con un intervento di razionalizzazione della rete.

#### 7.3 Nucleo Operativo sul Territorio

Il Nucleo Operativo sul Territorio di Atac svolge attività di front-office attraverso operatori presenti nei punti più frequentati della rete metroferroviaria, Termini MA MB, San Giovanni MA MC, di superficie e nei nodi di interscambio con la funzione di: informazione, ascolto, ricezione reclami, assistenza ai viaggiatori, gestione di eventi programmati e non programmati.

Atac, nell'ambito dell'attività di assistenza alla clientela mette a disposizione anche un ufficio comitive al quale si possono rivolgere scolaresche, gruppi, gruppi di ciclisti per organizzare il viaggio sulla rete Atac. L'ufficio comitive è gestito dall'ufficio **Pianificazione Rete/Infomobilità** (mail [infomobilita@atac.roma.it](mailto:infomobilita@atac.roma.it); telefono 06 46954037).

#### 7.4 Altri canali di informazione e comunicazione

Le informazioni sullo stato della rete e dei servizi di Atac sono anche disponibili sui canali gestiti dall'agenzia comunale Roma Servizi per la Mobilità:

**il numero unico 06 57003** (attivo nei giorni feriali escluso il sabato dalle 8:00 alle 18:00);

---

## Capitolo 8

### Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni

il numero verde dedicato alle persone con disabilità **800.154451** (attivo nei giorni feriali escluso il sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00);

lo Sportello al pubblico in Piazzale degli Archivi 40 (attivo nei giorni feriali escluso il sabato dalle 8.30 alle 16.00);

l'inserto "Trasporti & Mobilità" pubblicato all'interno dei quotidiani freepress "Leggo" e "Metro" distribuite nelle stazioni della metropolitana;

l'emittente radiofonica digitale, "RomaRadio", che trasmette negli ambienti di stazione delle linee A e B/B1 della metropolitana;

i video informativi presenti in alcune stazioni della metropolitana;

il sistema informativo video presente su bus e treni metro;

l'infobox a piazza dei Cinquecento (Termini) (tutti i giorni, dalle 8:00 alle 20:00) per informazioni sui servizi di trasporto pubblico nel territorio di Roma Capitale.

#### 8.1 Rapporto con le Associazioni dei cittadini-utenti

Al fine di garantire l'attuazione dei principi posti alla base della redazione della Carta della Qualità dei Servizi, nel perimetro stabilito dalle norme vigenti che regolano la materia, ATAC riconosce il ruolo esercitato dalle Associazioni dei Consumatori ed è aperta al contributo delle rappresentanze dei cittadini-utenti.

Nel corso dell'attuale annualità, a valle della condivisione della Carta della Qualità dei Servizi 2019, Atac e le Associazioni dei Consumatori si impegnano a istituire un tavolo di lavoro per definire in via sperimentale procedure di possibile ristoro, da applicare a fronte di disservizi riscontrati e da regolamentare nelle future edizioni della Carta.

#### 8.2 Il processo di gestione delle segnalazioni

##### 8.2.1 Segnalazioni, reclami, suggerimenti

Il cliente può inviare segnalazioni, proposte e suggerimenti o chiedere informazioni sul trasporto pubblico e sui servizi alla mobilità privata erogati da Atac attraverso:

- il sito aziendale: [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) - sezione "Atac Risponde"
- lettera indirizzata a Atac S.p.A. - Rapporti con la clientela - Viale Prenestina 45, - 00176 Roma
- fax al numero 06 46959234
- il numero unico della mobilità dell'Agenzia Roma servizi per la Mobilità Tel 06 57003.

Nella segnalazione l'utente deve esporre chiaramente la richiesta di suo interesse, la proposta, o la richiesta di informazione facendo riferimento a circostanze e/o documentazione che possano facilitare la ricostruzione dell'accaduto o l'individuazione dell'esigenza e della problematica all'origine della segnalazione stessa. Il modulo "segnalazioni/proposte" è scaricabile dal sito aziendale alla sezione "Atac risponde" o può essere richiesto presso le stazioni Metro e i Capolinea presidiati.

Per quanto riguarda i tempi di risposta, l'Azienda si impegna a dare riscontro in 30 giorni all'100% delle segnalazioni/reclami che arrivano.

L'intero processo viene gestito nel rispetto della riserva-



tezza dei dati personali trasmessi e attuando il loro trattamento in osservanza delle normative previste del Codice Privacy (Regolamento UE 2016/679).

### 8.2.2 Rimborsi previsti e assistenza per malfunzionamenti

Il cliente/cittadino, qualora nell'acquistare un titolo di viaggio da una **MEB** (Macchina Emittitrice di Biglietti) o da un **Parcometro** (Dispositivo che emette ricevute di pagamento per la sosta tariffata) attraverso l'introduzione di monete/banconote, non ottenga il titolo richiesto né la restituzione del denaro, ovvero non riceva il resto corretto, può fare richiesta di rimborso con le seguenti modalità:

- tramite **sito** [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)
- tramite apposito **modulo "Segnalazioni Clienti guasti MEB" (mod. A.0040)** o lettera nel caso di parcometri (reperibile presso gli addetti ai capolinea dei mezzi di superficie, presso gli addetti alle stazioni delle metropolitane o dei parcheggi). I modelli compilati vengono riconsegnati agli stessi addetti e/o inviati via fax al numero 06 46959234
- telefonicamente al **numero unico di Roma Servizi per la Mobilità** 06 57003.

Il **servizio di assistenza Metrebus Card** viene effettuato in alcune stazioni delle metropolitane A, B e B1 (Anagnina, Lepanto, Ottaviano, Battistini, Laurentina, Eur Fermi, Termini, Ponte Mammolo, Conca D'Oro, Flaminio, Porta S. Paolo), dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00, la domenica dalle 8.00 alle 20.00. Per maggiori dettagli si veda il capitolo dedicato alle tariffe del trasporto pubblico.

In **caso di malfunzionamento dei validatori** in stazione, per l'annullamento del titolo, il viaggiatore dovrà rivolgersi all'addetto di stazione o in biglietteria, mentre se utilizza convogli Trenitalia al capotreno al momento della salita in vettura. Sui mezzi di superficie, invece, il viaggiatore dovrà informare il conducente del malfunzionamento ed annullare lui stesso il titolo di viaggio scrivendo a penna data, ora e numero di vettura.

## 8.3 Conciliazione paritetica

L'Azienda, che opera in concordato preventivo in continuità, a fronte dell'omologa emessa dal Tribunale fallimentare di Roma il 25/06/2019, ribadisce il proprio orientamento ad avviare - d'intesa con le Associazioni dei Consumatori - procedure conciliative sperimentali e relative forme di ristoro da adottare in caso di controversie tra ATAC S.p.A. e gli utenti.

In considerazione del processo di rinnovamento del parco mezzi di superficie, che ha preso avvio nel 2019 e continuerà in modo ancor più significativo nel corso del 2020, si ritiene opportuno avviare la sperimentazione sulle procedure conciliative nel corso del 2020, avendo in tal modo la possibilità di ricomprendere nell'azione un congruo numero di linee della superficie. Tale numero potrà essere eventualmente ampliato - previa conferma di fattibilità da parte dell'Esercizio di Superficie - in accordo con le Associazioni dei Consumatori una volta terminata la prima fase sperimentale. Il percorso, che si definirà nel perimetro delle norme vigenti ed in condivisione con le Associazioni dei Consumatori, verrà comunicato all'utenza nelle forme più diffuse e formalizzato, nonché dettagliatamente riportato, nella Carta della qualità dei Servizi anno 2020.

