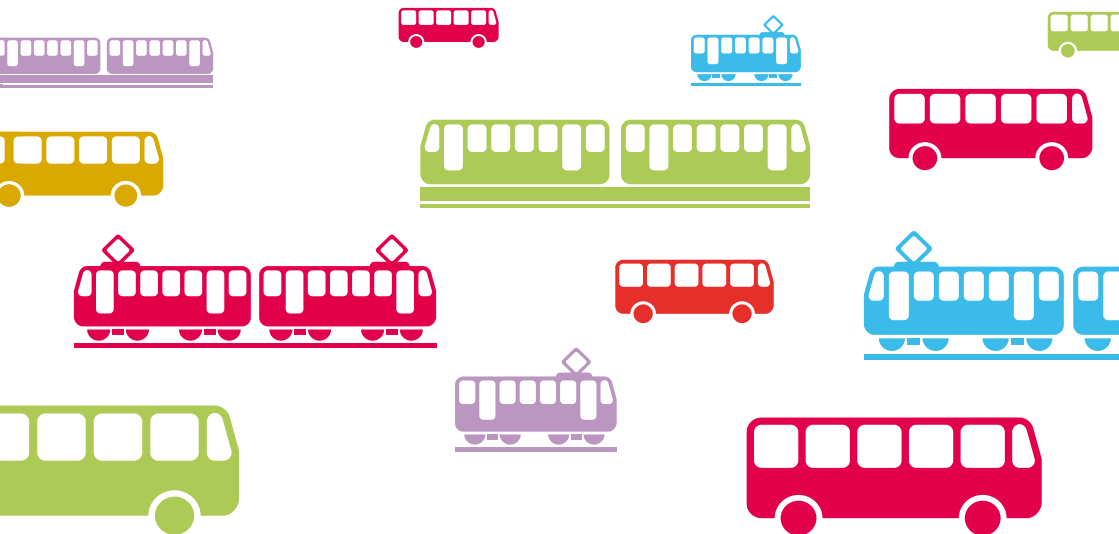


atac

ROMA



Carta dei Servizi 2012



È passato un anno dalla prima volta che ho firmato come amministratore delegato di Atac la Carta dei Servizi, il documento che suggella il rapporto tra azienda e cittadinanza. Sono stati mesi vissuti con grande soddisfazione e qualche inevitabile difficoltà. E sono molto lieto di esser di nuovo qui a rinsaldare con i nostri clienti il patto siglato un anno fa, con la chiara consapevolezza che Atac ha fatto tanto nel tempo che è trascorso. Siamo anche consapevoli che molti giudicano che non sia abbastanza, ma a tutti costoro chiediamo ancora un po' di pazienza. I risultati che presentiamo con questo documento credo meritino un'apertura di credito verso Atac, che noi ci impegniamo a onorare, come abbiamo dimostrato di saper fare, nei prossimi dodici mesi.

Avevamo promesso di concentrare l'attenzione sulla qualità del servizio, e posso garantire che molto è stato fatto. Soprattutto abbiamo provato a dare contenuto alla parola "qualità", che non può esaurirsi nel rispetto asettico dei programmi d'esercizio. Dare qualità del trasporto, per la nuova Atac, significa avere cura del cliente. Ciò implica regolarità, puntualità, decoro, attenzione. Lo sforzo più grande che abbiamo fatto, perciò, è stato quello di "aprirci" all'ascolto dei clienti. Abbiamo attivato dei tavoli con varie associazioni, fra le quali quelle dei consumatori, e creato il servizio di Customer Care. E non abbiamo certo intenzione di fermarci qui.

Siamo consapevoli della nostra responsabilità. Dobbiamo più che compensare col nostro lavoro anche i sacrifici che la nuova manovra tariffaria ha imposto ai cittadini e rispondere con i fatti alla critica più comune che abbiamo sentito in questi mesi: il servizio costa di più ma non è ancora soddisfacente. È vero: non dobbiamo nasconderci dietro un dito, ma neanche nascondere l'enorme complessità delle questioni che siamo chiamati a risolvere. Il trasporto pubblico cittadino porta con sé un pesante debito manutentivo e finanziario, che rende assai difficile assicurare quel servizio di qualità che sappiamo essere nostro dovere offrire ai viaggiatori.

Però, se guardiamo per una volta il bicchiere mezzo pieno, scopriamo che grazie alle operazioni di risanamento svolte nell'anno passato siamo in grado di procedere alla fornitura di 399 nuovi autobus. Nuovi mezzi significa più decoro, più regolarità, più comfort: significano più qualità. E questa è una prima risposta. Poi abbiamo investito risorse importanti su tutto il settore metropoli, dalla linea Roma-Civitacastellana-Viterbo alla Roma-Lido fino al progetto per il rifacimento di 11 stazioni delle metropolitane A e B. Abbiamo investito sulla rete di superficie con il restyling di due centri nevralgici per il traffico di superficie, quali piazza San Silvestro e piazza Cavour, e di alcuni dei principali capolinea dei bus. Stiamo investendo massicciamente anche sulla comunicazione di esercizio, perché rimaniamo convinti che una buona informazione ai cittadini sul servizio serve a raffreddare molte delle tensioni che agitano la mobilità cittadina. Serve a dare qualità al servizio.

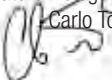
Se tutto questo è stato possibile nonostante la crisi economica, malgrado l'aumento vertiginoso del costo del carburante e il taglio importantissimo dei trasferimenti che abbiamo subito, è solo grazie all'impegno e all'apporto che i lavoratori di Atac hanno saputo e voluto fornire con grande senso di responsabilità.

Quest'anno siamo chiamati a sfide ancora più difficili. Per questo è opportuno confermare nella Carta dei Servizi le linee guida alle quali ci sentiamo obbligati: trasparenza, concretezza, qualità. Un percorso che abbiamo tracciato e che ci impegniamo a perseguire con identica e rinnovata passione, consapevoli del ruolo centrale che Atac riveste per la città e per tutti quei milioni di clienti che ogni giorno viaggiano con noi.

Grazie

L'Amministratore Delegato Atac SpA

Carlo Tosti



Indice

1 La Carta dei Servizi	4
2 Presentazione di Atac	6
3 I servizi offerti	7
Trasporto pubblico di superficie	7
Trasporto pubblico su metropolitana	9
Trasporto pubblico su ferrovia metropolitana	13
Sosta tariffata su strada	18
Sosta di scambio	19
Servizio scolastico	21
BusAbile	22
Servizio turistico - Trambus Open	23
Servizio di noleggio tram storici	24
Attività Cinenoleggi	24
4 Accessibilità e servizi per le persone con disabilità	25
Servizi di superficie	25
Linee di metropolitana	25
Ferrovia metropolitana	28
Sosta	29
Servizio turistico - Trambus Open	29
5 L'attenzione alla qualità	30
Impegni 2012 e risultati 2011	30
Certificazioni di qualità	32
Indagini di customer satisfaction	33
Segnalazioni dei cittadini-utenti	33
6 Tariffe e modalità di acquisto	35
Trasporto pubblico	35
Sosta tariffata su strada	47
Sosta di scambio	48
Servizio Scolastico	49
BusAbile	49
Servizio turistico - Trambus Open	50
Servizio di noleggio Tram storici e Cinenoleggi	51

7 Comunicazione, informazione e assistenza	52
8 Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi	55
Trasporto pubblico (superficie e metropolitana)	55
Sosta tariffata su strada	63
Parcheggi di scambio	64
Servizio scolastico	64
Servizio turistico - Trambus Open	65
9 Tutela dei Cittadini-utenti	67
Copertura assicurativa	67
Oggetti smarriti	69
Sciopero	70
Contestazione sanzioni	71
Penalità per il disservizio	72

1 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con il quale Atac, gestore del trasporto pubblico della città di Roma (bus, tram, metropolitane, ferrovia metropolitana e servizi dedicati¹) e della sosta (tariffata su strada e di scambio), stringe un “patto” con la città e con i cittadini, dichiarando gli obiettivi di qualità e quantità dei servizi offerti dall’azienda che si intendono raggiungere nell’anno.

Con questa pubblicazione Atac:

- fornisce informazioni sui servizi erogati
- descrive gli indicatori di qualità ed i relativi obiettivi nonché i margini di miglioramento
- favorisce la partecipazione e la condivisione degli obiettivi di qualità con utenti e cittadini.

La Carta, quindi, rappresenta uno strumento di verifica periodica dell’efficacia delle strategie perseguite e della gestione operativa nonché uno stimolo al miglioramento continuo.

Le fonti normative

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull’erogazione dei servizi pubblici
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 - Qualità dei servizi pubblici
- Norma UNI 10600:2001 del luglio 1997 - Presentazione e gestione dei reclami rientranti nell’ambito di applicazione della Carta della Mobilità
- 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 regionale 16 luglio 1998, n. 30 - Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale
- Legge 30 luglio 1998, n. 281 - Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti
- D.lgs 30 luglio 1999, n. 286 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell’art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo
- Deliberazione Giunta Comunale 14 settembre 2005, n. 477 - Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Roma
- Deliberazione Giunta Comunale 14 settembre 2005, n. 475 - Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Roma
- Deliberazione Giunta Comunale 14 settembre 2005, n. 474 - Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Roma
- Deliberazione Giunta Comunale 7 marzo 2007, n. 81 - Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Roma
- Contratto di Servizio sottoscritto il 31 ottobre 2007 con la Regione Lazio

¹ Attualmente i servizi vengono gestiti da Atac e lo saranno fino all’aggiudicazione della gara bandita da Roma Capitale.

- Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008), Art. 2, Comma 461
- Deliberazione Consiglio Comunale n. 36 del 30 marzo 2009
- Uni En Iso 9001:2008, Uni En Iso 14001:2004, Sa8000:2008
- Deliberazione Giunta Comunale 24 marzo 2010, n. 84, Presa d'atto della scissione parziale del ramo d'azienda di ATAC S.p.A. e costituzione dell' "Agenzia" Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.
- Deliberazione Giunta Capitolina 03 febbraio 2012, n. 35, Proroga dei Contratti di Servizio tra Roma Capitale ed ATAC S.p.A. per i servizi di trasporto pubblico locale e mobilità privata sino al 31 dicembre 2012.

I principi generali

La Carta si ispira e garantisce il rispetto dei sei principi generali dettati dal DPCM del 30/12/98: 1) eguaglianza; 2) imparzialità per tutti coloro che intendono usufruire dei servizi Atac; 3) continuità e regolarità dei servizi (salvo cause di forza maggiore); 4) efficienza ed efficacia; 5) tutela ambientale; 6) partecipazione e trasparenza.



2 Presentazione di Atac

Atac, con circa 12 mila dipendenti, è una delle più grandi aziende del trasporto pubblico attualmente operanti in Europa (la prima in Italia).

L'Azienda, al servizio del territorio di Roma Capitale, che ricopre un'area di 1.300 kmq e che ingloba un bacino di utenza di circa 3 milioni di cittadini, nel 2011 ha prodotto 160 milioni di chilometri, con oltre 2.400 veicoli, tra bus, tram, treni della metro e delle ferrovie.

Si ricorda che, oltre al servizio di trasporto pubblico in superficie e su ferro nonché alle attività di supporto alla mobilità, quali la gestione dei parcheggi di scambio e su strada, l'offerta negli ultimi anni è stata arricchita di ulteriori servizi tra i quali i trasporti turistici e scolastici nonché il noleggio.



Nel dettaglio i servizi erogati da Atac, e descritti in questo documento, sono:

- trasporto di linea urbano di superficie²
- trasporto di linea urbano di metropolitana
- trasporto urbano ed extraurbano su ferrovia leggera
- rete di vendita dei titoli di viaggio e di sosta
- sosta su strada a pagamento
- sosta di interscambio
- servizi dedicati³ (servizio scolastico e BusAbile)
- servizio turistico attraverso Trambus Open (società tra Atac, azionista al 60%, e Les Cars Rouges)
- servizio di noleggio tram storici.



² Si ricorda che una parte del trasporto urbano di superficie è gestito da Roma Tpl e che non viene trattato in questo documento.

³ Si veda nota 1.

3 I servizi offerti

Trasporto pubblico di superficie

Il servizio di trasporto di superficie gestito da Atac, si articola in tre modalità (autobus, filobus e tram) lungo una rete che si snoda per oltre 3.500 chilometri di linee e che serve in modo capillare tutta la città di Roma.

Sulla rete di superficie⁴ sono attive 322 linee servite da bus, 4 servite da bus elettrici, 2⁵ da filobus e, infine, 5 da tram.

Dati strutturali⁶

Parco mezzi



2.098 bus
165 tram
30 filobus

Km di linee⁷

3.571

Numero fermate

7.068

Numero linee

333

di cui: linee autobus

322

linee con bus elettrici

4

linee tram

6⁸

linee filobus

2⁵

tra cui 27 notturne, 10 cimiteriali, 30 festive (di cui 6 attive solo nei giorni festivi)

Distanza media delle fermate (metri)⁹

394

Copertura giornaliera (ore)

24

Volume di produzione (vett.km)¹⁰

109.711.949

Passeggeri trasportati nel 2011¹¹

1.132.349.299



⁴ Le 24 linee che nei giorni festivi cambiano percorso sono state conteggiate due volte.

⁵ Al 31/12/2011 le linee filoviarie erano 2 (90 e 90D) mentre attualmente è rimasta solo la 90 express.

⁶ I dati strutturali sono aggiornati al 31/12/2011 ad eccezione degli orari del servizio aggiornati alla data di stampa.

⁷ Questa grandezza si ottiene sommando la lunghezza espressa in km di tutte le linee gestite dall'Atac. Nel calcolo delle lunghezze chilometriche le linee circolari vengono conteggiate con la lunghezza complessiva del giro e le linee festive cui corrisponde anche una linea feriale vengono conteggiate una sola volta.

⁸ Attualmente la linea 3, a causa di lavori in corso sui binari, è gestita con bus, di conseguenza le linee servite da tram attive sono 5.

⁹ La distanza media tra fermate è relativa a tutti i percorsi standard della rete di TPL Atac diurna (comprese linee express, cimiteriali, ecc.).

¹⁰ Vett.km: chilometri percorsi complessivamente dalle vetture utilizzate per il servizio.

¹¹ Sono inclusi anche i passeggeri trasportati da Roma Tpl.

Frequenza dei passaggi (intervalli minimi e massimi e frequenza media)

Linee	%	Giorni feriali				Giorni festivi	
		orario invernale (int. min - max e medio)		orario estivo (int. min - max e medio)		tutto l'anno (int. min - max e medio)	
		di punta (7 - 9) (17 - 19)	di basso utilizzo (11 - 13) (14 - 16)	di punta (7 - 9) (17 - 19)	di basso utilizzo (11 - 13) (14 - 16)	di punta (11 - 13) (17 - 19)	di basso utilizzo (7 - 9) (14 - 16)
Express	2%	5' - 9' media 6'	5' - 9' media 6'	5' - 10' media 7'	6' - 10' media 8'	7' - 11' media 10'	7' - 18' media 11'
Urbane ad alta frequenza	12%	4' - 10' media 8'	4' - 10' media 8'	4' - 10' media 8'	4' - 10' media 8'	6' - 10' media 8'	6' - 10' media 8'
Urbane a media frequenza	49%	10' - 20' media 14'	10' - 20' media 15'	10' - 20' media 15'	10' - 20' media 15'	11' - 20' media 17'	11' - 20' media 16'
Urbane a bassa frequenza	30%	20' - 60' media 33'	21' - 60' media 33'	21' - 60' media 32'	21' - 60' media 32'	22' - 60' media 35'	21' - 60' media 35'
Esatte (ad orario)	2%	28' - 60' media 47'	25' - 60' media 45'	28' - 60' media 47'	25' - 60' media 45'	20' - 60' media 38'	22' - 60' media 39'
Notturne (ad orario)	5%	15' - 60' media 26'	15' - 60' media 38'	15' - 60' media 26'	15' - 60' media 38'	15' - 60' media 26'	15' - 60' media 38'



Express - linee veloci (ad alta frequenza) caratterizzate da percorsi lunghi con poche fermate.



