

atac

ROMA



## Carta della qualità dei servizi ferroviari 2020



## Indice

Capitolo 1 - La Carta della Qualità dei Servizi	3
Capitolo 2 - Atac si presenta	5
Capitolo 3 - L'offerta del servizio	7
3.1 La Roma-Lido	8
3.2 La Roma-Viterbo	10
3.3 La Roma-Giardinetti (tratta Roma Laziali – Centocelle)	13
3.4 Sosta di scambio	13
3.5 Sicurezza	15
Capitolo 4 - L'attenzione alla qualità	16
4.1 La rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente	16
4.2 Gli indicatori di qualità erogata e programmata	16
4.3 Le segnalazioni degli utenti	17
4.4 Indagini di customer satisfaction	18
Capitolo 5 - La politica per il Sistema di Gestione di Atac	20
5.1 Risanamento economico	20
5.2 Salute e sicurezza degli utenti e del patrimonio aziendale	20
5.3 Rispetto dell'ambiente e del territorio	21
5.4 Uso razionale dell'energia	21
Capitolo 6 - Tariffe e modalità di acquisto	21
6.1 Il sistema Metrebus	21
6.2 Canali di vendita	21
6.3 Titoli di viaggio Metrebus Roma	23
6.4 Titoli di viaggio Metrebus Lazio	29
6.5 Titolo a Tratta Tariffaria	33
6.6 Gratuità	34
Capitolo 7 - Comunicazione e informazione	34
7.1 Strumenti di informazione statica (mappe, tariffe,..)	34
7.2 Strumenti di informazione dinamica (stato del servizio in tempo reale)	34
7.3 Nucleo Operativo sul territorio	35
7.4 Altri canali di informazione e comunicazione	35
Capitolo 8 - Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni	36
8.1 Rapporto con le Associazioni dei cittadini-utenti	36
8.2 Il processo di gestione delle segnalazioni	36
8.2.1 Segnalazioni, reclami, suggerimenti	36
8.2.2 Rimborsi previsti e assistenza per malfunzionamenti	36
8.3 Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o a cose	36
8.4 Contestazione sanzioni	37
8.5 Oggetti smarriti	39
8.6 Sciopero	39
Appendice A - Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi	40
Appendice B - Regolamento biciclette	50

---

## Capitolo 1

### La Carta della Qualità dei Servizi

#### 1.1 La Carta della Qualità dei Servizi

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

Rappresenta lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza nell'erogazione di servizi pubblici.

La presente Carta della Qualità dei Servizi si riferisce ai servizi affidati ad Atac S.p.A. dalla Regione Lazio relativi alla gestione dei servizi ferroviari sulle linee Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo per i quali è stata dedicata una Carta specifica, così come previsto dal Contratto di Servizio ferroviario.

L'Azienda, tenuto conto della situazione emergenziale dovuta alla pandemia da COVID 19, ha recepito e attuato tutte le misure di sicurezza e di natura sanitaria (distanziamento, sanificazione, riduzione dei posti sui mezzi) inerenti al settore dei trasporti, emanate con appositi DPCM e valide per l'intero territorio nazionale, fornendo ai cittadini le informazioni sulla loro applicazione.

La presente Carta ha validità annuale.

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

#### 1.2 Il Contratto di Servizio con la Regione

Il Contratto di Servizio che, disciplina i servizi di trasporto pubblico sulle Ferrovie regionali, ed in particolare le linee Roma-Lido di Ostia, Roma-Civitacastellana-Viterbo e Roma-Giardinetti (tratta Roma Laziali - Centocelle), inclusa la gestione delle relative infrastrutture ferroviarie, è stato stipulato con la Regione il 15 giugno 2017 con validità biennale, e con scadenza prevista a giugno 2019.

La Regione Lazio, con Deliberazione della Giunta n. 479 del 16/7/2019 ha stabilito di non voler procedere al rinnovo dell'affidamento in essere, disponendo l'affida-

mento in house alla società COTRAL S.p.A. dei servizi di trasporto pubblico sulle ferrovie regionali.

Inoltre con Deliberazione di GR n. 689 del 1/10/2020 la Regione Lazio ha individuato la propria società "in house" ASTRAL SpA quale soggetto attuatore per tutti i lavori di ammodernamento e di potenziamento delle infrastrutture relative alle linee Lido e Viterbo, stabilendo altresì di procedere alla verifica dei presupposti tecnici ed economici per l'affidamento alla stessa ASTRAL della gestione delle medesime infrastrutture e della manutenzione del materiale rotabile.

Tuttavia con Delibera n.926 del 1/12/2020, la Regione Lazio ha richiamato l'obbligo per Atac di assicurare la prosecuzione dei servizi di trasporto sulle Ferrovie Regionali, nelle more del perfezionamento dell'iter affidativo al nuovo gestore, almeno fino al 1 luglio 2021.

Oltre all'erogazione dei servizi di trasporto pubblico indicati, sono oggetto del presente affidamento anche le seguenti prestazioni:

- commercializzazione e controllo dei titoli di viaggio;
- rapporti con l'utenza;
- manutenzione ordinaria dei beni, delle infrastrutture, dei mezzi e degli impianti strumentali al servizio;
- sfruttamento commerciale e pubblicitario su mezzi ed aree a qualsiasi titolo affidati ad Atac.

Gli impegni e gli obiettivi dichiarati nel presente documento sono essenzialmente fissati nel Contratto di Servizio tra Regione e Atac SpA, che rappresenta lo strumento giuridico di regolamentazione tra le parti contrattuali.

Il Contratto di Servizio, oltre a regolare le condizioni economiche, definisce nel dettaglio gli standard quantitativi e qualitativi del servizio offerto, gli strumenti di monitoraggio a disposizione della Regione Lazio, le sanzioni per inadempienze e le penali per il mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità erogata.

Il Contratto è disponibile per la consultazione sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) sezione "società trasparente/affidamento servizi trasporto pubblico locale ad Atac".

Il Contratto prevede il riconoscimento di un corrispettivo, determinato in modo da compensare, al netto dei ricavi, i costi per l'erogazione del servizio di trasporto e per la gestione delle infrastrutture, tenuto conto dei livelli delle tariffe.

### 1.3 Le Associazioni e il processo partecipativo

Alla redazione della Carta della Qualità dei servizi hanno partecipato le Associazioni dei Consumatori, ai sensi della Legge 24.12.2007, n° 244 (art. 2, comma 461) e legge regionale 25 maggio 2016 n°6, firmatarie del Protocollo d'Intesa siglato con la Regione Lazio il 06/05/2015.

La versione finale della Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari 2020 è stata condivisa dalle seguenti Associazioni dei Consumatori.

### 1.4 Le fonti normative e di indirizzo

La Carta della Qualità dei Servizi viene redatta sulla base della normativa vigente e secondo le linee guida riportate all'interno dell'allegato 4 del Contratto di Servizio ferroviario. Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008), Art. 2, Comma 461;
- Decreto Legge n. 1 del 24 gennaio 2012 – Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, Art.8 (Contenuto delle carte di servizio);
- Accordo della Conferenza Unificata del 26/09/2013 per l'applicazione dell'art. 2 comma 461 Legge 244/2007;
- Deliberazione n. 117 del 24 marzo 2015 – Approvazione dello schema di "Protocollo d'Intesa tra Regione Lazio – Assessorato alle Politiche del Territorio, della Mobilità e dei Rifiuti, e le Associazioni dei Consumatori facenti parte del CNCU";
- Deliberazione Giunta Regionale n. 221 del 28 aprile 2017– Approvazione dello schema di "Contratto di

Servizio tra Regione Lazio ed Atac SpA che disciplina l'affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie Regionali Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti" e dei relativi allegati, per il triennio 2017-2019;

- Decreto Ministeriale (Ministero Infrastrutture e Trasporti) n. 157 del 28 marzo 2018.

### 1.5 Diffusione della Carta

La Carta della Qualità dei Servizi ferroviari è disponibile sul sito internet di Atac.

La Carta è altresì pubblicata sul sito web istituzionale della Regione Lazio al seguente link:

[http://www.regione.lazio.it/rl\\_mobilita\\_tpl/?vw=documentazione&cat=Contratti+di+servizio](http://www.regione.lazio.it/rl_mobilita_tpl/?vw=documentazione&cat=Contratti+di+servizio)



---

## Capitolo 2

### Atac si presenta

Atac S.p.A., società per azioni con socio unico Roma Capitale, gestisce il servizio di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo, oltre a gran parte del servizio di Trasporto pubblico locale nel territorio comunale e le attività ad esso complementari (gestione dei parcheggi di scambio e sosta tariffata su strada), oggetto di separata trattazione. Il servizio ferroviario si sviluppa sulle tre linee Roma-Lido, Roma-Giardinetti (attualmente in esercizio sulla tratta Roma Laziali - Centocelle) e Roma-Viterbo con un'estensione della rete complessiva di circa 135,6 km, di cui 46,22 km all'interno della area urbana di Roma Capitale e 89,4 km in ambito territoriale extraurbano lungo l'asse Roma-Viterbo.

#### 2.1 I principi dell'Azienda

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

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

- 1. eguaglianza:** erogare i servizi ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
- 2. imparzialità:** prestare il servizio con equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- 3. continuità e regolarità dei servizi:** assicurare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e impegnarsi, qualora quest'ultime dovessero verificarsi, a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi subiti dai destinatari del servizio, attraverso il ricorso, come previsto dal CdS, ad adeguati servizi sostitutivi, dandone informativa all'utenza;
- 4. efficienza ed efficacia:** erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti, impegnandosi a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati;
- 5. verifica adempimenti:** adottare un sistema di monitoraggio periodico (almeno semestrale) per la verifica del rispetto degli adempimenti dovuti anche con la partecipazione delle rappresentanze dei cittadini-utenti

nonché una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi, da tenersi tra Regione Lazio, Atac S.p.A., Associazioni dei Consumatori e rappresentanze dei cittadini - utenti nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini. Il monitoraggio include la verifica della qualità attesa e di quella percepita dagli utenti, con campagne d'indagine condotte da società specializzate, almeno due volte all'anno;

- 6. tutela e salvaguardia dell'ambiente:** ridurre gli impatti e migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile;
- 7. trasparenza:** garantire agli utenti/cittadini un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione, anomalia e criticità del servizio e riguardo alle obbligazioni contrattuali. Atac infatti pubblica, in un'apposita sezione denominata "Affidamento dei servi di TPL ad ATAC S.p.A." il Contratto di servizio relativo ai servizi ferroviari, comprensivo degli allegati, e le sue eventuali modifiche, i Rapporti di servizio mensili e i risultati mensili del confronto tra servizio programmato e servizio reso, nonché la presente Carta e un suo estratto;
- 8. partecipazione:** migliorare e favorire la partecipazione degli utenti/cittadini, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata. Garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

#### 2.2 Il sistema delle certificazioni

ATAC S.p.A. ha deciso, da tempo e volontariamente, di dotarsi di un Sistema di Gestione Integrato e ha individuato nelle norme ISO9001 per la Qualità, ISO14001 per l'Ambiente e ISO 27001 per la Sicurezza delle Informazioni gli strumenti con cui indirizzare le proprie scelte strategiche con lo scopo di:

- realizzare un servizio di trasporto pubblico efficiente, affidabile e capace di soddisfare le esigenze della popolazione;

- identificare e controllare le interazioni con l'ambiente in cui opera e minimizzarne gli impatti;
- migliorare costantemente le condizioni di sicurezza degli utenti e dei dipendenti;
- tutelare il patrimonio informativo aziendale utile per l'erogazione del servizio e per le informazioni puntuali e complete agli utenti;
- garantire elevati standard di qualità delle prestazioni insieme al rigoroso rispetto dei livelli di sicurezza.

L'adozione del SGI permette all'Azienda di sviluppare la propria mission attraverso politiche ambientali preventive e precauzionali fondate sui principi della responsabilità condivisa e della trasparenza, nella consapevolezza

che essere Azienda eticamente responsabile significa coniugare servizi di qualità ed efficienza ambientale senza disgiungere lo sviluppo delle proprie attività dalla tutela dell'ambiente e del territorio in cui opera.

La scelta ha permesso all'Azienda di perseguire in modo maggiormente efficace le proprie politiche con importanti benefici quali, tra gli altri, una progressiva riduzione dei rifiuti prodotti, un minor consumo di risorse energetiche, una forte diminuzione della "massa documentale", una semplificazione e armonizzazione delle procedure. ATAC S.p.A. è impegnata al mantenimento, al miglioramento e all'implementazione per i siti e i processi non ancora certificati del Sistema di Gestione Integrato.