Il cliente potrà avvalersi delle procedure sperimentali di ristoro e di conciliazione sia in forma individuale sia per tramite delle Associazioni dei Consumatori che hanno condiviso la presente Carta.

## 8.4 Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o a cose

### 8.4.1 Trasporto pubblico

Per il trasporto di superficie e le linee di metropolitana sono state stipulate apposite polizze assicurative - per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose (nell'accezione di indumenti ed oggetti di comune uso personale, esclusi preziosi e valori) o animali durante il viaggio - i cui massimali di garanzia previsti per il 2019 sono di seguito riportati.



	Massimali di garanzia
Polizza RCA Autobus e Filobus	€32.000.000,00
Polizza RCT Tram	€30.000.000,00
Polizza RCT Metro A, B e B1	€70.000.000,00
Polizza RCT Metro C	€70.000.000,00

Per eventuali richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri che hanno interessato le linee di superficie e le linee di metropolitana, il cittadino deve rivolgersi a Le Assicurazioni di Roma – Viale delle Mura Portuensi, 33 – 00153 Roma:

- sportello di ricevimento lun.- giov. 9.00 – 13.00;
- telefono 06 585691 lun.- giov. 9.00 – 13.00;
- fax 06 5811595.

Per rendere più agevoli e rapide le attività di istruttoria per il risarcimento del danno, le denunce devono essere corredate dei seguenti dati e documenti:

- data e ora del sinistro;
- titolo di viaggio utilizzato (in caso di sinistri occorsi a bordo vettura): biglietto correttamente vidimato, oppure - in caso di abbonamento o carta settimanale - il titolo in originale in caso sia decorsa la sua validità al momento della denuncia per sinistro, altrimenti una fotocopia dello stesso. Per i possessori di Metrebus Card, dovrà essere inviata la fotocopia della card e l'originale dello scontrino di acquisto dell'abbonamento (in caso di abbonamento scaduto al momento della denuncia) o la fotocopia dello scontrino stesso (in caso di abbonamento in corso);
- targa del veicolo Atac e/o numero identificativo del mezzo;
- numero della linea;
- nome e cognome del conducente o numero di matricola;
- eventuale verbale della polizia municipale contenente tutte le informazioni che consentono di identificare il mezzo, la linea ed il conducente.

Per ricevere informazioni relative a sinistri che hanno coinvolto mezzi di superficie è possibile rivolgersi ad Atac SpA - Ufficio Gestione Sinistri – tel. 06 46952400 lunedì e giovedì, dalle 09.00 alle 13.00.

## 8.4.2 Parcheggi di scambio

Per rischi che possono occorrere a cose e persone nei parcheggi di scambio, fatti salvi i danni cagionati da terzi, è attiva la polizza di Responsabilità Civile Generale (RCG)

	Massimali di garanzia
Parcheggi di Scambio	€10.000.000,00
Polizza RCG	

Per eventuali richieste di risarcimento danni il cittadino può rivolgersi direttamente ad Atac SpA – Ufficio Gestione Sinistri, Via Prenestina 45 – 00176 Roma.

## 8.5 Contestazione sanzioni

### 8.5.1 Trasporto pubblico

#### Verbale di Accertamento di Violazione (V.A.V.)

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto, qualora fossero sprovvisti di idoneo titolo di viaggio, sono accertate e contestate ai sensi della legge 24 novembre 198, n. 689 "Modifiche al sistema penale" dal personale ATAC a ciò espressamente incaricato (per maggiori approfondimenti si rimanda all'Appendice A); il trasgressore è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria, oltre al pagamento del prezzo del biglietto per il viaggio effettuato e da effettuare ed alle spese procedurali e postali, se applicabili. Nel dettaglio:

- l'importo della sanzione è ridotto del 50% se pagato entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione. In tal caso l'importo è pari a € 50,00, oltre € 3,40 per le spese di procedimento ed € 1,50 per l'importo del biglietto, per un importo totale di € 54,90;
- l'importo della sanzione è in misura piena se il pagamento avviene tra sei e sessanta giorni dalla data di contestazione o notificazione. In tal caso l'importo della sanzione è pari ad € 100,00, oltre € 3,40 per le spese di procedimento ed € 1,50 per l'importo del biglietto, per un importo totale di € 104,90;
- Il viaggiatore, in caso di mancata esibizione di idoneo titolo di viaggio, ai sensi della legge n.96 del 21/06/2017, art. 48 comma 11bis, può richiedere di

annullare la sanzione comminata se dimostra il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento.

Le modalità per presentare la richiesta di annullamento della sanzione sono riportate sul sito di Atac [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it).

Il pagamento delle sanzioni del servizio di trasporto pubblico può avvenire:

- a. tramite POS mobile se in dotazione al personale Atac;
- b. agli sportelli di Poste Italiane, mediante versamento su c.c.p. n. 83922013, intestato ad Atac SpA, Sanzioni Amministrative, via Prenestina 45, 00176 Roma;
- c. in banca, mediante bonifico bancario cod. IBAN: IT39K0760103200000083922013;
- d. oppure, in modo sicuro, facile e veloce accedendo al portale multe ([pagomulte.atac.roma.it](http://pagomulte.atac.roma.it)), scegliendo tra le varie modalità di pagamento (carta di credito o conto corrente Unicredit).

In tutti questi casi è comunque necessario specificare sempre i propri dati e il numero del verbale.

#### **Non è più possibile effettuare il pagamento in contanti ai controllori.**

Il sanzionato ha, comunque, la facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna o notifica del verbale di violazione, di far pervenire scritto difensivo unitamente ad una copia del verbale di contestazione su carta semplice a Atac SpA con sede in via Prenestina 45 - 00176 Roma, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

L'esito dell'esame dello scritto difensivo sarà comunicato al sanzionato entro il termine ordinatorio di 90 giorni dalla data di ricevimento dello stesso da parte di Atac SpA.

#### **Ordinanza di Ingiunzione**

Avverso l'Ordinanza di ingiunzione è ammesso ricorso davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata accertata la violazione, entro 30 giorni dalla data di notifica, ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 689/81, come modificata dall'art. 98 del D.Lgs. 30/12/99 n. 507 e dell'articolo 6 del D.Lgs. 150/11.

Il pagamento dell'Ordinanza di Ingiunzione deve effettuarsi nei 30 gg successivi dalla notifica con lo specifico bollettino ivi allegato, in banca o alle Poste. Qualora ciò non avvenisse si procederà all'iscrizione al ruolo.

#### **Cartella Esattoriale**

Per non incorrere nelle maggiorazioni previste dalla legge, il pagamento della cartella deve essere effettuato entro 60 giorni dalla notificazione. Il pagamento può essere effettuato presso gli Uffici postali o in una qualunque agenzia bancaria o presso gli sportelli dell'Agente della riscossione. Può accadere, però, che si ritenga di non dover pagare la cartella o parte della stessa.