Esatte - linee ad orario perlopiù periferiche, con gli orari dei passaggi indicati ad ogni fermata.



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

- **ad alta frequenza (intervallo massimo inferiore a 10 minuti)** - collegano perlopiù aree interessate da alto afflusso di persone (scuole, ospedali, ASL, stazioni ferroviarie, zone ad alta densità abitativa ecc...). Nella definizione del valore medio delle frequenze, sono escluse le linee scolastiche e le cimiteriali, che per la loro specificità sono caratterizzate da intervalli dei passaggi non omogenei, sia nell'arco del giorno che dell'anno.

- **a media e a bassa frequenza (intervallo massimo superiore a 10 minuti)** - attraversano e collegano i percorsi delle linee express, delle urbane ad alta frequenza e delle linee ferroviarie (metropolitane e ferrovie regionali), assicurando la capillarità della rete di trasporto pubblico.



Notturne - linee ad orario attive dopo la mezzanotte e fino alle 5.30 circa del mattino, con gli orari dei passaggi indicati ad ogni fermata. Hanno una programmazione legata al giorno della settimana e non al periodo dell'anno, pertanto gli orari di punta si riferiscono alla programmazione effettuata la notte del venerdì e quella del sabato, mentre gli orari di basso utilizzo sono effettuati la notte dalla domenica al giovedì.



Dotazione capolinea, fermate, nodi e/o parcheggi di scambio

Impianti	Capolinea	Fermate	Altro
Prisma/tavoletta porta orario	●	● (linee esatte e linee notturne e linee cimiteriali)	
Pannelli informazioni e mappe	con pensiline	con pensiline	
Palina elettronica con display		● ¹²	
Meb ¹³	a maggiore affluenza	a maggiore affluenza	● ¹⁴
Mebit ¹⁵			● ¹⁶

Trasporto pubblico su metropolitana

Il servizio di metropolitana viene erogato sulle due linee A e B per un'estensione complessiva della rete pari a circa 37 km.

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); il servizio giornaliero viene erogato mediante l'impiego di 33 treni.

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 34 minuti. L'erogazione giornaliera del servizio è garantita da 21 treni.

La tratta Bologna-Conca d'Oro della diramazione B1, aperta all'esercizio il giorno 13 giugno 2012, si innesta nella stazione di Piazza Bologna dell'esistente linea B ed è dotata di tre nuove stazioni (Annibaliano/S.Agnese, Libia, Conca d'Oro). Il tracciato è interamente sotterraneo, la lunghezza complessiva dei due binari, pari e dispari, è rispettivamente di km 3,608 e km 3,751.

¹² Ad oggi sono circa 300 le fermate di superficie dotate di display a messaggio variabile.

¹³ Emettitori automatiche di biglietti.

¹⁴ Le MEB sono presenti presso i seguenti impianti:

- Policlinico Gemelli,
- Camping Aurelia,
- Parcheggio Gianicolo,
- Aeroporto Ciampino.

¹⁵ Emettitori automatiche esclusivamente di Bit.

¹⁶ Le Mebit sono collocate esclusivamente all'interno di spazi chiusi (Municipi, Ospedali, ecc.) e in alcune stazioni della metropolitana.

Dati strutturali¹⁷

	Linea A		Linea B-B1	
	Anagnina-Battistini	Laurentina-Rebibbia	Laurentina-Conca d'Oro	
Orario di inizio e fine servizio				
Lunedì-giovedì	5.30-23.30	5.30-23.30	5.32-23.26	
Venerdì	5.30-1.30	5.35-1.30	5.32-1.30	
Sabato	5.30-1.30	5.30-1.27	5.33-1.30	
Domenica e festivi	5.30-23.30	5.30-23.30	5.33-23.27	
Lunghezza percorso (km)	18,424	18,151	16,403	
Stazioni	27	22	18	
Tempo di percorrenza	41 min	34 min	32 min	
Treni (parco rotabili)	45		39	
Volume di produzione (vett.km) ¹⁸	19.287.585	14.729.428	nd	
Passeggeri trasportati nel 2011	331.598.830			

Frequenza dei passaggi (intervalli minimi e massimi)

Linea	Giorni feriali				Sabato e festivi	Orario inizio e fine del servizio	
	orario invernale (min - max)		orario estivo (agosto) (min - max)		tutto l'anno (min - max)	lunedì-giovedì e festivi	venerdì e sabato
	ora di punta	ora di morbida (escl. fascia serale)	ora di punta	ora di morbida (escl. fascia serale)	nell'arco del giorno (escl. fascia serale)		
Linea A	2'50"	3'30"- 4'00"	3'40"	4'00"- 4'15"	3'40"- 5'00"	5'30" 23'30"	5'30" 1'30"
Linea B-B1							
Tratta comune B-B1 Laurentina/Bologna	3'	4'30"	3'	4'30"	4'30"		
Tratta diramata B Bologna/Rebibbia	4'30"	9'	4'30"	9'	9'		
Tratta diramata B1 Bologna/Conca d'Oro	9'	9'	9'	9'	9'		



¹⁷ Si veda nota n. 6.

¹⁸ Si veda nota n. 10.

Dotazione Stazioni Linea A

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	Acc. bici	WC	Locali commerciali	MEB ¹⁹	Biglietterie Atac	Parcheggio
Battistini	■	■	■	■		4	■	■ PS
Cornelia	■	■	■	■		5	■	
Baldo degli Ubaldi	■	■	■	■		4		■
Valle Aurelia	■	■	■	■	■	3		■ PS
Cipro - Musei Vaticani	■	■	■	■	■	4		■ PS
Ottaviano - S. Pietro			■			5	■	
Lepanto			■			3	■	
Flaminio	■		■			4		
Spagna	■	▼				6	■	■
Barberini	■					4		
Repubblica	■					4		■
Termini	■					8 ²⁰	■	■
Vittorio Emanuele	■					4		
Manzoni	■	■	■	■		3		
S. Giovanni	■					4		
Re di Roma	■	■	■			4		■
Ponte Lungo	■	■	■			3		■
Furio Camillo	■	■	■			3		■
Colli Albani			■			4		■
Arco di Travertino			■			3		■
Porta Furba - Quadraro			■			3		■
Numidio Quadrato			■			4		
Lucio Sestio			■			3		
Giulio Agricola			■			3		
Subaugusta		■	■			5		
Cinecittà		■	■			3		■ PS
Anagnina			■		■	5	■	■ PS

▼ uscita Trinità dei Monti - PS Parcheggio di scambio



¹⁹ Si veda nota n. 13.

²⁰ I lavori di ammodernamento della stazione Termini potrebbero impedire l'accessibilità di alcune MEB.

Dotazione Stazioni Linea B

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	Access. bici	WC	Locali commerciali	MEB ²¹	Biglietterie Atac	Parcheggio
Rebibbia		■	■	■	■	3 ²²		■ PS
Ponte Mammolo	■	■	■ p 10 posti	■	■	4	■	■ PS
S.M. del Soccorso		■	■	■		3		■ PS
Pietralata		■	■	■	■	3		■
Monti Tiburtini		■	■	■	■	3		■
Quintiliani		■	■	■		1 ²²		■
Tiburtina	■	■	■	■	■	5		■ PS
Bologna	■	■	■	■	■	4		■
Policlinico	■	■	■	■	■	6		■
Castro Pretorio	■	■	■	■	■	4		■
Termini	■	■	■	■		10 ²³		■
Cavour		montascale		■	■	4		■
Colosseo	■	montascale		■	■	3		
Circo Massimo		montascale		■	■	3 ²²		
Piramide	■	■	■ p 10 posti	■	■	6		■
Garbatella	■	■	■	■	■	3		■
Basilica S. Paolo	■	■	■ p 10 posti	■	■	4		■
Marconi		■	■	■	■	2		■
Eur Magliana	■	■	■	■	■	4		■ PS
Eur Palasport		■	■ p 12 posti	■	■	3 ²²		■
Eur Fermi		■	■ p 12 posti	■	■	2 ²²	■	■
Laurentina	■	■	■	■	■	4	■	■ PS

PS Parcheggio di scambio - Px posti Parcheggio per x biciclette

Dotazione Stazioni Tratta B1

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	Access. bici	WC	Locali commerciali	MEB	Biglietterie Atac	Parcheggio
Sant'Agnese/Annibaliano	■	■	■	■		4		in costruzione
Libia	■	■	■	■		3		
Conca d'Oro	■	■	■	■		6	■	in costruzione

Dotazione treni

	Linea A	Linea B-B1
Indicazione percorso e stazioni	●	●
Annuncio vocale di prossima fermata	●	●
Avisatore acustico apertura/chiusura porte	●	●
Video informativi a bordo	●	●

²¹ Si veda nota n.13.

²² In ognuna di queste stazioni è presente anche una Mebit.

²³ Si veda nota n.20.

Informazioni fisse in stazione

	Linea A	Linea B-B1
Mappa delle metro e delle ferrovie metropolitane a Roma	●	●
Mappa di Roma e del centro città	●	●
Mappa stradale della zona limitrofa la stazione con indicazione dei percorsi del trasporto urbano di superficie	●	●
Mappa del servizio di superficie extraurbano	●	●
Cartelli informativi delle condizioni di trasporto	●	●

Trasporto pubblico su ferrovia metropolitana

Il servizio di ferrovia metropolitana regionale viene svolto sulle tre linee Roma-Lido, Roma-Giardinetti²⁴ e Roma-Viterbo per un'estensione complessiva di circa 140 km. Sulla linea Roma-Viterbo si svolgono due servizi: urbano, da Piazzale Flaminio a Montebello, ed extraurbano, da Piazzale Flaminio a Viterbo.



Dati strutturali²⁵

	Roma-Lido	Roma-Viterbo	Roma-Giardinetti
Orario di inizio e fine servizio	05.08 - 23.30		05.30 - 22.30
Da P.le Flaminio			
Lunedì/sabato		5.40 - 22.40	
Domenica e festivi		5.50 - 22.10	
Da Montebello			
Lunedì/sabato		6.09 - 23.09	
Domenica e festivi		6.18 - 22.38	
Lunghezza di esercizio (km)	28,359	101,885	9,03
Fermate/stazioni - tratta urbana	13	15	19
Fermate/stazioni - tratta extraurbana		25	
Tempo di percorrenza - tratta urbana	37'	22'	31'
Tempo di percorrenza - tratta extraurbana		155'	
Treni (parco rotabile)	33	26	27
Volume di produzione - tratta urbana (vett.km) ²⁶	9.174.185	1.896.130	2.732.411
Volume di produzione - tratta extraurbana (vett.km) ²⁶		2.148.790	
Passeggeri trasportati nel 2011	32.247.940	10.450.169	8.061.985

²⁴ Attualmente, a seguito dell'apertura dei cantieri della linea C, la linea è limitata a Giardinetti.

²⁵ Si veda nota n. 6.

²⁶ Si veda nota n. 10.

Frequenza media – Roma-Lido

	Lunedì/Venerdì		Domenica e festivi			Sabato	
	orario annuale	agosto	orario invernale	agosto	orario estivo	orario annuale	orario estivo eccetto agosto
5.08/6.30	15'	13'	30'	30'	30'	15'	13'
6.30/8.30	10'	10'	30'	30'	30'	10'	8'
8.30/12.00	13'	15'	15'	12'	9'	13'	10'
12.00/12.30	15'	15'	15'	12'	9'	15'	13'
12.30/15.00	13'	13'	30'	30'	30'	15'	13'
15.00/17.00	15'	15'	15'	12'	12'	15'	15'
17.00/19.00	11'	11'	15'	12'	12'	15'	10'
19.00/21.00	13'	15'	30'	30'	30'	15'	15'
21.00/23.30	15'	15'	30'	30'	30'	15'	15'
23.30/24.00						15'	15'

Dotazione Stazioni Linea Roma-Lido

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	Acc. bici	WC	Locali commerciali	MEB ²⁷	Biglietterie Atac	Parcheggio
C.Colombo		■	■	■	■	2	■	
Castel Fusano		■	■	■	■	2	■	
Stella Polare		■	■ P20 posti	■	■	1	■	■
Lido Centro		■	■ P20 posti	■	■	2	■	■
Lido Nord	■	■	■ P10 posti	■		1	■	■
Ostia Antica		■	■	■		2	■	■
Acilia	■	■	■ P10 posti	■	■	1	■	
Casal Bernocchi - Centro Giano	■	■	■	■		1	■	■
Vitinia	■	■	■ P10 posti	■		1	■	■ PS
Tor di Valle			■			2		■
Magliana	■	■	■	■	■	0		■ PS
Basilica S.Paolo	■	■	■ P10 posti	■	■	0		■
Porta S.Paolo			■ P20 posti	■	■	0	■	

PS Parcheggio di scambio - Px posti Parcheggio per x biciclette

²⁷ Si veda nota n. 13.

Frequenza media (tratta urbana)²⁸ – Roma-Viterbo

	Feriali	Feriali luglio/agosto	Festivi
5.40/8.00	9'	8'	20'
8.00/9.00	10'	9'	20'
9.00/11.00	12'	11'	20'
11.00/13.00	11'	12'	20'
13.00/14.30	13'	10'	20'
14.30/20.30	12'	12'	20'
20.30/22.00	16'	16'	30'
22.00/22.40	14'	20'	30'

Dotazione Stazioni Linea Roma-Viterbo (tratta urbana)

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	Acc. bici	WC	Locali commerciali	MEB ²⁹	Biglietterie Atac	Parcheggio
Montebello		■		■	■	1	■	■PS
Giustiniana		■				1		■
Prima Porta				■		2	■	■
La Celsa		◇				1		■PS
Labaro						1		■PS
Centro Rai ³⁰						0		■
Saxa Rubra	■	■		■	■	1	■	■PS
Grottarossa		◇				1		
Due Ponti						0		
Tor di Quinto		◇				1		
Monte Antenne		◇				0		■
Campi Sportivi		◇				0		
Acqua Acetosa		◇		■		1		■
Euclide				■	■	1	■	
Flaminio				■	■	1	■	

◇ in fase di apertura all'esercizio - PS Parcheggio di scambio

²⁸ Le frequenze della tratta extraurbana non sono sintetizzabili per fasce orarie.

²⁹ Si veda nota n.13.

³⁰ A partire da aprile 2011 la fermata Centro Rai è stata chiusa al pubblico per consentire i lavori di ammodernamento e potenziamento tra cui l'abbattimento delle barriere architettoniche. In sostituzione è stata però riattivata la stazione "Vecchia Saxa Rubra".

Dotazione Stazioni Linea Roma-Viterbo (tratta extraurbana)

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	Acc. bici	WC	Locali commerciali	MEB ³¹	Biglietterie Atac	Parcheggio
Viterbo				■			■	
Bagnaia				■			■	
Vitorchiano				■				
La Fornacchia								
Santa Lucia								
Soriano del Cimino				■			■	
La Selva								
Vallerano								
Vignanello				■	■		■	
Caldarelli								
Corchiano								
Fabrica di Roma				■			■	
Faleri								
Catalano				■				
Civita Castellana				■	■		■	
Ponzano								
Pian Paradiso								
S.Oreste				■			■	
Rignano				■	■		■	
Morolo								
Magliano Romano								
Morlupo				■	■		■	
Castel Nuovo di Porto				■	■		■	■
Riano				■			■	
Sacrofano				■	■		■	

³¹ Si veda nota n.13.

