

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Edizione 2026



Bus e tram di ultima generazione; possibilità di pagare il biglietto con carta di credito su tutta la rete o utilizzando la nuova app ATAC Roma; stazioni della metropolitana divenute meraviglia turistica e archeologica; pensiline confortevoli, con prese per la ricarica del cellulare e schermi digitali sui quali scorrono informazioni in tempo reale oltre a descrizioni di luoghi di interesse turistico nelle vicinanze. E se il bus arriva con un ritardo superiore ai 15 minuti, la possibilità di chiedere un rimborso.

Sono queste le principali differenze tra l'azienda del passato e l'ATAC di oggi, descritta in questa *Carta della qualità dei Servizi del Trasporto Pubblico Locale*.

La trasformazione di ATAC e del trasporto pubblico di Roma, si sta realizzando grazie a un imponente sforzo finanziario di oltre un miliardo di euro – coperto anche grazie ai finanziamenti del PNRR e del Giubileo 2025 - che ha permesso l'avvio di un percorso di radicale rinnovamento e la costruzione di un ecosistema tecnologico capace di customizzare sempre più l'offerta di trasporto sul cliente. Oggi usare il trasporto pubblico è più semplice, più comodo, più pratico che in passato.

ATAC ha scelto di proseguire su questo percorso anche per il futuro, continuando nella realizzazione di progetti come questi, solo per citarne alcuni:

Nuova Rete Tramviaria e Depositi

Dopo il rinnovo del Deposito di Porta Maggiore sono state rinnovate diverse porzioni della rete esistente. Molte altre sono in corso d'opera, altre ancora sono pianificate per il 2026.

Nuovi tram

Grazie ai fondi MIT 607/2019, è stata bandita e aggiudicata la gara per l'acquisto di 121 nuovi tram, rappresentando il più grande appalto per il trasporto pubblico in Europa negli ultimi anni (450 milioni di euro).

Rinnovo flotta autobus

Grazie a 1057 nuovi autobus, finanziati con fondi Giubileo e PNRR, è in fase di rinnovo più del 50% della flotta di superficie entro il 2026, riducendo da 12 a 5 anni l'età media del parco mezzi.

Più trasporto elettrico

Sono già consegnati i primi 110 bus full electric della commessa di 411 mezzi che si completerà entro la metà del 2026. Al contempo è stata avviata anche la conversione di quattro depositi Full Green, il primo dei quali (Portonaccio) già operativo, necessaria per ospitare i nuovi bus e gestire i processi di ricarica.

Rinnovo delle linee metropolitane

Sostituzione dell'armamento ferroviario e partenariato pubblico-privato per l'ammodernamento di 27 stazioni sono i principali cambiamenti sulla metro A per il 2026

Revisione e rinnovo treni metro

Revisione dei treni delle linee metropolitane e acquisto (fondi MIT) di 36 nuovi treni da parte di Roma Capitale.

Revisione e rinnovo impianti di traslazione

Negli ultimi due anni sono stati rinnovati oltre 100 impianti tra montascale, ascensori, scale mobili. Oggi la percentuale di impianti funzionanti nelle stazioni delle tre linee di metropolitana, supera il 95%.

Rinnovo infrastrutture della rete di superficie

Con un partenariato pubblico-privato è stato possibile varare il Piano Smart Stops: 880 nuove fermate digitali e connesse diffuse sul territorio. Riqualificazione di circa 9.600 strutture esistenti, fra paline e pensiline. Una fermata su otto, a Roma, fornirà informazioni in tempo reale sia sui servizi di trasporto pubblico sia su quelli di interesse cittadino, come i principali eventi e i punti di interesse nelle vicinanze.

Rinnovo dei sistemi di pagamento

La maggioranza dei biglietti è ormai acquistato in formato digitale, grazie all'offerta di soluzioni per il pagamento elettronico messe a disposizione da ATAC, come il "Tap & Go", di grande successo - in particolare fra il pubblico turistico o anche la nuova app ATAC Roma, scaricabile dal 31 dicembre 2025 da App Store (iOS) e Google Play Store (Android).

Questo complesso ecosistema di strutture, di mezzi e soprattutto di dati, sviluppato negli ultimi anni e destinato a crescere, ruota intorno alla centralità del cliente, che ATAC ha scelto come uno dei pilastri della propria strategia, insieme ad un processo di stabilizzazione finanziaria, al rafforzamento delle capacità ingegneristiche e di pianificazioni e ad una forte digitalizzazione dei processi verso l'esterno e all'interno dell'azienda stessa.

Le informazioni, digitalizzate e raccolte, sono un veicolo per modulare la domanda di trasporto sul cliente. Un profondo ripensamento dei processi organizzativi interni, un notevole investimento tecnologico e soprattutto un importante cambio di mentalità per un'azienda che da oltre un secolo assicura il trasporto nella città e che intende proseguire a farlo nel migliore dei modi, continuando a crescere al servizio della città.

Paolo Aielli

Direttore Generale Atac S.p.A.

- ➔ Pag. 06 / **La carta della qualità dei servizi**
 - ➔ Che cosa è
 - ➔ I principi della Carta
 - ➔ Il processo partecipativo
- ➔ Pag. 10 / **Atac: missione, valori e comportamenti**
 - ➔ Missione
 - ➔ Valori
 - ➔ Comportamenti
- ➔ Pag. 14 / **Highlights 2025/2026**
 - ➔ 2025
 - ➔ 2026
- ➔ Pag. 19 / **Il servizio offerto**
 - ➔ Il servizio di Superficie
 - ➔ Il servizio di Metropolitana
 - ➔ Il sistema Tariffario
 - ➔ L'accessibilità ai servizi di trasporto
 - ➔ La sicurezza
 - ➔ La Cybersecurity
- ➔ Pag. 44 / **Le nostre persone**
 - ➔ I dipendenti di Atac
 - ➔ Le azioni più significative del 2025 nell'ambito delle Risorse Umane
- ➔ Pag. 48 / **La qualità del servizio**
 - ➔ Il sistema di gestione integrato
 - ➔ La qualità programmata ed erogata
 - ➔ Le indagini di customer satisfaction
- ➔ Pag. 73 / **La comunicazione con i Clienti**
 - ➔ I canali di contatto con Atac
 - ➔ Le segnalazioni e le richieste di assistenza
 - ➔ Il Codice di Condotta verso i Consumatori
 - ➔ Ristori e Rimborsi per ritardi o malfunzionamenti
 - ➔ Contestazione e Pagamento delle Sanzioni
 - ➔ Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o cose
- ➔ Pag. 88 / **Le fonti normative**
 - ➔ Il contratto di servizio
 - ➔ I riferimenti normativi
- ➔ Pag. 92 / **Contatti**



CHE COSA È

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento attraverso il quale un soggetto erogatore di un servizio pubblico individua ogni anno gli standard qualitativi e quantitativi che si impegna a rispettare, secondo indicatori definiti, con l'obiettivo di migliorare le proprie prestazioni.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino/utente, mettendolo nella condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai servizi offerti dal soggetto erogatore, in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza, oltre a riconoscerli specifici diritti e tutele.

In particolare, per Atac – Azienda per la Mobilità, soggetta alla direzione e al coordinamento di Roma Capitale - la Carta della Qualità dei Servizi:

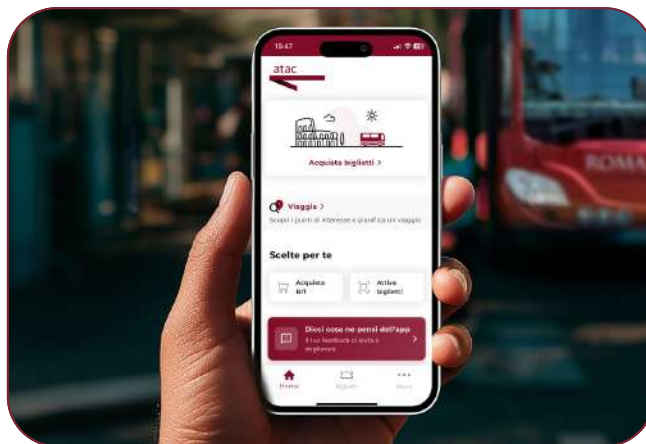
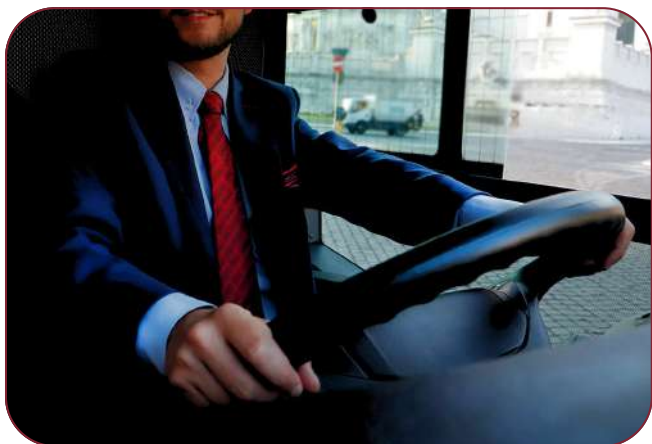
- **descrive i servizi di trasporto pubblico locale affidatigli da Roma Capitale attraverso il Contratto di Servizio, nell'ambito del territorio di competenza;**
- **dichiara i risultati delle prestazioni raggiunti nell'anno precedente (2025) rispetto a quello di edizione e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2026) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dal Contratto di Servizio con Roma Capitale;**
- **prevede forme di tutela dell'utenza fruitrice dei servizi erogati.**

La Carta della Qualità dei Servizi è anche uno strumento di comunicazione. Il suo aggiornamento annuale avviene nell'ambito del Tavolo permanente di confronto previsto dal Protocollo di Intesa siglato tra Roma Capitale, ACoS e Associazioni dei Consumatori (DGC 67/2015).

La presente Carta si riferisce ai servizi di trasporto pubblico locale affidati ad Atac. Per i Servizi Complementari al trasporto pubblico locale - Sosta tariffata e Parcheggi – è prevista l'edizione di una Carta della Qualità dei Servizi specifica.

La Carta della Qualità dei Servizi del Trasporto Pubblico Locale di Roma è disponibile sul sito aziendale nella sezione **Customer Experience**.

I dati contenuti nella Carta sono aggiornati al 2025. I progetti ed alcune informazioni sono aggiornati a febbraio 2026.



I PRINCIPI DELLA CARTA



Eguaglianza dei diritti dei cittadini/utenti

stessi diritti per tutti gli utenti senza discriminazioni e distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche.



Imparzialità dei soggetti erogatori nei confronti dei cittadini/utenti

rispetto dei principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti gli utenti.



Continuità e Regolarità del servizio erogato

continuità e regolarità di erogazione dei servizi agli utenti.



Efficienza ed Efficacia del servizio

perseguimento del miglioramento continuo nell'erogazione del servizio in un'ottica di soddisfazione della clientela.



Trasparenza

informazioni chiare e dati accessibili sui servizi offerti.



Partecipazione degli utenti

possibilità per gli utenti di presentare segnalazioni, reclami, osservazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore erogazione e gestione del servizio.

IL PROCESSO PARTECIPATIVO

La Carta della Qualità dei Servizi del Trasporto Pubblico Locale viene elaborata e aggiornata annualmente attraverso un processo partecipativo continuo, che coinvolge l'Azienda, l'Assessorato alla Mobilità, il Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, l'ACoS (Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali), Roma Servizi per la Mobilità, le associazioni dei consumatori ed è aperta al contributo delle rappresentanze dei cittadini/utenti.

Hanno partecipato all'elaborazione e condiviso la Carta della Qualità dei Servizi del Tpl 2026, tramite il Tavolo permanente di confronto previsto, le seguenti Associazioni:

- **Cittadinanzattiva Lazio**
- **Confconsumatori Roma**
- **Federconsumatori Lazio**
- **ADOC Roma e Lazio**
- **Assoconfam APS**
- **ACU**
- **U.Di.Con**
- **A.E.C.I.**
- **CODICI**





ATAC

Missione, Valori, Comportamenti

Atac è l'Azienda per la Mobilità che gestisce nella città di Roma il trasporto pubblico locale, i parcheggi di scambio e la sosta tariffata per conto di Roma Capitale.

Società per azioni interamente controllata da Roma Capitale – Socio Unico Azionista - Atac è il primo operatore della mobilità urbana in Italia e tra le realtà più grandi a livello europeo.

Con più di 100 anni di storia e con oltre 10.000 dipendenti, Atac trasporta in media ogni anno 800 milioni di passeggeri, fra residenti, pendolari, city users e turisti, per una produzione erogata complessiva di 139.079.521 Vett/Km nel 2025.

Realtà industriale di primo piano, in una città importante e grande come Roma, Atac ha posto al centro dei valori aziendali il Codice Etico e il Codice di Condotta verso i consumatori.

Atac dirige ogni forma di mobilità collettiva dell'area metropolitana di Roma Capitale: mezzi di superficie, metropolitane e ferrovie, fino alla gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata su strada.



MISSIONE

La missione di Atac è quella di incentivare cittadini e turisti ad utilizzare per i propri spostamenti in città il trasporto pubblico, offrendo un servizio - nelle sue diverse modalità, metro, autobus, filobus e tram - accessibile, efficiente, tecnologicamente avanzato e intermodale, utile a favorire lo scambio auto privata/mezzo pubblico, attraverso la gestione dei servizi complementari (sosta e parcheggi).

VALORI

Responsabilità

Impegnati per il bene dell'Azienda, dei cittadini/utenti, dell'ambiente e della città

Lealtà e Onestà

Rispettosi delle leggi vigenti e dei regolamenti interni per la costruzione della fiducia dei nostri clienti e fra colleghi

Rispetto dei diritti della persona

Impegnati per le pari opportunità ed il disconoscimento di ogni forma di discriminazione e di molestia

Integrità

Corretti e Imparziali all'interno, verso i colleghi e all'esterno, verso i fornitori e gli altri interlocutori

Trasparenza

Chiari verso tutti gli interlocutori, interni ed esterni

Per tutti gli approfondimenti vai al nostro [**Codice Etico**](#)

COMPORAMENTI

In linea con le previsioni del vigente Codice del Consumo (Decreto Legislativo 206/2005 e s.m.i.), fondato sul rispetto dei consumatori/passeggeri e sui principi di qualità, responsabilità ed innovazione, Atac ha adottato un proprio Codice di Condotta verso i Consumatori.