Di seguito sono riportati i casi previsti per eventuali annullamenti parziali o totali delle sanzioni amministrative iscritte nella cartella (progressivi - PRG) e cosa occorre fare:

- se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione amministrativa già pagata, si consiglia di verificare la data del pagamento e la cifra pagata. Nel caso di incongruenze si prega di effettuare la segnalazione ad Atac SpA con sede in via Prenestina 45 - 00176 Roma, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, o presso l'indirizzo mail [sanzioni@atac.roma.it](mailto:sanzioni@atac.roma.it) o via PEC.
- nel caso in cui il pagamento sia stato effettuato nei termini e per la cifra esatta, si potrà inviare, anche a mezzo PEC, una nota esplicativa, la fotocopia della cartella di pagamento, la fotocopia del pagamento fronte/retro e la fotocopia di un documento di identità. L'ufficio competente provvederà al discharge, comunicandolo all'interessato.
- se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione amministrativa per la quale si è già presentato ricorso all'Autorità competente, si consiglia anzitutto di verificare se il ricorso sia stato presentato nei termini di legge e non sia pervenuta una sentenza del Giudice di Pace. In questo caso occorre inviare all'Ufficio, anche mezzo PEC, una nota esplicativa, corredata della copia del ricorso e/o copia della sentenza, la copia della cartella e la copia di un documento di identità. L'Ufficio effettuerà le necessarie verifiche e adotterà i provvedimenti conseguenti, comunicandoli all'interessato.
- se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una contravvenzione notificata più di cinque anni fa è utile sapere che la prescrizione opera, su istanza dell'interessato qualora la cartella venga notificata oltre i cinque anni dalla notifica dell'ordinanza di ingiunzione. L'istanza può essere inviata, anche a mez-

zo PEC, corredata della cartella esattoriale, completa di busta con timbro postale e codice raccomandata, copia di un documento di identità e ricorso di merito.

#### **Dove e come ricorrere**

La competenza per materia è assegnata al Giudice di Pace salvo l'ipotesi in cui per la singola violazione è prevista una sanzione pecuniaria al massimo di Euro 15.493,70; in tal caso la competenza è del Tribunale. La competenza per territorio, tanto in riferimento al Giudice di Pace, che al Tribunale, è individuata a norma degli artt. 18 e ss. c.p.c.

Il ricorso deve essere inoltrato entro 30 giorni dalla notifica della cartella. Il ricorso può essere presentato direttamente all'Ufficio del Giudice di Pace competente per territorio o spedito tramite raccomandata con ricevuta di ritorno. La presentazione del ricorso non interrompe i termini del pagamento. La sospensione dell'eventuale esecuzione del provvedimento è disposta dall'Autorità giudiziaria su istanza del ricorrente.

#### **8.5.2 Sosta tariffata su strada**

##### **Sanzione amministrativa**

Per contestare la sanzione amministrativa ricevuta il cliente può presentare ricorso avverso Roma Capitale al Prefetto di Roma entro 60 giorni dalla notifica della sanzione, oppure al Giudice di Pace entro 30 giorni dalla notifica della sanzione, con le seguenti modalità

##### **Con raccomandata:**

1. Prefetto di Roma tramite il Dipartimento Risorse Economiche - U.O. Contravvenzioni a Via Ostiense 131/L L - I piano - scala D -00154 Roma
2. Giudice di Pace in Via Teulada 28/40 00195 Roma

##### **Personalmente:**

1. Prefetto di Roma tramite il Dipartimento Risorse Economiche - U.O. Contravvenzioni a Via Ostiense 131/L L - I piano - scala D - 00154 Roma
2. Giudice di Pace in Via Teulada 28/40 00195 Roma

##### **P.E.C (Posta Elettronica Certificata)**

1. Prefetto di Roma all'indirizzo:  
protocollo.risorseeconomiche@comune.roma.it

Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda al sito di Roma Capitale in quanto responsabile e titolare del procedimento stesso.

## **8.6 Oggetti smarriti**

### **8.6.1 Superficie**

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti sui **mezzi pubblici di superficie** è competente Roma Capitale.

Il ritiro avviene presso il seguente ufficio:

Reparto Oggetti Rinvenuti

Circonvallazione Ostiense, 191 - 00154

tel. 06 67693214 - fax 06 67693219

e-mail: oggettismarriti@comune.roma.it

L'orario di apertura al pubblico è dalle ore 8.30 alle 13.00 il lunedì, martedì, mercoledì, venerdì, mentre il giovedì dalle ore 8.30 alle 17.00 con orario continuato.

Dal 25 giugno al 5 settembre, il lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

Per poter ritirare un oggetto in custodia, del quale non sia stata accertata la proprietà, è necessario presentare all'ufficio un documento d'identità valido e una denuncia di furto o smarrimento contenente la descrizione dettagliata dell'oggetto.

La denuncia non è necessaria nel caso in cui l'oggetto sia senza valore o privo di interesse commerciale.

L'oggetto può essere restituito anche a persona diversa dal proprietario, se munita di documento d'identità valido, l'originale della delega, la copia del documento del delegante ed eventuale copia della denuncia di smarrimento e/o furto.

L'elenco degli oggetti, la cui proprietà sia riconducibile a cittadini stranieri, viene invece comunicato alle Ambasciate e/o rappresentanze consolari del paese di appartenenza di questi ultimi.

Qualora il proprietario decida di rinunciare al ritiro dell'oggetto in giacenza, deve inviare via fax una dichiarazione di rinuncia.

Qualora il proprietario intenda ricevere presso il proprio domicilio quanto rinvenuto, potrà avvalersi a proprie spese di un corriere da lui prescelto, previo pagamento dei diritti dovuti, ed inviando a mezzo fax al Reparto Oggetti Rinvenuti comunicazione scritta corredata della copia del documento di identità in corso di validità e copia della ricevuta dell'avvenuto pagamento dei diritti.

I versamenti possono essere effettuati secondo le seguenti modalità:

- Assegno circolare non trasferibile intestato a Tesoreria Roma Capitale;
- Bonifico Bancario IBAN IT69P0200805117000400017084 C/C presso UNICREDIT BANCA DI ROMA, Filiale 52, Tesoreria Roma Capitale intestato a Roma Capitale.

Nella causale si dovrà indicare:

- il numero di centro di costo: E.3.05.8000.01RD.OPM N.653/2011;
- il motivo del versamento: Ritiro Oggetti Rinvenuti Reperito n. \_\_\_\_/\_\_;
- la dicitura: POLIZIA ROMA CAPITALE.

Il ritiro di un oggetto è subordinato al pagamento delle spese definite con Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri dell'Assemblea Capitolina n. 9/ 2016.

Chi ritira l'oggetto deve pagare:

- per i diritti di custodia €4,00
- per i diritti di istruttoria e ricerca €5,00
- per il deposito (nel caso l'oggetto venga ritirato oltre 30 giorni di deposito) €15,00.

Gli elenchi degli oggetti e dei documenti rinvenuti vengono periodicamente pubblicati nell'Albo Pretorio online e restano visibili nelle pagine web del sito di Roma Capitale per un anno (per maggiori dettagli si rimanda al sito di Roma Capitale, pagina dedicata agli "oggetti smarriti").