Frequenza media – Roma-Giardinetti

	Lun-ven. feriale (eccetto luglio e agosto)	Sabato feriale (eccetto luglio e agosto)	Domenica e festivi (eccetto agosto)	Feriale luglio dal 1 al 11	Feriale luglio dal 12 al 31	1-16 agosto	17-31 agosto
5.30/6.30	7'	7'	7'	7'	7'	10'	7'
6.30/11.00	5'	5'	7'	5'	7'	10'	7'
11.00/15.00	5'-6'	6'	7'	6'	7'	10'	7'
15.00/20.00	6'	6'	7'	6'	7'	10'	7'
20.00/22.30	6'-7'	8'-10'	10'	8'-10'	10'	12'	10'

Si evidenzia che la linea Roma-Giardinetti ha tutte le caratteristiche di una linea di superficie (in particolare le stazioni sono al livello stradale) e non ha pertanto le dotazioni delle altre linee della ferrovia metropolitana.³²



³² Sulla linea Roma - Giardinetti sono collocate 2 MEB presso le stazioni "Laziali Termini" e "Giardinetti".

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 attività commerciali, 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 alla Ztl del centro storico ma sono previste anche tariffe agevolate per la sosta breve, per la sosta giornaliera e per la sosta nel corso del mese solare. 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, in alcune aree in prossimità di strutture ospedaliere e universitarie sono previsti inoltre stalli di sosta gratuita, delimitati da strisce bianche, regolamentata con disco orario per per un massimo di 3 ore.³³

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

Dati strutturali³⁴



Ambiti territoriali a sosta tariffata (n.)	28 ³⁵
Estensione territoriale (kmq)	37
Posti auto tariffati	73.200
Posti a sosta gratuita (max 3 ore)	17.691
di cui presso gli ospedali	1.315
Parcometri	2.604
Sanzioni elevate nel 2011	545.293



³³ 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 cui il limite delle tre ore è applicabile a tutti (residenti e non).

³⁴ Si veda nota n.6.

³⁵ A seguito della Deliberazione di Giunta Capitolina n. 43 del 15 febbraio 2012, è stato modificato il perimetro delle Z.P.R.U. (Zone di Particolare Rilevanza Urbanistica) e istituito un nuovo Ambito di Pianificazione chiamato Monte Sacro, correlato all'avvio in esercizio del nuovo tratto B1 della metropolitana: l'attuazione di tale provvedimento nel corso del 2012 comporterà un aumento del numero degli ambiti a 29 e, conseguentemente, l'incremento di tutti gli altri parametri strutturali del servizio di sosta tariffata.

Ambiti territoriali a sosta tariffata su strada

Appio Latino (Municipio 9)	Ostiense entro cinta ferroviaria (Municipio 1)
Aurelio (Municipio 18)	Ostiense fuori cinta ferroviaria (Municipio 11)
Borgo (Municipio 17)	Parioli (Municipio 2)
Centro Storico (Municipio 1)	Pinciano (Municipio 2)
Campitelli Ripa (Municipio 1)	Prati (Municipio 17)
Castro Pretorio (Municipio 1)	Ripa (Municipio 1)
Celio (Municipio 1)	San Saba (Municipio 1)
Della Vittoria (Municipio 17)	Salario (Municipio 2)
Esquilino (Municipio 1)	Tiburtino (Municipio 3)
Europa (Municipio 12)	Testaccio (Municipio 1)
Flaminio (Municipio 2)	Trastevere (Municipio 1)
Ludovisi Sallustiano (Municipio 1)	Trieste (Municipio 2)
Monti (Municipio 1)	Trionfale (Municipio 17)
Nomentano (Municipio 3)	Tuscolano (Municipio 9)

Sosta di scambio

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 30 parcheggi di scambio presso i quali gli abbonati Metrebus, le persone con disabilità e le altre categorie esenti da pagamento³⁶ 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, Laurentina, Magliana e Cinecittà che sono aperti tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 - 00.15, venerdì e il sabato 05:15-02:15). Per i cittadini che non rientrano in tali categorie il parcheggio è tariffato.

Dati strutturali³⁷

Impianti di parcheggio
Posti auto disponibili
Ingressi/giorno³⁸
di cui non paganti
Modalità di pagamento

30
12.294
12.138
90%
impianti automatizzati, parcometri

³⁶ Le categorie esentate dal pagamento della sosta nei parcheggi di scambio sono individuate dalla Delibera del Consiglio Comunale. n.178/00 e succ. mod.

³⁷ Si veda nota n.6.

³⁸ Media annua per giorno feriale tipo.

Dotazione parcheggi di scambio

Parcheggi di scambio	Localizzazione	Posti auto	Posti auto per persone con disabilità	Interscambio con trasporto pubblico	Presenza WC
Anagnina	Via Tuscolana	128	6	Metro A e linee di superficie	no
Anagnina A e C	Via Vincenzo Giudice 45-47-49-51	1.460	35	Metro A e linee di superficie	si
Anagnina B	Via Otello Stefanini 13-15-17	295	6	Metro A e linee di superficie	no
Angelo Emo	Via G. Di Bartolo (staz. Valle Aurelia)	122	4	Metro A, FM3 e linee di superficie	no
Mattia Battistini	Via Lucio II	169	8	Metro A e linee di superficie	no
Cipro	Via Cipro	279	5	Metro A e linee di superficie	no
Cinecittà	Via Tuscolana 1568-1570	570	22	Metro A e linee di superficie	si
Elio Rufino	Via Marco e Marcelliano	123	4	linee di superficie	no
Grotte Celoni	Via Casilina	520	12	RM/Pantano e linee di superficie	no
La Celsa	Via Flaminia	121	4	RM/Viterbo e linee di superficie	no
La Giustiniana	Via Bassano Romano	231	5	FM3 e linee di superficie	no
La Storta	Via della Storta	478	11	FM3 e linee di superficie	no
Labaro	Via Flaminia	205	4	RM/Viterbo e linee di superficie	no
Laurentina	Via F. De' Suppé	1.241	27	Metro B e linee di superficie	si
Magliana	Via di Val Fiorita	942	20	Metro B, RM/Lido e linee di superficie	si
Montebello	Via Flaminia	342	8	RM/Viterbo e linee di superficie	no
Nomentana	Via Val D'Aosta	101	4	FM1 e linee di superficie	no
Nuovo Salario	Via Serpentara	222	-	FM1 e linee di superficie	no
Ostiense	Via Ostiense (adiac. staz. Magliana)	148	3	Metro B, RM/Lido e linee di superficie	no
Palmiro Togliatti	Via Palmiro Togliatti (staz. Ponte Mammolo)	419	-	Metro B e linee di superficie	no
Ponte Mammolo 1	Via delle Messi d'Oro	1.299	18	Metro B e linee di superficie	si
Ponte Mammolo 2	Via Salvatore Valitutti	261	10	Metro B e linee di superficie	no
Rebibbia 1	Via Casal de' Pazzi	455	10	Metro B e linee di superficie	no
Rebibbia 2	Via Tiburtina (stazione metro Rebibbia)	131	5	Metro B e linee di superficie	no
S. Maria del Soccorso	Via Tiburtina	558	17	Metro B e linee di superficie	no
Saxa Rubra	Vie Maurizio Barendson	493	6	RM/Viterbo e linee di superficie	no
Stazione Tiburtina	Via Pietro l'Eremita	97	3	Metro B, FM1 e linee di superficie	no
Stazione S. Pietro	Via della Stazione S. Pietro, 52	142	6	FM3, FM5 e linee di superficie	si
Villa Bonelli	Via della Magliana Nuova	324	5	FM1 e linee di superficie	no
Vitinia	Via Ostiense	146	4	RM/Lido e linee di superficie	no
Totale (nei 30 parcheggi di scambio)		12.022	272		

Roma Capitale, in esecuzione di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 29 del 30 maggio 1992, recante norme per l'attuazione per il diritto allo studio, assicura l'erogazione del servizio di trasporto riservato scolastico³⁹ per gli alunni della scuola dell'infanzia e dell'obbligo, anche appartenenti a comunità nomadi, nonché agli alunni diversamente abili della scuola dell'infanzia, dell'obbligo e della scuola secondaria di II grado.

Il servizio viene garantito agli studenti in funzione del calendario scolastico approvato nel periodo primaverile per l'anno scolastico successivo con delibera della Giunta Regionale del Lazio.

Le attività di trasporto vengono svolte da vettori individuati a seguito di gara ad evidenza pubblica europea, bandita da Atac, in qualità di stazione appaltante. Ogni vettura in servizio è facilmente identificabile, in quanto espone due targhe ben visibili con l'indicazione del numero della linea esercita.

Su ciascun veicolo che effettua il trasporto scolastico è sempre presente personale di assistenza appartenente a Enti/Aziende individuati da parte di Roma Capitale a seguito di gara pubblica.

Condizione necessaria per l'istituzione del servizio è la mancanza dei mezzi di trasporto pubblico, ovvero la loro inadeguatezza, soprattutto in termini di scarsa frequenza oraria, ed il rispetto del bacino di utenza per consentire agli alunni di raggiungere la scuola più vicina alla propria abitazione. Il richiamo al bacino di utenza è presente nel D.M. 18 dicembre 1975 recante "Norma tecniche relative all'edilizia scolastica" che, nel definire la localizzazione delle scuole, stabilisce le distanze ed i tempi massimi di percorrenza da casa a scuola e viceversa, differenziando la tipologia delle scuole in rapporto all'età degli alunni (cfr. tabella 1 del DM 18/12/1975).

Non vengono accettate domande di iscrizione al servizio di trasporto scolastico di alunni che frequentano scuole in un Municipio diverso da quello di appartenenza, né di alunni provenienti da altri bacini di utenza che abbiano la possibilità di frequentare scuole nelle vicinanze delle proprie abitazioni.

Per gli alunni diversamente abili si precisa quanto segue:

- il servizio di trasporto è attivato per la frequenza alle scuole comunali e statali pubbliche e non per quelle private o paritarie, anche se specializzate per l'accoglienza di alunni portatori di handicap;
- viene assicurato il servizio per gli alunni che frequentano scuole pubbliche specializzate anche fuori dal territorio municipale (es. scuole per sordomuti, per ciechi, per autistici, ...);
- è da escludere dal Piano il trasporto degli alunni diversamente abili presso i centri di formazione professionale, ad eccezione di quelli gestiti direttamente da Roma Capitale;
- è da escludere dal Piano il trasporto degli alunni diversamente abili presso i centri diurni di riabilitazione o di accoglienza, in quanto gli stessi, a seguito di convenzioni con la Regione Lazio, ricevono già finanziamenti per tale servizio.

Per quanto riguarda il trasporto dedicato agli **alunni normodotati**, il servizio - svolto con scuolabus o autobus GT - è articolato su linee con itinerari e fermate prefissati. In particolare, le fermate vengono localizzate in punti baricentrici rispetto alle abitazioni di gruppi di utenti residenti in aree limitrofe.

³⁹ Si veda nota n.1.

Le linee a servizio degli **alunni appartenenti a comunità nomadi** vengono esercite con autobus e svolgono il servizio tra i campi di residenza e le scuole di destinazione.

Il servizio dedicato agli **alunni diversamente abili**, svolto con vetture cat.M1 attrezzate anche con pedane mobili per utenti in carrozzina, è di tipo “porta a porta” tra le abitazioni degli studenti e le scuole.

Dati strutturali⁴⁰

Linee dedicate ad alunni normodotati	253
di cui appartenenti a comunità nomadi	31
Linee dedicate ad alunni diversamente abili	194
di cui esercite con vetture elettriche	12
Alunni normodotati trasportati	11.000
di cui appartenenti a comunità nomadi	1.150
Alunni diversamente abili trasportati	850
di cui non deambulanti	240
di cui deambulanti	610

BusAbile

Il servizio BusAbile⁴¹ svolto da Atac attraverso la Centrale Operativa intitolata a “Fabrizio Bellocchio” per conto di Roma Capitale - Assessorato alle Politiche Sociali - Dipartimento 5 (Promozione dei Servizi Sociali e della Salute), è rivolto a persone con difficoltà motorie e non vedenti che non possono utilizzare i normali mezzi di trasporto e che necessitano di spostarsi nell’ambito del territorio di Roma Capitale per motivi di lavoro, studio o terapie riabilitative e, con limitazioni, per attività sociali svolte presso enti. Sono attive, inoltre, convenzioni con enti ed associazioni, pubblici e privati, per il trasporto di cittadini diversamente abili e persone a ridotta capacità motoria.

Il servizio viene assegnato, mediante gara rispettosa delle norme europee, ad imprese private alle quali vengono affidate le vetture di cat. M1, tutte equipaggiate con pedana di sollevamento e dispositivi di sicurezza per le carrozzine.

Complessivamente, Atac mette in campo ogni giorno oltre 110 mezzi a disposizione degli utenti disabili, deambulanti e non vedenti.

Dati strutturali⁴²

Vetture a disposizione BusAbile	110
---------------------------------	-----

⁴⁰ Si veda nota n.6.

⁴¹ Si veda nota n.1.

⁴² Si veda nota n.6.

Servizio turistico – Trambus Open

Trambus Open SpA tramite una flotta imponente di autobus tradizionali a due piani scoperti - double decker open top - e innovativi ad un piano scoperto, gestisce a Roma due linee turistiche:

110 Open

La linea turistica 110 Open, con capolinea in piazza dei Cinquecento - Stazione Termini - attraversa il centro storico della capitale toccando le mete di principale interesse storico, artistico, archeologico e monumentale della capitale.

La linea è attiva tutti i giorni dell'anno, feriali e festivi, con frequenza ogni 15 minuti circa dalle ore 8:30 alle ore 20:30. L'itinerario completo si svolge in circa 2 ore, lungo un percorso di 8 fermate. La linea è gestita con in media 14 autobus scoperti a due piani dotati di sistema audioguida in 8 lingue (italiano, francese, inglese, tedesco, spagnolo, russo, cinese, giapponese), postazione disabile e monitor interno per visione dal secondo piano. La validità del biglietto è di 48 o 72 ore con formula Stop&Go (possibilità di salire e scendere ad ogni fermata).

È prevista la distribuzione gratuita a bordo vettura della mappa ufficiale di Roma Capitale e di auricolari usa e getta.

Archeobus

La linea turistica Archeobus, con capolinea in piazza dei Cinquecento - Stazione Termini - si sviluppa all'interno del centro storico romano e prosegue lungo il Parco dell'Appia Antica.

È attiva tutti i giorni, feriali e festivi, con partenze ogni 30 minuti circa dalle 9.00 alle 16.30.

L'itinerario completo si svolge in circa 1 ora e 30 minuti lungo un percorso di 14 fermate. La linea è gestita con in media 3 autobus ad un piano scoperto dotati di sistema audio-guida in 8 lingue (italiano, francese, inglese, tedesco, spagnolo, russo, cinese, giapponese), postazione disabile e pedana di sollevamento al primo piano scoperto. La validità del biglietto è di 48 o 72 ore con formula Stop&Go (possibilità di salire e scendere ad ogni fermata).

È prevista la distribuzione gratuita a bordo vettura della mappa ufficiale di Roma Capitale e di auricolari usa e getta.

Dati strutturali⁴³

Parco mezzi

- di cui a due piani scoperti
- di cui ad un piano scoperto
- di cui ad un piano coperto

27 autobus

22

4

1

Passeggeri trasportati⁴⁴

311.780

⁴³ Si veda nota n.6.

⁴⁴ Sono inclusi sia i passeggeri della linea 110 Open che della linea Archeobus.

Servizio di noleggio tram storici

Atac ha realizzato il restauro di alcuni tram d'epoca trasformandoli in location per organizzare meeting, buffet per cerimonie, pranzi e cene, feste di compleanno, eventi o riunioni aziendali, brunch ed happy hour in giro per la città.

Le persone interessate hanno la possibilità di scegliere e noleggiare in qualsiasi giorno della settimana in un orario compreso tra le 9.00 e le 21.00 diverse tipologie di tram ognuna con particolari servizi offerti: TramRistorante, TramMeeting, TramStorico, e "Ottofinestrini" 907.