## Capitolo 3

### L'offerta del Servizio

I servizi erogati da Atac SpA nel settore "ferrovie regionali" includono

#### Servizio di trasporto urbano

- Roma-Lido
- Roma-Giardinetti (attualmente in esercizio sulla tratta Roma Laziali - Centocelle)
- Roma-Viterbo (tratta Piazzale Flaminio - Montebello)

**Servizio di trasporto extraurbano** lungo la linea Roma-Viterbo (tratta Montebello - Viterbo).

#### Dati strutturali<sup>1</sup>

	Roma Lido	Roma Viterbo	Roma Laziali Centocelle
lunghezza di esercizio tratta urbana (km)	28,359	12,496	5,362
lunghezza di esercizio tratta extraurbana (km)		89,389	
fermate/stazioni tratta urbana	13	15	12
fermate/stazioni tratta extraurbana		20	
tempo di percorrenza tratta urbana (min)	37	22	20
tempo di percorrenza tratta extraurbana (min)		165	
treni effettivi	15	21	23

#### Treni effettivi<sup>1</sup>

	Modello	N°	Età media
Roma-Lido	CAF MA 300	8	11
	AnsaldoBreda MA200	7	22
Roma-Viterbo	Firema E84	9	28
	Firema E84A	2	24
	Alstom MRP236	10	14
Roma-Giardinetti	Carminati-Toselli EM00	2	92
	EM100	4	78
	Carminati-Toselli EM420	6	92
	Ansaldo-Firema-Tibb 820	5	31
	Ansaldo-Firema T66	6	15

#### Produzione 2019

	Roma Lido	Roma Viterbo	Roma Laziali Centocelle
volume di produzione (vett/km)	9.636.124	4.185.882	1.322.824
volume di produzione (treni/km)	1.606.021	1.395.294	493.274

<sup>1</sup> Dati aggiornati al 31/12/2019.

## Roma-Lido

Capolinea	Orari
<b>Da Porta San Paolo</b>	
lunedì-venerdì	05.08 – 23.30
sabato	05.08 – 24.00
domenica e festivi	05.30 – 23.30
<b>Da C. Colombo</b>	
lunedì-venerdì	05.15 – 23.30
sabato	05.15 – 24.00
domenica e festivi	05.30 – 23.30

## Roma-Viterbo

Capolinea	Orari
<b>Da P.le Flaminio</b>	
lunedì-sabato	5.25 – 22.40
domenica e festivi	5.50 - 22.10
<b>Da Montebello</b>	
lunedì-sabato	5.55 – 23.10
domenica e festivi	6.18 – 22.38

## Roma-Giardinetti

Capolinea	Orari
<b>Da Centocelle</b>	
lunedì-sabato	5.07 – 22.30
domenica e festivi	5.03 – 22.23
<b>Da Roma Laziali</b>	
lunedì-sabato	5.30 – 22.53
domenica e festivi	5.30 – 22.50

Gli orari (previsioni di arrivo alla fermata) possono essere consultati sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it).

Ad eccezione del servizio extraurbano della linea Roma -Viterbo, lungo le tre linee Roma - Lido, Roma - Giardinetti

(attualmente in esercizio sulla tratta Roma Laziali - Centocelle) e Roma-Viterbo (tratta Piazzale Flaminio-Montebello), il servizio è erogato da Atac a frequenza per fasce orarie prefissate, secondo l'Allegato 1 al Contratto di Servizio. I passaggi dei treni sono prefissati in base a tali frequenze per ciascuna fascia oraria.

### Officine rotabili:

Acqua Acetosa (Rm-Viterbo)  
Catalano (Rm-Viterbo)  
Centocelle (Roma-Giardinetti)  
Magliana Nuova (Rm-Lido)  
Magliana Vecchia/OGR (Rm-Lido)

## 3.1 La Roma-Lido

La ferrovia urbana Roma-Lido, attiva dal 1924 e con una lunghezza di circa 30 km, collega il nucleo principale di Roma con il quartiere costiero.

La linea serve un territorio esteso di Roma comprendente molti quartieri dei Municipi X, XI e VIII e quartieri di come Acilia ed Ostia, che nel corso degli anni hanno subito una forte urbanizzazione, con lo sviluppo degli insediamenti esistenti e la nascita di nuovi (Giardino di Roma, Mezzocammino -via di Trafusa- Torino Sud).

Il servizio è articolato in 13 fermate di cui 3 consentono l'interscambio con la linea B della metropolitana (Porta San Paolo-Piramide, S. Paolo Basilica e Magliana).

### Accessibilità

L'accessibilità delle stazioni/fermate della ferrovia metropolitana Roma-Lido, ad eccezione della fermata Tor di Valle, è favorita dalla presenza di ausili per persone con disabilità motoria e per non vedenti o ipovedenti (percorsi e mappe tattili, rialzo del piano banchina per l'incarrozzamento delle sedie a ruote, collegamenti verticali, etc.). Al fine di agevolare il superamento del dislivello tra treno e banchina per la salita e discesa di persone su sedia a ruote, ogni convoglio è dotato di rampe mobili, collocate in caso di richiesta a cura del personale di macchina o di stazione.

### Bike Friendly – Muoversi in bicicletta



Le regole per il trasporto delle biciclette sono riportate nell'appendice B "Regolamento biciclette".  
Le biciclette pieghevoli aventi dimensioni da chiuse non

superiori a cm 110x80x40 sono ammesse gratuitamente in tutti i giorni e per tutta la durata del servizio.

### Dotazioni e accessibilità Stazioni Roma-Lido













Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ Servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici <sup>2</sup>	Rete vendita	Parcheggio di scambio
C.Colombo <sup>3</sup>			 	 	 BiciPark oltre i tornelli + SoutS	MEB	
Castel Fusano			 	 		MEB	
Stella Polare			 	 	P10 BiciPark oltre i tornelli lato Roma	Biglietteria <sup>4</sup> MEB	
Lido Centro <sup>3</sup>			 	 	P10 BiciPark oltre i tornelli	Biglietteria <sup>4</sup> MEB	
Lido Nord <sup>3</sup>			 	 	P10 SinS	MEB	
Ostia Antica				 	 SoutS	MEB	
Acilia <sup>3</sup>			 	 	P10 SoutS	Biglietteria <sup>4</sup> MEB	
Casal Bernocchi – Centro Giano				 	 SoutS	MEB	
Vitinia			 	 	P10 SinS	MEB	
Tor di Valle <sup>3</sup>				in fase d'installazione		MEB	
EUR Magliana <sup>3</sup>			 	 		MEB	

2 In alcune stazioni, contrassegnate dal simbolo P x posti, sono presenti stalli dedicati al parcheggio delle biciclette.

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

4 In queste biglietterie, è possibile reperire solo alcune tipologie di titoli di viaggio.

### Dotazioni e accessibilità Stazioni Roma-Lido

Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ Servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici <sup>2</sup>	Rete vendita	Parcheggio di scambio
Basilica S.Paolo <sup>3</sup>			 	 	 P10 SinS	MEB	
Porta S.Paolo (Ingresso lato "MB") <sup>3</sup>			 		 P20 BiciPark oltre i tornelli	Biglietteria MEB	

### 3.2 La Roma-Viterbo











































La ferrovia Roma-Civitacastellana-Viterbo, nota anche come ferrovia Roma Nord, è una linea regionale che collega la città di Roma al capoluogo della Tuscia, partendo da piazzale Flaminio a Roma e terminando su Viale Trieste a Viterbo.

Sulla linea Roma-Viterbo vengono offerte due tipologie di servizio: urbano, da Piazzale Flaminio a Montebello, ed extraurbano, da Piazzale Flaminio a Viterbo.






























### Accessibilità

L'accessibilità delle stazioni/fermate della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo, ad eccezione della stazione Flaminio, è favorita dall'esistenza di una serie di ausili dedicati a persone con disabilità motoria e a non vedenti o ipovedenti (percorsi e mappe tattili, rialzo del piano banchina per l'incarozzamento a raso delle sedie a rotelle, collegamenti verticali, etc.).

### Dotazioni e accessibilità Stazioni Roma-Viterbo (tratta urbana)








Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ Servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio di scambio
Montebello			 	 		MEB	
La Giustiniana				 		MEB	
Prima Porta			 	 		Biglietteria <sup>4</sup> MEB	
La Celsa (Ingresso lato parcheggio)				 		MEB	
Labaro <sup>3</sup>		 *		 		MEB	
Centro Rai <sup>3</sup>		 *	 	 		MEB	
Saxa Rubra			 	 		Biglietteria <sup>4</sup> MEB	
Grottarossa				 		MEB	

### Dotazioni e accessibilità Stazioni Roma-Viterbo (tratta urbana)














Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ Servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio di scambio
Due Ponti		 *		 		MEB	
Tor di Quinto		 *	  	 		MEB	
Monte Antenne		 *		 		Mebit	
Campi Sportivi		 *		 		Mebit	
Acqua Acetosa				 		MEB	
Euclide <sup>3</sup>		 *	  	 		Biglietteria <sup>4</sup> MEB	
Flaminio				 		Biglietteria Atac MEB	

\* sono in atto le procedure di collaudo ed autorizzazione all'esercizio

### Dotazioni e accessibilità Stazioni Roma-Viterbo (tratta extraurbana)

Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ Servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio di scambio
Viterbo						Biglietteria <sup>4</sup> Mebit, titolo a tratta	
Bagnaia							
Vitorchiano							
La Fomacchia							
Soriano del Cimino						Biglietteria <sup>4</sup>	
Vallerano							
Vignanello						Biglietteria <sup>4</sup>	
Corchiano							
Fabrica di Roma						Biglietteria <sup>4</sup>	

## Dotazioni e accessibilità Stazioni Roma-Viterbo (tratta extraurbana)

Stazioni	Scale mobili	Ascensori/ Servoscala	WC	Accessibilità a disabili della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio di scambio
Faleri							
Catalano							
Civita Castellana						Biglietteria <sup>4</sup>	
Ponzano <sup>5</sup>							
Pian Paradiso							
S.Oreste						Biglietteria <sup>4</sup> Mebit, titolo a tratta	
Rignano Flaminio						Biglietteria <sup>4</sup> Mebit, titolo a tratta	
Morolo <sup>5</sup>							
Magliano Romano							
Morlupo						Biglietteria <sup>4</sup> Mebit, titolo a tratta	
Castelnuovo di Porto						Biglietteria <sup>4</sup>	
Riano						Biglietteria <sup>4</sup> Mebit, titolo a tratta	
Sacrofano						Biglietteria <sup>4</sup>	

### Legenda



#### Stazioni accessibili a disabili motori

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



#### Ascensore accessibile

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



#### Accessibilità a disabili dell'udito

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



#### Emettitrici automatiche di biglietti

Macchine emettitrici di alcuni biglietti Metrebus.



#### Emettitrici automatiche di Bit

Macchine emettitrici esclusivamente di Bit.

<sup>5</sup> Le fermate Morolo e Ponzano sono momentaneamente chiuse al servizio viaggiatori.



### Servoscala

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



### Sevizio igienico accessibile

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



### Accessibilità a disabili della vista

Presenza negli ambienti di stazione o banchina di taabelloni con messaggio luminoso e vocale di orari di arrivi prossimi treni in fermata e anche di linee guida artificiali e mappe tattili con scritte in rilievo ed in braille.

La presenza del simbolo nella colonna "WC" indica la disponibilità di linee guida artificiale ed eventuale dispositivo a sintesi vocale illustrativo delle sequenze di utilizzo.

## 3.3 La Roma-Giardinetti

### (attualmente in esercizio nella tratta Roma Laziali – Centocelle)

La ferrovia Roma-Giardinetti, di proprietà della Regione Lazio, eroga un servizio di trasporto interamente all'interno del territorio della città di Roma, compreso tra il capolinea Roma Laziali, situato in via Giolitti nei pressi della stazione Termini e la stazione Centocelle.

La ferrovia ha di fatto tutte le caratteristiche di una linea di superficie (in particolare le fermate sono al livello stradale, ad eccezione di Ponte Casilino e del capolinea di Centocelle) e non ha pertanto le dotazioni delle altre linee della ferrovia metropolitana<sup>6</sup>.

Il servizio non è accessibile alle persone con disabilità.

## 3.4 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).



### Parcheggi di scambio

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



X posti

### Parcheggio per x biciclette

Spazi adibiti al parcheggio biciclette con indicazione del numero stalli.

### BiciPark

Stalli per biciclette in stazione dopo il passaggio ai tornelli.

### SoutS

Stalli per biciclette fuori dalla stazione in prossimità della fermata.

### SinS

Stalli per biciclette dentro la stazione prima del passaggio ai tornelli.



<sup>6</sup> Sulla linea Roma-Giardinetti è collocata una MEBIT (macchina emettitrice di Bit) presso la stazione Centocelle e una MEB (macchina emettitrice di biglietti) presso la stazione Roma Laziali.