### 8.6.2 Metropolitane

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la metropolitana A è possibile contattare il seguente ufficio:

**Metro linea A - Ufficio Logistica:**

Stazione Giulio Agricola

tel. **06 46957068**

e-mail: [oggettismarriti.metroA@atac.roma.it](mailto:oggettismarriti.metroA@atac.roma.it)

L'orario di apertura al pubblico è dalle 9.30 alle 12.30 il lunedì, mercoledì, venerdì.

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la metropolitana B-B1 è possibile contattare il seguente ufficio:

**Metro linea B - Ufficio Logistica:**

Stazione Piramide

tel. **06 46958164 – 06 46958165**

L'orario di apertura al pubblico è dalle 8.00 alle 13.00, dal lunedì al venerdì.

## 8.7 Sciopero

Nel territorio di Roma Capitale, in caso di sciopero il servizio di trasporto pubblico (superficie, metropolitana e ferrovie regionali gestite da Atac) è garantito dall'inizio del servizio diurno fino alle 8.30 e dalle ore 17.00 alle ore 20.00.

### Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi

#### Trasporto pubblico (superficie, metropolitana e ferrovie gestite da Atac)

##### **Titolo I – Disposizioni Generali**

##### **Art. 1 – Obblighi delle Società di trasporto pubblico e recepimento integrale da parte di Atac**

###### 1.1 Obbligo del Trasporto

In linea con quanto previsto per le Società che gestiscono il servizio di trasporto, Atac esegue, sulle linee esercitate, alle condizioni e ai prezzi in vigore, il trasporto delle persone quando non ostino circostanze straordinarie di forza maggiore.

###### 1.2 Pubblicazione degli orari: notizie utili agli utenti

Atac espone presso gli impianti di fermata il numero unico Mobilità 06 57003, l'indirizzo web e i canali "social" da contattare per ottenere informazioni anche relative agli orari, compresi gli interscambi con i servizi extraurbani automobilistici e ferroviari. Presso le fermate dotate di pensilina sono affisse informazioni sulla rete del trasporto pubblico, tramite mappe della rete e informazioni sui titoli di viaggio. Nell'atrio di ciascuna stazione delle linee di metropolitane sono presenti le seguenti informazioni: condizioni di trasporto, mappa schematica della rete su ferro, mappa della rete di Tpl della città, mappa della zona di stazione, dove siano riportate le fermate dei servizi di superficie e informazioni sui titoli di viaggio.

###### 1.3 Obbligatorietà delle condizioni

Le presenti condizioni devono essere applicate in ogni loro parte. Qualunque deroga ad esse è nulla di pieno diritto.

##### **Art. 2 – Modo di esecuzione dei trasporti: limitazioni per l'ammissione degli utenti a bordo dei treni o dei bus**

Possono essere stabilite particolari estensioni o limitazioni di ammissione su determinati bus o treni per determinate tratte o collegamenti non incluse nel sistema integrato tariffario.

##### **Art. 3 – Prescrizioni per l'uso delle vetture: posti riservati agli invalidi e diversamente abili**

Il viaggiatore che prende posto nelle vetture non può occupare più di un posto a sedere. Alcuni posti espressamente segnalati con apposita targa-avviso sono riservati a particolari categorie; in questo caso il viaggiatore può occupare detti posti ma è tenuto a lasciarli liberi in presenza di soggetti rientranti nelle categorie indicate.

##### **Titolo II – Comportamento degli utenti e del pubblico in genere**

#### Art. 4 – Prescrizioni, obblighi e divieti

##### 4.1 Osservanza delle prescrizioni e disposizioni

Chiunque utilizza le linee di superficie, del servizio metropolitano e ferroviario è obbligato ad osservare tutte le prescrizioni relative all'uso delle medesime ed è tenuto in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni di Atac e del personale per quanto concerne sia la regolarità amministrativa e funzionale, che l'ordine e la sicurezza dell'esercizio. In caso di violazione di tale disposizione e salvo quanto previsto nei successivi articoli, i trasgressori sono soggetti ad una sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00.

Gli utenti devono, inoltre, usare le precauzioni necessarie a vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che hanno sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose. Atac non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme di cui sopra (art. 17, D.P.R. 753/80).

##### 4.2 Osservanza degli obblighi e divieti

Nei servizi di pubblico trasporto nei quali, in relazione alle peculiarità del sistema, per la realizzazione del trasporto risulti necessaria la collaborazione attiva degli utenti, questi ultimi devono strettamente uniformarsi agli obblighi ed ai divieti resi manifesti con appositi avvisi. Devono, comunque, comportarsi in modo da non arrecare pericoli o danni a sé e ad altri, né causare disturbo con comportamenti o mediante l'utilizzo di specifici strumenti. I trasgressori agli obblighi ed ai divieti di cui al presente punto sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00 (art. 18, D.P.R. 753/80).

#### Art. 5 – Divieto di accesso nelle aree e loro dipendenze e nei veicoli in sosta.

Alle persone estranee al servizio è proibito introdursi nelle aree, recinti e loro dipendenze, nonché all'interno dei veicoli e dei treni in sosta nei depositi. I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 10,00 a euro 30,00.

È fatto divieto di accedere nelle aree delle stazioni ferroviarie e metropolitane delimitate da tomelli, varchi e/o altri accessi controllati, senza valido titolo di viaggio.

L'accesso e la sosta non autorizzati in determinate aree, recinti ed impianti, segnalati con appositi cartelli di divieto e stabiliti dagli organi regionali, sono puniti con l'ammenda da euro 51,00 a euro 258,00 e con l'arresto fino a due mesi. L'apposizione dei cartelli di cui al comma precedente deve essere effettuata previo nulla osta dell'Autorità Giudiziaria competente per territorio (art. 19, D.P.R. 753/80).

### **Art. 6 – Divieto di attraversamento binari**

Nelle stazioni ferroviarie è vietato l'attraversamento dei binari a persone estranee al servizio. Ove non esistano appositi sopra passaggi o sottopassaggi l'attraversamento è ammesso solo nei punti stabiliti e attenendosi alle avvertenze specifiche.

È vietato, comunque, attraversare un binario quando, sullo stesso, stia sopraggiungendo un treno od altro materiale rotabile. È vietato, inoltre, attraversare i binari in immediata vicinanza dei veicoli fermi, oppure introducendosi negli stessi o tra due veicoli in sosta, siano essi agganciati o disgiunti. Può essere, però, consentito di attraversare i binari fra due colonne di veicoli fermi, od alla loro estremità, quando ciò sia indispensabile per il servizio viaggiatori e osservando le avvertenze del personale incaricato.

I trasgressori alle suddette norme sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 5,00 a euro 15,00 (art. 21, D.P.R. 753/80). Nell'applicazione delle norme di cui ai precedenti commi, i servizi di pubblico trasporto diversi da quelli ferroviari e tramviari in sede propria, si intendono sostituiti ai binari le piste, corsie o vie di corsa caratterizzanti detti servizi. Dette norme non si applicano alle fermate su pubbliche vie delle autolinee e filovie, nonché alle ferrovie e tramvie in sede promiscua.

### **Art. 7 – Abusiva occupazione di posto a sedere**

È vietato, alle persone che non debbano viaggiare, occupare posti a sedere nei veicoli ed ai viaggiatori di simulare l'occupazione in corso di viaggio.