Definiti dal Codice del Consumo come fondamentali, i consumatori hanno diritto a:

- la tutela della salute
- la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi
- una adeguata informazione e corretta pubblicità
- l'esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, di correttezza e lealtà
- l'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza

Su tali assunti, sono previsti dal Codice di Condotta aziendale specifici obblighi verso i consumatori negli ambiti relativi a: l'Informazione al pubblico; il Comportamento professionale degli operatori; il Supporto alle persone vulnerabili; la Gestione dei disservizi (azioni immediate); la Gestione dei reclami e delle richieste; il Controllo titoli di viaggio e sicurezza del servizio.

Per tutti gli approfondimenti vai al nostro [Codice di Condotta verso i Consumatori](#)





atac

ROMA atac
polizia
amministrativa

Top & Go



2025

Piano strategico 2025-2027. Si cambia.

L'obiettivo è raggiungere un'autonomia patrimoniale e finanziaria per trasformare Atac in un'azienda competitiva.

Digitalizzazione, avanti tutta.

Niente più file in biglietteria per la richiesta delle agevolazioni tariffarie. Nel 2025 si è completato il processo di digitalizzazione degli abbonamenti agevolati le cui richieste sono possibili solo online con una eccezione (abbonamenti agevolati a contribuzione).

Assistente Virtuale? Sì, grazie!

Nasce il nuovo servizio di assistenza informativa virtuale di Atac. Sul sito aziendale, da dicembre 2025, il neo-chatbot supporta le prime richieste informative degli utenti.

Anche Atac ha la sua App

Da dicembre 2025 disponibile su iOS e Android la nuova App Atac Roma, applicazione digitale per acquisto titoli, pianificazione percorsi, stato del servizio, richiesta rimborsi e molto altro.

Sempre più Tap&Go

La carta di credito come titolo di viaggio. Una scelta sempre più apprezzata ed utilizzata dagli utenti del trasporto pubblico di Roma, cittadini e soprattutto stranieri.

Restyling delle stazioni della Metro A

Realizzati importanti lavori di riqualificazione nelle stazioni della metro A Spagna, Ottaviano e Manzoni: ammodernamento degli impianti e lavori di restyling su illuminazione, pavimentazione e pareti.

Nuovo armamento Linea Metro A

Il rinnovo dell'armamento ferroviario dell'intera Linea Metro A ha restituito una linea metropolitana più moderna ed efficiente.

Rinnovamento della rete tranviaria

Tram fermi da settembre a dicembre 2025, sostituiti da bus navette gratuiti, per importanti lavori di rinnovo infrastrutturale connessi al Giubileo.

Nuovo Parco Mezzi

Rinnovo parco mezzi: grazie agli investimenti sulla flotta, l'età media dei mezzi é di 5 anni, rispetto ai 12 anni del 2018.

Bus full electric

I primi 110 Bus Full Elettric dei 425 acquistati é in esercizio.

Inaugurate le due "Archeo Stazioni" della Metro C, Colosseo – Fori Imperiali e Porta Metronia

Aperte al pubblico dal 16 dicembre 2025, le stazioni Colosseo-Fori Imperiali e Porta Metronia sono considerate un "unicum" per il connubio tra trasporto pubblico moderno e museo archeologico sotterraneo. Visitatori e viaggiatori hanno la possibilità di assistere, in una stazione metro, ad un vero e proprio spettacolo museale, unico al mondo.

ClicBus

Prenota il servizio bus a chiamata e ClicBus risponde. Partito nel 2025 a carattere sperimentale per il quartiere di Massimina per collegare la zona con punti di interesse come la stazione Aurelia, il servizio sarà esteso ad altre zone di Roma nel 2026.

Più Operatori di Stazione, Più qualità del servizio

Pubblicato a settembre 2025 il bando di selezione per nuovi operatori di stazione per garantire una maggiore qualità del servizio e una migliore accessibilità nelle stazioni.

2026

È arrivato Urbos, il primo tram green&smart

33 mt di lunghezza per trasportare fino a 200 passeggeri, accessibilità totale, efficienza energetica e maggior comfort acustico: I nuovi Urbos saranno in servizio dall'estate 2026 grazie alla gara per l'acquisto di 121 nuovi tram che rappresenta il più grande appalto per il trasporto pubblico in Europa negli ultimi anni.

Rinnovo della flotta di superficie

1057 nuovi autobus, finanziati con fondi Giubileo e PNRR, entro il 2026 rinnoveranno completamente la flotta di superficie.

Nuovi depositi Full Green

Quattro depositi sono stati convertiti per la ricarica elettrica della flotta. Il primo nuovo deposito Full Green «Portonaccio» è già operativo.

Completamento del Restyling delle stazioni della Metro A

Proseguono nel 2026 i lavori di riqualificazione delle stazioni della Metro Linea A, già avviati nel 2025 con le stazioni di Spagna, Ottaviano e Cipro.

Piano Smart Stops

Oltre 800 nuove fermate digitali e connesse.

Rinnovo impianti di segnalamento Metro B/B1

Introduzione di sistemi CBTV in grado di automatizzare e ottimizzare la circolazione metroferroviaria.

Il bus è in ritardo? Chiedi il rimborso

Da gennaio 2026 è possibile richiedere attraverso l'App Atac Roma il rimborso in caso di disservizi. Novità assoluta per il trasporto pubblico locale in Italia.

Abbonato annuale nel 2023 e 2024? Per i disservizi passati puoi chiedere un ristoro

Se eri titolare di un abbonamento annuale negli anni 2023 e 2024, puoi accedere ad un ristoro economico forfettario per disagi e disservizi del trasporto pubblico locale. Basta richiederlo sulla nuova App Atac Roma.

Il Parcheggio di scambio è servito. Più moderno e automatizzato

Prosegue il programma di automazione dei parcheggi di scambio. Dopo Conca D'Oro, Jonio e Annibaliano, sono operativi anche Laurentina e Magliana. Grazie ad un sistema di accesso completamente automatizzato, registrando la targa della propria auto su MyAtac gli abbonati metrebuses possono accedere ai parcheggi di scambio direttamente, senza usare la metrebuses card in quanto la sbarra di accesso si eleverà automaticamente. A seguire l'automazione riguarderà Anagnina, Ostiense e Rebibbia e via via tutti gli altri parcheggi.

Nuovi parcometri touch-screen

Avvio del programma di sostituzione e riposizionamento dei vecchi parcometri per migliorare e agevolare l'esperienza d'uso della clientela.

Progetto Street Control

Per l'ottimizzazione dell'attività di verifica ed accertamento da parte degli Ausiliari della sosta, partirà in via sperimentale il Progetto denominato Street Control che consentirà di effettuare delle campagne di rilievi di occupazione delle aree di sosta al fine sia di modulare al meglio il servizio degli Ausiliari, sia di proporre a Roma Capitale eventuali nuovi piani tariffari della sosta a pagamento su strada.



IL SERVIZIO DI SUPERFICIE

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

PARCO MEZZI - BUS provvisi di pedana ribaltabile e area per sedia a ruote	1883 99,9%
PARCO MEZZI - TRAM dotati di pianale ribassato che consente ingresso “a raso” e area per sedia a ruote	134 72%
PARCO MEZZI - FILOBUS provvisi di pedana ribaltabile e area per sedia a ruote	75 100%
KM DI RETE	1.893
IMPIANTI DI FERMATA	8.259
PENSILINE	1591 di cui 391 digitali
NUMERO DI CAPOLINEA	507
LINEE TOTALI	264
AUTOBUS	252
MINIBUS ELETTRICI	3
TRAM	6
FILOBUS	3
DISTANZA MEDIA FERMATE SERVIZIO DIURNO	390 m
COPERTURA GIORNALIERA	24 h
VOLUME DI PRODUZIONE inclusi Giubileo e subaffidati	92.3 milioni vett/km 1,6 milioni 5 milioni

Le linee di superficie

Express

Linee veloci (ad alta frequenza) caratterizzate da fermate più distanziate che si distinguono in:

- Linee express feriali: 20, 30, 40, 51, 60, 80, 90
- Linee express festive: 20, 30, 40, 51, 60, 80, 90 120F, 150F, 180F, 190F.

Urbane

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

Si distinguono in:

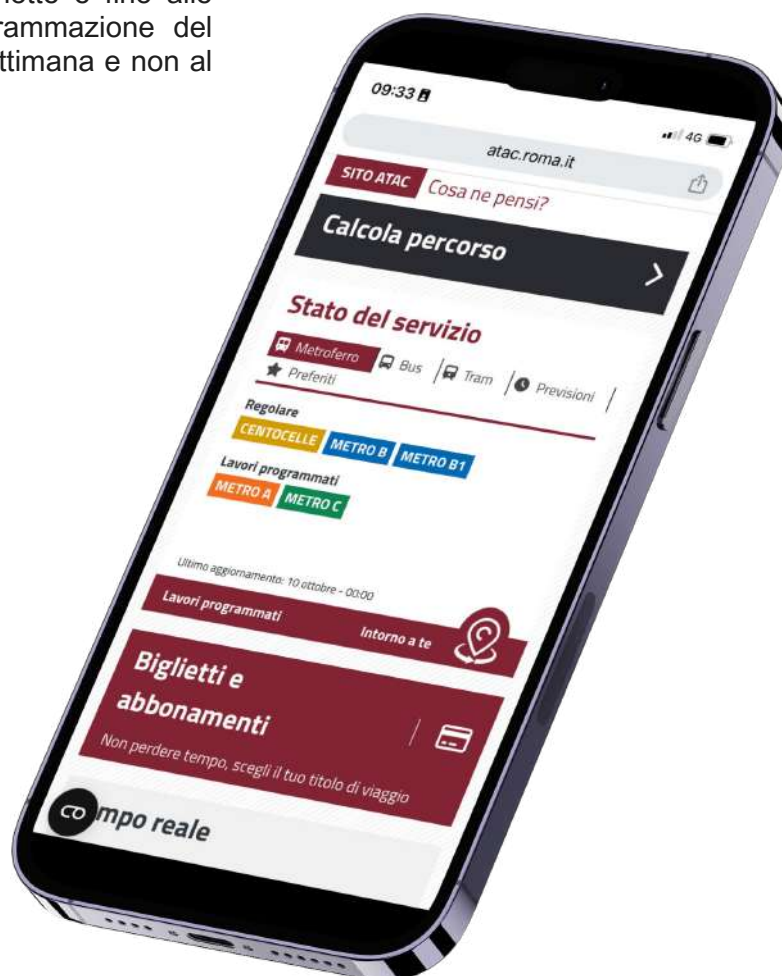
- alta frequenza - collegano principalmente aree interessate ad alto afflusso di persone (scuole, ospedali, ASL, stazioni ferroviarie e metropolitane, zone ad alta densità abitativa, etc.);
- media frequenza - in genere sono linee che adducono alla rete portante composta da linee express e ad alta frequenza nonché alle linee metropolitane e alle ferrovie metropolitane;
- bassa frequenza - sono linee caratterizzate anche da minore domanda ma che comunque assicurano una maggiore capillarità del servizio sul territorio.

Esatte

Effettuano collegamenti verso i cimiteri, presenti solo sul servizio festivo e tutti i giorni nelle due settimane precedenti al 2 novembre.

Notturne

Sono linee attive dopo la mezzanotte e fino alle 5.30 circa del mattino. La programmazione del servizio è legata al giorno della settimana e non al periodo dell'anno.



Frequenza dei passaggi nell'ora di punta

TIPOLOGIA DI LINEE	ORARIO INVERNALE FERIALE		ORARIO ESTIVO FERIALE		ORARIO FESTIVO	
	n°	Range di intervallo di passaggio (min)	n°	Range di intervallo di passaggio (min)	n°	Range di intervallo di passaggio (min)
EXPRESS	8	5 - 10	8	5 - 15	11	5 - 20
URBANE ALTA FREQUENZA	16	≤10	12	≤10	2	≤10
URBANE MEDIA FREQUENZA	121	10 - 20	107	10 - 20	40	10 - 20
URBANE BASSA FREQUENZA	64	>20	81	>20	128	>20
ESATTE	-	-	-	-	-	-
NOTTURNE	32	-	32	-	32	-

Note

- nella definizione della frequenza sono state escluse le linee scolastiche e le linee cimiteriali in quanto, proprio per la loro peculiarità, sono caratterizzate da intervalli di passaggio non omogenei sia nell'arco del giorno che dell'anno;
 - le linee tram e filobus sono conteggiate sempre come linee autorizzate con tale tipologia anche se in alcuni periodi sono esercite con autobus;
 - tra le linee non sono incluse le due linee shopping del periodo natalizio FREE1 e FREE2;
 - nella rete estiva è stata conteggiata anche la linea mare 062. In questo periodo non vengono esercite la 913L e la 20L;
 - circa 30 linee vengono esercite solo nei giorni feriali. Inoltre, vi sono linee che pur mantenendo lo stesso numero di linea seguito da una F hanno percorsi diversi dalla stessa linea erogata nei giorni feriali (016F, 058F, 211F, 779F, 786F, 916F);
 - la linea 230 Piazza Euclide-Viale della Moschea viene esercita il venerdì dalle 11.15 alle 17.00 con cadenza di 10 minuti e per la festività del Ramadan si aggiungono corse dalle 19.00 alle 23.30 con cadenza di 20 minuti.
- Nel conteggio delle linee e nello schema delle frequenze non sono stati considerati i collegamenti speciali. Tali collegamenti, infatti, rappresentano tratte, riconosciute dal Comune, nelle quali le vetture effettuano servizio nel tragitto tra il deposito e un nodo di riferimento importante e viceversa. Tali nodi di riferimento sono solitamente capolinea di scambio e/o comunque con molta affluenza di utenti.