Atac SpA, in base a un Contratto di Servizio stipulato con Roma Capitale, gestisce 35 parcheggi di scambio presso i quali gli **abbonati Metrebus**, le persone con disabilità e le altre categorie **esenti da pagamento**<sup>7</sup> possono usufruire di sosta gratuita negli orari di apertura, ovvero nei giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00 (ad eccezione dei parcheggi multipiano di Anagnina A, B e C, Arco di Travertino, Laurentina, Magliana, Ostiense adiacente Magliana, Rebibbia, Cinecittà che sono aperti tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 – 00.15, venerdì e il sabato 05.15-02.15 e il parcheggio Pantano, che è aperto tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 – 00.15). Per coloro che non rientrano in tali categorie il parcheggio è soggetto a tariffa.

Alcuni di questi parcheggi, di seguito riportati, sono funzionali all'utilizzo dei servizi erogati sulle ferrovie regionali affidate ad Atac SpA.

L'elenco completo dei parcheggi di scambio e altre informazioni sono consultabili sull'home page del sito Atac cliccando sull'icona "sosta" e sulla Carta della Qualità dei Servizi del trasporto pubblico e della sosta.

### Dati strutturali<sup>8</sup>

Impianti totali di parcheggio	35
di cui a servizio delle ferrovie regionali affidate ad Atac	7
Posti auto disponibili	15.042
di cui a servizio delle ferrovie regionali affidate ad Atac	2.691
Ingressi/giorno <sup>9</sup>	13.838
di cui abbonati Metrebus e altre categorie esenti	92 %
Modalità di pagamento	impianti automatizzati, n. 41 parcometri

Parcheggi di scambio	Localizzazione	Posti auto	Posti auto per persone con disabilità	Interscambio con trasporto pubblico
La Celsa	Via Flaminia	121	4	RM-Viterbo e linee di superficie
Labaro	Via Flaminia	199	4	RM-Viterbo e linee di superficie
Magliana	Via di Val Fiorita - Via Ostiense	1087	23	Metro B, RM-Lido e linee di superficie
Montebello	Via Flaminia	342	8	RM-Viterbo e linee di superficie
La Giustiniana	Via Bassano Romano	231	5	FL3 e linee di superficie
Saxa Rubra	Viale Maurizio Barendson	501	16	RM-Viterbo e linee di superficie
Vitinia	Via Ostiense	146	4	RM-Lido e linee di superficie

<sup>7</sup> Le categorie esentate dal pagamento della sosta nei parcheggi di scambio sono individuate dalla Delibera del Consiglio Comunale n.178/00 e succ.mod.

<sup>8</sup> I dati strutturali sono aggiornati al 31/12/2019.

<sup>9</sup> Media annua per giorno feriale tipo.

## 3.5 Sicurezza

### 3.5.1 Servizi di sorveglianza

La sorveglianza è garantita nell'insieme delle ferrovie H24 365gg da presidi di vigilanza di tre tipi:

- stanziale nelle stazioni delle ferrovie regionali della Roma-Lido, della Roma-Viterbo e della Roma-Giardinetti;
- dinamico, costituito da pattuglie itineranti, operanti sul servizio metro-ferroviario e sui nodi di scambio e da autopattuglie, di cui alcune anche h24, operanti sull'intero territorio a seconda di necessità ed eventuali emergenze.

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

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

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

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

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

### 3.5.3 Il Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS)

Il Decreto Legislativo n.50 del 14 maggio 2019 "Attuazione della direttiva 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, sulla sicurezza delle ferrovie", entrato in vigore il 16 giugno 2019, ha stabilito, a partire dal 1° luglio 2019, il passaggio delle compe-

tenze in materia di sicurezza ferroviaria dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ad ANSF/ANSFISA, sulle reti funzionalmente isolate dal resto del sistema ferroviario individuate dal Decreto 347 del 02/08/2019 quali la ferrovia Roma-Lido e la ferrovia Roma-Viterbo, Atac, per le suddette ferrovie, deve, quindi, adottare un Sistema di Gestione della Sicurezza, preordinato al rilascio dei Certificati di idoneità all'esercizio, nonché attuare i processi connessi al monitoraggio della loro efficacia e disporre le eventuali azioni correttive.

Il Sistema di Gestione della Sicurezza adotta, in analogia alle ferrovie interconnesse alla rete Nazionale e per quanto possibile ed applicabile, le norme UE in ambito della sicurezza ferroviaria, al fine di ottenere la riduzione degli incidenti, e di disporre di uno strumento di supporto nella gestione delle modifiche e dei cambiamenti tecnologici, orientato al miglioramento sistematico degli standard di sicurezza.



## Capitolo 4 L'attenzione alla qualità

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

Il Contratto di servizio del trasporto ferroviario che regola i rapporti tra Atac SpA e Regione Lazio, prevede all'articolo 18 e seguenti e all'Allegato 3 l'applicazione di un sistema di monitoraggio delle prestazioni contrattuali, indicando le linee guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi, nel rispetto della normativa di riferimento. Nell'ambito di tale adempimento contrattuale nell'anno 2019 è stato avviato il percorso di recepimento del comma 461 dell'articolo 2 della legge n.244 del 2007 (cosiddetta "Legge Finanziaria 2008"), che disciplina il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori nella determinazione dei contenuti delle Carte dei Servizi e nel monitoraggio degli indicatori di qualità.

Il monitoraggio introdotto nell'ambito della Carta dei Servizi è finalizzato ad integrare i risultati forniti dalle attività di monitoraggio specialistico previste dal Contratto di Servizio attraverso la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa con la Regione Lazio del 06/05/2015, nonché con l'Osservatorio Regionale sui Trasporti e i Comitati pendolari riuniti nella Triplice Intesa e le eventuali osservazioni e proposte da parte di ogni cittadino<sup>10</sup>. Tale processo, avviato nell'anno 2019, consentirà la verifica periodica dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio si rivolge.

### 4.2 Gli indicatori di qualità erogata e programmata

Il Contratto di Servizio prevede un elenco di variabili riferibili alla qualità erogata per le quali, a valle di monitoraggi sperimentali condotti dalla Regione Lazio, sono stati individuati pesi e obiettivi, contenuti nel disciplinare tecnico ratificato dal Comitato di Vigilanza, nel rispetto della normativa vigente. La normativa prevede, infatti, che all'interno della Carta della Qualità dei Servizi "al minimo vengano riportati gli indicatori di qualità erogata previsti da Contratto di Servizio, eventualmente integrati con quelli emersi dal processo partecipativo con le Associazioni

degli Utenti e dei Consumatori". Gli impegni contenuti nella Carta sono coerenti agli standard stabiliti dall'Ente affidante.

#### Produzione

Indicatore <sup>11</sup>	Unità di Misura	Standard Obiettivo <sup>12</sup> 2020		
		Roma-Lido	Roma-Giardinetti	Roma-Viterbo
Regolarità Fasce di punta	Corse effettuate rispetto alle corse programmate (%)	95%	95%	95%
Regolarità Fasce ordinarie	Corse effettuate rispetto alle corse programmate (%)	95%	95%	95%

#### Manutenzione stazioni

Indicatore <sup>11</sup>	Unità di Misura	Standard Obiettivo <sup>12</sup> 2020
Pannelli luminosi atrio	Apparati verificati accesi (%)	90%
Lampade	Apparati verificati accesi (%)	90%
Display variabili	Apparati verificati funzionanti (%)	90%
Diffusione sonora	Apparati verificati funzionanti (%)	90%

<sup>11</sup> La definizione e gli algoritmi di calcolo degli indicatori previsti dal Contratto di Servizio tra Regione e Atac sono meglio esplicitati nell'Allegato 3 dello stesso.

<sup>12</sup> I valori obiettivo per l'anno 2020 sono da intendersi provvisori in relazione alla situazione contingente straordinaria determinata dall'emergenza sanitaria Covid 19.

<sup>10</sup> Cfr.art. 21 Contratto di Servizio tra Regione Lazio e Atac SpA



Bagni	Apparati verificati funzionanti (%)	90%
Scale mobili e Ascensori	Apparati verificati funzionanti (%)	95%
Pulizia stazioni	Punteggio medio normalizzato	90%

### Manutenzione veicoli

Indicatore <sup>11</sup>	Unità di Misura	Standard Obiettivo <sup>12</sup> 2020
Avarie in linea	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse previste (%)	95% <sup>13</sup>
Lampade	Apparati verificati accesi (%)	95%
Annunciatore di fermata	Apparati verificati udibili (%)	90%
Portine	Apparati verificati funzionanti (%)	95%
Tabelle e avvisi	Apparati verificati leggibili (%)	90%
Aeratori e condizionatori	Apparati verificati funzionanti (%)	90%
Pulizia treni	Punteggio medio normalizzato	90%

### Vigilanza

Indicatore <sup>11</sup>	Unità di Misura	Standard Obiettivo <sup>12</sup> 2019		
		Roma-Lido	Roma-Giardinetti	Roma-Viterbo
Vigilanza	Torni effettuati rispetto alle prestazioni minime richieste (%)	95%	95%	95%

<sup>13</sup> Per questa variabile, a differenza delle altre, per ottenere il valore standard si deve effettuare il complemento a 100 del valore obiettivo indicato. Il peso delle corse perse per avaria in linea non deve, infatti, superare il 5%.

### 4.3 Le segnalazioni degli utenti

L'analisi delle segnalazioni, dei suggerimenti e delle proposte inviate<sup>14</sup>, consente di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento continuo dei servizi offerti<sup>15</sup>.

#### Segnalazioni degli utenti – anno 2019

Tipologia segnalazione	Totale	%
Segnalazioni	565	36,90%
Segnalazioni/suggerimenti	479	31,29%
Richieste di informazione	195	12,74%
Rimborsi meb/parcometri	183	11,95%
Richieste e informazioni	92	6,01%
Proposte	7	0,46%
Segnalazioni e proposte	4	0,26%
Supporto e assistenza	4	0,26%
Rimborsi	1	0,07%
Ringraziamenti	1	0,07%
Totale	1.531	100,00%

N.B.: I dati estratti sono riferiti alle segnalazioni in cui l'utente ha indicato una linea o una fermata del trasporto delle ferrovie regionali nel campo linea o nel campo messaggio o nel campo guasto.

Segnalazioni: somma di reclami e segnalazioni

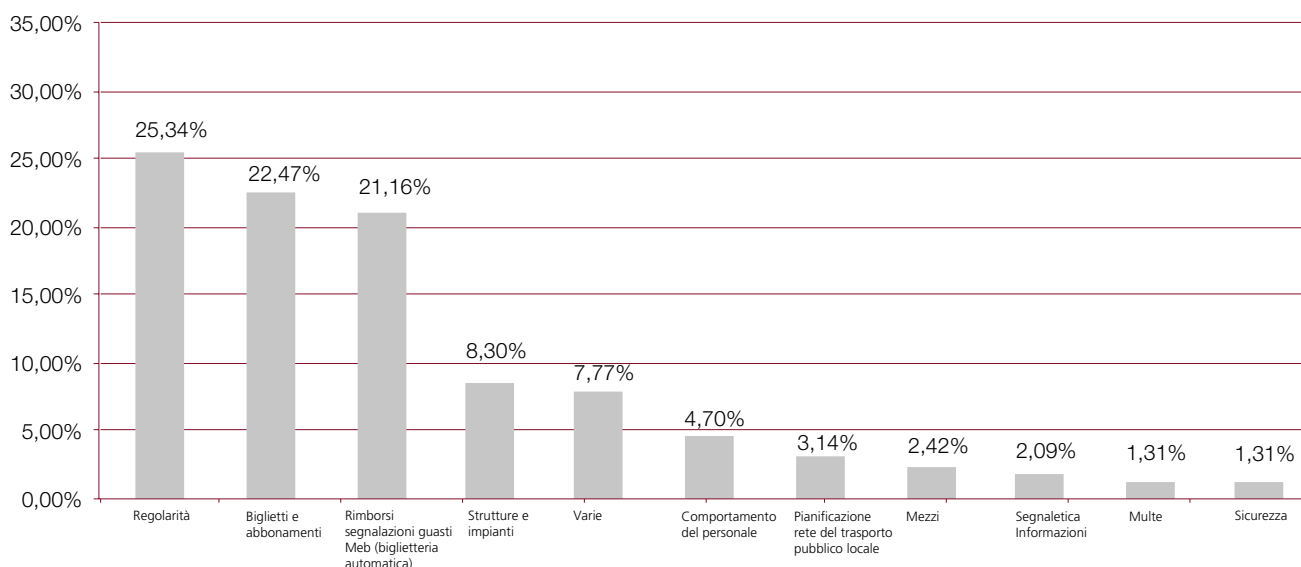
Richieste di informazione: somma di richieste e informazioni.

Sono state escluse le segnalazioni senza dettaglio.