Per vivere un'esperienza unica su veri e propri ristoranti itineranti che percorrono le vie della città Atac ha messo a disposizione i TramRistorante, due vetture storiche da 28 (MRS) e 38 (Stanga) posti, attrezzate con tavoli laterali e un ampio corridoio centrale che consente il passaggio dei camerieri, entrambe dotate di aria condizionata/riscaldamento, toilette di prima necessità, impianto stereo CD e microfono, spazio attrezzato con frigorifero, lavandino, piano d'appoggio e cassettera, prese 220 V.

Per servizi con o senza catering è invece possibile rivolgere l'attenzione ad altri 3 mezzi:

- *TramMeeting*, una vettura storica MRS del 1928 completamente rinnovata in pregiatissimo legno di rovere ed attrezzata per incontri di lavoro itineranti nei luoghi più suggestivi della città, nonché per organizzare brunch, buffet e happy hour per circa trenta persone. È dotato di microfono, pannello per proiezioni e collegamenti per laptop (su richiesta proiettore e laptop), nonché delle attrezzature necessarie per servire colazioni di lavoro.
- *TramStorico* restaurato nel 2010, rappresenta una fedele riproduzione dell'originale MRS, storico mezzo di trasporto del 1928, e permette di organizzare brunch, buffet e happy hour in giro per la città. Il tram da 28 posti è dotato di sedili in legno, microfono e prese 220 V.
- "*Ottofinestrini*" 907 prestigiosa vettura utilizzata per il trasporto pubblico nelle vie della capitale tra gli anni '20 e '60, recuperata dopo anni di lavoro e di ricostruzione è l'unico esemplare funzionante al mondo. La 907 è disponibile solo per l'organizzazione di eventi di altissimo livello (riprese cinematografiche, eventi culturali, mostre itineranti, eventi aziendali etc.).

Questi tram sono anche un particolare luogo d'incontro per l'ascolto di buona musica. La collaborazione di Atac con operatori professionali specializzati ha infatti dato vita al Tramjazz e al *TramBelcanto*, iniziative in cui si offre uno spettacolo musicale (concerto jazz o concerto lirico dal vivo), combinato con un'ottima cena a lume di candela, il tutto reso ancora più emozionante dal tour notturno nel cuore di Roma. I percorsi dei tram si sviluppano nel centro della città e toccano i luoghi più suggestivi della capitale, per maggiori dettagli consultare il sito internet www.atac.roma.it o telefonare al numero 06 4695 9239.

Attività Cinenoleggi

Atac offre la possibilità di noleggiare la sua flotta di mezzi di superficie (autobus e tram), vagoni metro, strutture aziendali (officine, rimesse, depositi, stazioni metropolitane, parcheggi...) per riprese cinematografiche, scatti fotografici, spot pubblicitari e mezzi speciali predisposti ad ospitare piccoli eventi e manifestazioni culturali. Il servizio è disponibile in tutto il territorio del comune di Roma e permette di realizzare delle ambientazioni sceniche originali e di assoluto realismo.

Per informazioni telefonare al numero 06 4695 9228.

4 Accessibilità e servizi per le persone con disabilità

Roma Capitale è impegnata da tempo nel progressivo abbattimento delle barriere architettoniche presenti sul territorio urbano allo scopo di assicurare ai cittadini con disabilità, temporanee o permanenti, la migliore fruibilità dei servizi alla mobilità. Atac è coinvolta nei processi di progettazione, realizzazione e gestione di alcune infrastrutture e specifici servizi dedicati. Sul portale della mobilità sono disponibili le informazioni aggiornate in funzione dello stato di avanzamento dei vari progetti.

Servizi di superficie

L'accessibilità del servizio di superficie all'utenza con disabilità motoria è facilitata da un parco mezzi che presenta per circa il 73% bus equipaggiati di pedana mobile per la salita delle sedie a rotelle e area attrezzata per il loro ancoraggio e per quasi il 68% tram dotati di pianale a livello banchina e area attrezzata per carrozzelle. Inoltre, tutte le nuove banchine di fermata e quelle in ristrutturazione vengono realizzate nel rispetto della normativa vigente, quindi, dotate di scivoli e rampe nonché di percorsi tattili per consentire l'accesso a tutta l'utenza diversamente abile.

Infine Atac garantisce 13 linee, H, 81, 85, 90, 170, 490, 44, 46, 60, 224, 360, 80 e 590 completamente attrezzate per il trasporto delle persone con disabilità motoria.⁴⁵





Linee di metropolitana

L'accessibilità delle linee di metropolitana è il risultato di progressivi interventi per l'adeguamento di impianti, mezzi e strutture:

- sulla linea A sono in servizio 44 treni attrezzati anche per il trasporto di disabili su sedia a rotelle, dotati di annuncio di fermata e di sistema automatico di apertura/chiusura delle porte in sicurezza;
- sulla linea B-B1 sono in servizio 36 treni attrezzati anche per il trasporto di disabili su sedia a rotelle, dotati di annuncio di fermata e di sistema automatico di apertura/chiusura delle porte in sicurezza;
- i treni della linea B-B1 sono dotati di barriere in gomma a protezione degli spazi intra-vagoni (i treni della linea A, di nuova concezione, sono già attrezzati contro il rischio di caduta);
- 11 stazioni della linea A sono dotate di percorsi e mappe tattili per i disabili visivi, le restanti 15 (esclusa Termini) di un codice di arresto pericolo lungo la banchina; tutti gli ascensori presenti sono dotati di pulsantiera in Braille, di annunciatore di sintesi vocale (italiano/inglese) che informa sulle varie fasi di funzionamento e sul piano servito;
- le stazioni della linea B-B1 sono dotate di percorsi e mappe tattili, di ascensori con pulsantiera in Braille e annunciatore di sintesi vocale (italiano/inglese) che informa sulle varie fasi di funzionamento e sul piano servito, mentre sono installati impianti montascale nelle tre stazioni prive di ascensori;
- è in corso di attuazione il progetto di ristrutturazione del “nodo Termini” secondo criteri di accessibilità e sicurezza;
- remotizzazione ascensori delle stazioni di Quintiliani, Eur Fermi, Eur Palasport, Stella Polare, Vitinia, Casal Bernocchi sulla Roma Lido, Montebello, La Giustiniana, La Celsa e Grottarossa sulla Roma Viterbo;
- implementazione dei servoscala nelle stazioni Giulio Agricola, Lucio Sestio, Numidio Quadrato, Porta Furba, Arco di Travertino e Colli Albani con procedura di gara in corso di perfezionamento e sviluppo.

⁴⁵ In caso di malfunzionamenti l'autista su richiesta del disabile è tenuto a chiamare l'assistenza.

Accessibilità Linea A








Stazioni	Ingressi ed interni	Ascensori	WC	Ausili e soluzioni per persone non vedenti ed ipovedenti ⁴⁶
				
Battistini	■	■	■	■
Cornelia	■	■	■	■
Baldo degli Ubaldi	■	■	■	■
Valle Aurelia	■	■	■	■
Cipro	■	■	■	■
Ottaviano - S. Pietro/Musei Vaticani ⁴⁷				
Lepanto ⁴⁷				
Flaminio ⁴⁷				
Spagna ⁴⁷				
Barberini ⁴⁷				
Repubblica ⁴⁷				
Termini				
Vittorio Emanuele ⁴⁷				
Manzoni - Museo delle Liberazioni	■	■	■	■
S. Giovanni ⁴⁷				
Re di Roma	■	■		■
Ponte Lungo	■	■		■
Furio Camillo	■	■		■
Colli Albani - Parco Appia Antica ⁴⁷				
Arco di Travertino ⁴⁷				
Porta Furba - Quadraro ⁴⁷				
Numidio Quadrato ⁴⁷				
Lucio Sestio ⁴⁷				
Giulio Agricola ⁴⁷				
Subaugusta	■	■		■
Cinecittà	■	■		■
Anagnina ⁴⁷				







⁴⁶ È previsto un piano di adeguamento o realizzazione dei percorsi tattili secondo le indicazioni progettuali concordate con le Associazioni dei disabili visivi in occasione della realizzazione dei percorsi tattili nella stazione di Manzoni. Nella stazione Termini le mappe e i percorsi tattili verranno resi disponibili una volta ultimati i lavori del nodo ormai in fase di completamento.

⁴⁷ Stazioni prive di percorsi tattili, ma con installazione lungo la banchina della striscia gialla di arresto-pericolo del tipo "tattile".

Accessibilità Linea B

Stazioni	Ingressi ed interni	Ascensori	WC	Ausili e soluzioni per persone non vedenti ed ipovedenti ⁴⁶
				
Rebibbia	■	■	■	■
Ponte Mammolo	■	■	■	■
S.M. del Soccorso	■	■	■	■
Pietralata	■	■	■	■
Monti Tiburtini	■	■	■	■
Quintiliani	■	■	■	■
Tiburtina	■	■	■	■
Bologna	■	■	■	■
Policlinico	■	■	■	■
Castro Pretorio	■	■	■	■
Termini	■	■	■	■
Cavour	■		■	■
Colosseo	■		■	■
Circo Massimo	■		■	■
Piramide	■	■	■	■
Garbatella	■	■	■	■
Basilica S. Paolo	■	■	■	■
Marconi	■	■	■	■
Eur Magliana	■	■	■	■
Eur Palasport	■	■	■	■
Eur Fermi	■	■	■	■
Laurentina	■	■	■	■

Accessibilità Tratta B1

	Ingressi ed interni	Ascensori	WC	Ausili e soluzioni per persone non vedenti ed ipovedenti ⁴⁶
				
Sant'Agnese/Annibaliano	■	■	■	■
Libia	■	■	■	■
Conca d'Oro	■	■	■	■

Legenda

Ingresso ed interno accessibili a persone su sedia a rotelle

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, banchine a raso treno.

Ascensori

Ascensore accessibile: porta con luce netta minima di 75 cm; profondità minima della cabina 130 cm; spazio di manovra antistante di 150x150 cm. Servoscala

WC - Servizio 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.

Ausili e soluzioni per persone non vedenti ed ipovedenti

Ausili e soluzioni specificate di volta in volta.





Ferrovia metropolitana

L'accessibilità delle stazioni/fermate della ferrovia metropolitana Roma-Lido viene favorita dall'esistenza di una serie di ausili sia per persone con disabilità motoria sia per non vedenti o ipovedenti (percorsi e mappe tattili, rialzo del piano banchina per l'incarozzamento delle sedie a rotelle, collegamenti verticali...).

Nell'ambito dei lavori di ammodernamento e potenziamento della tratta urbana della Roma-Viterbo prosegue la ristrutturazione delle stazioni e fermate al fine di renderle accessibili tramite l'abbattimento delle barriere architettoniche.⁴⁶



Accessibilità Roma-Lido

Stazioni	Ingressi ed interni	Ascensori	WC	Ausili e soluzioni per persone non vedenti ed ipovedenti ⁴⁶
				
Porta San Paolo	■ Ingresso lato MB		■	
San Paolo Basilica	■	■	■	■
Magliana	■	■	■	■
Tor di Valle				
Vitinia	■	■	■	■
Casal Bernocchi	■	■		■
Acilia	■	■	■	■
Ostia Antica	■	■		
Lido Nord	■	■	■	■
Lido Centro	■	■	■	■
Stella Polare	■	■	■	■
Castel Fusano	■	■	■	■
Cristoforo Colombo	■	■	■	■









⁴⁶ Nella stazione di Prima Porta sono stati avviati i lavori di ammodernamento nell'ambito dei quali sono previsti i seguenti interventi:

- realizzazione di due banchine per consentire l'incarozzamento a raso;
- installazione di due ascensori per l'abbattimento delle barriere architettoniche;
- la predisposizione di un sistema di guida per i non vedenti/ipovedenti che garantisca l'accessibilità della stazione e permetta l'accesso autonomo alle banchine, mediante l'utilizzo di "mappe tattili".

Tra gli interventi previsti nella fermata Centro Rai, attualmente chiusa, si segnalano:

- il rialzamento del piano banchine per consentire l'incarozzamento a raso;
- l'abbattimento delle barriere architettoniche con l'introduzione di rampe ed ascensori oleodinamici idonei all'uso da parte dei diversamente abili;
- la predisposizione di un sistema di guida per i non vedenti/ipovedenti che garantisce l'accessibilità della stazione e permette l'accesso autonomo alle banchine, mediante l'utilizzo di "mappe tattili".

Accessibilità Roma-Viterbo (tratta urbana)

Stazioni	Ingressi ed interni 	Ascensori 	WC 	Ausili e soluzioni per persone non vedenti ed ipovedenti ⁴⁶ 
Flaminio				
Euclide	◇	 ◇	■	■
Acqua Acetosa	◇	◇		■
Campi Sportivi	◇	◇		
Monte Antenne	◇	◇		■
Tor di Quinto	◇	◇	■	■
Due Ponti				◇
Grottarossa	◇	◇		■
Saxa Rubra	■	■		■
Centro Rai ⁴⁹				
Labaro		 ◇		■
La Celsa	◇	◇		■
Prima Porta				
Giustiniana	■	■		■
Montebello	■	■	■	■

Legenda

◇ In fase di apertura all'esercizio

Ingresso ed interno accessibili a persone su sedia a rotelle

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; banchine a raso treno.

Ascensori

Ascensore accessibile: porta con luce netta minima di 75 cm; profondità minima della cabina 130 cm; spazio di manovra antistante di 150x150 cm. Servoscala

WC - Servizio 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.

Ausili e soluzioni per persone non vedenti ed ipovedenti

Ausili e soluzioni specificate di volta in volta.

Sosta

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

- parcheggi riservati generici su strada 2.895
- parcheggi riservati nominativi su strada 875
- posti riservati nei parcheggi di scambio 272

Servizio turistico – Trambus Open

L'accessibilità di servizi turistici delle linee 110 Open e Archeobus all'utenza con disabilità motoria è facilitata da un parco mezzi al 100% dotato di vetture equipaggiate di pedana mobile per la salita delle sedie a rotelle e area attrezzata per il loro ancoraggio. Inoltre sui mezzi della linea 110 Open, sono disponibili monitor che permettono la visione dal secondo piano scoperto.

⁴⁶ Si veda nota n.30.

5 L'attenzione alla qualità

Impegni 2012 e risultati 2011

	Impegni 2011	Livello raggiunto ⁵⁰	Impegni 2012
I rapporti con i cittadini			
Assistenza clienti			
tempo medio di risposta alle segnalazioni scritte (giorni)	20	100,0%	20
Rete di vendita e attività di verifica titoli di viaggio			
n. punti vendita per 1.000 abitanti	1,39	100%	1,39
Accessibilità per le persone con disabilità			
% bus e filobus con pedana per salita carrozzelle e area attrezzata	64,8%	100%	73%
% stazioni metro con percorsi e mappe tattili	67,4%	98,92%	69,4%
Linee di superficie			
Produzione			
regolarità: % corse effettuate rispetto alle corse programmate	96%	99,55%	96%
Sicurezza del viaggio			
% sinistri passivi ⁵¹	51%	100%	51%
Comfort			
% mezzi climatizzati	85%	95,28%	82,2%
% fermate con pensiline	17%	100%	18%
Pulizia mezzi			
ordinaria giornaliera: % mezzi trattati	100%	100%	100%
Informazione e comunicazione			
% fermate con indicazione orari	43,3%	100%	43,3%
Tutela ambientale			
% mezzi a basso impatto ambientale	85,1%	100%	81,5%
Linee di metropolitana			
Produzione			
regolarità: % corse effettuate rispetto alle corse programmate	99,95%	96,45%	98,0%
Sicurezza			
% treni con avvisatore acustico chiusura porte	100%	100%	100%
Comfort			
% treni climatizzati	54,4%	100%	57,1%
Pulizia			
ordinaria giornaliera: % mezzi trattati	100%	95%	100%
stazioni - ordinaria giornaliera: % stazioni trattate	100%	95%	100%
Informazione e comunicazione			
% banchine con indicazione tempo di attesa prossimo treno	100%	100%	100%

Ferrovie metropolitane

Roma-Lido

Produzione

regolarità: % corse effettuate rispetto alle corse programmate

Impegni 2011	Livello raggiunto ⁵⁰	Impegni 2012
-----------------	------------------------------------	-----------------

99,5%	95,88%	97%
-------	--------	-----

Sicurezza

% treni con avvisatore acustico chiusura porte

30%	90,9%	30%
-----	-------	-----

Pulizia

treni - ordinaria giornaliera: % vetture trattate

100%	95%	100%
------	-----	------

stazioni - ordinaria giornaliera: % stazioni trattate

100%	95%	100%
------	-----	------

Roma-Viterbo

Produzione

regolarità: % corse effettuate rispetto alle corse programmate

98%	94,83%	94%
-----	--------	-----

Sicurezza

% treni con avvisatore acustico chiusura porte

85%	99,55%	85%
-----	--------	-----

Roma-Giardinetti

Produzione

regolarità: % corse effettuate rispetto alle corse programmate

95%	99,73%	96%
-----	--------	-----

Sicurezza

% treni con avvisatore acustico chiusura porte

21%	100%	22%
-----	------	-----

Sosta tariffata su strada

numero posti auto per parcometro

29	100%	29
----	------	----

% parcometri alimentati ad energia solare e con fast-pay

78%	100%	85%
-----	------	-----

Parcheggi di scambio

% parcheggi con impianti di accesso automatizzati

17%	78,41%	17%
-----	--------	-----

⁵⁰ Si intende il livello raggiunto dall'indicatore, calcolato come percentuale rispetto all'obiettivo.