Nel dettaglio sono denominate: C01, C02, C03, C10, C20, C30, G03, G04, G05, G06, G07, G40, G50, G60, G70, M03, M04, M05, M30, M50, P02, P03, P10, P20, P30, F01, F02, F10, F20, L01, L02, L03, L04, L05, L06, L07, L08, L10, L20, L30, L40, L50, L60, L70, L80, A01, A05, A06, A07, A10, A50, A60, A70, T01, T02, T10, T20



IL PARCO MEZZI DI SUPERFICIE

Nel corso del 2025, con l'immissione in servizio di 187 bus SOLARIS Urbino CNG (3p 12 mt), sono state completamente dismesse le flotte IVECO 491.12.27 CNG e Citelis CNG immesse in servizio tra il 2006 e 2010. Nel corso del 2026 è iniziata la dismissione della flotta IRISBUS CITELIS (3p 12 mt), in previsione dell'arrivo di ulteriori 300 veicoli IVECO BUS-EWAY (3p 12 mt), che si aggiungono ai 110 veicoli già in servizio e dell'immissione in servizio di 15 bus elettrici da 18 mt.

Età media della flotta bus: 4,8 anni (dato al 31/12/2025).



SERVIZIO A CHIAMATA CLICBUS

Il servizio ClicBus è svolto con vetture con capacità di 9 posti, compreso autista, e predisposizione per 1 carrozzina a vettura per persone con ridotta capacità motoria

Orario: tutti i giorni, festività incluse, dalle 5.30 alle 24.00.

PRENOTAZIONE

Per usufruire del servizio Clic Bus è **necessario effettuare la prenotazione** del tragitto desiderato, indicando il punto di partenza, il punto di destinazione e l'orario desiderato.

La prenotazione può essere effettuata in **orario 5.00-23.30** tramite:

- **App ClicBus** (scaricabile su dispositivi iOS e Android)
- **Call Center** +39 3429509191

per spostamenti da effettuare non prima di 30 minuti dalla richiesta e comunque entro le 24 ore successive.



DISDETTA

In caso di impossibilità sopravvenuta, la prenotazione va disdetta il prima possibile e comunque almeno 60 minuti prima dello spostamento prenotato per non creare disservizi agli altri utenti del servizio. La disdetta va comunicata tramite lo stesso canale utilizzato per la prenotazione, App o Call Center.

ZONE SERVITE

- via di Villa Troili
- via della Stazione Aurelia
- via dei Bevilacqua
- via degli Aldobrandeschi
- via Bosco Marengo

Da **luglio 2026** le zone coperte da questo servizio saranno estese.

IL SERVIZIO DI METROPOLITANA

Il servizio di metropolitana viene erogato su 3 linee (A, B-B1 e C) per un'estensione complessiva della rete pari a circa 62 km e 77 stazioni.

LINEA A

Attiva dal 1980 da Anagnina a Ottaviano, nel 2000 è stato ultimato il prolungamento sino a Battistini.

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

Alla stazione di San Giovanni è possibile l'interscambio con la linea C.



LINEA B-B1

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

Alla stazione Termini è possibile l'interscambio con la linea A e alla stazione Colosseo è possibile l'interscambio con la linea C.

La tratta della diramazione B1, aperta all'esercizio nel giugno 2012, si innesta alla stazione di Piazza Bologna ed è dotata, ad oggi, di 4 fermate/stazioni (Sant'Agnese/Annibaliano, Libia, Conca d'Oro, Jonio).

Il tracciato è interamente sotterraneo, la lunghezza complessiva della diramazione con l'inserimento di Jonio è di 4.718 m; il tempo medio di percorrenza tra Laurentina e Jonio è di 39 minuti.

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

LINEA C

La prima tratta della linea C, Monte Compatri/Pantano-Parco di Centocelle, è stata aperta all'esercizio viaggiatori il 9 novembre 2014. Il 29 giugno 2015 è avvenuta l'apertura al servizio viaggiatori della seconda tratta funzionale Parco di Centocelle - Lodi, con la relativa apertura delle sei nuove stazioni Mirti, Gardenie, Teano, Malatesta, Pigneto e Lodi.

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

Nel dicembre 2025 è stata aperta al pubblico la tratta T3 con le due nuove stazioni Porta Metronia e Colosseo/Fori Imperiali, per un complessivo di 20,6 Km di lunghezza.

Il tempo medio di percorrenza tra Monte Compatri/Pantano e Colosseo/Fori Imperiali è di 40 minuti circa.

La caratteristica principale della nuova linea C della metropolitana di Roma è la gestione della circolazione dei treni tramite un sistema automatico denominato ATC (Automatic Train Control) che non prevede la presenza di un conducente a bordo né l'intervento diretto degli operatori in linea. Il processo di gestione è composto dall'interazione delle apparecchiature collocate a bordo del materiale rotabile, in linea e nelle località di servizio.



Tali apparecchiature, interagendo tra loro e con il sistema centrale presso il Posto Centrale Operativo, svolgono le seguenti funzioni principali:

- protezione del treno
- prevenzione di collisioni e di deragliamenti;
- funzionamento del treno
- controllo del movimento del treno e dell'allineamento in fermata;
- supervisione del treno.

La linea A e la linea B sono dotate di copertura da parte dei gestori di telefonia mobile GSM UMTS. Tutte le stazioni della Metro A, le stazioni tra Termini e Tiburtina e quelle della tratta B1 hanno la nuova **copertura 5G**.



Riepilogo caratteristiche linee metro

	LINEA A	LINEA B - B1		LINEA C	TOTALE
	ANAGNINA BATTISTINI	LAURENTINA REBIBBIA	LAURENTINA JONIO	PANTANO COLOSSEO	
LUNGHEZZA PERCORSO (km)	18,424	18,151	17,235	20,6	*
STAZIONI FERMATE	27	22	19	24	77
TEMPO DI PERCORRENZA (min)	41	39	39	40	
PARCO MEZZI (N°)	35**	30**		13**	78
VOLUME DI PRODUZIONE (vett. km)	20.626.099	17.752.995		7.522.970	45.902.064
VOLUME DI PRODUZIONE (treni km)	3.437.683	2.958.833		1.253.828	7.650.344
ACCESSIBILITÀ	85% stazioni provviste di impianti di traslazione per accesso in banchina	100% stazioni provviste di impianti di traslazione per accesso in banchina		100% stazioni provviste di impianti di traslazione per accesso in banchina	

Vetture km = totale chilometri percorsi dalle singole vetture in servizio.

Treni km = totale chilometri percorsi dai treni in servizio.

*Le linee B e B1 hanno una tratta in comune che va da Laurentina a Bologna la cui lunghezza complessiva è di 12,753 km e che comprende 15 fermate/stazioni.

** Il numero di convogli è al netto di quelli accantonati da dismettere e al lordo di quelli che a turno vengono distolti dal servizio per attività di manutenzione e di revisione.

Orario di inizio e fine servizio

	LINEA A	LINEA B - B1			LINEA C
	ANAGNINA BATTISTINI entrambe le direzioni	LAURENTINA REBIBBIA entrambe le direzioni	LAURENTINA JONIO da Laurentina da Jonio		PANTANO COLOSSEO entrambe le direzioni
LUNEDì - GIOVEDì	5.30 - 23.30*	5.30 - 23.30	5.33 - 23.27	5.33 - 23.24	5.30 - 23.30
VENERDì	5.30 - 1.30	5.30 - 1.27	5.33 - 1.30	5.33 - 1.30	5.33 - 1.30
SABATO	5.30 - 1.30	5.30 - 1.27	5.33 - 1.30	5.33 - 1.30	5.30 - 1.30
DOMENICA e FESTIVI	5.30 - 23.30	5.30 - 23.30	5.33 - 23.27	5.33 - 23.24	5.30 - 23.30



Frequenza programmata dei passaggi (intervalli minimi e massimi)

	FERIALI				SABATO	FESTIVI
	ORARIO INVERNALE		AGOSTO			
	Ora di punta	Ora di morbida (no serale)	Ora di punta	Ora di morbida (no serale)	Intera giornata (no serale)	Intera giornata (no serale)
LINEA A	3'29"	4'05"	3'37"	4'5"	3'37 - 3'46"	4'29 - 6'16"
LINEA B - B1						
TRATTA COMUNE B - B1 Laurentina - Bologna	5'	5'	5'	5'	5'	5'
TRATTA DIRAMATA B Bologna - Rebibbia	10'	10'	10'	10'	10'	10'
TRATTA DIRAMATA B1 Bologna - Jonio	10"	10'	10'	10'	10'	10'
LINEA C						
TRATTA Colosseo - Montecompatri/ Pantano	9'	9'	9'	9'	9'	9'

Ora di punta - Ora in cui vengono presi in considerazione il massimo dei treni utilizzati nella giornata.

Ora di morbida - Ora in cui vengono presi in considerazione il minor numero di treni in una fascia oraria significativa per la particolare tipologia di orario (esclusa fascia serale).

BICICLETTE IN METROPOLITANA

Per tutti gli abbonati Metrebus il trasporto della bicicletta al seguito è gratuito.

Nelle stazioni della metropolitana provviste di ascensori, per i viaggiatori con biciclette al seguito è obbligatorio l'uso degli ascensori.

Nelle stazioni sprovviste di ascensori o in quelle dove gli impianti risultano temporaneamente fuori servizio è vietato condurre biciclette sulle scale mobili, in rampe di scale fisse quando la scala mobile parallela è fuori servizio e in rampe di scale fisse di larghezza inferiore a 2 metri.

E' vietato introdurre a bordo biciclette elettriche e qualsiasi veicolo con motore a batteria.

[Per saperne di più](#)

SERVIZIO BIKE FRIENDLY

Il servizio Bike Parking consente agli abbonati metrebus di parcheggiare la propria bicicletta e di prendere la metropolitana. Il servizio è disponibile, negli orari di apertura, nelle seguenti stazioni:

Anagnina (MA),
Arco di Travertino (MA),
Battistini (MA),
Giulio Agricola (MA),
Lucio Sestio (MA),
Porta Furba (MA),
Sub Augusta (MA),

Laurentina (MB),
Magliana (MB),
Ponte Mammolo (MB),
Rebibbia (MB),
San Paolo Basilica (MB),
Conca d'Oro (MB1),
Jonio (MB1),

Malatesta (MC),
Teano (MC),
Torre Maura (MC),
Pigneto (MC)

Al momento l'accesso al servizio è gratuito e consentito esclusivamente ai clienti maggiori di 18 anni possessori di Metrebus Card nominativa Roma o Lazio (inclusa zona A), su cui sia attivo un abbonamento mensile o annuale.

Si può accedere al servizio registrandosi sulla App **"Bike Parking"**.

Informazioni aggiornate, procedura di accesso e registrazione, condizioni generali di utilizzo e informativa [privacy](#).

Le regole per il trasporto delle biciclette si trovano in dettaglio nelle **"Condizioni Generali di Trasporto"** e [anche qui](#).

NOTA INTEGRATIVA

La linea ferroviaria, Roma Giardinetti, composta da 1 linea, 12 stazioni, 5,4 km di lunghezza [limitata Laziali/Centocelle] è definitivamente cessata e sostituita da un servizio di superficie che sarà svolto fino alla realizzazione di nuove infrastrutture.

IL SISTEMA TARIFFARIO

IL SISTEMA METREBUS

Per agevolare la mobilità all'interno del territorio di Roma Capitale e della Regione Lazio, le società ATAC, Cotral e Trenitalia partecipano al sistema di integrazione tariffaria Metrebus, che consente di viaggiare con gli stessi biglietti e abbonamenti su tutti i mezzi di trasporto pubblico, compresi i bus delle linee gestite dai sub affidatari e da altri operatori del servizio urbano di superficie per conto di Roma Capitale.

SISTEMA METREBUS ROMA

I biglietti e gli abbonamenti del sistema Metrebus Roma consentono di viaggiare sull'intera rete del Trasporto Pubblico Locale di Roma Capitale, su bus, tram e filobus e metropolitane, nonché sulla tratta urbana di:

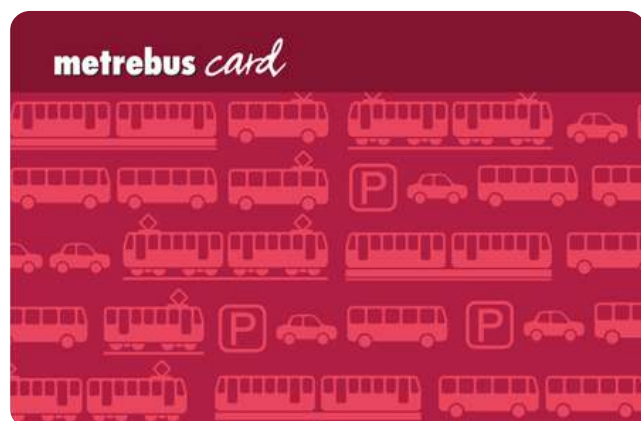
- bus Cotral;
- ferrovie regionali Metromare, Termini Laziali-Centocelle (servizio cessato a marzo 2026) e Roma-Viterbo;
- treni regionali Trenitalia (2° classe).

SISTEMA METREBUS LAZIO

Nel sistema Metrebus Lazio la Regione è divisa in sette zone identificate dalle lettere A, B, C, D, E, F. I biglietti e gli abbonamenti del sistema Metrebus Lazio sono di due tipologie:

- inclusa Roma: consentono di viaggiare all'interno del territorio di Roma Capitale e in una o più zone della Regione;
- esclusa Roma: consentono di viaggiare nel resto della Regione, in una o più zone.

Il costo del titolo di viaggio varia a seconda del numero delle zone scelte. Nel computo delle zone da acquistare (la zona A - Roma Capitale - equivale a 2 zone)



TITOLI DI VIAGGIO E AGEVOLAZIONI

Tutte le informazioni aggiornate sui titoli di viaggio, le relative tariffe e le agevolazioni tariffarie sono disponibili al seguente [link](#).