<sup>14</sup> L'azienda fa riferimento alla Norma "UNI 10600 - Presentazione e gestione dei reclami nel settore dei Servizi Pubblici", alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi.

<sup>15</sup> Per maggiori dettagli sulle modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami si rimanda al par.8.2.

## Composizione percentuale delle segnalazioni per macrocategoria – Anno 2019



I dati indicati si riferiscono alle segnalazioni che vengono inviate alla struttura dedicata di Atac nelle modalità indicate e non comprendono le segnalazioni dell'utenza rivolte direttamente alla Regione Lazio.

### 4.4 Indagini di customer satisfaction

La Carta della Qualità dei Servizi Ferroviari per l'anno 2020 conferma le novità nella predisposizione della campagna di rilevazione per l'indagine della qualità attesa e percepita, che nel 2019 ha coinvolto le Associazioni dei Consumatori e l'Osservatorio Regionale sui Trasporti. Le indagini hanno come obiettivo la verifica della qualità percepita dagli utenti in relazione ai diversi elementi presi in considerazione nel processo di valutazione della qualità dei servizi.

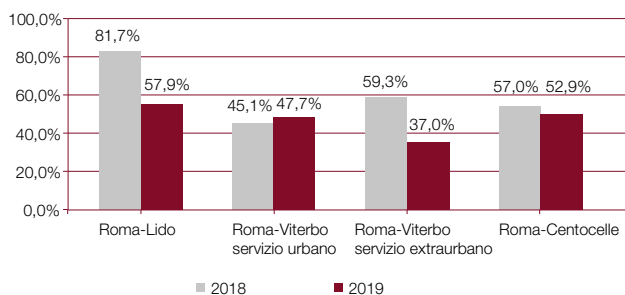
Le rilevazioni vengono condotte ogni anno su campioni di utilizzatori dei servizi ferroviari, ognuno dei quali rappresentativo del suo universo di riferimento, con il supporto di una società specializzata scelta da Atac in base alle procedure di legge, la quale agisce conformemente a quanto previsto dalle linee guida adottate dalla Regione Lazio.

A partire dall'edizione 2019 della Carta, le informazioni necessarie all'aggiornamento dei questionari di indagine e dei database utilizzati per le fasi di campionamento sono state revisionate annualmente assieme ai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori, al fine di condividerne i contenuti e i criteri per la rilevazione per permettere di comprendere al meglio le reali esigenze dei cittadini-utenti e di orientare il miglioramento dei servizi erogati in base ad esse.

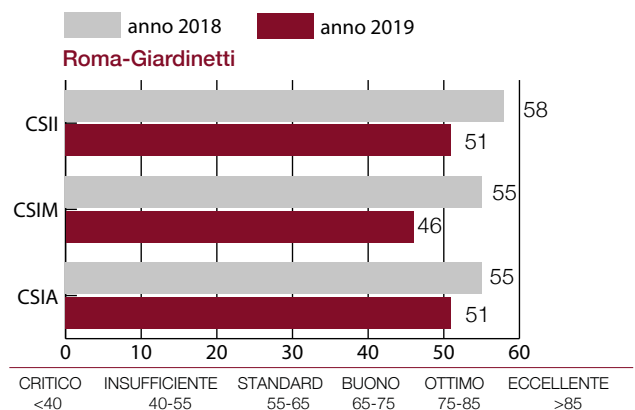
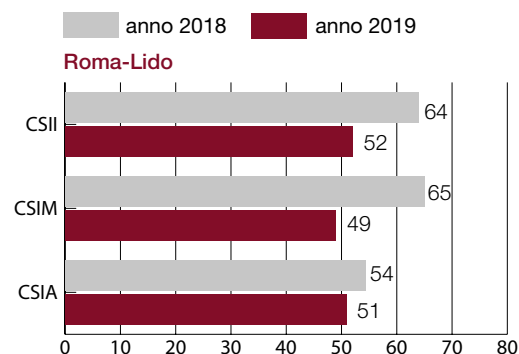
Di seguito si riporta una sintesi delle modalità di realizzazione dell'indagine 2019 ed i principali risultati ottenuti.

Servizi	Metodologia	Periodi intervista	Numero intervistati
Roma-Lido	interviste personali presso le banchine e a bordo dei treni, con tecnologia CAPI, ad un campione di passeggeri della Roma-Lido	sessione unica (28 settembre – 22 novembre)	900
Roma-Viterbo (servizio urbano)	interviste personali presso le banchine e a bordo dei treni, con tecnologia CAPI, ad un campione di passeggeri del servizio urbano della Roma-Viterbo	sessione unica (28 settembre – 22 novembre)	900
Roma-Viterbo (servizio extraurbano)	interviste personali presso le banchine e a bordo dei treni, con tecnologia CAPI, ad un campione di passeggeri del servizio extraurbano della Roma-Viterbo	sessione unica (28 settembre – 22 novembre)	300
Roma-Giardinetti	interviste personali presso le banchine e a bordo dei treni, con tecnologia CAPI, ad un campione di passeggeri della Roma-Giardinetti	sessione unica (28 settembre – 19 novembre)	900

### Percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi ferroviari - Anno 2018, 2019



### Indici di customer satisfaction: CSII (CSI Implicito)<sup>16</sup>, CSIM (CSI Manifesto)<sup>17</sup>, CSIA (CSI Consapevole)<sup>18</sup> - Anno 2018, 2019



16 Il CSII è calcolato come media ponderata delle soddisfazioni relative ai nove macrofattori di qualità, è la stima della soddisfazione percepita "oggettiva" degli utenti, tenendo conto dei loro giudizi sugli elementi costitutivi del servizio.

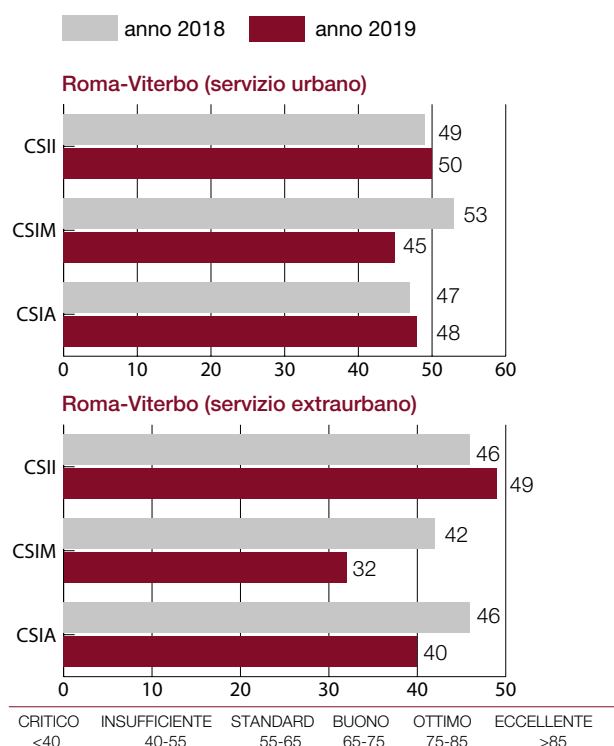
17 Il CSIM è calcolato direttamente sulla base dei giudizi di soddisfazione complessiva espressi dagli intervistati all'inizio dell'intervista, è la customer satisfaction "così com'è", spesso distorta e alterata da elementi esterni connessi all'immagine dell'azienda e degli Enti Locali.

18 Il CSIA è calcolato direttamente sulla base dei giudizi di soddisfazione complessiva espressa dagli intervistati alla fine dell'intervista, dopo aver passato in rassegna i vari fattori di qualità, quando l'intervistato è divenuto più consapevole degli elementi costitutivi del servizio.

## Capitolo 5

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

Indici di customer satisfaction:  
CSII (CSI Implicito)<sup>16</sup>, CSIM (CSI Manifesto)<sup>17</sup>,  
CSIA (CSI Consapevole)<sup>18</sup> - Anno 2018, 2019



Indici di soddisfazione parziale 2018, 2019.

	Lido		Viterbo (serv. urbano)		Viterbo (serv. extraurb.)		Centocelle		Legenda:
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	
Informazioni	64	53	51	50	41	41	64	58	<ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: red;">■</span> Critico</li> <li><span style="color: orange;">■</span> Insufficiente</li> <li><span style="color: grey;">■</span> Standard</li> <li><span style="color: blue;">■</span> Buono</li> <li><span style="color: green;">■</span> Ottimo</li> <li><span style="color: darkgreen;">■</span> Eccellente</li> </ul>
Personale	64	60	61	62	61	67	69	65	
Accessibilità	63	55	51	52	56	60	54	51	
Funzionamento ed Efficienza	63	49	52	45	35	41	59	52	
Comfort Comodità	62	45	38	42	31	45	50	42	
Pulizia/Decoro	61	44	36	40	29	44	48	38	
Sicurezza	65	52	47	51	55	51	50	44	
Titoli-Tariffe Rete di Vendita	65	55	51	54	52	51	62	56	
Integrazione Modale	65	57	50	55	52	44	65	56	

ATAC S.p.A. consapevole che l'erogazione di un servizio di trasporto pubblico non può prescindere dalla attenzione e dal rispetto dei principi di sostenibilità economica, ambientale e sociale, è impegnata, coerentemente con gli obiettivi previsti nei Contratti di Servizio e con il piano industriale:

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

e l'adozione del Sistema di Gestione Integrato è lo strumento con il quale persegue il proprio impegno.

#### 5.1 Risanamento economico

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

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

L'Azienda è impegnata:

- nel presidio del territorio, con particolare attenzione ai capolinea e alle stazioni e fermate delle ferrovie regionali Roma - Lido, Roma . Civitacastellana - Viterbo e

## Capitolo 6

### Tariffe e modalità di acquisto

Roma - Giardinetti;

- nella realizzazione di specifiche misure atte a salvaguardare la sicurezza degli utenti nell'uso dei mezzi di trasporto.

ATAC SpA garantisce la disponibilità e l'efficienza tecnica e di sicurezza delle infrastrutture, degli impianti, dei fabbricati e delle opere civili.

#### 5.3 Rispetto dell'ambiente e del territorio

Il rispetto e la tutela dell'ambiente e del territorio, il miglioramento degli standard ambientali e di qualità del servizio erogato sono i principi fondanti le attività di ATAC S.p.A. nella consapevolezza che la mobilità urbana rappresenta uno dei principali temi dei nostri giorni: ambientale per gli impatti generati, economico per il consumo di risorse non più reintegrabili, sociale per l'incidenza sulla sicurezza dei cittadini.

Un trasporto pubblico efficiente, a basso consumo energetico e ridotte emissioni inquinanti, rappresenta la più completa risposta alla domanda sempre crescente di mobilità.

L'Azienda conferma l'obiettivo di prevenire e ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività attraverso il contenimento dei consumi di risorse energetiche e naturali, la riduzione degli sprechi, la corretta gestione dei rifiuti e la loro riduzione, il controllo delle emissioni in atmosfera, degli scarichi idrici e del rumore.

#### 5.4 Uso razionale dell'energia

ATAC S.p.A. è impegnata nella gestione razionale dell'energia anche attraverso la realizzazione di progetti di efficientamento energetico e l'utilizzo di energie rinnovabili. Ha partecipato alla redazione delle linee guida "La diagnosi energetica nel Trasporto Pubblico Locale" nel gruppo di lavoro AGENS-ENEA e come grande impresa in ottemperanza del D.Lgs 102/2014, che recepisce le Direttive Europee sull'efficienza energetica, conduce e redige ogni quattro una diagnosi energetica secondo le norme UNI CEI EN 16247 e le linee guida settoriali.

#### 6.1 Il sistema Metrebus

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

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

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

Le tariffe sono crescenti all'aumentare delle zone attraversate. Entrambi i sistemi prevedono diverse tipologie di titoli di viaggio, con differenti costi e validità in funzione delle varie esigenze. Inoltre, a seconda del biglietto o abbonamento di interesse, il titolo di viaggio può essere acquistato su supporto cartaceo a banda magnetica o caricato su supporto elettronico (Metrebus Card, Card èRoma e Card +Roma) o acquistato mediante smartphone, o acquistato con carta di pagamento contactless abilitata agli acquisti online.