⁵¹ Sinistri passivi: incidenti per i quali viene accertata una responsabilità diretta delle aziende nel sinistro.

Certificazioni di qualità

Atac, coerentemente con i requisiti previsti nel Contratto di Servizio con il Comune di Roma, si impegna a realizzare i seguenti obiettivi:

- un servizio di trasporto pubblico e di sosta su strada efficiente, affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività e di ridurre l'utilizzo del mezzo privato (anche attraverso sinergie/ partnership con le aziende di settore);
- una gestione efficiente delle proprie attività finalizzata al contenimento degli impatti ambientali;
- un impegno costante verso il miglioramento delle condizioni di sicurezza dei lavoratori promuovendo logiche di prevenzione;
- un rispetto dei principi etici alla base della responsabilità sociale d'impresa.

Atac, al fine di soddisfare le esigenze e le aspettative di mobilità nel rispetto dell'ambiente e dei cittadini, ha quindi individuato nelle norme ISO 9001, ISO 14001, SA 8000 e OHSAS 18001 le linee guida a cui ispirare e conformare le proprie scelte strategiche.

Come per il 2011, anche per l'anno in corso prosegue il processo di integrazione ed estensione delle certificazioni dei Sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale (Q/A/RS), secondo quanto previsto dal Piano di rientro triennale concordato con l'Ente di Certificazione nel 2010. Tale Piano ha già permesso di raggiungere, dal 2010, i seguenti risultati:

- emissione di 3 certificati ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente) SA 8000 (Responsabilità Sociale) con oggetto e campo di applicazione integrato, riferito alla nuova Atac;
- ISO 9001 ed ISO 14001: graduale estensione delle certificazioni ai siti/processi aziendali mancanti, secondo step successivi semestrali con un completamento previsto per la fine del 2013;
- SA 8000: graduale estensione della certificazione a tutti i siti/processi aziendali, secondo step successivi semestrali, con completamento entro il primo semestre 2012. Si segnala che in considerazione della numerosità e complessità dei siti oggetto di certificazione l'Azienda aveva ottenuto dall'Ente di Certificazione lo slittamento della dead line per il completamento del processo di certificazione.

Entro il secondo semestre 2012 è prevista l'estensione delle certificazioni di Qualità ed Ambiente ad altri siti/processi pianificati. Si ricorda infine che, in concomitanza all'estensione delle certificazioni dei Sistemi di Gestione Q/A/RS, l'Azienda annualmente e semestralmente secondo la norma di riferimento, procede con il mantenimento delle certificazioni Qualità, Ambiente e Responsabilità Sociale già acquisite.

Indagini di customer satisfaction

Il monitoraggio della qualità percepita da utenti e cittadini sui servizi offerti⁵² da Atac viene svolto ogni anno con il supporto di una società specializzata.

Le rilevazioni vengono condotte ogni anno su un campione di utilizzatori del trasporto pubblico e dei servizi alla mobilità privata rappresentativo dell'universo di riferimento.

La soddisfazione complessiva

Servizi	Percentuale di clienti soddisfatti ⁵³	
	2010	2011
Linee di superficie	72,1%	71%
Linee di metropolitana	72,7%	74,5%
Sosta tariffata su strada	91,3%	64,6%
Parcheggi di scambio	93,5%	98,4%
Ferrovie concesse	n.d.	60%

Si segnala inoltre che è stato avviato un percorso di rilevazione della customer satisfaction anche per i servizi di noleggio Tram Storici tramite la predisposizione e distribuzione di questionari dedicati.

Segnalazioni dei cittadini-utenti

I cittadini possono far pervenire ad Atac le loro segnalazioni⁵⁴ sul trasporto pubblico e sui servizi alla mobilità privata erogati dall'azienda via telefono, fax, lettera e sito internet tramite un web form dedicato (per maggiori dettagli si veda il capitolo dedicato alla "Comunicazione, informazione e assistenza). L'analisi dei reclami, dei suggerimenti e delle proposte inviate, insieme ai risultati delle indagini di customer satisfaction, consente ad Atac di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Tipologia	Tpl		Mobilità privata	
	n.	%	n.	%
Reclamo	5.331	45,17%	373	11,71%
Segnalazione guasti	2.969	25,15%	1.442	45,29%
Richieste	1.473	12,48%	99	3,11%
Informazioni	1.282	10,86%	1.217	38,22%
Suggerimenti	634	5,37%	49	1,54%
Ringraziamenti	114	0,97%	4	0,13%
Totale segnalazioni scritte (lettere, e-mail, fax, modulo, web-form)	11.803	100,0%	3.184	100,0%

⁵² Si ricorda che le rilevazioni relative ai servizi gestiti nel quadro dei contratti di servizio con Roma Capitale sono di competenza di Roma Servizi per la Mobilità.

⁵³ Indica la percentuale dei cittadini-utenti intervistati che hanno dichiarato di essere "molto" o "abbastanza" soddisfatti del servizio nel suo complesso in base ad una scala di valutazione a 4 livelli ("per nulla", "poco", "abbastanza", "molto" soddisfatto).

⁵⁴ Si informa che Atac gestisce le segnalazioni in conformità a quanto previsto dalla delibera n° 136/2005 "Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma".

Per il **servizio di trasporto scolastico** per ogni segnalazione, richiesta o reclamo ci si può rivolgere alla U.O. SECS (Unità Organizzativa Socio Educativa Culturale Sportiva) del proprio Municipio di appartenenza (per maggiori dettagli si veda il capitolo dedicato alla “Comunicazione, informazione e assistenza”).

Relativamente al **servizio turistico** per presentare reclami, inviare proposte e suggerimenti il cliente può comunicare con l'azienda attraverso:

- l'indirizzo info@trambusopen.com;
- inviando un fax al numero 06 6892670;
- direttamente a bordo vettura richiedendo il modulo reclami.



6 Tariffe e modalità di acquisto

Trasporto pubblico

Di seguito sono elencate le diverse tipologie di titoli, il prezzo, la validità e la reperibilità.

Titoli di viaggio Metrebus Roma

I titoli Metrebus Roma non sono validi sui collegamenti speciali Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino aeroporto; collegamento Trenitalia No Stop Roma Termini-Fiumicino aeroporto; servizi turistici 110 Open e Archeobus.

BIT (BIGLIETTO INTEGRATO A TEMPO)

€1,50

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo). Vale 100 minuti, 1 sola corsa metro/treno.

Reperibilità: distributori automatici, rivendite aziendali, rivendite autorizzate, vetture di superficie dotate di Meb di bordo, telefono cellulare tramite SIM Poste Mobile.

BIG (BIGLIETTO INTEGRATO GIORNALIERO)

€6,00

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo). Vale fino alle ore 24.00 dalla prima timbratura.

Reperibilità: distributori automatici, rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

BTI (BIGLIETTO TURISTICO INTEGRATO)

€16,50

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo). Vale fino alle ore 24.00 del terzo giorno compreso quello della timbratura.

Reperibilità: alcuni distributori automatici, rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

CIS (CARTA INTEGRATA SETTIMANALE)

€24,00

Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e non è cedibile. È valido all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo). Vale fino alle ore 24,00 del settimo giorno compreso quello della timbratura. Deve essere personalizzato con i dati anagrafici del possessore.

Reperibilità: alcuni distributori automatici, rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO INTEGRATO MENSILE ORDINARIO PERSONALE

€35,00

L'abbonamento è valido per il mese di calendario riportato sul titolo per un numero illimitato di viaggi nel territorio di Roma Capitale su autobus, tram, filobus, metropolitana, Ferrovie Regionali tratta urbana, Co.Tra.L percorso urbano, Trenitalia percorso urbano II classe.

Il titolo è disponibile sia su supporto cartaceo a banda magnetica sia elettronico (Metrebus Card ricaricabile); se cartaceo, deve essere personalizzato con i dati anagrafici del possessore. Per richiedere il supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebus Card, è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna); è possibile effettuare le successive ricariche della Metrebus Card presso una qualsiasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale.

Reperibilità: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO INTEGRATO MENSILE ORDINARIO IMPERSONALE

€53,00

L'abbonamento è valido per il mese di calendario di riferimento, indicato sullo scontrino di ricarica. Consente di viaggiare alternativamente a persone diverse, su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo). Il titolo è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna); è possibile effettuare le successive ricariche della Metrebus Card presso una qualsiasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale.

Reperibilità: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO MENSILE DISOCCUPATI

€16,00

L'Abbonamento è valido per il mese di calendario di riferimento, indicato sullo scontrino di ricarica; il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

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.

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 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 qual-

siasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale, fino alla scadenza dell'agevolazione, imposta 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 : rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS ROMA ORDINARIO

€250,00

L'Abbonamento Annuale Roma Ordinario è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento/ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi pubblici all'interno di Roma Capitale: autobus, tram, filobus, metropolitana, Ferrovie Regionali tratta urbana, Co.Tra.L percorso urbano, Trenitalia percorso urbano II classe.

Il titolo è disponibile esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac dislocate sulle linee A e B della metropolitana (ad esclusione della biglietteria di Spagna); è possibile effettuare le successive ricariche annuali della Metrebus Card presso una qualsiasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale.

Reperibilità: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO ANNUALE GIOVANI E STUDENTI

L'abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato a giovani da 11 a 20 anni e studenti fino a 26 anni è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento/ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo). 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" o la borsa di studio o l'esenzione delle tasse universitarie, 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.

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, consegnando la copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale, il richiedente dovrà autocertificare la condizione soggettiva di appartenenza compilando l'apposito modulo. 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: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO ANNUALE OVER 65

L'abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato alla categoria Over 65 è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento/ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

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

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 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: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO ANNUALE A CONTRIBUZIONE

L'abbonamento Annuale Agevolato Metrebus Roma a Contribuzione è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento/ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

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).

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 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:

- 1. 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 della legge N°18/80.
- 2. 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).
- 3. Per i mutilati e invalidi del lavoro:** certificazione INAIL attestante l'invalidità del lavoro uguale/superiore al 67%.
- 4. Per i pensionati sociali:** copia rilasciata dall'INPS del modello 0/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: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO ANNUALE FAMIGLIA SCONTO DEL 10% €225,00

L'Abbonamento Annuale con sconto del 10% è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione della ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

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 sia stato già acquistato un abbonamento annuale ordinario da €250,00 in corso di validità.

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 MC e dello scontrino della ricarica pagata a tariffa intera.

ABBONAMENTO ANNUALE A QUOZIENTE FAMILIARE

€225,00

L'Abbonamento Annuale a quoziente familiare con sconto del 10% è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione della ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

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.

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 il richiedente dovrà autocertificare lo Stato di famiglia comprovante il diritto all'agevolazione.

ABBONAMENTO ANNUALE CATEGORIE SPECIALI

€40,00

L'abbonamento Annuale Agevolato per Perseguitati Razziali, Rifugiati Politici e Vittime del Terrorismo è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento/ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

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%.**

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 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:

- 1.** 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 benemerenzia.
- 2.** Certificazione rilasciata dalla Commissione della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

- **Per i Rifugiati politici:**

1. 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).

2. 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 o superiore all'80% della capacità lavorativa: certificazione rilasciata dalla Prefettura attestante lo status di Vittima del terrorismo con invalidità conseguente superiore all'80%.

ABBONAMENTO ANNUALE INVALIDI DI GUERRA/MEDAGLIE D'ORO

L'abbonamento Annuale Gratuito per Invalidi di Guerra è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento/ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

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.

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 una copia del Modello 69 rilasciato dalla Direzione Provinciale delle Pensioni di Guerra del Ministero del Tesoro.



Titoli di viaggio Metrebus Lazio

BIGLIETTO INTEGRATO GIORNALIERO REGIONALE - BIRG ZONE 1,2,3,4,5,6,7

Il Biglietto Integrato Giornaliero Regionale vale 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 su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, Ferrovia Regionale Roma-Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido, inoltre, su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane, Ferrovie Regionali. Il titolo deve essere convalidato all'inizio del viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
BIRG 1 ZONA	€3,30
BIRG 2 ZONA	€6,00
BIRG 3 ZONA	€8,00
BIRG 4 ZONA	€9,30
BIRG 5 ZONA	€12,00
BIRG 7 ZONA	€14,00

Reperibilità: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

BIGLIETTO TURISTICO INTEGRATO REGIONALE - BTR ZONE 1,2,3,4,5,6,7

Il Biglietto Turistico Integrato Regionale vale 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 su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, Ferrovia Regionale Roma-Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido, inoltre, su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane, Ferrovie Regionali. 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. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
BTR 1 ZONA	€8,90
BTR 2 ZONA	€16,50
BTR 3 ZONA	€22,00
BTR 4 ZONA	€26,10
BTR 5 ZONA	€33,70
BTR 7 ZONA	€39,20

Reperibilità: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

CARTA INTEGRATA SETTIMANALE REGIONALE - CIRS ZONE 1,2,3,4,5,6,7

La Carta Integrata Regionale Settimanale vale 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, su linee extraur-

bane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, Ferrovia Regionale Roma-Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane, Ferrovie Regionali. Il titolo deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
CIRS 1 ZONA	€13,50
CIRS 2 ZONE	€24,00
CIRS 3 ZONE	€34,50
CIRS 4 ZONE	€42,00
CIRS 5 ZONE	€52,20
CIRS 7 ZONE	€61,50

Reperibilità: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO INTEGRATO MENSILE METREBUS LAZIO ZONE 1,2,3,4,5,6,7

L'abbonamento Integrato Mensile Metrebus Lazio è valido per il mese di calendario riportato sul titolo per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, Ferrovia Regionale Roma-Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane, Ferrovie Regionali. Il titolo 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. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
MENSILE LAZIO 1 ZONA	€24,50
MENSILE LAZIO 2 ZONE	€35,00
MENSILE LAZIO 3 ZONE	€59,50
MENSILE LAZIO 4 ZONE	€73,50
MENSILE LAZIO 5 ZONE	€91,00
MENSILE LAZIO 7 ZONE	€108,50

Reperibilità: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO INTEGRATO ANNUALE METREBUS LAZIO ORDINARIO A ZONE 1,2,3,4,5,6,7

L'Abbonamento Integrato Annuale Metrebus Lazio 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, su linee extraurbane Cotral, su mezzi Trenitalia in II classe, Ferrovia Regionale Roma-Viterbo tratta extraurbana; se comprensivo della zona A, il titolo è valido inoltre su tutti i mezzi di trasporto urbani di Roma Capitale, metropolitane, Ferrovie Regionali.