La gamma dei titoli di viaggio che Atac mette a disposizione di cittadini e utenti per l'utilizzo dei propri servizi di trasporto si compone di titoli su card e titoli digitali.

CANALI DI VENDITA

Con l'obiettivo di garantire la massima accessibilità ai servizi e semplificare l'esperienza di viaggio dei clienti del trasporto pubblico, ATAC ha consolidato una rete di vendita multicanale che integra soluzioni digitali avanzate con punti vendita fisici capillari sul territorio.

Per consultare l'elenco completo e i dettagli di ciascun canale, è disponibile la sezione dedicata del sito istituzionale al seguente [link](#).

Biglietterie Atac

Situate nelle principali stazioni della metropolitana (Anagnina, Spagna, Lepanto, Ottaviano-San Pietro, Valle Aurelia, Battistini, Laurentina, Eur Fermi, Piramide, Termini, Ponte Mammolo, Conca d'Oro, capolinea Piazza dei Cinquecento) offrono la possibilità di acquistare l'intera gamma dei titoli di viaggio, servizi di assistenza alla clientela, oltre al rilascio dell'agevolazione tariffaria del "titolo agevolato a contribuzione" per persone con disabilità, Metrebus Roma e Lazio (escluse le biglietterie di Spagna e Piazza dei Cinquecento).

Informazioni dettagliate sulla localizzazione delle biglietterie, gli orari e i servizi offerti sono disponibili al seguente [link](#).



Biglietterie Automatiche

Le Biglietterie Automatiche (MET) sono presenti in tutte le stazioni delle tre linee della metropolitana per l'acquisto di BIT 100 minuti, titoli turistici e ricarica abbonamenti.

Le MET rilasciano, al costo di 50 centesimi, una card ricaricabile e riutilizzabile ad uso personale che è gratuita per acquisti uguali o superiori a 4,50 euro (il costo di 3 BIT).

Si distinguono in:

- **FULL Service:** consentono il pagamento con carta di credito/debito e in contanti;
- **LIGHT Service:** consentono il pagamento solo con carta di credito/debito.

Dettagli e ulteriori servizi disponibili al [link](#) (voce biglietterie automatiche).



Esercizi Commerciali Autorizzati

Oltre alle Biglietterie aziendali ed alle MET (Biglietterie automatiche), su tutto il territorio di Roma Capitale e provincia è presente una rete estesa di oltre 2.200 punti vendita tra bar, tabaccherie ed edicole, di cui circa 1.000 con dispositivi per la ricarica di titoli elettronici (biglietti e abbonamenti).

E-Commerce MyAtac

È il portale dedicato alla ricarica on line di abbonamenti mensili e annuali ed alla gestione delle categorie agevolate.

In particolare, accedendo alla pagina [privacy](#) è possibile:

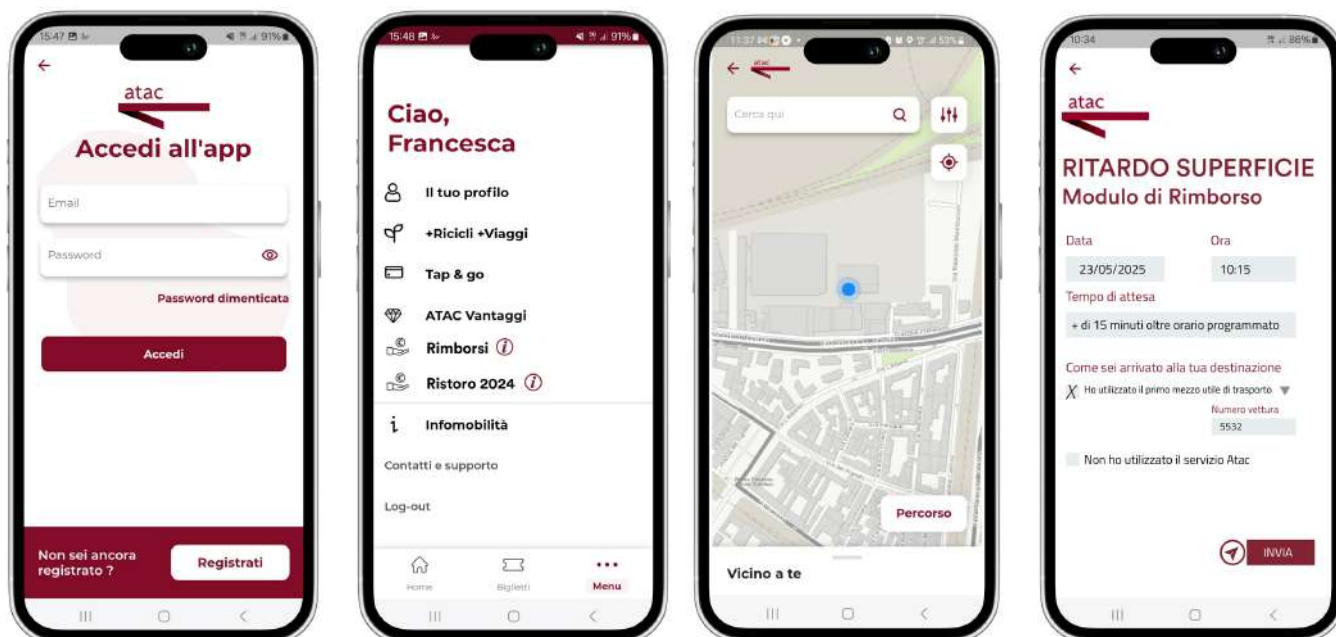
- ricaricare su Metrebus Card abbonamenti annuali e mensili (Roma e Lazio, ordinari e agevolati);
- richiedere e pagare abbonamenti Agevolati;
- richiedere la card di libera circolazione per le FF.OO, FF.AA e ANAS e corrispondere i costi di gestione.

Informazioni dettagliate disponibili al seguente [link](#)

App Atac Roma

La nuova App Atac, oltre ad altri servizi, dà la possibilità di acquistare titoli digitali - BIT 100 minuti, biglietti 24/48/72h e abbonamenti.

Per più dettagli [clicca qui](#)



App Partner Bpiù

Bpiù è una modalità di pagamento via App che si sviluppa su più piattaforme. Sono disponibili le App MooneyGo, Tabnet, TicketAppy, Dropticket, Telepass, Wetaxi, Urbi e Trenitalia per acquistare e attivare direttamente dallo smartphone i titoli di viaggio BIT100 minuti, Roma 24/48/72h e l'abbonamento mensile personale Roma.

Per maggiori dettagli è possibile consultare il seguente [link](#)

TAP&GO

Il servizio consente l'accesso diretto ai tornelli della metropolitana e sui mezzi di superficie utilizzando carte di credito/debito contactless o dispositivi NFC, applicando automaticamente la tariffa più vantaggiosa (best fare).

Ogni tap equivale a un BIT 100 minuti, se nell'arco delle 24 ore si effettuano più di 5 tap, al sesto viene addebitata automaticamente la tariffa di un titolo Roma 24 ore (€ 8,50) più vantaggiosa rispetto all'acquisto di 6 o più BIT 100 minuti.

Per usufruire del servizio non è necessaria alcuna registrazione.

La registrazione della carta nell'area riservata del sito web MyAtac - Tap&Go è necessaria solo se il cliente desidera controllare gli addebiti, verificare i costi dei viaggi o acquistare l'abbonamento mensile.

Sul portale My Atac, nella sezione Tap&Go, è possibile anche acquistare l'abbonamento mensile al trasporto pubblico, associando il titolo alla carta di pagamento contactless, abilitata agli acquisti online.

Per maggiori dettagli è possibile consultare la sezione dedicata al [link](#)



L'ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI DI TRASPORTO

Informazioni aggiornate sull'accessibilità dei servizi di trasporto pubblico di superficie e metropolitane sono disponibili al seguente [link](#).

Per conoscere lo stato di funzionamento degli impianti di traslazione in tempo reale, è possibile anche:

- consultare la pagina dedicata sul sito di ATAC
- www.atac.roma.it/tempo-reale/accessibilit -e-servizi
- inviare un messaggio al profilo X di Atac @InfoATAC
- inviare un messaggio al numero Whatsapp di Atac 335 1990679
- consultare i pannelli a messaggio variabile presenti nelle stazioni.

SUPERFICIE

Il 99,9% dei bus   dotato di pedana (con capacit  massima di carico pari a 350 kg) e area per sedia a ruote.

Tutte le nuove banchine di fermata e quelle in ristrutturazione, laddove sia tecnicamente fattibile, sono realizzate nel rispetto della normativa vigente.



METROPOLITANE

Tutte le stazioni sono accessibili ai passeggeri a mobilità ridotta con esclusione di Barberini, Repubblica, Vittorio Emanuele e Spagna sulla linea A.

Nelle stazioni in cui sono presenti, ascensori e scale mobili sono gestiti nel rispetto di un Regolamento di Esercizio approvato dal Ministero dei Trasporti, che prevede la presenza in stazione di un addetto alla sorveglianza degli impianti o il controllo a distanza. Pertanto, il funzionamento degli impianti di traslazione non controllati da remoto è legato alla presenza degli operatori di stazione ATAC; in mancanza degli operatori, come previsto dalla normativa vigente, gli impianti, per i quali non sia stata attivata la remotizzazione gestita dalla postazione Centrale, devono essere messi fuori servizio.

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE SERVOSCALA METRO A E B

Per persone con disabilità motoria è operativo in metropolitana, su richiesta, il servizio di prenotazione servoscala con l'assistenza del personale di stazione.

In particolare, nelle stazioni della **Metro A** di Ottaviano, Lepanto, Flaminio, Ponte Lungo, Colli Albani, Arco di Travertino, Porta Furba, Lucio Sestio, Numidio Quadrato, Giulio Agricola e Anagnina e **Metro B** di Cavour, Colosseo e Circo Massimo, l'accesso al servizio da parte dei passeggeri a ridotta mobilità è possibile utilizzando la propria sedia a ruote o il seggiolino del montascale.

Nelle stazioni Metro B, invece, di Santa Maria del Soccorso, Monti Tiburtini, Pietralata, Quintiliani, Eur Palasport, Eur Fermi per i passeggeri a ridotta mobilità motoria è possibile prenotare l'assistenza per l'utilizzo degli ascensori.

Nelle stazioni MA Lepanto, Ponte Lungo e Anagnina è possibile utilizzare una sedia a ruote disponibile in stazione.

Per informazioni [clicca qui](#).

Per prenotare l'utilizzo dei servoscala:

- ✓ telefono 06.4695 4444
- ✓ assistenza.prm@atac.roma.it

con i seguenti orari:

domenica-giovedì dalle ore 5.00 alle ore 21.30

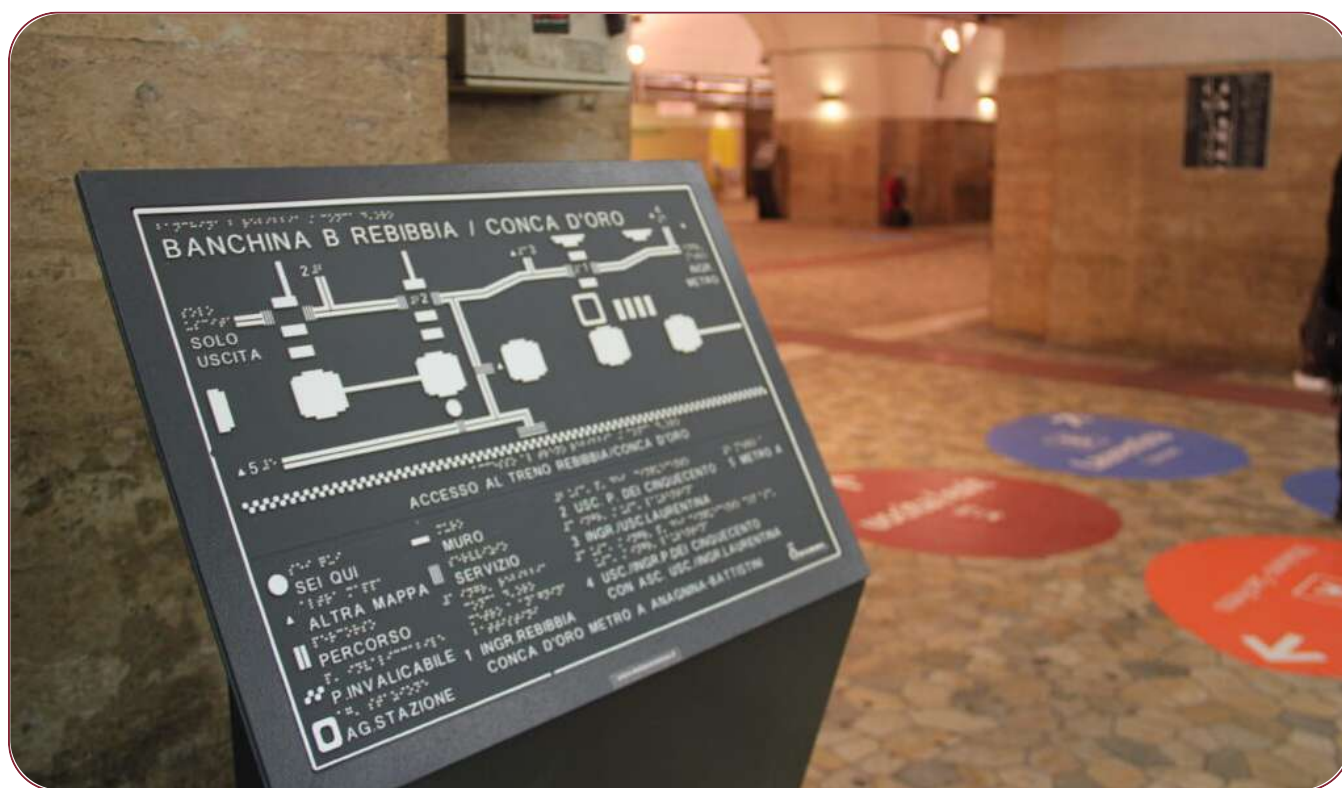
venerdì e sabato dalle ore 5.00 alle ore 23.30

(nei giorni di fine settimana di prolungamento del servizio).