#### 6.2 Canali di vendita

È possibile acquistare i titoli di viaggio:

- nei circa **2.700 punti vendita** (giornalari, bar, tabaccherie, ecc.) presenti sul territorio di Roma Capitale e Città Metropolitana di Roma, di cui circa 1.000 punti vendita dotati di apparecchiature per la vendita/ricarica di titoli elettronici (biglietti e abbonamenti);
- dalle **313 MEB** (emittitrici automatiche) collocate in tutte le stazioni delle linee metropolitane, presso alcune fermate di superficie<sup>19</sup>, in alcune stazioni delle linee

<sup>19</sup> Le MEB sono presenti anche presso: L. Preneste, P. dei Gerani, V.le Palmiro Togliatti, Largo Chigi, V. delle Belle Arti, L. Pugliese, Via Conca D'Oro, P. dei Cinquecento (4), V. Monte Savello, P. di Cinecittà, P. Zama, L.go di Torre Argentina (Feltrinelli), Via Giolitti, Aeroporto di Ciampino (2), P. Venezia (2), Via Paola, P. Pia, P. di Porta Pia, P.le Clodio, Policlinico Gemelli, P. Risorgimento, Via dei Capasso (capolinea H), Casaleto Capolinea Tram linea 8, P. dei Partigiani,

ferroviarie: Cristoforo Colombo, Castel Fusano, Stella Polare, Lido Centro, Lido Nord, Ostia Antica, Acilia, Casal Bernocchi, Vitinia, Tor di Valle (Roma-Lido); Montebello, La Giustiniana, Prima Porta, La Celsa, Labaro, Centro Rai, Saxa Rubra, Grottarossa, Due Ponti, Tor di Quinto, Acqua Acetosa, Euclide, Flaminio (Roma-Viterbo tratta urbana);

- dalle **20 MEBIT** (emettitrici automatiche esclusivamente di Bit), di cui 6 collocate all'interno di spazi chiusi (es. Il Municipio, Ufficio Anagrafe, Sheraton Hotel, P.Regionale, Casa dell'Aviatore, Fiera di Roma, ecc.), e 14 collocate in alcune stazioni della metropolitana e delle ferrovie: Rebibbia, Quintiliani, Circo Massimo, Colosseo Eur Palasport, Eur Fermi, Sant'Agnese/Annibaliano, Libia, Conca d'Oro e Jonio (Linea B-B1), Centocelle (Linea C), Monte Antenne, Campi Sportivi (Roma-Viterbo tratta urbana);
- dalle **6 MEBIT che emettono titoli ferroviaria a tratta tariffaria** presenti in alcune stazioni della ferrovia Roma-Viterbo: Viterbo, S. Oreste, Rignano Flaminio, Morlupo, Riano;
- da tutti i **tornelli di ingresso** di metro e ferrovie che sono stati abilitati anche al pagamento del BIT con carta di credito/debito contactless (con addebito della miglior tariffa e possibilità di continuare il viaggio sulle linee bus e tram nell'ambito dei 100 minuti di validità del biglietto);
- da tutti i **parcometri Pay&Go** abilitati al pagamento con carta di credito e carta prepagata disponibili sul territorio tariffato ed all'interno dei parcheggi di scambio dove presenti;;
- presso le **Biglietterie Atac SpA presenti nel territorio di Roma** lungo le seguenti direttrici:
  - Metro A: Anagnina, Spagna, Lepanto, Ottaviano, Battistini;
  - Metro B: Laurentina, Eur Fermi, Termini, Ponte Mammolo;
  - Metro B1: Conca D'Oro;

- Ferrovia Roma Lido: Porta San Paolo, Acilia, Lido Centro, Stella Polare;
- Ferrovia Roma Viterbo: Piazzale Flaminio, Euclide, Prima Porta, Saxa Rubra e Sacrofano

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

- presso altre **Biglietterie Atac SpA** presenti lungo la ferrovia regionale Roma-Viterbo nella **tratta extraurbana**: Viterbo, Soriano del Cimino, Vignanello, Fabrica di Roma, Civita Castellana, S. Oreste, Rignano Flaminio, Morlupo, Castelnuovo di Porto e Riano (servizi di assistenza alla clientela e rilascio abbonamenti elettronici sono disponibili presso le biglietterie di Viterbo e Civita Castellana);
- presso l'**Ufficio Grandi Clienti**, dedicato ad Aziende ed Enti Pubblici per l'acquisto di abbonamenti annuali per i propri dipendenti e a Tour Operator, Agenzie ed Organizzatori di grandi eventi che necessitano di acquistare lotti predefiniti di titoli di viaggio per finalità turistiche, congressuali, fieristiche e religiose;
- tramite l'**App Bipiù**: è possibile acquistare i titoli Bit, Roma 24h, 48h e 72h e l'abbonamento mensile personale direttamente dal proprio smartphone;
- **ricarica online sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)**: Atac offre un servizio che permette di ricaricare online gli abbonamenti ordinari Metrebus Roma sui supporti elettronici e di richiedere, sempre on line, la Metrebus Card (l'abbonamento mensile Metrebus Roma può essere caricato anche su carta di credito/debito contactless);
- **ricarica presso gli sportelli bancomat Unicredit**: i titolari della Metrebus Card possono usufruire del servizio di ricarica dell'abbonamento annuale ordinario da 250 euro, dell'abbonamento mensile ordinario da 35 euro e dell'abbonamento mensile impersonale da 53 euro presso uno dei 1100 sportelli bancomat Unicredit di Roma e Città Metropolitana di Roma. L'operazione è gratuita con qualsiasi carta bancomat, di qualsiasi istituto di credito;
- a carrello sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) nella pagina dedicata **èRoma Touristic Card**: è possibile acquistare i

---

P.le Nervi, P. Istria, Parcheggio Terminal Gianicolo, Tor Vergata, P. dell'Agricoltura, P. Giureconsulti, P. del Verano, Camping Fabolous, Via del Teatro Marcello 30, P.le Flavio Biondo (Staz. Trastevere), P.le della Stazione Tiburtina, P. Cavour, Monte Mario, P. Mancini, Camping Aurelia, P. di Porta Maggiore.

titoli turistici Roma 24h, 48h e 72h, Carta settimanale (CIS), con spedizione presso il domicilio del cliente o con ritiro presso le biglietterie aziendali.

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



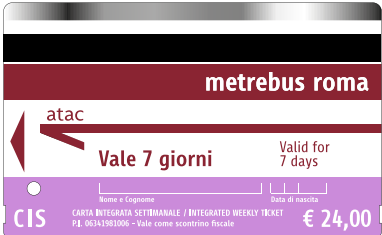
### 6.3 Titoli di viaggio Metrebus Roma

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

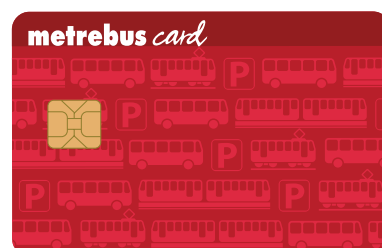
#### Biglietti Metrebus Roma

Tipologia di Biglietto	Validità	Costo	Dove si acquista
<b>BIT - Biglietto Integrato a Tempo</b> 	Vale 100 minuti dalla prima timbratura; in metropolitana vale per una sola corsa, anche su più linee: senza uscire dai tornelli per effettuare il cambio di linea A – BB1, oltrepassando i tornelli per effettuare il cambio di linea A - C.	€ 1,50	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, App BiPiù, tornelli metro Tap&Go e rivendite Trenitalia
<b>10-Bit - 10 Biglietti Integrati a Tempo</b> 	Vale 100 minuti dalla prima timbratura, in metropolitana vale per una sola corsa, anche su più linee, senza uscire dai tornelli; scaduti i primi 100 minuti il titolo può essere riattivato per ulteriori 100 minuti ripresentandolo presso un validatore, e così fino all'esaurimento delle validazioni disponibili.	€ 15,00	Biglietterie Atac, rivendite autorizzate
<b>Roma 24h</b> 	Valido 24 ore dalla prima timbratura.	€ 7,00	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, app BiPiù, tornelli metro Tap&Go, rivendite Trenitalia, parcometri Pay&Go/Pay&Go+

## Biglietti Metrebus Roma

Tipo di Biglietto	Validità	Costo	Dove si acquista
Roma 48h 	Valido 48 ore dalla prima timbratura.	€ 12,50	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, app BiPiù e rivendite Trenitalia, parcometri Pay&Go/Pay&Go+
Roma 72h 	Valido 72 ore dalla prima timbratura.	€ 18,00	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, app BiPiù, rivendite Trenitalia, parcometri Pay&Go/Pay&Go+
CIS - Carta Integrata Settimanale 	Vale fino alle ore 24,00 del settimo giorno compreso quello della timbratura. Deve essere personalizzato con i dati anagrafici del possessore.	€ 24,00	Distributori automatici, biglietterie Atac, rivendite autorizzate, rivendite Trenitalia, parcometri Pay&Go/Pay&Go+

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



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

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

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



## Abbonamenti Metrebus Roma

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

## Agevolazioni Metrebus Roma

### Abbonamento Mensile Disoccupati € 16,00

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

Possono accedere a tale agevolazione gli utenti **residenti in Roma Capitale** i quali si trovino in entrambe le condizioni oggettive e soggettive di seguito riportate: condizioni soggettive; il richiedente deve trovarsi in una delle seguenti condizioni:

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

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

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

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

Modalità di acquisto/ricarica: l'Abbonamento Mensile Agevolato per Disoccupati viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile dotato di chip e denominato Metrebus Card; per richiedere la stessa, è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove, conse-

gnando il modulo dedicato insieme alla fotocopia di un documento valido con l'originale in visione, insieme alla copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale, il richiedente dovrà autocertificare la condizione soggettiva di appartenenza compilando l'apposito modulo. Sarà possibile effettuare le successive ricariche mensili della Metrebus Card presso una qualsiasi rivendita autorizzata nel territorio di Roma Capitale, fino alla scadenza dell'agevolazione, impostata sulla card stessa con cadenza annuale; trascorso il termine di validità dell'agevolazione, l'utente dovrà ripetere la procedura di richiesta, ripresentando la documentazione necessaria presso le suddette biglietterie per usufruire nuovamente dell'agevolazione.

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac, rivendite autorizzate.

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

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

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

- **Giovani residenti a Roma Capitale** fino al mese del compimento del 20° anno di età;
- **Studenti Universitari, residenti a Roma Capitale**, fino al compimento del 26° anno di età, solo se iscritti agli istituti di istruzione post-secondaria previsti dalla normativa vigente;
- **Studenti Universitari, non residenti**, fino al compimento del 26° anno di età, i quali abbiano ottenuto l'alloggio gratuito presso la "**Casa dello Studente**" vincitori di borsa di studio, solo se iscritti agli istituti di istruzione post-secondaria previsti dalla normativa vigente.

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

Modalità di acquisto/ricarica: l'Abbonamento Annuale

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

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

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

#### **Abbonamento Annuale Over 65**

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

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

Modalità di acquisto/ricarica: L'Abbonamento Annuale Metrebus Roma Over 65 viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico dotato di chip, denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario

rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà consegnare, insieme alla fotocopia di un documento valido (originale in visione), una copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale.

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

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

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

### Abbonamento Annuale a Contribuzione

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

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

- Invalidi civili con una percentuale riconosciuta uguale/superiore al 67%;
- Invalidi di Servizio dalla 1° alla 5° categoria;
- Invalidi del lavoro con una percentuale uguale/superiore al 67% riconosciuta dall'INAIL;
- Titolari di pensione sociale INPS (categoria AS, PS o PSO).

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

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

**Per gli invalidi civili:** copia del verbale della Commissione Medica per l'accertamento 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 e13 della legge n°118/71 e/o della legge n. 18/80;

**Per gli invalidi di servizio:** certificazione dell'amministrazione competente ovvero verbale della Commissione Medica Ospedaliera (CMO), attestante la concessione del trattamento privilegiato di categoria dalla I alla V per le infermità contratte per causa di servizio;

**Per gli invalidi del lavoro:** certificazione INAIL attestante l'invalidità del lavoro uguale/superiore al 67%.

**Per i pensionati sociali:** è possibile autocertificare di essere titolari di pensione sociale categoria AS o PS. 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 € 15.000 (da 15.000,01 in poi) non dovranno portare il modello ISEE.

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

È possibile presentare la domanda di agevolazione a contribuzione anche online, inviando la documentazione necessaria direttamente sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it), prima di effettuare il ritiro dell'abbonamento in biglietteria.

### Abbonamento Annuale Famiglia

**Sconto del 10%** € 225,00

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

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

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

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

### Abbonamento Annuale a Quoziente Familiare

**Sconto del 10%** €225,00

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

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

Modalità di acquisto/ricarica: l'abbonamento viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove, consegnando la fotocopia di un documento di identità valido, con originale in visione (per richiedenti minorenni è necessaria la fotocopia del

documento di un genitore/tutore), il richiedente dovrà autocertificare lo stato di famiglia, comprovante il diritto all'agevolazione, allegando eventualmente copia della documentazione attestante il riconoscimento dello status di handicap del figlio (L. 104).