L'abbonamento Annuale Metrebus Lazio Ordinario viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico dotato di chip, denominato Chip on paper/plastic, se comprensivo della zona A, ovvero su supporto cartaceo, se non comprensivo della zona A. Di seguito, una tabella delle tariffe applicate

TIPOLOGIA TITOLO	TARIFFA
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 1 ZONA	€172,00
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 2 ZONE	€245,30
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 3 ZONE	€404,00
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 4 ZONE	€488,10
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 5 ZONE	€590,80
ANNUALE LAZIO ORDINARIO 7 ZONE	€688,40

Reperibilità: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

ABBONAMENTO ANNUALE METREBUS LAZIO STUDENTI ZONE 1,2,3,4,5,6,7

L'abbonamento annuale Metrebus Lazio Studenti è valido dal 1° settembre al 30 giugno, per un numero illimitato di viaggi nel territorio della Regione Lazio relativo alle zone acquistate, su tutti i mezzi di trasporto Cotral, Trenitalia in II classe, Ferrovie Regionali Roma - Viterbo. 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. L'abbonamento Annuale Metrebus Lazio Studenti viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico dotato di chip, denominato Chip on paper/plastic, se comprensivo della zona A, ovvero su supporto cartaceo, se non comprensivo della zona A. 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 7 ZONE	€576,40

Reperibilità: rivendite aziendali, rivendite autorizzate.

Gratuità e altre agevolazioni

Incentivi Mobility Manager

I dipendenti delle Aziende che hanno nominato il Mobility Manager, attraverso la sottoscrizione di una convenzione con Atac SpA, possono acquistare abbonamenti annuali Metrebus Roma e Metrebus Lazio scontati (per approfondimenti www.atac.roma.it).

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 (escluse le linee speciali), se accompagnati da un adulto. Non pagano il trasporto i passeggini per i bambini, purché ripiegati.

Cittadini ultra 70enni

I cittadini ultrasettantenni residenti nel Comune di Roma e con un reddito ISEE fino a 15.000,00 €/anno possono viaggiare gratuitamente sui mezzi di trasporto pubblico. La gratuità è valida esclusivamente all'interno del Comune di Roma, sulla rete di bus, tram, metropolitana A e B, ferrovie regionali Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo.

Residenti - Provincia di Roma

Per i residenti nei comuni della Provincia di Roma, ad esclusione del Comune di Roma, la Provincia applica una agevolazione tariffaria del 30% sull'acquisto dell'abbonamento annuale integrato a zone. Alle agevolazioni tariffarie potranno accedere, purché non beneficino di analoghe iniziative, i residenti nei comuni della Provincia di Roma con reddito personale imponibile ai fini IRPEF, riferito all'anno precedente alla richiesta, non superiore ai 22.000,00 €/anno.

I titoli di viaggio sono reperibili presso le biglietterie Atac SpA, presso le Biglietterie Mobili, nei circa 2.500 punti vendita presenti sul territorio, su oltre 1.000 vetture di superficie dove è presente a bordo un'emettitrice automatica di BIT, su circa 300 Meb, attraverso le banche convenzionate, tramite la struttura Grandi Clienti di Atac SpA (info www.atac.roma.it).

In caso di malfunzionamento delle obliterate 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.

Le biglietterie Atac collocate all'interno delle stazioni delle metropolitane A e B offrono l'intera gamma di servizi di bigliettazione e di assistenza alla clientela, compresa la vendita di titoli di sosta (voucher e takitime) e di titoli turistici (Trambus Open, Vatican & Rome, Roma Pass).

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 oppure contattare il Numero Unico 06 57003.

In caso di malfunzionamento delle obliteratrici 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.

Le biglietterie aziendali lungo le linee A e B della metropolitana sono aperte tutti i giorni, per il servizio di vendita, nei seguenti orari:

Metro A

Anagnina	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)
Spagna	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)
Lepanto	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)
Ottaviano	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)
Cornelia	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)
Battistini	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)

Metro B-B1

Laurentina	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)
Eur Fermi	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)
Termini	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)
Ponte Mammolo	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)
Conca D'Oro	(lun/sab 7 - 20;	dom/festivi 8 - 20)

Il servizio di assistenza Metrebus Card viene effettuato in queste stazioni, tranne che a Spagna, dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00, la domenica dalle 8.00 alle 20.00.

Sosta tariffata su strada

Il sistema della sosta su strada 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 sono esentati dal limite orario delle 3 ore solo i residenti titolari di permesso, e nei pressi di 8 complessi ospedalieri (Bambin Gesù, Oftalmico, San Giovanni Addolorata, Santo Spirito, Policlinico Umberto I, Nuovo Regina Margherita, Celio e Fatebenefratelli) e 3 siti relativi all'Università La Sapienza (via del Castro Laurenziano, via dei Marsi e via dei Volsci).⁵⁵

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
- scheda elettronica Takitime a scalare da €50
- scheda elettronica Takitime a scalare da €25.

È possibile acquistare i titoli prepagati presso le biglietterie gestite da Atac SpA e nelle rivendite autorizzate.

Parcometro a monete: Parcometro a monete: per pagare la tariffa ordinaria 1 €/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. Prosegue l'attività di ammodernamento dei parcometri installati in strada al servizio della cittadinanza: nel corso dell'anno 2011 sono stati acquistati 375 parcometri di ultima generazione dei quali 275 già installati ed attivati entro il 31/12/2011.

Servizio Fast Pay su parcometro: presso i parcometri abilitati è possibile pagare utilizzando la carta Bancomat abilitata Fast Pay.

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

⁵⁵ Si veda nota n.33.

Sono esentati dal pagamento⁵⁶ oltre alle persone con disabilità munite di apposito permesso:

- i cittadini che risiedono negli ambiti della sosta a pagamento. È possibile 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 possano esibire un titolo di proprietà dell'appartamento o 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 attività artigianale, anche in presenza di più soci;
- le macchine elettriche o ibride.

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 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) 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 (parcheggio Anagnina A, B e C, La Storta, Laurentina, Montebello, Rebibbia 1) il pagamento può essere effettuato con i contanti a mezzo cassa automatica o cassa manuale. Inoltre presso i parcheggi Anagnina e Angelo Emo è possibile sostare gratuitamente.

Sono esenti dal pagamento:

- abbonati Metrebus, mensili o annuali se espongono nella vettura il Metrebus Parking⁵⁷, esclusi i parcheggi Anagnina A-B-C, Laurentina, Montebello e Rebibbia 1 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 Metrebus Parking;
- diversamente abili se espongono il contrassegno speciale di circolazione in originale e in modo visibile nella vettura.

⁵⁶ 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.

⁵⁷ Il contrassegno, denominato "Metrebus Parking" ha la stessa durata dell'abbonamento Metrebus di cui l'utente è in possesso e viene distribuito presso i parcheggi di scambio agli abbonati, a fronte dell'esibizione dell'abbonamento corredato dallo scontrino in originale comprovante l'aver avuto 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, Magliana, Laurentina, Ponte Mammolo 1, La Storta, Montebello, La Giustiniana, Villa Bonelli, Stazione S. Pietro);

- Parcheggi di scambio ove non è presente personale fisso Atac (tutti gli altri): la distribuzione viene effettuata dagli addetti presenti i primi 5 giorni feriali di ogni mese sabato escluso con orari alternati (lun-mer-ven dalle ore 07.00 alle ore 11.00, mar-gio dalle ore 16.00 alle ore 19.00).

Servizio Scolastico

La richiesta di accesso al servizio va presentata, esclusivamente, al competente Ufficio Scolastico del Municipio di riferimento, al momento dell'iscrizione scolastica o anche quando se ne ravvisi la necessità, ad esempio a causa dell'interruzione del servizio di trasporto pubblico o in caso di variazione di domicilio durante l'anno scolastico, purché ovviamente si rientri nei criteri stabiliti per poter accedere al servizio.

La quota contributiva mensile a carico dell'utenza è attualmente pari ad €11,36. Tale cifra deve essere corrisposta da tutte le famiglie che risultino avere un indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) superiore ad €5.164,57. Il pagamento deve essere effettuato utilizzando i bollettini di conto corrente postale recapitati al domicilio della famiglia dell'alunno fruitore del servizio. Sono esonerati dal pagamento della quota contributiva gli alunni:

- diversamente abili;
- appartenenti a nuclei familiari delle comunità nomadi;
- appartenenti a famiglie assistite dai Servizi Sociali Comunali o dall'Amministrazione Provinciale;
- appartenenti a famiglie con indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) fino ad €5.164,57.

Bus Abile

Il servizio trasporto persone disabili è gratuito per i possessori dell'autorizzazione rilasciata dal Dipartimento 5 - Promozione dei Servizi Sociali e della Salute.

Coloro che non abbiano ricevuto o non siano in possesso dell'autorizzazione e coloro che risiedono fuori da Roma Capitale, possono richiedere, previa prenotazione, un servizio a pagamento.

I sistemi per la richiesta del servizio BusAbile, gestito dalla Centrale Operativa, sono, infatti, tre: a prenotazione, a chiamata e a pagamento. Nei primi due casi occorre essere accreditati e autorizzati dal Comune che si fa carico del costo.

Per ottenere l'autorizzazione ad accedere al servizio, l'utente dovrà rivolgersi, personalmente, o tramite delega, all'ufficio handicap del Dipartimento 5 di Roma Capitale, in viale Manzoni 16, 1° piano: telefono 06 67105387 - 06 67105393, dal lunedì e venerdì dalle 10.00 alle 13.00 ed il mercoledì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

Il servizio a prenotazione viene pianificato sulla base delle schede-utenti, mentre quello a chiamata è svolto normalmente per trasporti estemporanei, con richieste inoltrate alla Centrale Operativa al più tardi il giorno lavorativo precedente alla data del servizio:

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00, da confermare dalle 18.00 alle 21.00;
- il venerdì è possibile prenotare telefonicamente per il sabato e per il lunedì;
- il sabato è possibile chiamare dalle 8.00 alle 13.00 solo per le conferme.

Per i servizi a pagamento, invece, serve solo la prenotazione telefonica o via fax, fino al giorno prima del viaggio. Il servizio è disponibile per chiunque lo richieda, compatibilmente con i servizi già pianificati e con la disponibilità di vetture. I servizi festivi - previsti solo a pagamento - possono essere prenotati, richiesti e pagati con 5 giorni lavorativi di anticipo rispetto alla data dell'effettuazione del servizio.

La Centrale Operativa risponde, con gli orari su specificati, al numero verde 800 469540, all'indirizzo e-mail co.divabile@atac.roma.it, o via fax 06 46954457.

Servizio turistico – Trambus Open

Per usufruire dei servizi turistici è possibile acquistare i biglietti direttamente a bordo vettura, on-line al sito www.trambusopen.com, presso l'info box Trambus Open in piazza dei Cinquecento (Stazione Termini) e presso i rivenditori autorizzati Trambus Open che espongono il logo dell'azienda.

Linea 110 Open

Titolo viaggio	Costo	Validità	Destinatari
Intero Stop&Go	€20,00	48 ore	
Ridotto Stop&Go	€18,00	48 ore	bambini 10-18 / over 65
Ridotto no stop	€12,00	1 Tour	gruppi scolaresche minimo 30 persone
110 Open Family ticket	€50,00	48 ore	massimo 4 persone di cui al massimo 2 adulti
Gratuito			bambini 0-9.9 anni, diversamente abili
Integrati Stop&Go			
110 Open + Archeobus	€25,00	72 ore	
Agevolato Stop&Go	€15,00	48 ore	abbonati Metrebus o con Roma Pass Card, Alitalia, KLM e Brussels Airlines (boarding card), EF card; INPDAP card, residenti Comune di Roma
Agevolato no stop	€10,00	1 Tour	abbonati Metrebus o con Roma Pass Card, Alitalia, KLM e Brussels Airlines (boarding card), EF card; INPDAP card, residenti Comune di Roma

Linea Archeobus

Titolo viaggio	Costo	Validità	Destinatari
Intero Stop&Go	€12,00	48 ore	
Ridotto no stop	€10,00	1 Tour	gruppi scolaresche minimo 25 persone
Archeobus Family ticket	€40,00	48 ore	massimo 4 persone di cui al massimo 2 adulti
Gratuito			bambini 0-9.9 anni, diversamente abili
Integrati Stop&Go Archeobus + 110 Open	€25,00	72 ore	

Di seguito sono elencate le modalità di pagamento:

- in contanti a bordo vettura e presso l'info box in piazza dei Cinquecento (Stazione Termini)
- con carta di credito (MasterCard, Visa e Visa Electron, carta di credito prepagata) con l'acquisto on line (www.trambusopen.com/it).

Servizio di noleggio Tram Storici e Cinenoleggi

Per usufruire dei servizi di cinenoleggi e servizi di noleggio tram storici è necessario contattare i numeri 06 4695 9228 - 06 46959239.

Per il servizio tram storici le prenotazioni telefoniche saranno confermate a seguito della ricezione del modulo di richiesta del cliente, debitamente compilato, al numero di fax 06 4695 9876. Il modulo di richiesta è disponibile sul sito Atac.

Nei successivi 15 giorni, Atac provvederà all'invio del contratto all'indirizzo indicato dal cliente.

Il servizio di noleggio si intende confermato solo quando il cliente avrà provveduto a rinviare il contratto firmato e compilato unitamente alla copia dell'avvenuto pagamento per mezzo bonifico bancario.

7 Comunicazione, informazione e assistenza

Le informazioni su **orari e percorsi delle linee di superficie, sulle frequenze dei passaggi delle metropolitane, sul sistema tariffario, su eventuali variazioni o interruzioni temporanee del servizio, sulla sosta su strada e la sosta di scambio** possono essere acquisite attraverso:⁵⁸

- il numero unico 06 57003 (tutti i giorni 24 ore su 24);
- il numero verde dedicato alle persone con disabilità 800 154451 (dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20)
- il portale della mobilità www.atac.roma.it;
- lo Sportello al pubblico di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. in Piazzale degli Archivi 40 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30);
- il sistema informativo “muoversiaroma” fruibile direttamente dal proprio cellulare;
- la pagina “Trasporti & Mobilità” su Metro (quotidiano gratuito in distribuzione nelle stazioni di metropolitana);
- la radio in metropolitana “RomaRadio The Tube Station”;
- i nuovi video informativi presenti sulle banchine della metropolitana “Tele.News”;
- i cartelli informativi e il sistema informativo video “Moby” sui mezzi di superficie;
- i video informativi presenti a bordo dei nuovi treni della metropolitana;
- le indicazioni su paline, pensiline e paline elettroniche con display a messaggio variabile;
- i cartelli informativi e le mappe della città affissi nelle stazioni metro, in banchina e ai nodi di scambio
- depliant e volantini informativi che vengono diffusi nelle aree territoriali interessate da un intervento sulla mobilità;
- opuscoli informativi, quali il trovalinea e il tariffario, e le mappe della rete di trasporto, reperibili presso le biglietterie Atac e consultabili sul sito aziendale;
- il Servizio di Assistenza Clienti: questo nuovo servizio è un vero e proprio front-office, nel quale gli operatori su strada svolgono la loro attività legata alla informazione e all'ascolto nei luoghi di maggior afflusso dei viaggiatori, quali linee metropolitane A e B, capolinea, fermate bus di superficie con molte linee interessate, ferrovie concesse. Gli operatori forniscono informazioni su percorsi, partenze e arrivi, scambi superficie/metro, orari, attestazioni mezzi, modifiche del servizio e delle fermate, acquisto biglietti e varie modalità dei biglietti/abbonamenti, verifica eventuali disservizi delle biglietterie automatiche, qualità percepita del servizio e delle strutture. L'Assistenza è attiva strutturalmente e prioritariamente all'interno del nodo di Termini e, nel corso del 2012, svilupperà la sua attività su tutta la rete metroferroviaria e, in seguito, anche di superficie in modo tale da coprire tutto il territorio della città. Sono invece già attive e sviluppate sia la gestione di eventuali emergenze, sia la gestione dei grandi eventi programmati.