I trasgressori alle suddette disposizioni sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 3,00 a euro 10,00, da applicarsi per ogni posto abusivamente occupato (art. 22, D.P.R. 753/80).

### **Art. 8 – Titolo di viaggio**

#### **8.1 Ammissione al trasporto**

Per essere ammessi al trasporto i viaggiatori devono munirsi di regolare biglietto o di altro valido titolo di viaggio, intendendosi per tale il documento che dimostra l'avvenuto pagamento del prezzo, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente, sono tenuti a convalidarlo nei casi previsti, a conservarlo per la durata dell'intero percorso e ad esibirlo al personale incaricato.

Il viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza della data e dell'orario di convalida.

Il semplice acquisto del titolo di viaggio comporta la piena accettazione delle condizioni e normative relative al trasporto.

In particolare l'utente è tenuto ad attenersi scrupolosamente all'obbligo della compilazione dei titoli di viaggio ove è prevista la personalizzazione.

## 8.2 Contenuto del titolo di viaggio

Il titolo di viaggio deve contenere le seguenti indicazioni (Decreto Ministeriale 30 giugno 1992):

- a) ditta, denominazione o ragione sociale o nome e cognome della persona fisica ovvero il logo distintivo di Atac ed il numero della Partita I.V.A. del soggetto emittente il titolo di viaggio che effettua la prestazione di trasporto
- b) descrizione delle caratteristiche del trasporto
- e) ammontare del corrispettivo dovuto
- c) numero progressivo
- e) data da apporre al momento dell'emissione o della utilizzazione.

Le indicazioni di cui alla lettera a) possono, nei trasporti cumulativi che danno luogo al trasporto integrato, essere riferiti o all'emittente o ad una sola delle imprese che partecipano al trasporto.

Le indicazioni di cui alle lettere b) e c) del comma precedente possono essere espresse anche in codice alfanumerico la cui decodificazione sia stata preventivamente comunicata al competente Ufficio I.V.A.

## 8.3 Cessazione pre-termini del titolo di viaggio e rimborso

I titoli di viaggio acquistati non sono in alcun caso rimborsabili.

Non è ammessa la cessazione dell'abbonamento settimanale, mensile e/o annuale ordinario e/o agevolato acquistato prima della scadenza, né per finalità di rimborso né per il rilascio di altra tipologia di abbonamento.

## 8.4 Divieto di cumulo

Gli abbonamenti, compresi quelli agevolati, non sono cumulabili.

## **Art. 9 – Irregolarità di viaggio**

Il viaggiatore sprovvisto di valido titolo di viaggio è soggetto, oltre al pagamento del titolo di viaggio per il percorso effettuato e da effettuare, anche ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100,00 a euro 500,00, sanzione ridotta a euro 50,00 in caso di pagamento entro il termine di 5 giorni dalla contestazione a mezzo di versamento in conto corrente postale, oppure, se previsto, a mezzo di conto corrente bancario ovvero mediante strumenti di pagamento elettronico. È escluso il pagamento contestuale alla contestazione (comma 3, art.10, Legge Regionale 3 dicembre 1982 n. 52 e successive modifiche).

È da considerarsi come sprovvisto di titolo di viaggio il viaggiatore munito di biglietto irregolare, o di una tratta inferiore a quella prevista, di un titolo non convalidato o convalidato più volte, o in possesso di un titolo personalizzato senza il necessario documento di identità.



#### Art. 10 – Incedibilità dei biglietti e degli abbonamenti

I biglietti e gli altri abbonamenti non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione.

**È vietata la cessione dei biglietti e degli altri documenti di trasporto nominativi e di quelli non nominativi (abbonamenti) dopo l'inizio del viaggio.**

È vietato acquistare od ottenere biglietti in violazione al precedente comma. Il biglietto o altro documento di trasporto indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità.

È, altresì, vietata la vendita di titoli di viaggio quando non sia autorizzata da Atac.

I trasgressori alle disposizioni del secondo e terzo comma sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 3,00 a euro 10,00.

I trasgressori alla disposizione del quarto comma incorrono nella sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00 e, ove il fatto avvenga con il concorso di più persone, nella sanzione amministrativa da euro 15,00 a euro 46,00 (art. 24, D.P.R. 753/80).

#### Art. 11 – Divieti

È fatto divieto di aprire le porte dei veicoli o di salire e scendere dagli stessi quando non sono completamente fermi.

È inoltre vietato salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita, ovvero salire o scendere dalle vetture da porte diverse da quelle stabilite o accedere nelle banchine delle stazioni di metropolitana da passaggi diversi da quelli indicati.

I trasgressori alle suddette disposizioni sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00.

È vietato aprire i finestrini dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati (art. 25, D.P.R. 753/80).

#### Art. 12 – Dispositivi di emergenza

È vietato azionare, salvo in caso di grave ed imminente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte e qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nei veicoli e come tale evidenziato.

I trasgressori sono puniti con l'ammenda da euro 25,00 a euro 258,00 o con l'arresto fino a due mesi (art. 26, D.P.R. 753/80).

#### Art. 13 – Divieto di lanciare oggetti dai veicoli

È vietato gettare dai veicoli qualsiasi oggetto. I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 5,00 a euro 15,00. Ove il fatto avvenga con il veicolo in movimento i trasgressori sono puniti con l'ammenda da euro 25,00 a euro 258,00 e con l'arresto fino a due mesi (art. 27 D.P.R. 753/80).

#### Art. 14 – Divieto di fumare

In linea con l'obbligo di non arrecare disturbo di cui all'art. 4.2, è vietato fumare negli autobus, sui treni e in tutte le aree delle stazioni metropolitane e nelle strutture di pertinenza. I trasgressori alla predetta disposizione sono assoggettati al pagamento della sanzione amministrativa da euro 25,00 a euro 250,00. La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini sino a dodici anni (Legge n. 3 del 16 gennaio 2003 e successive modifiche ed integrazioni).

**Art. 15 – Divieto di danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli**

L'utente che danneggia, deteriora o insudicia i veicoli nonché i loro arredi ed accessori, è soggetto alla sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00.

La sanzione suddetta non si applica quando gli atti vengono compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato.

Il pagamento della sanzione in misura ridotta con effetto liberatorio è subordinato al contestuale versamento della somma corrispondente all'eventuale danno arrecato, quando la somma stessa sia stata prefissata, come di seguito specificato, e sia notificata al trasgressore all'atto della contestazione dell'infrazione.

Atac ha facoltà, a tale scopo, di determinare preventivamente in apposite tariffe gli importi da esigere nei vari casi a titolo di risarcimento del danno. Fermo restando la possibilità del pagamento della sanzione in misura ridotta, con effetto liberatorio, l'importo dell'eventuale danno deve essere risarcito separatamente, previo accertamento e notifica (art. 29, D.P.R. 753/80).

**Art. 16 – Divieto di svolgere attività**

È fatto divieto alle persone non espressamente autorizzate da Atac di svolgere sui veicoli l'attività di venditore di beni o di servizi.

È fatto, altresì, divieto di svolgere attività di cantante, suonatori e simili e di fare raccolta di fondi a qualunque titolo. I trasgressori sono allontanati dai veicoli previo ritiro del recapito di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare ed incorrono, inoltre, nella sanzione amministrativa da euro 15,00 a euro 46,00.