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

### Abbonamento Annuale Categorie Speciali € 40,00

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

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

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

Ai fini dell'ottenimento dell'agevolazione, il richiedente deve consegnare, unitamente alla fotocopia di un documento di identità valido, con originale in visione (per richiedenti minorenni è necessaria la fotocopia del documento di un genitore/tutore), e una copia della certificazione ISEE comprovante il requisito reddituale e copia della documentazione di seguito indicata, diversa per categoria, con il relativo originale in visione, per il riscontro dell'autenticità:

#### Per i Perseguitati razziali:

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

#### Per i Rifugiati politici:

permesso di soggiorno in corso di validità rilasciato per

Asilo Politico, con originale in visione (non si considera valido, ai fini dell'ottenimento dell'agevolazione, un permesso di soggiorno rilasciato per motivi umanitari o attestanti lo status di Protezione Sussidiaria) oppure copia del Documento di Viaggio per Rifugiati, con originale in visione.

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

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

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

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

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

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

Modalità di acquisto/ricarica: l'abbonamento Annuale Gratuito per Invalidi di Guerra viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, dotato di chip e denominato Metrebus Card: per richiedere la stessa è necessario rivolgersi presso una delle biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) dove il richiedente dovrà consegnare, unitamente alla fotocopia di un documento di identità valido, una copia del Modello 69 rilasciato dalla Direzione Provinciale delle Pensioni di Guerra del Ministero del Tesoro.

Reperibilità: biglietterie autorizzate Atac.

**6.4 Titoli di viaggio Metrebus Lazio**

I titoli Metrebus Lazio si differenziano in:

- "Inclusa Roma": possono essere utilizzati all'interno delle zone acquistate (**la zona A – che corrisponde al territorio di Roma Capitale – nel computo delle**

**zone da acquistare equivale al costo di 2 zone**

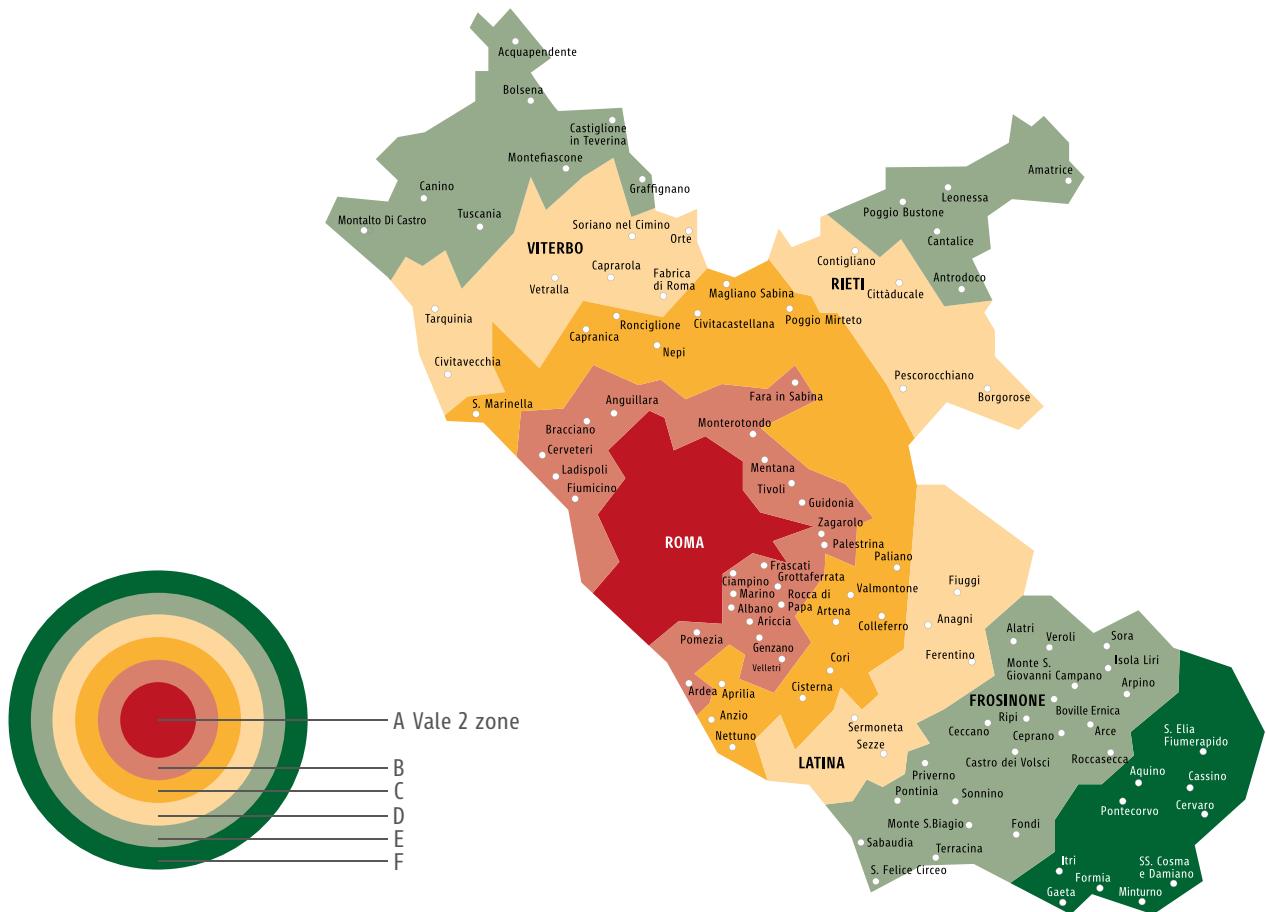
- esempio: per acquistare il titolo per le zone A e B va considerato l'importo per 3 zone) ed indicate sul titolo stesso su autobus, filobus, tram e metropolitana nel territorio di Roma Capitale, sulle linee extraurbane Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe, Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti) e servizio urbano locale in convenzione qualora acquistato. Sono esclusi il collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

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

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



## zone del Sistema Metrebus Lazio



## Biglietti Metrebus Lazio

Tipo di Biglietto	Validità e supporto	Costo	Dove si acquista
BIRG - Biglietto Integrato Giornaliero Regionale	È valido fino alle ore 24,00 del giorno di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità	1 zona € 3,30 2 zone € 6,00 3 zone € 8,00 4 zone € 9,30 5 zone € 12,00 6 zone € 14,00 7 zone € 14,00	Biglietterie Atac, rivendite autorizzate e rivendite Trenitalia



## Biglietti Metrebus Lazio

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

### BTR - Biglietto Turistico Integrato Regionale



È valido fino alle ore 24,00 del terzo giorno compreso quello di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità

1 zona € 8,90  
2 zone € 16,50  
3 zone € 22,00  
4 zone € 26,10  
5 zone € 33,70  
6 zone € 39,20  
7 zone € 39,20

Biglietterie Atac,  
rivendite autorizzate  
e rivendite Trenitalia

### CIRS - Carta Integrata Settimanale Regionale



È valida fino alle ore 24,00 del settimo giorno compreso quello di timbratura, per un numero illimitato di viaggi nelle zone per le quali è stato acquistato. Il titolo, disponibile su formato cartaceo con banda magnetica, deve essere convalidato all'inizio del primo viaggio e, in alcuni casi specifici, compilato con le zone di validità

1 zona € 13,50  
2 zone € 24,00  
3 zone € 34,50  
4 zone € 42,00  
5 zone € 52,20  
6 zone € 61,50  
7 zone € 61,50

Biglietterie Atac,  
rivendite autorizzate  
e rivendite Trenitalia

## Abbonamenti Metrebus Lazio

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

### Abbonamento Integrato Mensile



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

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

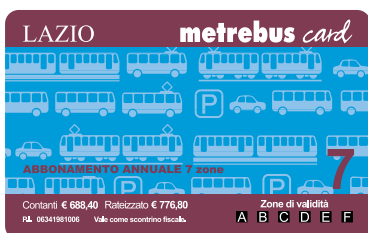
Biglietterie Atac,  
rivendite autorizzate,  
rivendite Trenitalia e  
Cotral.  
Per richiedere la  
Metrebus Card è  
necessario rivolgersi  
presso le biglietterie  
Atac (ad esclusione  
della biglietteria di  
Spagna) oppure on  
line sul sito  
[www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it):  
sullo stesso sito è  
possibile caricare il  
titolo se comprensivo  
della zona A.



## Abbonamenti Metrebus Lazio

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

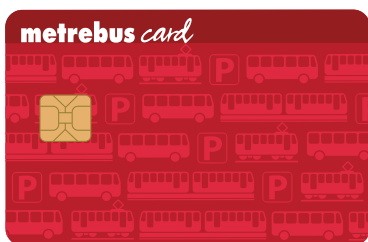
### Abbonamento Integrato Annuale Ordinario



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

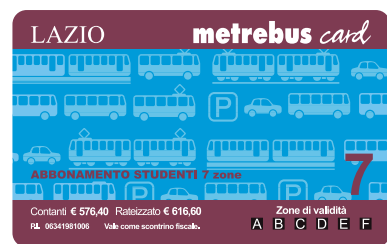
1 zona € 172,00  
2 zone € 245,30  
3 zone € 404,00  
4 zone € 488,10  
5 zone € 590,80  
6 zone € 688,40  
7 zone € 688,40

Biglietterie Atac, rivendite autorizzate, rivendite Trenitalia e Cotral. Per richiedere la Metrebus Card è necessario rivolgersi presso le biglietterie Atac (ad esclusione della biglietteria di Spagna) oppure on line sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it): sullo stesso sito è possibile caricare il titolo se comprensivo della zona A.



## Riduzioni e agevolazioni Metrebus Lazio

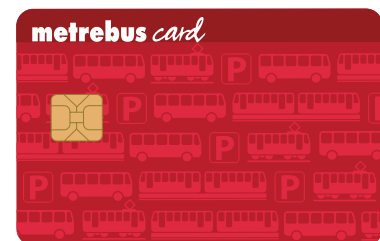
### Abbonamento Annuale Metrebus Lazio Studenti Zone 1,2,3,4,5,6,7



e gli studenti universitari **che non abbiano compiuto 26 anni** al momento della richiesta. Qualora lo studente compia 26 anni nel corso di validità dell'abbonamento, ha diritto di viaggiare fino a giugno.

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

Di seguito, una tabella delle tariffe applicate:



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

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

Possono beneficiare dell'agevolazione gli **studenti della Regione Lazio** iscritti alla scuola dell'obbligo o superiore

Reperibilità: biglietterie Atac, rivendite Trenitalia e Cotral.



## Abbonamenti combinati con i servizi urbani

### Abbonamento Mensile Ordinario + Servizio Urbano

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

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

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

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

### Abbonamento A Zone Per Studenti + Servizio Urbano

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

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

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

6 zone	€637,40	€651,40	€677,80
7 zone	€637,40	€651,40	€677,80

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

### Abbonamento Annuale A Zone + Servizio Urbano

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

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

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

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

## 6.5 Titolo a Tratta Tariffaria



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

## Capitolo 7

### Comunicazione e informazione

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

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

#### 6.6 Gratuità

##### Bambini fino ai 10 anni

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

##### Cittadini ultra 70enni

Il cittadini ultrasettantenni residenti in Roma Capitale



con reddito ISEE non superiore a € 15.000,00 possono richiedere presso le biglietterie autorizzate Atac il rilascio dell'abbonamento annuale gratuito, compilando l'apposito modulo e consegnando la seguente documentazione:

1. La fotocopia di un documento di identificazione valido;
2. Certificazione ISEE in corso di validità.

L'abbonamento viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico ricaricabile, denominato Metrebus Card: per richiedere la tessera, è necessario compilare e consegnare presso le biglietterie Atac (esclusa la biglietteria di Spagna) il modulo dedicato insieme alla fotocopia di un documento di identificazione valido, con originale in visione. L'abbonamento ha una validità di 365 giorni dalla data di attivazione, riportata sullo scontrino di ricarica. La gratuità è valida esclusivamente all'interno di Roma Capitale, sulla rete di bus, tram, metropolitana A, B-B1, C e ferrovie regionali Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo tratta urbana.

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

ATAC S.p.A. si impegna a garantire un alto livello di comunicazione e informazione di servizio alla clientela. L'utente, per ottenere informazioni sulla rete del trasporto o sui servizi erogati da Atac, ha a disposizione i seguenti strumenti:

- il portale della mobilità [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it);
- i cartelli informativi e le mappe di Roma città affissi nelle stazioni delle metropolitane, nelle stazioni ferroviarie della Roma-Lido, Roma-Viterbo (tratta urbana) e nella stazione Centocelle della Roma-Giardinetti, in banchina e ai nodi di scambio;
- le mappe della rete di trasporto:
  - reperibili presso le biglietterie, il PIT di Zetema e diffuse nell'ambito delle attività del “Nucleo Operativo sul territorio (si veda par.7.3);
  - consultabili sul sito aziendale;
  - affisse su tutte le pensiline della rete di superficie;
  - affisse nelle stazioni della metropolitana.