PERCORSI E MAPPE TATTILI

Nelle stazioni sono presenti percorsi e mappe tattili per le persone con disabilità visiva e display per le persone con disabilità uditive.

Gli ascensori sono dotati di pulsantiera Braille e di sintesi vocale in italiano/inglese che informa sulle varie fasi di funzionamento e sul piano servito. I treni hanno un sistema automatico di apertura/chiusura delle porte in sicurezza e si fermano a livello banchina per facilitare la salita/discesa dei viaggiatori con sedia a ruote. L'attività formativa del personale di front line e in particolar modo quella dei neoassunti, comprende un modulo per la gestione della relazione con i clienti con disabilità e l'utilizzo dei dispositivi di cui sono dotati i mezzi e le stazioni per il trasporto dei passeggeri con difficoltà motoria o su sedia a ruote.



LA SICUREZZA

SERVIZI DI SORVEGLIANZA

La sorveglianza è garantita nelle linee metropolitane A-B-B1-C oltre che nella linea Roma-Giardinetti (attualmente limitata a Centocelle) da presidi di vigilanza stanziale, itinerante ed automunita h24, 365gg.

Le modalità di presidio sono suscettibili di variazioni in base alle mutate esigenze del servizio di sicurezza anche in concomitanza di situazioni particolari quali cortei e manifestazioni, eventi sportivi, grandi concerti o interruzioni improvvise del servizio.

Il personale viene coordinato dalle Centrali Operative della Security di ATAC, con funzione di Comando - Controllo - Comunicazione, anche mediante l'ausilio di un sistema di videosorveglianza installato in tutte le sedi operative ed amministrative (es. parcheggi, stazioni metropolitane etc.) su gran parte del parco mezzi di superficie e sui treni metro con il quale viene anche garantita la sicurezza del trasporto pubblico, degli utenti e dei lavoratori.



SISTEMI DI SICUREZZA

ATAC è fortemente impegnata sul versante della tutela della sicurezza del proprio personale ed in particolare di quello impiegato nelle attività di front line. Il 98% del parco mezzi (1.904 bus) è dotato di cabine del conducente chiuse.

I conducenti sono forniti inoltre di telefono cellulare per poter prontamente comunicare con l'azienda nei casi di pericolo.

Tutte le vetture sono state dotate di allarme silenzioso collegato direttamente con la centrale operativa. È stata incrementata la presenza di telecamere sui mezzi e lungo le infrastrutture ATAC, sulle quali insistono circa 6.000 telecamere che si aggiungono alle 6.740 presenti su gran parte della flotta bus, per una copertura totale di 181 linee.

Oltre ai normali mezzi di comunicazione, ogni box di stazione in metropolitana è dotato di telefoni cellulari per garantire che l'operatore di stazione possa comunicare con i responsabili aziendali e/o richiedere interventi di pronto soccorso anche in caso di temporaneo allontanamento dalla postazione. Inoltre, in tutte le stazioni metro sono presenti defibrillatori (con GPG abilitate all'utilizzo) e tutte le banchine delle linee A e B sono dotate di colonnine SOS con microfono e telecamere, in collegamento con la Centrale Operativa di Termini.

A febbraio 2026, è stata inaugurata presso la stazione di Roma Termini (piano -1) la sede della **PolMetro**, la sezione specializzata della Polizia di Stato i cui agenti sono quotidianamente impegnati a presidio delle stazioni della metropolitana per prevenire e contrastare i fenomeni di illegalità.

L'iniziativa, promossa dalla partnership tra Questura di Roma ed Atac, è finalizzata a rendere sempre più elevati gli standard di sicurezza a bordo dei mezzi del TPL. Le azioni della Polmetro, a tutela della sicurezza dei viaggiatori e della legalità, si avvalgono anche del contributo assicurato dal personale della Security Atac, impiegato sul territorio e nelle centrali operative, oltre che dal personale di vigilanza privata alle dipendenze di Atac, la cui attività si sviluppa in piena sinergia con le Forze dell'Ordine.



LA CYBERSECURITY

ATAC affronta le tematiche di sicurezza cyber al fine di garantire al meglio la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità dei dati, massimizzando al contempo la continuità operativa dei sistemi e delle applicazioni, secondo tre principali direttrici:

- adeguamento e conformità alla normativa;
- governo della sicurezza con definizione e controllo di applicabilità di linee guida e procedure;
- prevenzione e difesa tecnologica.

L'approccio dell'Azienda, sia per adempiere agli obblighi di sicurezza nazionale derivante dalla nomina a Soggetto Essenziale ai sensi del Dlgs 138/2024 (di attuazione della DE 2022/2555 cd NIS2) che di miglioramento continuo derivante anche dal mantenimento della certificazione ISO 27001:2022 per la Sicurezza delle Informazioni, è basato sulla valutazione oggettiva del rischio ovvero sulla valutazione di probabilità e di impatti che scenari minacciosi in ambito cyber comportano a dati, sistemi ed applicazioni rispetto ad uno specifico contesto di riferimento preso in considerazione.

Controllare in modo continuo e interattivo il rispetto di linee guida e processi ben codificati in ambito security è la pratica fondante il governo della sicurezza cyber di ATAC con l'obiettivo di impedire eventuali utilizzi impropri di credenziali e dei relativi livelli autorizzativi, massimizzare il livello di tracciatura delle operazioni eseguite sui sistemi e sulle applicazioni, mantenere l'integrità dei backup, garantire la disponibilità dei sistemi tecnologici utilizzando dei servizi di continuità operativa, nonché incrementare il livello di consapevolezza degli utenti tramite opportune sessioni di formazione ed aggiornamento tematico.

Al fine di incrementare la capacità di difesa preventiva e reattiva da possibili attacchi Cyber al perimetro tecnologico aziendale, ATAC ha nel tempo implementato sia idonee difese tecnologiche di protezione perimetrale (interne ed esterne) sia servizi di Security Operation Center (SOC) interno per il monitoraggio ed il controllo di occorrenze di violazioni di sicurezza, e di Incident Response per l'identificazione e la gestione degli incidenti di sicurezza informatica, nonché periodiche campagne di Vulnerability Assessment e Penetration Testing per valutare il corretto hardening, volto a ridurre la superficie di vulnerabilità dell'infrastruttura tecnologica, e aggiornamento dei propri sistemi tecnologici.

ATAC ha inoltre costantemente attivo un canale di colloquio e di scambio informativo con le autorità preposte in materia, quali ad esempio il CSIRT - Computer Security Incident Response Team - di ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) ed il CNAIPIC (Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche) della Polizia Postale.



In Atac crediamo che la qualità del trasporto inizi dalle persone e si realizzi concretamente attraverso la crescita professionale dei dipendenti, la tutela della loro sicurezza e del loro benessere, la promozione di una cultura del servizio basata sul rispetto, sull'ascolto e sull'efficienza.

In un settore dinamico come quello del trasporto pubblico locale, la qualità del servizio offerto agli utenti e ai cittadini non dipende solo dall'efficienza dei mezzi e degli impianti, ma soprattutto dalla competenza, dalla professionalità e dal senso di responsabilità di ogni nostro dipendente. Perché le risorse umane sono il legame invisibile ma essenziale che unisce la nostra tecnologia ai bisogni di mobilità dei cittadini utenti.

Dagli autisti agli agenti di stazione, dal personale operaio agli addetti alla verifica, dagli amministrativi al personale di front-office, ogni dipendente contribuisce quotidianamente a rendere il viaggio un'esperienza sicura, puntuale ed umana.

In linea con questa direzione rientra l'adozione, da parte di Atac, di un **Codice di Condotta** verso i Consumatori che definisce i principi e gli obblighi che l'Azienda ed il personale aziendale, ed in particolare quello di front line, deve rispettare nei rapporti con i passeggeri/consumatori.



Il **Piano Industriale aziendale 2025/2027** prevede una strategia di valorizzazione e sviluppo del capitale umano volta a rafforzare la capacità organizzativa e a supportare la trasformazione industriale e tecnologica dell'Azienda. L'obiettivo è duplice: da un lato migliorare l'efficacia e l'efficienza operativa del personale, dall'altro perseguire un modello di gestione delle risorse umane orientato alla performance, alla digitalizzazione e alla crescita delle competenze.

La presenza di questo capitolo nella Carta della Qualità dei Servizi ha lo scopo di testimoniare il nostro impegno nel raggiungimento degli obiettivi di Piano e nel coltivare una squadra di persone coese, professionalmente qualificate e orientate all'ascolto delle esigenze dei cittadini utenti.

I DIPENDENTI DI ATAC

10.200 sono le persone che lavorano ogni giorno nel trasporto pubblico locale di Roma:
9037 uomini e 1163 donne.

RUOLO	UOMINI	DONNE	TOTALE
DIRIGENTI	24	4	28
QUADRI	87	51	138
AMMINISTRATIVI	394	379	773
STAFF OPERATIVI	79	64	143
ISPETTIVI	237	19	256
AUTISTI	5182	267	5449
COORDINATORI	41	14	55
MACCHINISTI	323	32	355
PERSONALE DI STAZIONE	300	133	433
OPERAI TPL	1395	2	1397
VERIFICATORI	184	43	227
BIGLIETTAI	58	57	115
ADD. SOSTA SU STRADA	160	57	217
ADD. PARCHEGGI	112	8	120
ADD. ATTIVITÀ AUSILIARI	461	33	494
TOTALE	9.037	1.163	10.200

LE AZIONI PIÙ SIGNIFICATIVE DEL 2025 NELL'AMBITO DELLE RISORSE UMANE

Inserimento Nuovi Operatori di Stazione

Nel secondo semestre dell'anno è stata avviata una selezione che ha registrato oltre 2.300 candidature. Al termine dell'iter, sono state inserite in organico 61 risorse con contratto di apprendistato. L'obiettivo è stato quello di potenziare il presidio fisico nelle stazioni, migliorando la sicurezza percepita, la gestione dei flussi e la continuità operativa degli impianti (scale mobili e ascensori).

Inserimento Nuovi Autisti

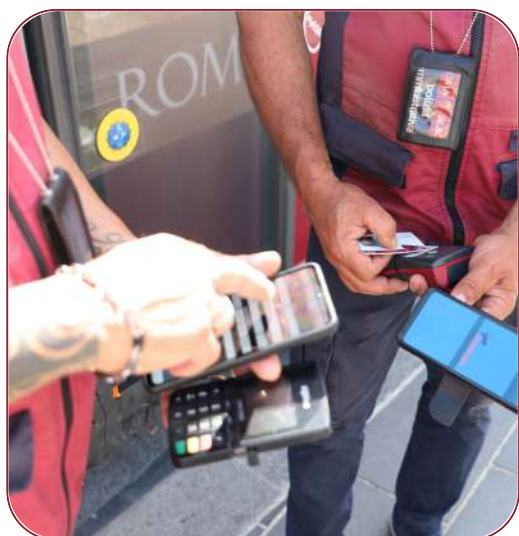
A fronte di oltre 500 candidature, nel 2025 sono stati inseriti in servizio 417 nuovi autisti (in linea con le dinamiche di turnover e con il Contratto di Servizio). L'inserimento è stato finalizzato alla copertura del turnover nonché al rafforzamento dell'offerta, supportando il piano di rinnovo della flotta con mezzi elettrici e ibridi.

Supporto al Piano Investimenti

Sono state completate nel corso dell'anno le selezioni per Project Manager e Project Management Assistant (oltre 400 candidature). Sono state assunte 15 risorse dedicate alla pianificazione e gestione degli interventi infrastrutturali.

Inserimento profili manageriali

Nel 2025 sono state avviate le ricerche per posizioni apicali (Direttore Corporate e Direttore Comunicazione) a diretto riporto della Direzione Generale. Concluse, inoltre, le selezioni per profili specialistici in ambito Security (RSPP) e ICT (Sviluppo Applicativi IT).





In questo capitolo dedicato alla Qualità - intesa come un processo di miglioramento continuo con il cittadino/utente al centro - abbiamo voluto mettere in relazione tre aspetti diversi della Qualità per Atac: quella certificata dai Sistemi di Gestione adottati, quella erogata dall'Azienda e quella percepita dagli utenti (indagini di customer satisfaction).

Crediamo infatti che un servizio di trasporto pubblico efficiente debba poggiare su basi solide e misurabili: per questo abbiamo adottato **Sistemi di Gestione Certificati** secondo gli standard internazionali più rigorosi.

Queste certificazioni rappresentano la nostra 'garanzia invisibile': un insieme di procedure che assicurano sicurezza, sostenibilità e affidabilità in ogni fase operativa e che trasformiamo ogni giorno in **Qualità Erogata** sulle strade.

Il nostro obiettivo finale resta la **Soddisfazione del Cliente**, monitorata ogni sei mesi, per costruire un rapporto di fiducia duraturo con i nostri utenti e cittadini.

Il legame tra i **sistemi di gestione certificati**, la **qualità erogata** e la **soddisfazione degli utenti** è in sostanza un ciclo virtuoso basato sul miglioramento continuo, dove il sistema di gestione fornisce la struttura (i processi), la qualità erogata ne è il risultato (l'output) e la soddisfazione del cliente rappresenta la misura dell'efficacia dell'intero sistema.



IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO



ATAC ritiene indispensabile per l'erogazione di servizi efficienti ed affidabili, capaci di soddisfare le esigenze dei clienti e dei cittadini, il rispetto dei principi di sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Per raggiungere tali obiettivi e quanto stabilito dai Contratti di Servizio, l'Azienda ha scelto di adottare un Sistema di Gestione Integrato in conformità alle norme internazionali per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2015), l'Ambiente (UNI EN ISO 14001:2015) e la Sicurezza delle Informazioni (UNI CEI ISO/IEC 27001:2013).