Il cittadino può presentare reclami, inviare proposte e suggerimenti o chiedere informazioni sui servizi gestiti da Atac attraverso:

- il sito aziendale: www.atac.roma.it sezione “Segnalazioni e Reclami”;
- lettere o fax: Atac SpA - Direzione Customer Care - Rapporti con la Clientela - Viale Ignazio Silone 199 - 00143 Roma, fax: 06 46952087;
- il numero unico 06 57003;

⁵⁸ Si segnala che la maggior parte degli strumenti citati sono gestiti da Roma Servizi per la Mobilità Srl.

- lo Sportello al pubblico di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. in Piazzale degli Archivi 40 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

Nella segnalazione l'utente deve esporre chiaramente la richiesta di suo interesse, il reclamo o la proposta, facendo riferimento a circostanze e/o documentazione che possano facilitare la ricostruzione dell'accaduto o nell'individuazione dell'esigenza e della problematica all'origine della segnalazione. L'Atac avrà cura, su richiesta del cittadino, di fornire informazioni sullo stato della segnalazione e garantisce la riservatezza dei dati personali trasmessi dal cittadino e il loro trattamento in osservanza delle normative previste dalla legge sulla Tutela della Privacy (D. Lgs 196/03).

Per la sostituzione delle schede elettroniche takitime, il cittadino può inviare in busta chiusa una comunicazione scritta ad Atac SpA - Direzione Customer Care - Rapporti con la Clientela (Viale Ignazio Silone 199 - 00143 Roma) contenente la scheda malfunzionante specificando l'importo residuo. Per maggiori dettagli si rimanda al sito www.atac.roma.it.

Relativamente al **servizio di trasporto scolastico** per ogni segnalazione, richiesta o reclamo, nonché la richiesta di informazioni per le modalità di accesso al servizio ci si può rivolgere alla U.O. SECS (Unità Organizzativa Socio Educativa Culturale Sportiva) del proprio Municipio di appartenenza, al fine di avere un dialogo diretto e proficuo con il titolare del servizio.

Nella tabella seguente vengono riportati, per ogni Municipio, i riferimenti delle U.O. SECS.

Municipio	Indirizzo	Telefono	Fax	Utenti
Municipio I	Via Petroselli, 50	06 69601619	06 69601611	d.a.
Municipio II	Via Asmara, 29/a	06 86206369	06 86211856	d.a.
Municipio III	Via Goito, 35	06 69603613	06 69603611	d.a.
Municipio IV	Via Monte Meta, 21	06 69604603	06 87191878	d.a. + n.
Municipio V	Via Tiburtina n.1163	06 69605625	06 41218762	d.a. + n.
Municipio VI	Via di Acqua Bullicante, 28 bis	06 69606645	06 69606312	d.a.
Municipio VII	Viale Palmiro Togliatti, 983	06 69607633	06 69607633	d.a. + n.
Municipio VIII	Viale Duilio Cambelotti, 11	06 69608615	06 2001850	d.a. + n.
Municipio IX	Via Tommaso Fortifiocca, 71	06 69609333	06 69609628	d.a. + n.
Municipio X	Piazza Cinecittà, 11	06 69610614	06 71542134	d.a. + n.
Municipio XI	Via Benedetto Croce, 50	06 69611611	06 5417501	d.a.
Municipio XII	Viale Ignazio Silone - I Ponte	06 69612616	06 5016436	d.a. + n.
Municipio XIII	Viale del Lido, 6 - Ostia Lido	06 69613609	06 69613645	d.a. + n.
Municipio XV	Via Domenico Lupatelli, 7	06 69615616	06 69615615	d.a. + n.
Municipio XVI	Via Fabiola, 14	06 69616611	06 69616643	d.a. + n.
Municipio XVII	Circonvallazione Trionfale, 19	06 69617621	06 69617622	d.a.
Municipio XVIII	Via Aurelia, 475	06 69618650	06 69618631	d.a. + n.
Municipio XIX	P.za S. Maria della Pietà, 5	06 69619616	06 69619612	d.a. + n.
Municipio XX	Via Flaminia, 872	06 69620620	06 69620621	d.a. + n.

Legenda: d.a. = diversamente abili - n. = normodotati

È anche possibile consultare il sito internet: www.comune.roma.it/djpscuela.

Per avere spiegazioni sui diversi passaggi per l'accesso al **servizio BusAbile** o delucidazioni sulle modalità di fruizione l'utente può contattare la Centrale Operativa che risponde al numero verde 800 469540, all'indirizzo e-mail co.divabile@atac.roma.it o via fax 06 46954457.

Le informazioni su orari e percorsi delle **linee turistiche 110 Open e Archeobus**, sulle frequenza dei passaggi, sul sistema tariffario e su eventuali variazioni o interruzioni temporanee del servizio possono essere acquisite attraverso:

- numero verde 800 281281 (tutti i giorni dalle 8.30 alle ore 20.30);
- portale www.trambusopen.com;
- centralino Trambus Open SpA 06 6840901 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00);
- info box di piazza dei Cinquecento (tutti i giorni dalle 8.30 alle ore 20.30);
- assistente di bordo direttamente a bordo vettura;
- mappa Charta Roma;
- invio di una mail a info@trambusopen.com.

Per ricevere informazioni sui **servizi di Cinenoleggi e servizi di noleggio Tram Storici** è possibile contattare l'Azienda ai numeri di telefono 06 46959228 - 06 46959239 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14.00, o consultare il sito dell'Atac (www.atac.roma.it).



8 Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi

Trasporto pubblico (superficie e metropolitana)

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - Obblighi delle società

1.1 Obbligo del Trasporto

Le Società eseguono, sulle linee esercitate, alle condizioni e ai prezzi in vigore, i trasporti delle persone quando non ostino circostanze straordinarie di forza maggiore.

1.2 Pubblicazione degli orari: notizie utili agli utenti

Le Società espongono presso gli impianti gli orari, gli avvisi, e tutte le informazioni che interessano il pubblico ovvero: numero di linea, fermate servite, orari di prima ed ultima corsa, giorni di esercizio.

Presso le fermate dotate di pensilina dovranno essere riportate le informazioni relative alle rivendite di titoli di viaggio più vicine, nonché essere affisse informazioni sulla rete del trasporto pubblico (art 16 Contratto di Servizio).

1.3 Obbligatorietà delle condizioni

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

Art. 2 - Modo di esecuzione dei trasporti

2.1 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

3.1 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 sono riservati con apposita targa-avviso a particolari categorie; in questo caso il viaggiatore può occupare detti posti ma è tenuto a lasciarli liberi a richiesta degli interessati.

TITOLO II COMPORTEMENTO DEGLI UTENTI E DEL PUBBLICO IN GENERE

Art. 4 - Prescrizioni, obblighi e divieti

4.1 Osservanza delle prescrizioni e disposizioni

Chiunque si serve delle linee di superficie, del servizio metropolitano e ferroviario deve osservare tutte le prescrizioni relative all'uso delle medesime ed è tenuto in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni delle Società e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio. Salvo quanto previsto nei successivi articoli, i trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 7.00 a euro 23,00.

Gli utenti devono, inoltre, usare le precauzioni necessarie a vigilare, par quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che hanno sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose. Le Società non rispondono 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 e devono, comunque, comportarsi in maniera da non arrecare pericoli o danni a sé e ad altre persone. 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, recinti e nei veicoli o treni in sosta

5.1 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 tornelli, varchi, e/o altri accessi controllati, privi di 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, con l'osservanza delle avvertenze del personale.

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 simularne 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 - Ammissione al trasporto

Per essere ammessi al trasporto i viaggiatori devono munirsi di regolare biglietto o di altro valido titolo di viaggio, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e sono tenuti a convalidarlo, a conservarlo per la durata dell'intero percorso e ad esibirlo al personale incaricato.

Art. 9 - Irregolarità di viaggio

Il viaggiatore sprovvisto di valido titolo di viaggio è soggetto al pagamento della tariffa prevista per l'intera corsa oltre alla sanzione amministrativa da Euro 100,00 ad Euro 500,00, sanzione ridotta a Euro 50,00 in caso di pagamento contestuale (Legge regionale n. 16/ 2003).

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 altri documenti di trasporto

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

È vietata la cessione dei biglietti a dei documenti di trasporto nominativi e di quelli non nominativi 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 dalle Società. I trasgressori alle disposizioni del secondo comma sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 3,00 a euro 10,00.

I trasgressori alle disposizioni 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 incombente 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

È vietato fumare negli autobus e sui treni ad eccezione dalle carrozze a ciò autorizzate. 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 maleore, 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.

Le Società hanno 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 dalle Società 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 le Società possono rifiutare il rilascio del biglietto di abbonamento; (art. 30, D.P.R. 753/80).

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 ricusino 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 "Comunicazione, informazione e assistenza".

TITOLO III DEL CONTRATTO DI TRASPORTO

Art. 20 - Titolo di viaggio

20.1 Ammissione al trasporto

Per essere ammessi al trasporto gli utenti devono munirsi di titolo di viaggio, intendendosi per tale il documento che dimostra l'avvenuto pagamento del prezzo, obliterarlo nei casi previsti e conservarlo fino alla durata del viaggio.

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.

20.2 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 della Società 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 un. 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.

TITOLO IV BAGAGLI - ATTREZZI SPORTIVI E MUSICALI - BAMBINI - ANIMALI

Art. 21 - 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: sono ammessi in vettura a titolo gratuito se utilizzati per il trasporto di bambini. Possono essere trasportati purché ripiegati in modo da rappresentare il minimo ingombro;
- biciclette: sulla metropolitana A e B-B1 e sulla ferrovia Roma - Lido è consentito trasportare la bicicletta nei giorni feriali dopo le ore 20.00 e il sabato e festivi per tutta la durata del servizio (l'elenco delle stazioni accessibili è riportato all'interno del capitolo dedicato ai servizi offerti).

Le biciclette pieghevoli sono ammesse, gratis, tutti i giorni e per tutta la durata del servizio. Sulla linea A della metropolitana non sono accessibili per il trasporto delle biciclette le stazioni di Spagna, Barberini, Repubblica, Termini, Vittorio Emanuele e San Giovanni. Ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta. I possessori di abbonamento Metrebus possono usufruire gratuitamente del servizio di trasporto della bicicletta. Tutti gli altri, oltre al proprio titolo di viag-

gio, dovranno acquistarne un altro a parte per il trasporto della bicicletta.

Chi viaggia con una bicicletta è personalmente responsabile dei danni che può provocare a cose e persone (compreso se stesso). Pertanto deve prestare la massima attenzione sia durante il viaggio sia nel percorso 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 ne è obbligatorio l'uso, fermo restando il diritto di precedenza per i viaggiatori senza bicicletta al seguito. Nelle stazioni sprovviste di ascensori o in quelle ove gli stessi risultino 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 bici al seguito si trovasse impossibilitato ad entrare o uscire dalla stazione dovrà recarsi in altra stazione ove ciò sia consentito.

Passeggero e bicicletta sono ammessi solo sulla prima carrozza nella direzione di marcia del treno. L'ingresso e l'uscita in stazione deve avvenire attraverso il varco di maggiore larghezza facendo attenzione a non invadere il varco con la bicicletta.

I bambini sotto 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta solo se accompagnati da un adulto. All'interno della carrozza le biciclette dovranno: essere tenute costantemente per evitarne la caduta; essere poste, 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 possessori di biciclette devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale direttamente o a mezzo di diffusione sonora.

In particolare, in caso di eccessivo affollamento delle vetture, i possessori di biciclette potranno 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, le biciclette devono essere lasciate a bordo o in caso di uscita dalle stazioni in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabili, saranno restituite ai proprietari dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento.

In caso di affollamento delle stazioni, anche nei periodi consentiti, potrà essere vietato temporaneamente l'accesso dal personale di presenziamento delle stazioni.

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 della bici ed usando ogni cautela per evitare intralci.

All'interno della stazione, nei percorsi in piano, i possessori di biciclette 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 in relazione al rispetto del regolamento.

All'interno di alcune stazioni, 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 utilizzato.

La sosta è consentita anche durante l'intervallo di sospensione del servizio viaggiatori. I gruppi numerosi (più di 5 biciclette) dovranno segnalare, con un anticipo di almeno 24 ore per ricevere la necessaria assistenza, la propria presenza ai numeri:

06 46957442 - Metro A • 06 46957430 - Metro B • 06 46952561 - Roma-Lido

Atac SpA non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non garantisce da eventuali danni o furti alle biciclette lasciate in sosta.

È possibile trasportare la bicicletta anche sui bus della linea festiva 791 ed in questo caso l'accesso è consentito solo dalla parte posteriore delle vetture e la bicicletta dovrà essere fissata ai mancorrenti con le apposite cinghie.

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

Art. 22 - Trasporto bambini

I bambini fino al compimento del decimo anno d'età, viaggiano gratis sui mezzi Atac SpA e Cotral SpA, nel territorio di Roma Capitale (escluse le linee speciali), se accompagnati da un adulto. Non pagano il trasporto i passeggini per i bambini, purché ripiegati.

Art. 23 - Trasporto animali

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.

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 V OGGETTI RINVENUTI

Art. 24 - Oggetti rinvenuti

Si rimanda al paragrafo dedicato agli oggetti smarriti all'interno del capitolo "Tutela dei cittadini-utenti".

TITOLO VI RESPONSABILITÀ

Art. 25 - Responsabilità

25.1 Responsabilità per interruzioni, ritardi, soppressione di corse e simili anomalie

Le Società non assumono 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.

25.2 Responsabilità per fatto degli agenti

Le Società non rispondono 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.

25.3 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni

Le Società non rispondono delle conseguenze derivanti dalla inosservanza delle prescrizioni che fanno carico ai clienti.

25.4 Responsabilità per danno alle persone

Se il cliente subisce un danno in conseguenza di anomalità verificatesi nell'esercizio, le Società ne rispondono se non provano di avere adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno.

Sosta tariffata su strada

Per ciò che attiene la sosta su strada, poiché il fatto avviene su area pubblica, il cittadino-utente è tenuto al rispetto delle regole e delle norme comportamentali stabilite dal Codice delle Strada.

In particolare, se la colorazione delle strisce è blu, in base al regolamento di attuazione del citato Codice "il conducente è obbligato ad accertarsi delle modalità di pagamento, controllando l'apposita segnaletica verticale o i dispositivi di pagamento posti nelle vicinanze. Ai veicoli non autorizzati è vietato sostare sugli stalli riservati, delimitati da strisce gialle".

Nella tabella seguente, sono riportate le sanzioni per sosta non regolare rilevate dagli Ausiliari del Traffico con i relativi importi.