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

Per conoscere le informazioni su orari e percorsi delle linee ferroviarie regionali, su eventuali variazioni o interruzioni temporanee del servizio, programmate o non programmate, è possibile consultare:

- le pagine web sullo stato della rete e dei servizi in tempo reale all'interno del sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it);
- la App “viaggia con Atac” che consente l'organizzazione del percorso con i mezzi pubblici con le funzioni Trova linea, Ricerca fermate e Tempi di attesa. In particolare, la funzione tempi di attesa fornisce i tempi di arrivo dei treni presso ogni singola stazione
- i canali social ufficiali di Atac SpA: Twitter (@InfoAtac), Whatsapp (inviando un breve messaggio di testo al numero 335 1990679) e Telegram ([telegram.me/infoatac](https://t.me/atac)) per ricevere e/o consultare le informazioni sullo stato della rete e dei servizi in tempo reale
- depliant e volantini informativi che vengono diffusi

nelle aree territoriali interessate in concomitanza con un intervento di razionalizzazione della rete

Notizie di rilievo riguardanti modifiche di servizio programmate o non programmate sulle ferrovie regionali possono essere anche fornite sul resto della piattaforma informativa di Atac:

- sistemi di diffusione sonora presenti a bordo di 720 bus della nuova flotta di superficie; stazioni delle metropolitane; nelle stazioni della Roma-Lido, nelle stazioni Flaminio, Euclide, Saxa Rubra, Montebello della tratta urbana della Roma-Viterbo e, stazioni Roma Laziali e Centocelle della Roma-Giardinetti;
- alcune paline elettroniche con display a messaggio variabile collocate presso alcune fermate della rete di superficie e della ferrovia regionale Termini-Centocelle (palinsesto gestito da Roma Servizi per la Mobilità);
- display collocati alle entrate delle stazioni metro A-B/B1; presso tutte le banchine delle stazioni metropolitane, della ferrovia Roma-Lido, della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo e, ove disponibili, delle ferrovie Roma-Giardinetti e della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo;
- i monitor informativi sulle banchine e a bordo dei treni della linea C della metropolitana.

### 7.3 Nucleo Operativo sul Territorio

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

Atac, nell'ambito dell'attività di assistenza alla clientela mette a disposizione anche un ufficio comitive al quale si possono rivolgere scolaresche, gruppi, gruppi di ciclisti per organizzare il viaggio sulla rete Atac.

L'ufficio comitive è gestito dall'ufficio Pianificazione Rete/Infomobilità (mail [infomobilita@atac.roma.it](mailto:infomobilita@atac.roma.it): telefono 06 46954037).

### 7.4 Altri canali di informazione e comunicazione

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

- il numero unico 06 57003 (attivo nei giorni feriali escluso il sabato dalle 8:00 alle 18:00);
- il numero verde dedicato alle persone con disabilità 800.154451 (attivo nei giorni feriali escluso il sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00);
- l'insero "Trasporti & Mobilità" pubblicato all'interno dei quotidiani freepress "Leggo" e "Metro" distribuite nelle stazioni della metropolitana e sul sito di Roma Servizi per la mobilità;
- l'emittente radiofonica digitale, "RomaRadio", che trasmette negli ambienti di stazione delle linee A e B/B1 della metropolitana;
- i video informativi presenti in alcune stazioni della metropolitana;
- il sistema informativo video presente su bus e treni metro;
- l'infobox a piazza dei Cinquecento (Termini) (tutti i giorni, dalle 8:00 alle 20:00) per informazioni sui servizi di trasporto pubblico nel territorio di Roma Capitale.



## Capitolo 8

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

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

La Regione Lazio e le Associazioni Consumatori convengono che il soggetto subentrante ad ATAC S.p.A. nella gestione dei servizi ferroviari sperimenti forme di Conciliazione Paritetica anche per migliorare il rapporto fra Azienda e cittadini utenti.

#### 8.2 Il processo di gestione delle segnalazioni

##### 8.2.1 Segnalazioni, reclami, suggerimenti

Il cliente può inviare segnalazioni o reclami ad Atac attraverso:

- la sezione "Atac Risponde" nella home page del sito aziendale [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it), canale di comunicazione attivo tutti i giorni 24 ore su 24
- PEC Posta Elettronica Certificata - [protocollo@cert2.atac.roma.it](mailto:protocollo@cert2.atac.roma.it)

La sezione Atac Risponde per inviare segnalazioni e reclami è stata recentemente aggiornata valorizzando il servizio di assistenza agli utenti su ogni tema ed argomento. E' sufficiente che l'utente si registri e compili correttamente il form online seguendo il percorso previsto secondo le varie opzioni di segnalazione prescelte. Il riscontro è previsto in media entro 30 giorni dal suo invio.

L'intero processo viene gestito nel rispetto della riservatezza dei dati personali trasmessi e attuando il loro trattamento in osservanza delle normative previste del Codice Privacy (Regolamento UE 2016/679).

##### 8.2.2 Rimborsi previsti e assistenza per malfunzionamenti

Il cliente/cittadino, qualora nell'acquistare un titolo di viaggio da una MEB (Macchina Emittitrice di Biglietti) o da un Parcometro (Dispositivo che emette ricevute di pagamento per la sosta tariffata) attraverso l'introduzione di monete/banconote, non ottenga il titolo richiesto né la restituzione del denaro, ovvero non riceva il resto corretto, può fare richiesta di rimborso tramite sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it), attraverso il web form di Atac Risponde.

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

In caso di malfunzionamento dei validatori in stazione, per l'annullamento del titolo, il viaggiatore dovrà rivolgersi all'addetto di stazione o in biglietteria.

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

Per il trasporto erogato sulle linee ferroviarie sono state stipulate apposite polizze assicurative - per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose (nell'accezione di indumenti ed oggetti di comune uso personale, esclusi preziosi e valori) o animali durante il viaggio - i cui massimali di garanzia previsti per il 2020 sono di seguito riportati.

	Massimali di garanzia
Polizza RC Ferrovie Regionali (Roma/Ostia, Roma/Giardineti, Roma/Viterbo)	€ 10.000.000,00

La polizza RC Ferrovie Regionali, al pari delle altre polizze RC c.d. "vettoriali" (RC Metro A, B, e B1 – RC Metro C - RC Tram) è intesa a coprire i rischi per la responsabilità civile per danni che possano occorrere all'utenza in qualità di trasportati sui convogli utilizzati sulle linee Roma/Ostia, Roma/Viterbo e Roma/Giardineti. Il massimale, per anno assicurativo e per aggregato, è pari a € 10.000.000,00.

Per eventuali richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri che hanno interessato le linee Roma-Lido, Roma-Giardineti e Roma-Viterbo, il cittadino deve rivolgersi a

Le Assicurazioni di Roma – Viale delle Mura Portuensi, 33 00153 Roma:

- sportello di ricevimento mattina: da lun. a giov. 9.00 – 13.00; pomeriggio: giov. 14.30 – 16.00;
- telefono 06 585691 lun.- giov. 9.00 – 13.00;
- fax 06 5811595.

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

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

Per ricevere informazioni relative a sinistri che hanno coinvolto mezzi ferroviari è possibile rivolgersi ad Atac SpA – Unità Organizzativa Servizi Assicurativi – tel. 06 46952400 lunedì e giovedì, dalle 09.00 alle 13.00.

## 8.4 Contestazione sanzioni

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

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto, qualora fossero sprovvisti di idoneo titolo di viaggio, sono accertate e contestate ai sensi della legge 24 novembre 1981, n. 689 "Modifiche al sistema penale" dal personale ATAC a ciò espressamente incaricato (per maggiori approfondimenti si riman-

da all'Appendice A); il trasgressore è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria, oltre al pagamento del prezzo del biglietto per il viaggio effettuato e da effettuare ed alle spese procedurali e postali, se applicabili. Nel dettaglio:

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

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

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

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

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

**Non è più possibile effettuare il pagamento in contanti al personale che eleva la sanzione.**

Il sanzionato ha, comunque, la facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna o notifica del verbale di violazione,

di far pervenire scritto difensivo unitamente ad una copia del verbale di contestazione, copia del titolo di viaggio e di un documento in corso di validità su carta semplice a Atac SpA con sede in via Prenestina 45 - 00176 Roma, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, o tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) al seguente indirizzo: protocollo@cert2.atac.roma.it.

L'esito dell'esame dello scritto difensivo sarà comunicato al sanzionato entro il termine ordinatorio di 120 giorni dalla data di ricevimento dello stesso da parte di Atac SpA stesso mezzo.

### **Ordinanza di Ingiunzione**

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

Il pagamento dell'Ordinanza di Ingiunzione deve effettuarsi nei 30 gg successivi dalla notifica con lo specifico bollettino ivi allegato, in banca o alle Poste o con le modalità di pagamento sopraindicate nei punti B e C. Nel pagamento dovrà essere riportato il numero del verbale, la data di accertamento di violazione e il numero dell'Ordinanza. Per il pagamento con la modalità di cui al sopraindicato punto D, dovrà essere riportato il numero del verbale di accertamento di violazione.

Qualora ciò non avvenisse si procederà all'iscrizione al ruolo del credito relativo.

### **Cartella Esattoriale**

Per non incorrere nelle maggiorazioni previste dalla legge, il pagamento della cartella deve essere effettuato entro 60 giorni dalla notificazione. Il pagamento può essere effettuato presso gli Uffici postali o in una qualunque agenzia bancaria o presso gli sportelli dell'Agente della riscossione.

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

- Se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione amministrativa già pagata, si consiglia di verificare la data del pagamento e la cifra

pagata. Nel caso di incongruenze si prega di effettuare la segnalazione ad Atac SpA con sede in via Prenestina 45 - 00176 Roma, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, o presso l'indirizzo mail sanzioni@atac.roma.it o via PEC all'indirizzo protocollo@cert2.atac.roma.it.

- Nel caso in cui il pagamento sia stato effettuato nei termini e per la cifra esatta, si potrà inviare, anche a mezzo PEC, una nota esplicativa, la fotocopia della cartella di pagamento, la fotocopia del pagamento fronte/retro e la fotocopia di un documento di identità. L'ufficio competente provvederà al discharge, comunicandolo all'interessato.
- Se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione amministrativa per la quale si è già presentato ricorso all'Autorità competente, si consiglia anzitutto di verificare se il ricorso sia stato presentato nei termini di legge e non sia pervenuta una sentenza del Giudice di Pace. In questo caso occorre inviare all'Ufficio, anche mezzo PEC, una nota esplicativa, corredata della copia del ricorso e/o copia della sentenza, la copia della cartella e la copia di un documento di identità. L'Ufficio effettuerà le necessarie verifiche e adotterà i provvedimenti conseguenti, comunicandoli all'interessato.
- Se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione 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 ad Atac SpA, anche a mezzo PEC, corredata della cartella esattoriale, completa di busta con timbro postale e codice raccomandata, copia di un documento di identità e ricorso di merito.

### **Dove e come ricorrere**

La competenza per materia è assegnata al Giudice di Pace salvo l'ipotesi in cui per la singola violazione è prevista una sanzione pecuniaria al massimo di € 15.493,70; in tal caso la competenza è del Tribunale.

La competenza per territorio, tanto in riferimento al Giudice di Pace, che al Tribunale, è individuata a norma degli

artt. 18 e ss. c.p.c.

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

### 8.5 Oggetti smarriti

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la **linea ferroviaria Roma-Lido** è possibile contattare il seguente ufficio:

Metro linea B - Ufficio Logistica:  
Stazione Piramide (Porta San Paolo)  
tel. 06 46958164 – 06 46958165

L'orario di apertura al pubblico è Martedì/Giovedì/Sabato dalle 10:30 alle 12:30.

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la **ferrovia**

**Roma-Viterbo** 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 10:30 alle 12.30 il lunedì, mercoledì, 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 8.00 alle 13.00, dal lunedì al venerdì.

### 8.6 Sciopero

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



---

## Appendice A

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

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

### Titolo I – Disposizioni Generali

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

- 1.1 Obbligo del Trasporto In linea con quanto previsto per le Società che gestiscono il servizio di trasporto, Atac esegue, sulle linee esercitate, alle condizioni e ai prezzi in vigore, il trasporto delle persone quando non ostino circostanze straordinarie di forza maggiore.
- 1.2 Pubblicazione degli orari: notizie utili agli utenti Atac espone presso gli impianti di fermata l'indirizzo web e i canali "social" da contattare per ottenere informazioni anche relative agli orari, compresi gli interscambi con i servizi extraurbani automobilistici e ferroviari. Presso le fermate dotate di pensilina sono affisse informazioni sulla rete del trasporto pubblico, tramite mappe della rete e informazioni sui titoli di viaggio. Nell'atrio di ciascuna stazione delle linee di metropolitane sono presenti le seguenti informazioni: condizioni di trasporto, mappa schematica della rete su ferro, mappa della rete di Tpl della città, mappa della zona di stazione, dove siano riportate le fermate dei servizi di superficie e informazioni sui titoli di viaggio.
- 1.3 Obbligatorietà delle condizioni Le presenti condizioni devono essere applicate in ogni loro parte. Qualunque deroga ad esse è nulla di pieno diritto.