L'adozione del SGI permette all'Azienda di sviluppare la propria mission attraverso politiche strategiche e attività di gestione e controllo fondate sui principi della responsabilità condivisa e della trasparenza. La scelta ha permesso all'Azienda di perseguire in modo maggiormente strutturato ed efficace i propri obiettivi con importanti benefici quali, tra gli altri, il miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi, di gestione degli asset (persone, beni, informazioni), la maggiore consapevolezza del valore del proprio patrimonio informativo e informatico con la conseguente elevazione del livello di sicurezza rispetto alle minacce cyber, una progressiva riduzione dei rifiuti prodotti, un minor consumo di risorse energetiche, una semplificazione e armonizzazione delle procedure.

LE CERTIFICAZIONI

ATAC, certificata per la Qualità (ISO 9001), l'Ambiente (ISO 14001) e la Sicurezza delle Informazioni (ISO 27001) dall'ente certificatore, assicura nel tempo il mantenimento dei sistemi e la loro estensione ai siti/processi non ancora certificati, in quanto rappresentano un'opportunità per creare valore e per rispondere ai principi e agli impegni cui l'Azienda è fortemente orientata.

Atac si adopera infatti a:

- garantire la qualità dei propri processi;
- avere attenzione verso i clienti, i cittadini, i dipendenti e tutte le parti interessate;
- garantire il rispetto e alla salvaguardia dell'ambiente e del territorio in cui opera;
- assicurare la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei cittadini, nonché la tutela del patrimonio aziendale;
- proteggere le proprie informazioni e i sistemi informativi da tutte le minacce, organizzative o tecnologiche, interne o esterne, accidentali o intenzionali;
- garantire l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente" assicurando l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni e dei relativi asset;
- miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

QUALITÀ (ISO 9001)

Per la Qualità dei propri servizi, ATAC è attenta a rispettare i seguenti principi:

- soddisfare i requisiti relativi ai Contratti di Servizio sottoscritti con Roma Capitale;
- mantenere adeguata la qualità delle prestazioni, in particolare garantendo l'efficienza, la continuità dei servizi nel rispetto dei requisiti richiesti;
- mantenere adeguati i servizi offerti ai clienti e ai cittadini;
- agire preventivamente al fine di assicurare il raggiungimento dei risultati attesi e la creazione e protezione del valore di ATAC, ponendo in essere tutte le azioni necessarie per affrontare i rischi e le opportunità;
- rispettare i tempi e ottimizzare il rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi.

AMBIENTE E RISPETTO DEL TERRITORIO (ISO 14001)

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 nella consapevolezza che la mobilità urbana rappresenta di per sé l'unica significativa modalità "sostenibile" per gli spostamenti cittadini e, in quanto tale, costituisce essa stessa il primo beneficio ambientale. Un trasporto pubblico efficiente, a basso consumo energetico e ridotte emissioni inquinanti, costituisce la più completa risposta alla domanda sempre crescente di mobilità.

Combinando innovazione tecnologica, gestione sostenibile delle risorse e coinvolgimento attivo della comunità, Atac affronta anche i rischi derivanti dai cambiamenti climatici. E' costantemente impegnata a migliorare la sostenibilità ambientale e la resilienza operativa, attraverso misure per ridurre le emissioni (flotta a basse emissioni, efficienza energetica, riduzione dell'impronta energetica) adattamento agli effetti dei cambiamenti climatici (infrastrutture resilienti, formazione e sensibilizzazione di utenti e personale, piani di continuità operativa) e promuovendo l'uso di tecnologie "verdi".

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



SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Atac considera il patrimonio informativo un asset strategico indispensabile per l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente", per garantire un adeguato livello di sicurezza e di governance delle informazioni e dei sistemi informativi. Grazie al **Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI)** conforme alla norma **UNI EN ISO/IEC 27001** e parte integrante dei processi e della struttura gestionale, ATAC assicura tutte le azioni necessarie per perseguire obiettivi di sicurezza delle Informazioni aziendali e degli asset, garantendo:

- riservatezza delle informazioni, assicurandone gli accessi al personale autorizzato e la diffusione o divulgazione in maniera controllata;
- integrità delle informazioni, garantendone l'adeguata protezione da alterazioni e/o cancellazioni non autorizzate, compromissione accidentale o volontaria, compresi gli errori umani, il danneggiamento del formato fisico e/o del contenuto semantico da parte di individui, entità e processi;
- disponibilità delle informazioni, garantendone la continuità nella fruizione, fornendo l'accesso alle risorse informative con tempi e modalità in linea con le esigenze delle attività aziendali.

Gli **obiettivi** di sicurezza delle informazioni sono perseguiti mediante l'esecuzione sistematica dell'analisi e della gestione dei rischi impattanti la sicurezza delle informazioni, al fine di identificare i controlli necessari, anche in riferimento al continuo evolversi del quadro esterno delle minacce.

In tale ambito ATAC si impegna inoltre a:

- **assicurare la tempestiva e corretta gestione degli eventi e/o degli incidenti di sicurezza delle informazioni, raccogliendo e conservando le relative registrazioni, anche ai fini di valutazioni di efficacia delle azioni di ripristino e di miglioramento;**
- **definire appropriate regole comportamentali e principi di utilizzo delle dotazioni informatiche e degli strumenti di lavoro;**
- **implementare la promozione e attuazione di piani di formazione e sensibilizzazione delle persone sulla sicurezza delle informazioni.**

SISTEMI NON CERTIFICATI

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

L'Azienda, nel rispetto degli adempimenti previsti dalle prescrizioni di legge, dai Regolamenti e dalle norme in materia si impegna a garantire nei luoghi di lavoro la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Inoltre, monitora con attenzione costante i comportamenti individuali delle proprie risorse, per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, incentivando e promuovendo la consapevolezza di ciascun lavoratore al rispetto della salute propria e delle altre persone che operano negli ambienti di lavoro.

A tal fine è priorità di ATAC:

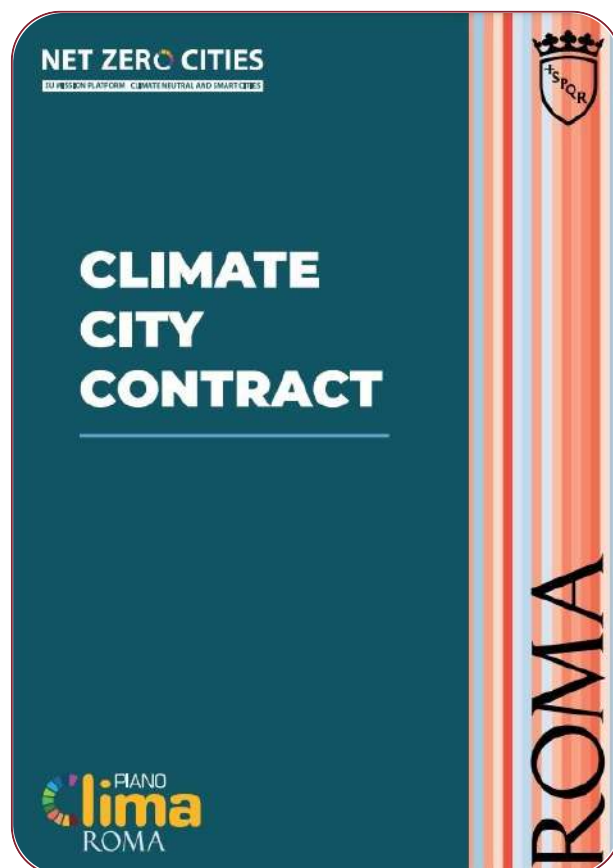
- garantire percorsi formativi e informativi al personale per favorire conoscenze professionali capaci di sviluppare la consapevolezza necessaria a prevenire eventi infortunistici e/o comunque lesivi del benessere psicofisico;
- individuare nell'ambito dei numerosi processi lavorativi, misure e/o prassi comportamentali per prevenire ogni possibile evento lesivo della salute.

USO RAZIONALE DELL'ENERGIA

ATAC è impegnata nella gestione razionale dell'energia anche attraverso la realizzazione di progetti di efficientamento energetico - utilizzo di energie rinnovabili e decarbonizzazione attraverso studi di fattibilità - progettazione e realizzazione di nuovi impianti.

ATAC, con i propri progetti in ambito di efficientamento e sostenibilità ha contribuito al **Climate City Contract di Roma Capitale**, formalizzato nell'ambito della Missione "EU Mission – 100 Climate-Neutral Cities by 2030".

Inoltre, ha partecipato alla redazione delle linee guida "La diagnosi energetica nel Trasporto Pubblico Locale" nel gruppo di lavoro **AGENS-ENEA** e come grande impresa ogni 4 anni esegue questa procedura sistematica finalizzata a valutare l'efficienza e i consumi energetici di edifici ed impianti industriali in ottemperanza del D.Lgs 102/2014, aggiornato con il D.Lgs. 73/2020 e s.m.i. che recepisce le Direttive Europee sull'efficienza energetica (Direttiva (UE) 2023/1791).



QUALITÀ PROGRAMMATA ED EROGATA

GLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA E PROGRAMMATA

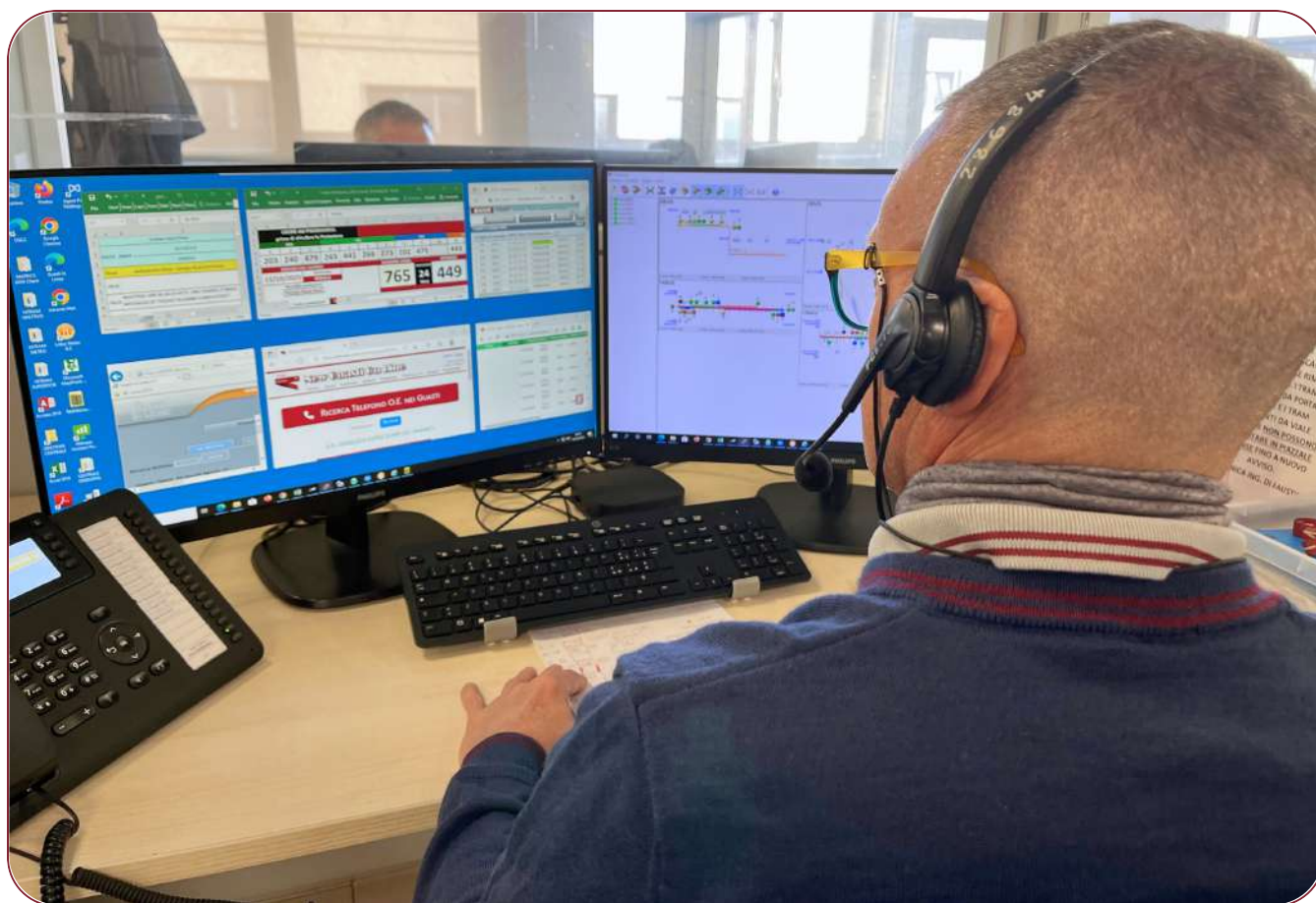
In questo capitolo sono riportati gli standard e le tolleranze 2026 stabiliti dal Contratto di Servizio con Roma Capitale, oltre ai valori 2025 delle performance degli indicatori di qualità erogata, la cui attività di monitoraggio è prevista e regolata dal Contratto.

Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo si rimanda al nuovo Portale Amministrazione Trasparente, sezione “servizi erogati”.

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.

La Carta può tuttavia essere integrata, laddove possibile e se ritenuto utile, con indicatori di qualità diversi e più significativi per il cittadino/utente.