Ove l'attività di vendita di beni avvenga con il concorso di più persone i trasgressori sono puniti con l'ammenda da euro 25,00 a euro 258,00 e con l'arresto fino a due mesi.

Nei confronti dei trasgressori Atac può rifiutare il rilascio del biglietto di abbonamento (art. 30, D.P.R. 753/80).

Ferme restando le disposizioni del D.P.R. 753/80 e successive modifiche in materia di sicurezza e per la tutela della privacy degli utenti, è fatto divieto di effettuare in ambito ferroviario anche nelle zone normalmente accessibili al pubblico foto, riprese cinematografiche, sopralluoghi senza una preventiva autorizzazione.

**Art. 17 – Esclusione dai veicoli**

17.1 Persone escluse dai veicoli

Possono essere escluse dai veicoli le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e che si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio.

Le persone escluse in corso di viaggio ai sensi del comma precedente non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare (art. 31, D.P.R. 753/80).

## 17.2 Casi particolari

Possono essere escluse dai veicoli le persone malate o ferite che possono arrecare danno o incomodo agli altri viaggiatori.

La norma del precedente comma non si applica ai mutilati ed agli invalidi civili, agli invalidi per causa di guerra, di lavoro e di servizio, nonché ai ciechi e ai sordomuti. Dai servizi di pubblico trasporto possono essere escluse, in relazione alla peculiarità del sistema, le persone che per età, per condizioni fisiche o per manifesta incapacità ad utilizzare correttamente i servizi stessi possono arrecare danno a sé o agli altri ovvero ai veicoli ed agli impianti (art. 32, D.P.R. 753/80).

### **Art. 18 – Divieto di portare armi da fuoco**

Fermo restando quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione di armi nonché di tutela dell'ordine democratico e della sicurezza pubblica, è vietato portare con sé, nei veicoli, armi da fuoco cariche e non smontate.

Le munizioni devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Il divieto di cui al comma precedente non è applicabile agli agenti della forza pubblica, nonché agli addetti alla sorveglianza in ambito ferroviario. I trasgressori sono puniti con l'ammenda da euro 77,00 a euro 232,00 (art. 33, D.P.R. 753/80).

### **Art. 19 – Reclami contro il servizio**

Si rimanda al paragrafo dedicato alle modalità di reclamo riportato all'interno del capitolo "Tutela dei cittadini-utenti"

### **Titolo III – Bagagli, attrezzi sportivi e musicali, bambini e animali**

#### **Art. 20 – Trasporto bagagli o colli a mano**

Ad ogni viaggiatore è consentito il trasporto gratuito di un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm 50x30x25. Per il trasporto di ulteriori bagagli e comunque di bagagli che superino tali dimensioni, è dovuto il pagamento del biglietto ordinario. È vietato il trasporto di bagagli eccedenti le dimensioni di cm 80x45x25. Durante il viaggio devono essere collocati in modo da non arrecare fastidio, intralcio o ingombro per gli altri passeggeri.

Eccezioni:

- Strumenti musicali: è ammesso il trasporto gratuito di un solo strumento musicale per passeggero, purché riposto nell'apposita custodia con dimensioni non superiori a cm 150x50x20;
- Passeggini per bambini: nei mezzi di superficie sono ammessi in vettura a titolo gratuito se utilizzati per il trasporto di bambini e ripiegati in modo da rappresentare il minimo ingombro.

Sulle linee della metropolitana e sulle Ferrovie sono ammessi a titolo gratuito, attenendosi alle seguenti norme di comportamento:

- L'ingresso e l'uscita in stazione deve avvenire attraverso i varchi di maggiore larghezza appositamente predisposto;
- sulle scale mobili e sulle scale fisse i bambini devono essere tenuti in braccio o per mano e il passeggino deve essere ripiegato;
- dove presente, servirsi dell'ascensore;
- all'interno dei vagoni i passeggini vanno collocati in posizione tale da non creare intralcio agli altri passeggeri. Durante il viaggio occorre trattenerne il passeggino e bloccarne le ruote per evitare spostamenti in caso di brusche frenate.
- Biciclette: si rimanda all'appendice B.

Le condizioni e modalità per il trasporto di passeggeri con bicicletta al seguito sono consultabili al seguente link: <http://www.atac.roma.it/files/doc.asp?r=1879>

Il trasporto dei bagagli può essere limitato o rifiutato per particolari esigenze legate al servizio, a giudizio del personale di Atac.

#### **Art. 21 – Trasporto bambini**

I bambini fino al compimento del decimo anno d'età, viaggiano gratis sui mezzi AtacSpA, nel territorio di Roma Capitale, se accompagnati da un adulto.

#### **Art. 22 – Trasporto animali**

##### **22.1 Cani**

Sono ammessi in vettura, previo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria, i cani di piccole e medie dimensioni. Sono ammessi al trasporto gratuito solo i cani guida in accompagnamento a non vedenti.

Tutti i cani - al massimo due per vettura - devono essere muniti di guinzaglio e museruola a panierino ed essere in adeguate condizioni igieniche. L'accesso è consentito dalla parte posteriore delle vetture ed al primo ed ultimo vagone della metropolitana.

22.2 Gatti, uccelli e piccoli animali	È permesso il trasporto, a tariffa ordinaria, in gabbie o ceste di dimensioni non superiori a cm 25x45x80. Gli accompagnatori di animali sono tenuti al risarcimento di eventuali danni provocati a persone, vetture o cose.
---------------------------------------	---

#### **TITOLO IV – Oggetti rinvenuti**

<b>Art. 23 – Oggetti rinvenuti</b>	Si rimanda al paragrafo 8.6 dedicato agli oggetti smarriti all'interno del capitolo "Tutela dei cittadini-utenti".
------------------------------------	--

#### **TITOLO V - Responsabilità**

##### **Art. 24 – Responsabilità**

24.1 Responsabilità per interruzioni, ritardi, soppressione di corse e simili anomalie	Atac non assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti da interruzioni, ritardi, soppressioni di corse e simili anomalie, determinate da caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo, ordine delle Autorità.
24.2 Responsabilità per fatto degli agenti	Atac non risponde dell'operato dei propri agenti e delle persone di cui si serve per l'esecuzione del trasporto quando operano dietro richiesta del cliente per prestazioni che non incombono alle Società stesse o quando operano al di fuori delle mansioni loro attribuite.
24.3 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni	Atac non risponde delle conseguenze derivanti dalla inosservanza delle prescrizioni che fanno carico ai clienti.
24.4 Responsabilità per danno alle persone	Se il cliente subisce un danno in conseguenza di anomalie verificatesi nell'esercizio, Atac ne risponde se non provano di avere adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno.