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

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

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

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



---

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

---

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

- 4.1 Osservanza delle prescrizioni e disposizioni
- Chiunque utilizza le linee di superficie, del servizio metropolitano e ferroviario è obbligato ad osservare tutte le prescrizioni relative all'uso delle medesime ed è tenuto in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni di Atac e del personale per quanto concerne sia la regolarità amministrativa e funzionale, che l'ordine e la sicurezza dell'esercizio. In caso di violazione di tale disposizione e salvo quanto previsto nei successivi articoli, i trasgressori sono soggetti ad una sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00. Gli utenti devono, inoltre, usare le precauzioni necessarie a vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che hanno sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose. Atac non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme di cui sopra (art. 17, D.P.R. 753/80).
- 4.2 Osservanza degli obblighi e divieti
- Nei servizi di pubblico trasporto nei quali, in relazione alle peculiarità del sistema, per la realizzazione del trasporto risulti necessaria la collaborazione attiva degli utenti, questi ultimi devono strettamente uniformarsi agli obblighi ed ai divieti resi manifesti con appositi avvisi. Devono, comunque, comportarsi in modo da non arrecare pericoli o danni a sé e ad altri, né causare disturbo con comportamenti o mediante l'utilizzo di specifici strumenti. I trasgressori agli obblighi ed ai divieti di cui al presente punto sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00 (art. 18, D.P.R. 753/80).

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

Alle persone estranee al servizio è proibito introdursi nelle aree, recinti e loro dipendenze, nonché all'interno dei veicoli e dei treni in sosta nei depositi. I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 10,00 a euro 30,00. È fatto divieto di accedere nelle aree delle stazioni ferroviarie e metropolitane delimitate da tornelli, varchi e/o altri accessi controllati, senza valido titolo di viaggio. L'accesso e la sosta non autorizzati in determinate aree, recinti ed impianti, segnalati con appositi cartelli di divieto e stabiliti dagli organi regionali, sono puniti con l'ammenda da euro 51,00 a euro 258,00 e con l'arresto fino a due mesi. L'apposizione dei cartelli di cui al comma precedente deve essere effettuata previo nulla osta dell'Autorità Giudiziaria competente per territorio (art. 19, D.P.R. 753/80).

---

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

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

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

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

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

È vietato, alle persone che non debbano viaggiare, occupare posti a sedere nei veicoli ed ai viaggiatori di 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 – Titolo di viaggio

- 8.1 Ammissione al trasporto
- Per essere ammessi al trasporto i viaggiatori devono munirsi di regolare biglietto o di altro valido titolo di viaggio, intendendosi per tale il documento che dimostra l'avenuto pagamento del prezzo, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente, sono tenuti a convalidarlo immediatamente all'inizio della corsa, a conservarlo per la durata dell'intero percorso e ad esibirlo al personale incaricato.
- Il viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza della data e dell'orario di convalida. In caso di malfunzionamento dei validatori in stazione, per l'annullamento del titolo, il viaggiatore dovrà rivolgersi all'addetto di stazione o in biglietteria, mentre se utilizza convogli Trenitalia al capotreno al momento della salita in vettura. Sui mezzi di superficie, invece, il viaggiatore dovrà informare il conducente del malfunzionamento ed annullare lui stesso il titolo di viaggio scrivendo a penna data, ora e numero di vettura.
- 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.
- Per maggiori dettagli sulle modalità di utilizzo dei titoli di viaggio si rimanda alla sezione "biglietti e abbonamenti" del sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it).
- 8.2 Contenuto del titolo di viaggio
- Il titolo di viaggio deve contenere le seguenti indicazioni (Decreto Ministeriale 30 giugno 1992):
- ditta, denominazione o ragione sociale o nome e cognome della persona fisica ovvero il logo distintivo di Atac ed il numero della Partita I.V.A. del soggetto emittente il titolo di viaggio che effettua la prestazione di trasporto
  - descrizione delle caratteristiche del trasporto
  - ammontare del corrispettivo dovuto
  - numero progressivo
  - data da apporre al momento dell'emissione o della utilizzazione.
- Le indicazioni di cui alla lettera a) possono, nei trasporti cumulativi che danno luogo al trasporto integrato, essere riferiti o all'emittente o ad una sola delle imprese che partecipano al trasporto.
- Le indicazioni di cui alle lettere b) e c) del comma precedente possono essere espresse anche in codice alfanumerico la cui decodificazione sia stata preventivamente comunicata al competente Ufficio I.V.A.
- 8.3 Cessazione pre-termini del titolo di viaggio e rimborso
- I titoli di viaggio acquistati non sono in alcun caso rimborsabili.
- Non è ammessa la cessazione dell'abbonamento settimanale, mensile e/o annuale ordinario e/o agevolato acquistato prima della scadenza, né per finalità di rimborso né per il rilascio di altra tipologia di abbonamento.
- 8.4 Divieto di cumulo
- Gli abbonamenti, compresi quelli agevolati, non sono cumulabili.

---

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

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

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

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

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

È vietata la cessione dei biglietti e degli altri documenti di trasporto nominativi e di quelli non nominativi (abbonamenti).

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

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

## **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**

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

## **Art. 17 – Esclusione dai veicoli**

### **17.1 Persone escluse dai veicoli**

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

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

### **17.2 Casi particolari**

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

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

---

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

Fermo restando quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione di armi nonché di tutela dell'ordine democratico e della sicurezza pubblica, è vietato portare con sé, nei veicoli, armi da fuoco cariche e non smontate. Le munizioni devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Il divieto di cui al comma precedente non è applicabile agli agenti della forza pubblica, nonché agli addetti alla sorveglianza in ambito ferroviario. I trasgressori sono puniti con l'ammenda da euro 77,00 a euro 232,00 (art. 33, D.P.R. 753/80).

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

Si rimanda al paragrafo dedicato alle modalità di reclamo riportato all'interno del capitolo "Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni" delle Carte dei Servizi di Atac.

---

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

---

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

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

Eccezioni:

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

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

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

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

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

#### Art. 21 – Trasporto bambini

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



---

## Art. 22 – Trasporto animali

- 22.1 Cani Sono ammessi in vettura, previo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria, i cani di piccole e medie dimensioni. Sono ammessi al trasporto gratuito solo i cani guida in accompagnamento a non vedenti. Tutti i cani - al massimo due per vettura - devono essere muniti di guinzaglio e museruola a paniere ed essere in adeguate condizioni igieniche. L'accesso è consentito dalla parte posteriore delle vetture ed al primo ed ultimo vagone della metropolitana.
- 22.2 Gatti, uccelli e piccoli animali È permesso il trasporto, a tariffa ordinaria, in gabbie o ceste di dimensioni non superiori a cm 25x45x80. Gli accompagnatori di animali sono tenuti al risarcimento di eventuali danni provocati a persone, vetture o cose.

## Titolo IV – Oggetti rinvenuti

---

### Art. 23 – Oggetti rinvenuti

Si rimanda al paragrafo dedicato agli oggetti smarriti all'interno del capitolo "Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni" delle Carte dei Servizi di Atac.

## Titolo V – Responsabilità

---

### Art. 24 – Responsabilità

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

## Appendice B

### Regolamento biciclette

#### Linee di superficie

##### Modalità

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

##### Biciclette pieghevoli

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

##### Biciclette non pieghevoli

Il trasporto è consentito sulle linee bus, filobus e tram nella intera fascia oraria, come di seguito specificato:

- a. Linee bus servite da veicoli aventi lunghezza non inferiore a 12 m, dotati dello spazio per la carrozzella per disabili e quindi contraddistinti all'esterno da apposito pittogramma.

- 
- b. Linee filobus.
  - c. Tram esclusivamente a piano ribassato e dotati di spazio per carrozzella per disabili (serie 9100 e 9200)
    - linee 2, 3 e 8 (normalmente servite dai tram serie 9100 e 9200);
    - linee 5, 14 e 19 : (saltuariamente servite dai tram serie 9100 e 9200);
  - d. Le biciclette non pieghevoli non sono ammesse sui tram Stanga (serie 7000 - 7100) e sui tram Socimi (serie 9000)

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

In modalità temporanea e sperimentale, è ammesso il trasporto di biciclette al seguito sulle linee A, B-B1 e C della metropolitana e sulla Ferrovia Roma-Lido per tutta la durata del servizio.

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

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

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

- Ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta al seguito.
- I possessori di abbonamento Metrebus usufruiscono gratuitamente del servizio di trasporto della bicicletta. Tutti gli altri, oltre al proprio titolo di viaggio, devono acquistare un biglietto a parte per il trasporto della bicicletta.
- Chi viaggia con bicicletta al seguito è personalmente responsabile dei danni che provoca a cose e persone (compreso se stesso). Pertanto deve prestare la massima attenzione sia durante il viaggio sia nei percorsi di ingresso ed uscita dal treno e dalla stazione assicurandosi, in particolare, che le ruote siano pulite.
- Nelle stazioni provviste di ascensori, per i viaggiatori con bicicletta al seguito è obbligatorio l'uso degli ascensori, fermo restando il diritto di precedenza per i viaggiatori senza bicicletta al seguito.
- Nelle stazioni sprovviste di ascensori o in quelle ove gli stessi risultano temporaneamente fuori servizio è comunque vietato condurre biciclette:
  - in rampe di scale fisse di larghezza inferiore a 2 metri
  - sulle scale mobili
  - su rampe di scale fisse quando la scala mobile parallela è fuori servizio.
- Nei casi in cui per osservanza dei precedenti obblighi e/o divieti, il passeggero con bicicletta al seguito si trovi impossibilitato ad entrare o uscire dalla stazione deve recarsi in altra stazione ove ciò sia consentito.
- Il passeggero con bicicletta al seguito è ammesso solo sulla prima carrozza nella direzione di marcia del treno, per la Metro C deve invece utilizzare le porte della seconda e della quinta carrozza indicate tramite apposito pittogramma sulle corrispondenti porte di banchina.
- L'ingresso e l'uscita in stazione deve avvenire attraverso il varco di maggiore larghezza facendo attenzione a non invadere lo stesso varco con la bicicletta.
- I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta al seguito solo se accompagnati da un adulto.
- All'interno della carrozza la bicicletta al seguito deve essere:
  - tenuta saldamente per evitarne la caduta
  - posta, comunque, in modo tale da non costituire intralcio o disturbo all'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio dell'esercente.
- Sono ammesse solo biciclette monoposto a trazione normale, quindi senza alcun tipo di motore.

- 
- I passeggeri con bicicletta al seguito devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale direttamente od a mezzo di diffusione sonora.
  - In caso di eccessivo affollamento delle vetture, i passeggeri con bicicletta al seguito possono essere invitati dal personale di stazione ad attendere un convoglio successivo.
  - In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, la bicicletta deve essere lasciata a bordo o in caso di uscita dalle stazioni in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabile, la bicicletta è restituita al proprietario dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento.
  - In caso di affollamento delle stazioni, anche nei periodi consentiti, il personale di presenziamento delle stazioni può vietare temporaneamente l'accesso dei viaggiatori con bicicletta al seguito.
  - All'interno della stazione non è consentito montare in sella: la bicicletta deve essere spinta a mano, seguendo, ove presenti, gli appositi percorsi contrassegnati dal simbolo seguente ed usando ogni cautela per evitare intralci.
  - All'interno della stazione, nei percorsi in piano, i passeggeri con bicicletta al seguito devono camminare a ridosso della parete, portando la bicicletta dalla parte della parete stessa e tenuta in spalla durante il percorso lungo le scale fisse nelle stazioni ove possibile nel rispetto del regolamento.
  - All'interno di alcune stazioni elencate nelle tabelle delle dotazioni contenute nei capitoli 3 delle Carte dei Servizi di Atac, nella zona di atrio aperta al pubblico, è disponibile un'area, appositamente attrezzata per la sosta, come parcheggio di interscambio bici/metro che può essere utilizzata:
    - se è ancora disponibile uno stallo non utilizzato su entrambi i lati
    - in modo da non intralciare e/o impedire la ripresa del mezzo da parte degli altri utilizzatori degli stalli.
  - I gruppi numerosi (più di 5 biciclette) devono segnalare la propria presenza al numero 0646954037 (Pianificazione Rete e Infomobilità) o alla e-mail [infomobilita@atac.roma.it](mailto:infomobilita@atac.roma.it), con un anticipo di almeno 24 ore, per ricevere la necessaria assistenza.
  - Atac S.p.A. non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non garantisce eventuali danni o furti alle biciclette lasciate in sosta.



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