Affidabilità e tempi di viaggio Superficie

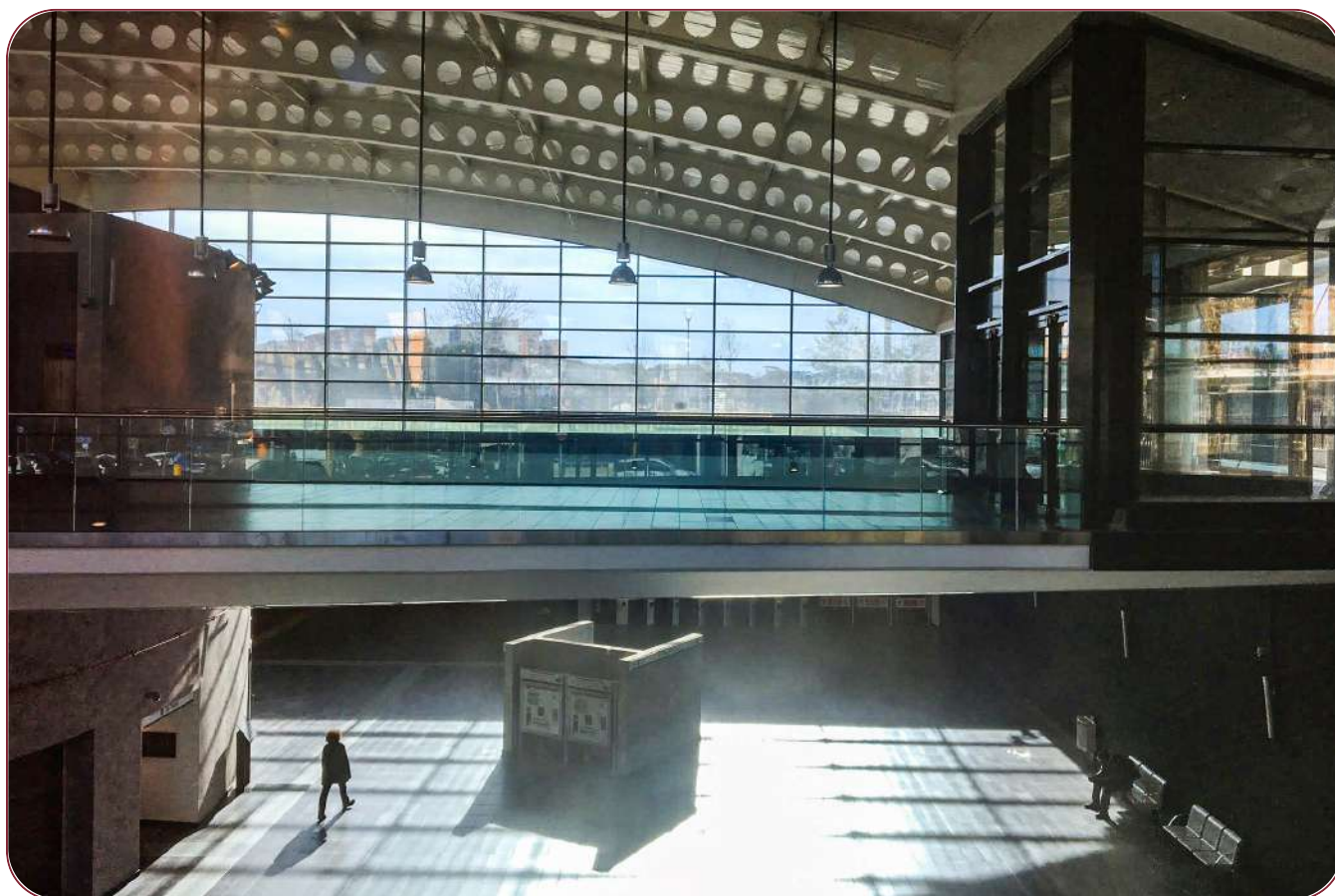
SUPERFICIE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
REGOLARITÀ	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	90%	85%	98%
AVARIE IN LINEA ^[1]	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse programmate (%)	8%	15%	2,2%
PUNTUALITÀ	Totale delle puntualità rispetto alle fasce orarie previste (%)	90%	85%	82,6%
CAPACITÀ	Posti * km effettivi rispetto a quelli programmati (%)	90%	85%	91,8%



Affidabilità e tempi di viaggio Metropolitane

METROPOLITANE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
AVARIE IN LINEA ^[1]	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse programmate (%)	10%	20%	0,9%
LINEA A				
REGOLARITÀ	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	90%	98,9%
PUNTUALITÀ	Totale delle puntualità rispetto alle fasce orarie previste (%)	95%	90%	99,5%
CAPACITÀ	Posti * km effettivi rispetto a quelli programmati (%)	95%	90%	98,9%
LINEA B - B1				
REGOLARITÀ	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	85%	80%	94,2%
PUNTUALITÀ	Totale delle puntualità rispetto alle fasce orarie previste (%)	95%	90%	97%
CAPACITÀ	Posti * km effettivi rispetto a quelli programmati (%)	85%	80%	94,1%

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
LINEA C				
REGULARITÀ	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	90%	98,6%
PUNTUALITÀ	Totale delle puntualità rispetto alle fasce orarie previste (%)	95%	90%	94,6%
CAPACITÀ	Posti * km effettivi rispetto a quelli programmati (%)	95%	90%	98,6%



Accessibilità e comfort Superficie

SUPERFICIE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
INDICATORI VEICOLI ^[2]	Coerenza delle informazioni visualizzate sugli indicatori di percorso installati sulle vetture, interni e esterni (punteggio medio)	92%	82%	98,6%
ILLUMINAZIONE INTERNA VEICOLI ^[3]	Grado di illuminazione interno (punteggio medio normalizzato)	90%	85%	96,6%
MANUTENZIONE AREA DI FERMATA ^[3]	Conservazione e manutenzione della segnaletica orizzontale (punteggio medio normalizzato)	85%	75%	99,3%
MANUTENZIONE INFRASTRUTTURE ^[3]	Stato di conservazione dei dispositivi di segregazione dal traffico promiscuo di corsie preferenziali per autobus o della sede di marcia delle linee tram (punteggio medio normalizzato)	85%	75%	96,1%
PEDANA PER PRM	Apparati verificati funzionanti e integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	96,5%	93,5%	100%
COMANDO POSTO PRM	Apparati verificati funzionanti e integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	96,5%	93,5%	98,4%

Accessibilità e comfort Metropolitane

METROPOLITANE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026 [4]	TOLLERANZA 2026 [4]	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
ASCENSORI [5]	Disponibilità al pubblico (%)	96,5%	93,5%	90,7%
FUNZIONAMENTO PORTE MEZZI	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	95%	99,7%
ANNUNCIATORE FERMATA VEICOLI	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	97%	95%	99,8%
BAGNI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	85%	80%	79,6%
LAMPADE STAZIONI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	90%	94,5%
MONTASCALE	Disponibilità al pubblico (%)	96,5%	93,5%	76,8%
SCALE E TAPPETI MOBILI [5]	Disponibilità al pubblico (%)	96,5%	93,5%	92%
TORNELLI DI INGRESSO	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	90%	97,9%
LAMPADE VEICOLI	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	97%	95%	98,6%
AERATORI E CONDIZIONATORI VEICOLI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	90%	99,7%

Pulizia

SUPERFICIE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
INTERNA E ESTERNA VEICOLI ^[3]	Punteggio medio normalizzato	90%	80%	99,9%
SEDILI VEICOLI ^[3]	Punteggio medio normalizzato	95%	85%	99,9%
CAPOLINEA ^[3]	Igiene e decoro capolinea (punteggio medio normalizzato)	85%	75%	81,8%

METROPOLITANE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
STAZIONI ^[3]	Punteggio medio normalizzato	80%	70%	88,4%
TRENI ^[3]	Punteggio medio normalizzato	92%	85%	88,8%

Sicurezza

METROPOLITANE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
VIGILANZA ORDINARIA	Ore prestazione resa rispetto alla prestazione programmata (%)	97%	92%	99,8%
	PROGRAMMATE 2025	CONSUNTIVATE 2025		PROGRAMMATE 2026
ORE DI VIGILANZA	593.099,88	620.330,15		616.618,00
LINEA A				
PRESIDIO STAZIONI PROFONDE	Turni (ore) effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	80%	100%
PRESIDIO STAZIONI NON PROFONDE	Turni (ore) effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	95%	85%	47%
LINEA B - B1				
PRESIDIO STAZIONI PROFONDE	Turni (ore) effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	80%	100%
PRESIDIO STAZIONI NON PROFONDE	Turni (ore) effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	95%	85%	64,6%

Servizi alla clientela

SUPERFICIE e METROPOLITANE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
MET	Ore di funzionamento effettivo rispetto al programma (%)	96%	90%	99%
OBLITERATRICI DI BORDO [2]	Funzionalità obliteratorici (punteggio medio)	96%	90%	98,9%
WEBPOS	Ore di funzionamento rispetto alla corrispondente prestazione limite (%)	96%	90%	100%



Informazioni alla clientela

SUPERFICIE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
PALINE ORDINARIE E PENSILINE	Interventi di manutenzione effettuati rispetto a quelli programmati (%)	95%	90%	99,9%
PALINE ELETTRONICHE IN RETE	Paline raggiungibili rispetto a quelle disponibili (%)	95%	90%	99,4%
PALINE ELETTRONICHE LEGGIBILI	Paline verificate leggibili (%)	95%	92%	98,5%
METROPOLITANE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
DISPLAY VARIABILI STAZIONI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	90%	97,9%
DIFFUSIONE SONORA STAZIONI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	95%	97,9%
TABELLE AVVISI VEICOLI	Apparati verificati leggibili ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	97%	95%	100%
DISPLAY INFO IMPIANTI TRASLAZIONE STAZIONE	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	96,5%	93,5%	95,3%

Controllo evasione tariffaria e prestazioni accessorie

SUPERFICIE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
UNITÀ CONTROLLO ATAC	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	96%	90%	99,9%
UNITÀ CONTROLLO ALTRI GESTORI	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	96%	90%	97,8%
AUSILIARI DEL TRAFFICO	Turni di presidio degli ausiliari per la sorveglianza delle corsie protette e riservate e delle aree di fermata rispetto a quelli programmati (%)	95%	85%	98,5%

METROPOLITANE				
INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
CONTROLLO STAZIONI	Turni di presidio dei verificatori alle stazioni rispetto a quelli programmati (%)	96%	90%	100%

Note

^[1] Il valore indicato come standard va inteso come limite massimo da non superare.

^[2] Variabili valutate in rapporto a un giudizio binario di funzionamento o non funzionamento. Per ogni variabile mensilmente vengono eseguiti una serie di rilevamenti durante ognuno dei quali vengono assegnati i punteggi binari ai fattori considerati per ciascuna specifica variabile. Il punteggio finale si ottiene come media aritmetica dei risultati ottenuti.

^[3] Variabili valutate secondo una scala di tipo ordinale. Per ogni variabile mensilmente vengono eseguiti una serie di rilevamenti durante ognuno dei quali vengono assegnati i punteggi a 4 valori, con valutazione crescente da 1 a 4 (scala ordinale), ai fattori considerati per quella variabile delle diverse unità oggetto di rilevazione (ad esempio per la variabile "illuminazione interna dei veicoli" le unità oggetto di rilevazione sono le vetture). Ogni punteggio viene, quindi, normalizzato in rapporto al punteggio massimo 4. Il punteggio finale si ottiene come media aritmetica dei risultati ottenuti.

^[4] Si intende il numero minimo di ore previste salvo cause esogene non imputabili al gestore e non programmabili a priori.

^[5] Il valore non indica la reale funzionalità dell'impianto: in assenza di personale di stazione - con conseguente indisponibilità per l'utenza - la metrica di calcolo che il valore venga moltiplicato per un coefficiente correttivo pari a 1,5.

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il monitoraggio della qualità percepita da clienti e cittadini sui servizi offerti da Atac viene svolto da Roma Servizi per la Mobilità S.r.l., con il supporto di una società specializzata, nel quadro dei Contratti di Servizio con Roma Capitale.

Le indagini di Customer Satisfaction hanno l'obiettivo di:

- conoscere il livello di soddisfazione degli utenti su tutti gli aspetti del servizio ed in particolare sulle aree valutate più critiche, per intervenire con azioni correttive;
- rilevare periodicamente le nuove esigenze ed aspettative della clientela;
- verificare se e in che misura innovazioni e cambiamenti incontrano il gradimento degli utenti;
- capire quanto un più alto livello di soddisfazione possa tradursi in un maggior utilizzo dei mezzi pubblici da parte dei cittadini.

In questo capitolo il focus dei risultati delle indagini di Customer Satisfaction è sull'**Indice di Customer Satisfaction Implicito (CSI)**, indice che misura il livello di soddisfazione dei clienti sul servizio nella sua globalità e sugli **Indici di Soddisfazione Parziale (ISP)**.