## Regolamento biciclette

### Linee di superficie

1. L'utente che accede con bicicletta sui mezzi pubblici è personalmente ed esclusivamente responsabile dei danni che la stessa può provocare a se stesso, a cose e persone. Pertanto deve prestare la massima attenzione durante le operazioni di salita e discesa, nel prendere posizione negli spazi individuati nel successivo punto 6, mantenendo costantemente sotto controllo la bicicletta trasportata, con particolare riferimento alle sue parti sporgenti; la bicicletta, in relazione soprattutto alle ruote, deve essere pulita;
2. l'accesso è ammissibile solamente qualora le condizioni locali, in termini di affollamento della vettura, lo consentano in maniera agevole;
3. ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta;
4. su ogni vettura non può essere presente più di una bicicletta non pieghevole;
5. i possessori di abbonamento Metrebus usufruiscono gratuitamente del servizio di trasporto della bicicletta. Tutti gli altri, oltre al proprio titolo di viaggio, devono acquistare un biglietto a parte per il trasporto della bicicletta;
6. **per biciclette non pieghevoli:** poiché la bicicletta dovrà essere posizionata utilizzando esclusivamente lo spazio per la carrozzella per disabili, **l'accesso è ammesso solamente se tale spazio è presente sul mezzo pubblico ed è agevolmente disponibile;** sui tram di seguito indicati lo spazio in questione è ubicato in corrispondenza della prima e ultima porta; qualora con bici già a bordo sul mezzo, debba salire a bordo e prendere posizione un passeggero diversamente abile con carrozzella, l'utente con bicicletta dovrà liberare lo spazio scendendo dal mezzo pubblico;
7. all'interno del mezzo pubblico la bicicletta deve essere:
  - a. costantemente tenuta dall'utente che la trasporta, in maniera da evitarne la caduta; a tal fine, l'utente **con bici non pieghevole** è tenuto ad utilizzare sistemi di tenuta (cinghie od altro) a sua cura e responsabilità con i quali fissare la bici ai mancorrenti ed appigli presenti,
  - b. collocata in maniera tale da non costituire intralcio, disturbo o pericolo alla salita/discesa ed ai movimenti a bordo dei passeggeri;
8. sono ammesse solamente biciclette monoposto a trazione esclusivamente umana e quindi senza alcun tipo di motore;
9. i possessori di biciclette devono attenersi ad eventuali ulteriori disposizioni impartite direttamente o mediante diffusione sonora dal personale Atac;
10. **per biciclette non pieghevoli:** in caso di necessità di evacuazione in emergenza di un bus, la bicicletta, al fine di non arrecare intralcio alle operazioni in questione, dovrà essere lasciata a bordo e recuperata successivamente. Viceversa, in caso di evacuazione in emergenza di un tram, vista la vicinanza alle porte di salita/discesa passeggeri, la bicicletta dovrà essere rimossa prima possibile dal tram al fine di non intralciare le operazioni di evacuazione.

### Biciclette pieghevoli

Il trasporto è consentito, senza limitazioni di orari e di tipologie di bus e tram, alle biciclette pieghevoli aventi dimensioni, da chiuse, non superiori a cm 110 X 80 X 40.

### Biciclette non pieghevoli

Il trasporto è consentito sulle linee e nelle fasce orarie di seguito indicate:

- a. Linee bus 83, 118, 412, 715, 772, 791 e 911:
  - Festivi e mese di Agosto : intero orario;
  - Feriali (non Agosto) : da inizio servizio alle ore 7, intervallo ore 10-12 e dalle 20 a fine servizio;

- b. Linee bus 120F e 180F :
- festivi: intero orario;
  - feriali: linee non attive;
- c. Tram esclusivamente a piano ribassato e dotati di spazio per carrozzella per disabile (serie 9100 e 9200) linee 2, 3 e 8 (normalmente servite dai tram serie 9100 e 9200):
- Festivi e mese di Agosto : intero orario;
  - Feriali (non Agosto) : da inizio servizio alle ore 7, intervallo ore 10 ÷ 12 e dalle 20 a fine servizio;
- linee 5, 14 e 19 : (saltuariamente servite dai tram serie 9100 e 9200) :
- Stessi orari delle altre linee ma esclusivamente se presenti tram serie 9100 e 9200.

#### Linee A, B-B1 e C della metropolitana e ferrovia Roma-Lido

In modalità temporanea e sperimentale, è ammesso il trasporto di biciclette al seguito sulle linee A, B-B1 e C della metropolitana e sulla Ferrovia Roma-Lido secondo le seguenti modalità.

Metropolitana Linea A, B-B1 e C	giorni feriali escluso il sabato escluso mese di Agosto	sabato e festivi e mese di Agosto
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dall'inizio del servizio alle ore 07:00</li> <li>▪ dalle ore 10 alle ore 12</li> <li>▪ dalle ore 20:00 fino al termine del servizio</li> </ul>	intera durata del servizio
Roma-Lido	giorni feriali escluso il sabato e mese di Agosto	sabato e festivi e mese di Agosto
direzione Lido di Ostia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dall'inizio del servizio alle ore 12:30</li> <li>▪ dalle ore 20:00 fino al termine del servizio</li> </ul>	intera durata del servizio
direzione Roma	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dall'inizio del servizio alle ore 07:00</li> <li>▪ dalle ore 10:30 alle ore 13:00</li> <li>▪ dalle ore 16:00 fino al termine del servizio</li> </ul>	intera durata del servizio

Sulla linea A non sono accessibili per il trasporto delle biciclette le stazioni di Spagna, Barberini, Repubblica, Termini, Vittorio Emanuele e San Giovanni.

Su tutte le suddette linee, sono ammesse gratuitamente le biciclette pieghevoli, aventi dimensioni da chiuse non superiori a cm 110x80x40, in tutti i giorni e per tutta la durata del servizio.

Condizioni e modalità per il trasporto di passeggeri con bicicletta al seguito:

- Ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta al seguito.
- I possessori di abbonamento Metrebus usufruiscono gratuitamente del servizio di trasporto della bicicletta. Tutti gli