Descrizione dell'infrazione	Articolo e comma "nuovo codice della strada" (d.l.vo 30/4/92 n. 285)	Sanzione
Sostava in area a sosta regolamentata oltre il tempo stabilito - periodi di sosta n... dalle ore... alle ore...	7/15	€24 Da moltiplicare per ogni periodo di sosta aggiuntivo
Sostava in posizione non conforme alla segnaletica esistente	157/5	€39
Sostava senza esporre il titolo di pagamento	157/6	€39
Sostava senza segnalare in modo chiaramente visibile l'ora in cui la sosta ha avuto inizio	157/6	€39
Sostava senza aver posto in funzione il dispositivo di controllo del tempo di sosta	157/6	€39
Sostava con titolo scaduto	157/6	€39
Sostava impedendo di accedere ad un altro veicolo regolarmente in sosta, oppure impedendo lo spostamento dei veicoli in sosta	158/2	€39
Sostava in seconda fila	158/2	€39
Sostava con impiego errato del dispositivo di controllo del tempo di sosta	157/6	€39

Parcheggi di scambio

Relativamente alla fruizione della sosta all'interno dei parcheggi di scambio, il cittadino-utente, oltre a rispettare le norme del Codice della Strada, deve porre attenzione al regolamento affisso all'entrata degli stessi, e di cui si riportano di seguito alcune regole:

1. L'Atac S.p.A. mette a disposizione degli utenti il parcheggio senza l'obbligo di custodia. L'utilizzo degli spazi del parcheggio non implica consegna né ricevimento in deposito del veicolo. Il servizio di cui sopra è reso alle condizioni che seguono nell'orario di funzionamento e con l'applicazione delle tariffe esposte al pubblico.
2. Con l'uscita del veicolo si esaurisce ogni obbligo dell'Atac S.p.A..
3. La sosta nel parcheggio prevista per una durata superiore a 30 giorni deve essere preventivamente comunicata all'Atac, che, superato il detto termine senza che il veicolo risulti ritirato, attiverà le azioni che riterrà più opportune nei confronti degli utenti inadempienti.
4. Il personale eventualmente presente all'interno del parcheggio svolge esclusivamente attività di controllo e non riceve in consegna, in affidamento o in deposito il veicolo, i suoi accessori e gli eventuali oggetti in esso contenuti.
5. L'Atac S.p.A. non è responsabile per danni arrecati da altri utenti a veicoli parcheggiati né per danneggiamenti o furti consumati o tentati, compresi quelli accessori (autoradio, gomme di scorta, ecc.) o di bagagli, valori ed altri oggetti lasciati nei veicoli.
6. La sosta potrà avvenire esclusivamente negli appositi spazi destinati alla sosta. L'Atac S.p.A. ha la facoltà di sanzionare i trasgressori, ovvero di rimuovere i veicoli irregolarmente parcheggiati, addebitando le relative spese all'utente.
7. Nell'interno del parcheggio l'utente deve rispettare le norme del Codice Stradale, la segnaletica stradale stabilita dalla Società, le indicazioni che si presentano per iscritto mediante cartelli oppure fornite verbalmente dagli addetti. La mancata osservanza delle anzidette prescrizioni concorrerà ad attribuire all'utente inadempiente la esclusiva responsabilità personale in relazione ad eventuali pregiudizi provocati al proprio od altrui veicolo, persone o cose.
8. L'introduzione del veicolo nel parcheggio comporta l'accettazione del presente regolamento. Per mancata accettazione di tali condizioni va raggiunta immediatamente l'uscita che, in tal caso, è libera.

Servizio scolastico

Roma Capitale assicura la presenza di personale preposto all'assistenza ed alla sorveglianza dei minori trasportati. A tale personale viene richiesto:

- di essere maggiorenne;
- di essere in buone condizioni di salute;
- di tenere sempre un comportamento educativo, corretto e disponibile;
- di usare particolari attenzioni nei confronti di bambini e dei ragazzi diversamente abili, che dovranno essere accolti sui mezzi direttamente alle fermate, dovranno essere sistemati sui mezzi, in sicurezza, ed accompagnati fino all'atrio dell'edificio scolastico;
- di controllare la corrispondenza dei nominativi dei trasportati con i nominativi presenti nell'elenco degli autorizzati al servizio.

La professionalità del personale e le caratteristiche dei veicoli utilizzati, costituiscono una garanzia di sicurezza per i viaggiatori. Una polizza assicurativa stipulata dai vettori copre ogni rischio per danni a persone e cose, sia che derivino a terzi dalla circolazione dei veicoli, sia che interessino i passeggeri durante il servizio. In caso di sinistro, il conducente è tenuto a darne immediato riscontro ad Atac, redigendo un rapporto dettagliato.

L'azienda si impegna, inoltre, a garantire la continuità e la regolarità del servizio. Eventuali interruzioni o modificazioni dello stesso, dovute a cause di forza maggiore o a problemi di qualsiasi genere che non siano preventivabili, verranno comunicati, specificandone le motivazioni, agli Uffici Scolastici dei Municipi, i quali provvederanno a darne pronta diffusione agli utenti, anche attraverso il personale di assistenza a bordo dei veicoli.

Ai fruitori del servizio scolastico è richiesto di:

- farsi trovare pronti alle fermate, senza causare attese che determinerebbero disagi e allungamenti dei tempi di percorrenza;
- informare preventivamente l'assistente al trasporto e/o il Municipio territorialmente competente, qualora non si fruisca del servizio (es. per malattia, impegni personali,...);
- tenere un comportamento educato e rispettoso sia nei confronti dei compagni di viaggio che del personale di servizio;
- non avere atteggiamenti che possano mettere a repentaglio la propria sicurezza e quella di chiunque altro si trovi a bordo delle vetture;
- non provocare alcun danno ai mezzi di trasporto né imbrattare le vetture gettando rifiuti a terra o abbandonandoli sui sedili, né produrre scritte o disegni o graffi su qualsiasi parte della vettura.

Servizio turistico – Trambus Open

Di seguito sono riportate, in sintesi, le principali norme che regolano l'utilizzo del servizio turistico delle linee 110 Open e Archeobus:

- I clienti hanno l'obbligo di attenersi alle norme, alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni della società che gestisce il trasporto e del personale;
- i viaggiatori devono essere in possesso di un titolo di viaggio valido, sono tenuti a conservarlo per l'intero percorso e mostrarlo su richiesta del personale incaricato;
- i titoli di viaggio devono essere convalidati dall'assistente di bordo quando il cliente sale a bordo;
- In caso di mancato o errato funzionamento del palmare per la convalida, l'assistente di bordo provvederà a scrivere a penna sul titolo: giorno, mese, anno e ora di utilizzo;
- i clienti sono invitati a non sporcare le vetture ed a non abbandonare rifiuti a bordo;
- eventuali malfunzionamenti del sistema audio guida devono essere segnalati all'assistente di bordo, che provvederà, laddove possibile, a risolvere il malfunzionamento o collocare il passeggero su una postazione funzionante;
- il biglietto non è rimborsabile né cedibile a terzi, pertanto il personale di bordo ed ai box informativi non è autorizzato ad effettuare rimborsi;
- Trambus Open si impegna a comunicare ai propri clienti eventuali sospensioni del servizio o variazioni del percorso programmato in caso di manifestazioni e scioperi. Sospensioni del servi-

zio o variazioni del percorso per causa di forza maggiore (manifestazioni e/o scioperi) non danno diritto al rimborso del titolo di viaggio;

- eventuali reclami possono essere sporti utilizzando l'apposita modulistica presente a bordo delle vetture e presso il box informativo.

È vietato:

- Fumare (legge n. 3 del 16/1/2003)
- Sporgersi dai finestrini e dai mancorrenti al piano superiore
- Danneggiare, deteriorare o sporcare le vetture
- Gettare oggetti dai finestrini e dal piano superiore (art. 27 del D.P.R. n° 753/80)
- Salire o scendere da porte diverse da quelle stabilite. (art. 30 del reg. di P.U.)
- Portare in vettura armi e oggetti che per forma o volume risultino pericolosi o molesti (art. 30 del Reg. di P.U.)
- Distribuire in vettura materiale pubblicitario non autorizzato o esercitare qualsiasi tipo di commercio (art. 30 del Reg. di P.U.)
- Disturbare il conducente o i passeggeri (art. 30 del Reg. di P.U.)
- I passeggeri in piedi al piano inferiore devono sorreggersi ai sostegni (art. 30 del reg. di P.U.)
- Al piano superiore è obbligatorio stare seduti con le cinture di sicurezza allacciate

Trasporto bambini

I bambini fino al mese del compimento dei 5 anni di età viaggiano gratuitamente sui servizi di trasporto turistico, purché accompagnati da un adulto munito di biglietto valido.

Trasporto animali

Cani

I cani guida per non vedenti sono ammessi al trasporto gratuito. I cani di piccola taglia sono ammessi a tariffa normale. Non sono ammessi più di due cani per vettura. Devono essere muniti di guinzaglio e museruola a panierino.

Gatti, uccelli e piccoli animali

È possibile il trasporto in gabbie o ceste, di dimensioni non superiori a cm 40x30x30.

Gli accompagnatori degli animali sono tenuti al risarcimento di eventuali danni provocati a vetture, cose o altri passeggeri. Il trasporto degli animali potrà essere limitato o rifiutato per esigenze legate al servizio, a giudizio del personale ispettivo della società.

Trasporto bagagli

Il biglietto è obbligatorio per il bagaglio che supera le dimensioni di cm 25x30x50. Non possono essere trasportati bagagli che superano le dimensioni di cm 25x45x80. Non pagano il trasporto i passeggeri per bambini, purché ripiegati, e gli strumenti musicali non eccedenti cm 115x50x20. Il trasporto dei bagagli potrà essere limitato o rifiutato per esigenze legate al servizio, a giudizio del personale ispettivo della società.

Avvertenze

La società non è responsabile delle conseguenze derivanti dall'inosservanza dei divieti e delle prescrizioni. Le infrazioni alle condizioni di trasporto sono accertate e contestate dal personale ispettivo della società.

9 Tutela dei Cittadini-utenti

Copertura assicurativa

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 o animali durante il viaggio - i cui massimali di garanzia previsti per il 2012 sono di seguito riportati.

Massimali di Garanzia

Polizza RCA autobus e filobus	€15.000.000,00
Polizza RCT Tram	€30.000.000,00
Polizza RCT Metro A e B	€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 - Lgt. Raffaello Sanzio, 15 – 00153 Roma:

- sportello di ricevimento lun.- giov. 9.00 – 13.00; giov. anche 14.30 – 16.00;
- telefono 06 585691 lun.- giov. 14.30 – 16.00;
- 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.

Parceggio di scambio

Per rischi che possono occorrere a cose e persone nei parcheggi di scambio è attiva la polizza di Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) generale.

Massimali di Garanzia

Parceggi di Scambio polizza RCT	€10.000.000,00
---------------------------------	----------------

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

Servizio turistico

Per il trasporto turistico è stata stipulata un'apposita polizza assicurativa con le Assicurazioni di Roma, Lungotevere Raffaello Sanzio, 15 – 00153 Roma, per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio, i cui massimali di garanzia sono stati adeguati per il 2012.

Massimali di Garanzia

Polizza RCA autobus	€7.000.000,00	
	di cui €6.000.000,00	per sinistro a persone
	di cui €1.000.000,00	per cose o animali

Per eventuali richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri che hanno interessato i bus turistici, il cittadino deve rivolgersi alla propria assicurazione.

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);
- targa del veicolo Trambus Open 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 a Trambus Open SpA - tel. 06 6840901 dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00.

Oggetti smarriti

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 CAP 00154

tel. 06 67693214 / 3217 - fax 06 67693213 / 3219

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 28 giugno al 1 settembre dal lunedì al 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 del proprietario stesso e della sua delega.

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

Le rappresentanze consolari sono esenti dal pagamento dei diritti di custodia.

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 oggetti rinvenuti, su richiesta degli aventi diritto, possono essere recapitati a domicilio. Il costo è dato dalla somma dei diritti di custodia più i diritti di istruttoria e ricerca ed eventualmente il deposito. Le spese di spedizione sono a carico dell'interessato.

I documenti d'identità o di riconoscimento sono restituiti senza alcun onere.

Gli elenchi degli oggetti e dei documenti rinvenuti viene periodicamente affisso presso l'Albo Pretorio ubicato in Via Petroselli n. 50 Roma.

Gli elenchi vengono pubblicati anche nel sito di Roma Capitale e restano visibili nelle pagine del sito per un anno.

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*

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** e **linea ferroviaria Roma-Lido** è possibile contattare il seguente ufficio:

Metro linea B - Ufficio Logistica:

Stazione Piramide

tel. 06 46958164- 06 46958165

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00.

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la ferrovia **Roma-Viterbo** è possibile contattare il seguente ufficio:

Ufficio Gestione:

Stazione Piazzale Flaminio

tel. 06 46957325

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

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la ferrovia **Roma-Giardinetti** è possibile contattare il seguente ufficio:

Capostazione di Centocelle

tel. 06 46956347

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

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti a bordo degli **autobus turistici**, il cliente può rivolgersi all'info box di piazza dei Cinquecento o contattare il numero verde Trambus Open SpA 800 281 281 o richiedere informazioni all'indirizzo e-mail *info@trambusopen.com*.

Sciopero

Nel Comune di Roma in caso di sciopero il servizio di trasporto pubblico (superficie, metropolitana e ferrovia) è garantito dall'inizio del servizio fino alle 08:30 e dalle ore 17:00 alle ore 20:00.

Contestazione sanzioni

Trasporto pubblico

Sommario processo verbale

Il cliente ha la facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna contestuale alla contestazione o successiva notificazione del processo verbale, di far pervenire scritti difensivi unitamente ad una copia del verbale di contestazione su carta semplice a Atac SpA Direzione Centrale Operazioni Sosta e Impianti di Rete Sanzioni Amministrative TPL 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 cliente 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 Pace⁵⁹ del luogo in cui è stata accertata la violazione, entro 30 giorni dalla data di notifica, ai sensi dell'art. 22 della citata Legge n. 689/81, come modificata dall'art. 98 del D.Lgs. 30/12/99 n. 507.

Cartella Esattoriale

Termini per il pagamento

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, 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 in cui il pagamento sia stato insufficiente si dovrà versare una somma pari alla differenza tra l'importo già pagato e quello dovuto.

Nel caso in cui il pagamento sia stato effettuato nei termini e per la cifra esatta si potrà inviare, anche a mezzo fax, 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 provvederà al discharge, comunicandolo all'interessato;

- se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione amministrativa per la quale sia 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 fax, 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;

⁵⁹ Per maggiori informazioni sul Giudice di Pace di Roma è possibile consultare il sito: <http://www.giudicedipaceroma.it/ricorso-al-giudice-di-pace/>

- 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 mezzo fax, corredata della cartella esattoriale, completa di busta con timbro postale e codice raccomandata, copia di un documento di identità e domanda di annullamento dell'ordinanza di ingiunzione perché prescritta.

Dove e come ricorrere

La competenza per materia è assegnata al Giudice di Pace⁶⁰ 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 GdP, che al Tribunale, è individuata a norma degli artt. 18 e ss. c.p.c.

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 GdP, che al Tribunale, è individuata a norma degli artt. 18 e ss. c.p.c.

Sosta tariffata su strada

Sanzione amministrativa

Per contestare la sanzione amministrativa ricevuta il cliente può presentare ricorso inviando, entro 60 giorni dalla notifica della sanzione, una raccomandata A/R al Prefetto di Roma ed entro 30 giorni al Giudice di Pace ad uno dei due indirizzi di seguito elencati:

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

Se si preferisce, si può presentare ricorso personalmente - sempre entro 60 giorni dalla notifica della sanzione - recandosi presso il Dipartimento Risorse Economiche - U.O. Contravvenzioni in Via Ostiense 131/L - I piano - scala D.

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

Penalità per disservizio

Sia per quanto riguarda il trasporto pubblico locale che la sosta di scambio e quella a pagamento, la qualità e la quantità dei servizi sono stabiliti sulla base del Contratto di Servizio che Atac ha sottoscritto con l'Amministrazione comunale. La natura dei servizi erogati, di fatto di pubblica utilità, fanno sì che la tutela dell'interesse collettivo venga prima di quello individuale. Pertanto, in caso di disservizi non è previsto un sistema di rimborso a favore del singolo cittadino, ma a fronte del mancato raggiungimento degli standard di servizio concordati per l'anno, il Comune di Roma impone ad Atac penalità economiche e le risorse, così recuperate, vengono reinvestite dall'Amministrazione comunale a vantaggio dell'intera collettività.

⁶⁰ Si veda nota n.59. a p.71

Atac SpA
Via Prenestina, 45
00176 Roma
atac.roma.it