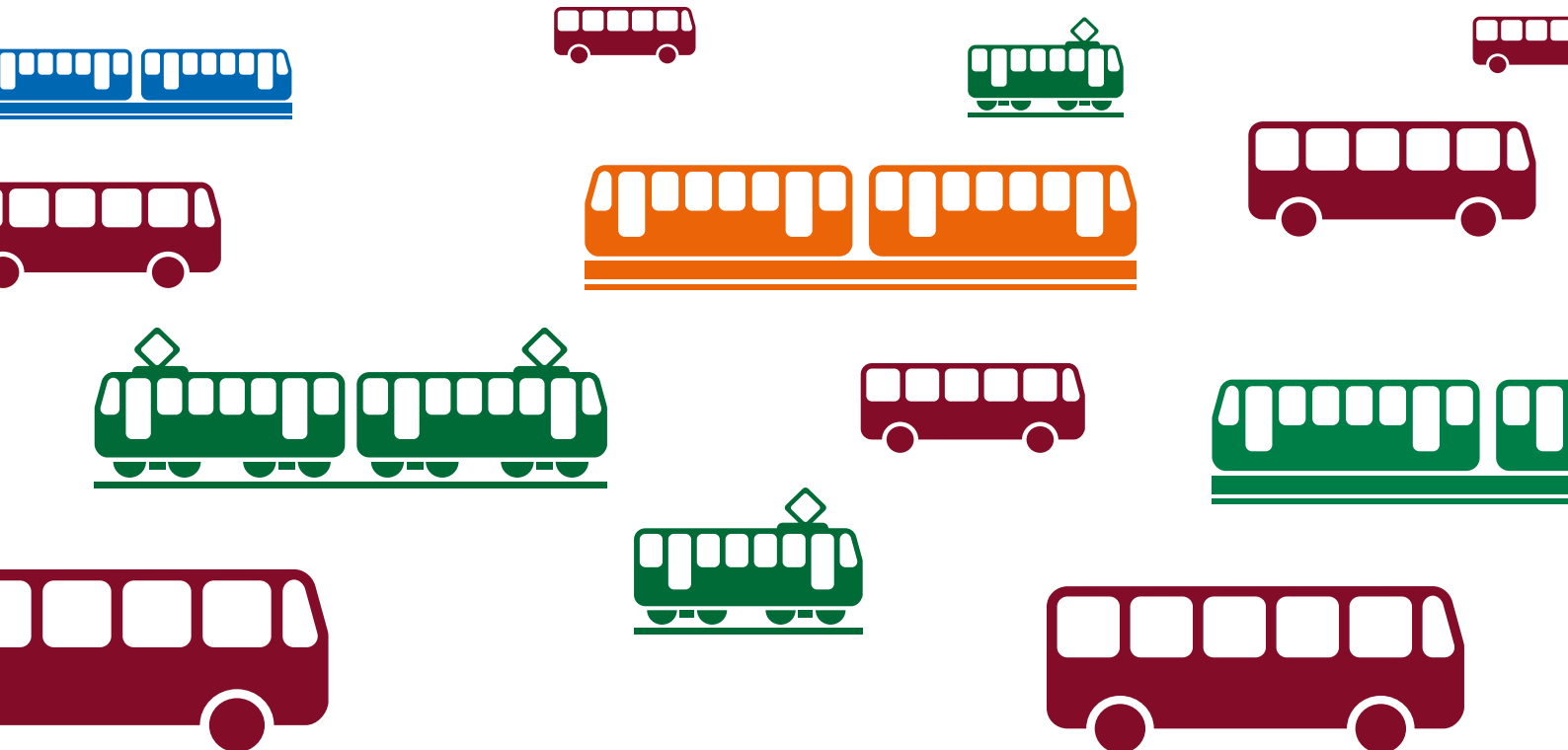
- altri, oltre al proprio titolo di viaggio, devono acquistare un biglietto a parte per il trasporto della bicicletta.
- Chi viaggia con bicicletta al seguito è personalmente responsabile dei danni che provoca a cose e persone (compreso se stesso). Pertanto deve prestare la massima attenzione sia durante il viaggio sia nei percorsi di ingresso ed uscita dal treno e dalla stazione assicurandosi, in particolare, che le ruote siano pulite.
  - Nelle stazioni provviste di ascensori, per i viaggiatori con bicicletta al seguito è obbligatorio l'uso degli ascensori, fermo restando il diritto di precedenza per i viaggiatori senza bicicletta al seguito.
  - Nelle stazioni sprovviste di ascensori o in quelle ove gli stessi risultano temporaneamente fuori servizio è comunque vietato condurre biciclette:
    - in rampe di scale fisse di larghezza inferiore a 2 metri
    - sulle scale mobili
    - su rampe di scale fisse quando la scala mobile parallela è fuori servizio.
  - Nei casi in cui per osservanza dei precedenti obblighi e/o divieti, il passeggero con bicicletta al seguito si trovi impossibilitato ad entrare o uscire dalla stazione deve recarsi in altra stazione ove ciò sia consentito.
  - Il passeggero con bicicletta al seguito è ammesso solo sulla prima carrozza nella direzione di marcia del treno, per la Metro C deve invece utilizzare le porte della seconda e della quinta carrozza indicate tramite apposito pittogramma sulle corrispondenti porte di banchina.
  - L'ingresso e l'uscita in stazione deve avvenire attraverso il varco di maggiore larghezza facendo attenzione a non invadere lo stesso varco con la bicicletta.
  - I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta al seguito solo se accompagnati da un adulto.
  - All'interno della carrozza la bicicletta al seguito deve essere:
    - tenuta saldamente per evitarne la caduta
    - posta, comunque, in modo tale da non costituire intralcio o disturbo all'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio dell'esercente.
  - Sono ammesse solo biciclette monoposto a trazione normale, quindi senza alcun tipo di motore.
  - I passeggeri con bicicletta al seguito devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale direttamente od a mezzo di diffusione sonora.
  - In caso di eccessivo affollamento delle vetture, i passeggeri con bicicletta al seguito possono essere invitati dal personale di stazione ad attendere un convoglio successivo.
  - In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, la bicicletta deve essere lasciata a bordo o in caso di uscita dalle stazioni in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabile, la bicicletta è restituita al proprietario dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento.
  - In caso di affollamento delle stazioni, anche nei periodi consentiti, il personale di presenziamento delle stazioni può vietare temporaneamente l'accesso dei viaggiatori con bicicletta al seguito.
  - All'interno della stazione non è consentito montare in sella: la bicicletta deve essere spinta a mano, seguendo, ove presenti, gli appositi percorsi contrassegnati dal simbolo seguente ed usando ogni cautela per evitare intralci.





- All'interno della stazione, nei percorsi in piano, i passeggeri con bicicletta al seguito devono camminare a ridosso della parete, portando la bicicletta dalla parte della parete stessa e tenuta in spalla durante il percorso lungo le scale fisse nelle stazioni ove possibile nel rispetto del regolamento.
- All'interno di alcune stazioni elencate nelle tabelle delle dotazioni contenute nei paragrafi 3.1, 3.2 e 3.3, nella zona di atrio aperta al pubblico, è disponibile un'area, appositamente attrezzata per la sosta, come parcheggio di interscambio bici/metro che può essere utilizzata:
  - se è ancora disponibile uno stallo non utilizzato su entrambi i lati
  - in modo da non intralciare e/o impedire la ripresa del mezzo da parte degli altri utilizzatori degli stalli.
- La sosta è consentita anche durante l'intervallo di sospensione del servizio viaggiatori.
- I gruppi numerosi (più di 5 biciclette) devono segnalare la propria presenza al numero 0646954037 (Pianificazione Rete e Infomobilità) o alla e-mail [infomobilita@atac.roma.it](mailto:infomobilita@atac.roma.it), con un anticipo di almeno 24 ore, per ricevere la necessaria assistenza.
- Atac S.p.A. non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non garantisce eventuali danni o furti alle biciclette lasciate in sosta.

**Atac SpA**  
Via Prenestina, 45  
00176 Roma  
[atac.roma.it](http://atac.roma.it)



Oggetto: Condivisione della Carta della Qualità dei Servizi del Trasporto Pubblico e dei servizi complementari di Atac S.p.A. – edizione 2019

In esito all'incontro con le Associazioni dei Consumatori del 30 dicembre 2019, promosso dall'Assessorato allo Sviluppo economico, Turismo e Lavoro e dall'Assessorato alla Città in Movimento, hanno condiviso il testo del documento in oggetto le seguenti Associazioni:

Associazione	Firma
FEDERCONSUMATORI ROMA-LAZIO	Pietro Dominato
" "	Dalewa Caputo
ADUSREF	Mario Caputo
LEGA CONSUMATORI REGIONE LAZIO	Antonio
Agenzia Servizi Pubblici Rm Capitale	Luca M. Batti
ADOC	Per delega Antonio
AECI	Per delega Antonio

Roma, 30/12/2019