SERVIZIO DI SUPERFICIE

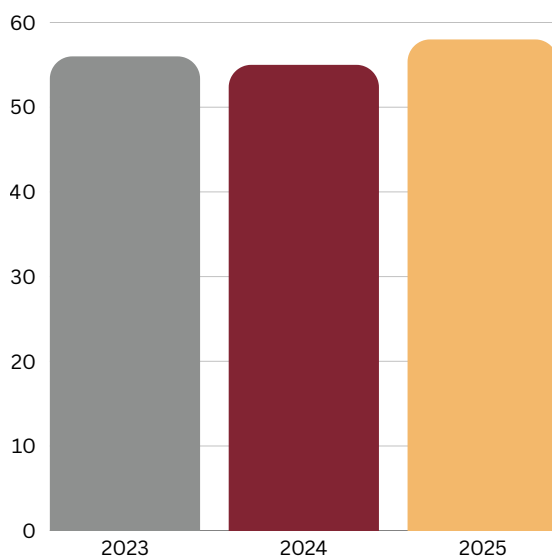
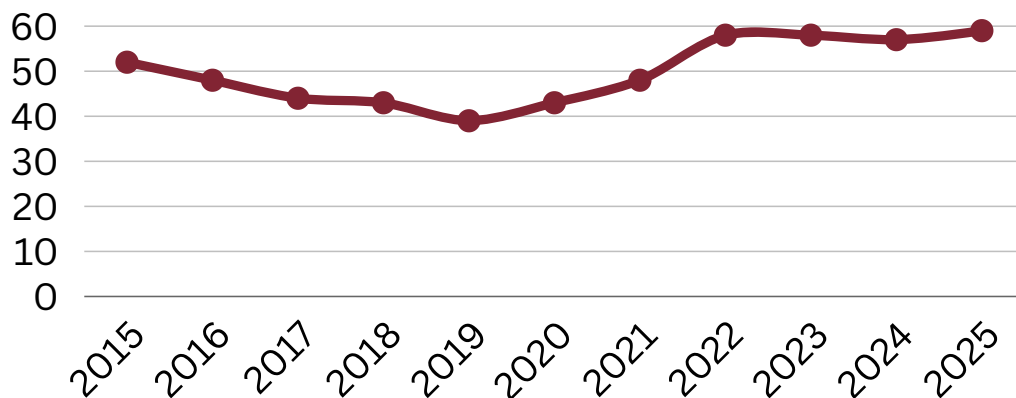
Per il servizio di superficie, le rilevazioni vengono svolte ogni anno, ripartite in due sessioni (maggio/giugno e settembre/ottobre), attraverso interviste face-to-face su campioni rappresentativi del trasporto pubblico, che per l'anno 2025 hanno avuto le seguenti caratteristiche:

- 2.874 passeggeri delle linee di superficie gestite da Atac;
- il target di indagine è stato costituito da tutti i potenziali utilizzatori dei mezzi di superficie, quindi, ha incluso sia i residenti a Roma, quanto i domiciliati abituali, i pendolari, gli studenti fuori sede, i turisti, uomini d'affari e qualsiasi altra categoria di persone che frequenti Roma e si muova nella città utilizzando il trasporto pubblico (city users);
- i questionari sono stati somministrati tramite interviste personali ai capolinea delle linee di Tpl, presso fermate intermedie o a bordo dei mezzi, con tecnologia CAPI.

INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION IMPLICITO (CSI)

L'indice di Customer Satisfaction Implicito (CSI) misura il livello di soddisfazione relativa al servizio nella sua globalità ed è calcolato come media ponderata degli indici di soddisfazione di ciascun indicatore di qualità rilevato, con pesi dati dall'importanza media di ciascun indicatore. Il CSI Implicito assume valori compresi tra 0 e 100.

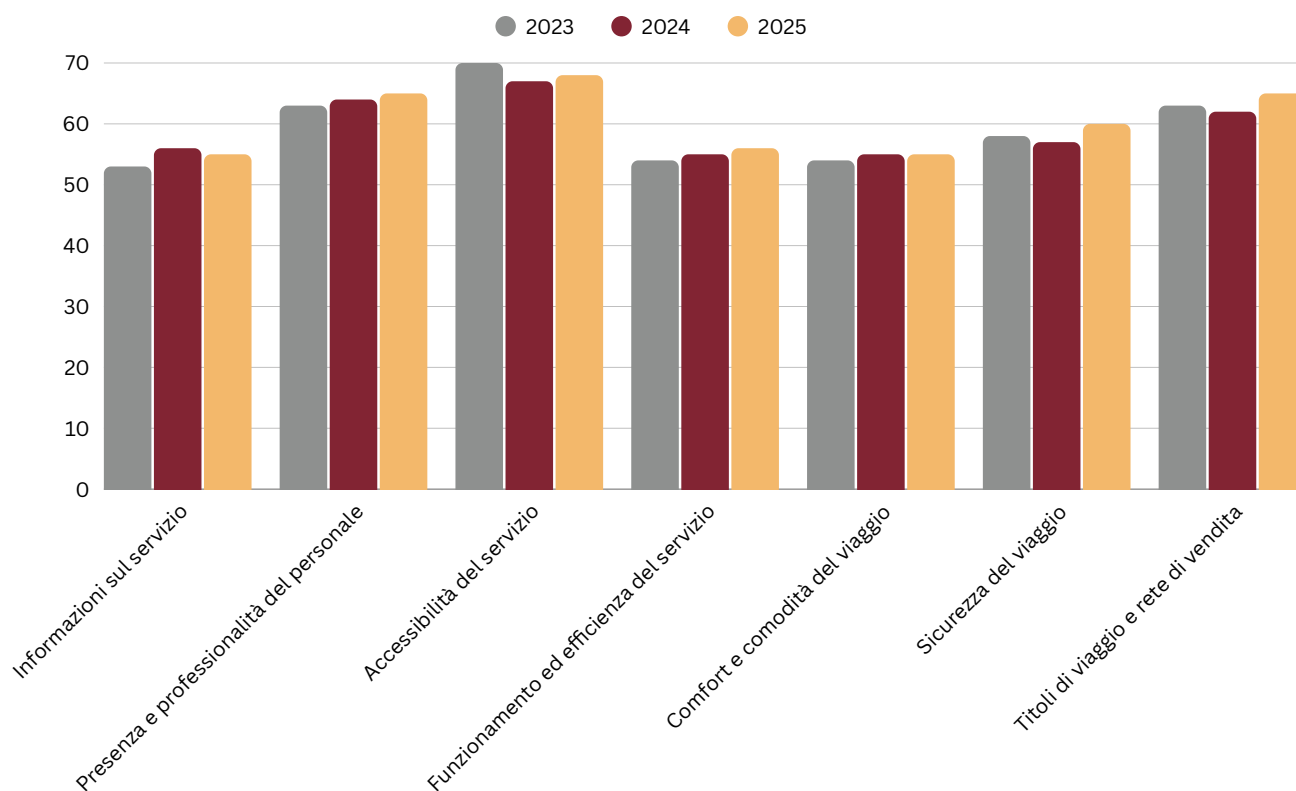
Nel 2025 il valore del CSI per il servizio di Superficie rispetto al 2024 è aumentato di 3 punti, attestandosi a **58**, dato che rappresenta un livello di sufficienza.

Trend CSI ultimi tre anni 2023-2025 - Servizio di superficie**Trend CSI 2015-2025 - Servizio di superficie**

INDICI DI SODDISFAZIONE PARZIALE (ISP)

Relativamente agli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP), che misurano per ciascun indicatore di qualità, il livello di soddisfazione espresso dagli intervistati, il trend 2023/2025 per il Servizio di Superficie è indicato nel grafico che segue ed è per tutti gli indicatori in crescita o stabile.

[1]

Indici di Soddisfazione Parziale (ISP)

[1] Gli **ISP** sono calcolati come media dei giudizi preventivamente quantificati su una scala continua 0 – 100. La quantificazione è realizzata applicando i pesi: Molto = 1, Abbastanza = 0.7, Poco = 0.3, Per niente = 0. Gli indici sono calcolati al netto dei non rispondenti e assumono valori compresi tra 0 e 100.

SERVIZIO DI METROPOLITANA

Per il servizio di metropolitana, le rilevazioni vengono svolte ogni anno, ripartite in due sessioni (maggio/giugno e settembre/ottobre), attraverso interviste face-to-face su campioni rappresentativi, che per l'anno 2025 hanno avuto le seguenti caratteristiche:

- 4.418 passeggeri di tutte le linee della metropolitana;
- il target di indagine è stato costituito da tutti i potenziali utilizzatori del trasporto di metropolitana, quindi ha incluso sia i residenti a Roma, quanto i domiciliati abituali, i pendolari, gli studenti fuori sede, i turisti, uomini d'affari e qualsiasi altra categoria di persone che frequentano Roma e si muovono nella città utilizzando il trasporto pubblico (city users);
- i questionari sono somministrati tramite interviste personali presso le banchine, con tecnologia CAPI.

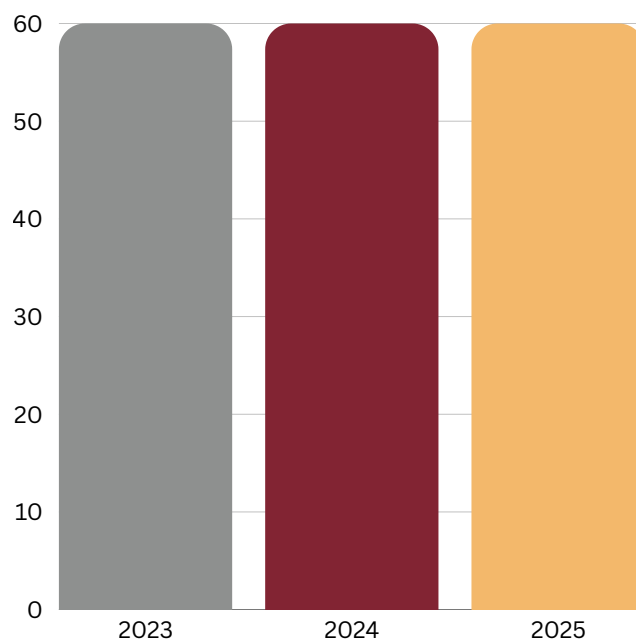
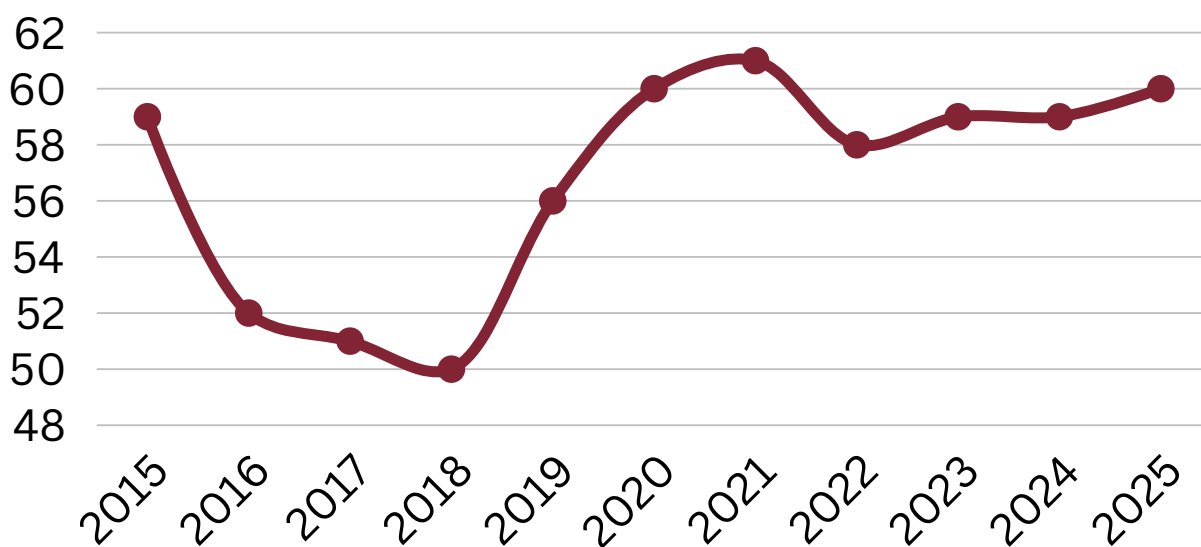
INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION IMPLICITO (CSI)

L'indice di Customer Satisfaction Implicito (CSI) misura il livello di soddisfazione relativa al servizio nella sua globalità, ed è calcolato come media ponderata degli indici di soddisfazione di ciascun indicatore di qualità rilevato, con pesi dati dall'importanza media di ciascun indicatore. Il CSI Implicito assume valori compresi tra 0 e 100.

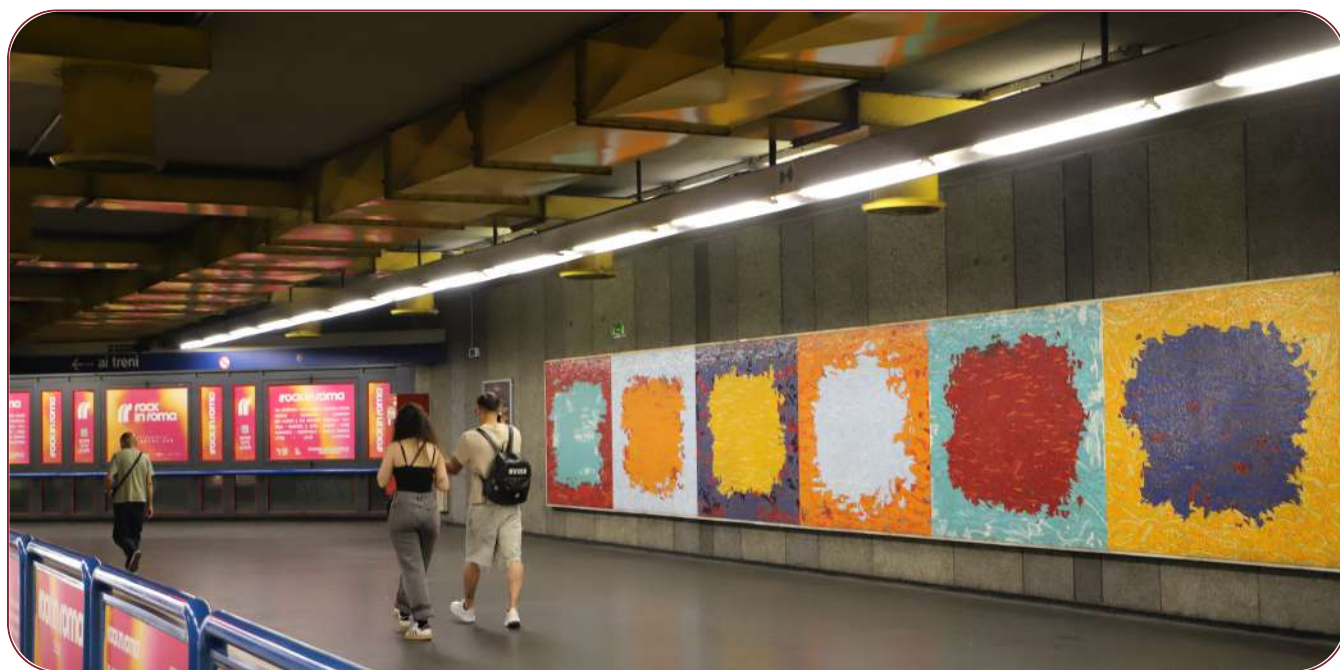
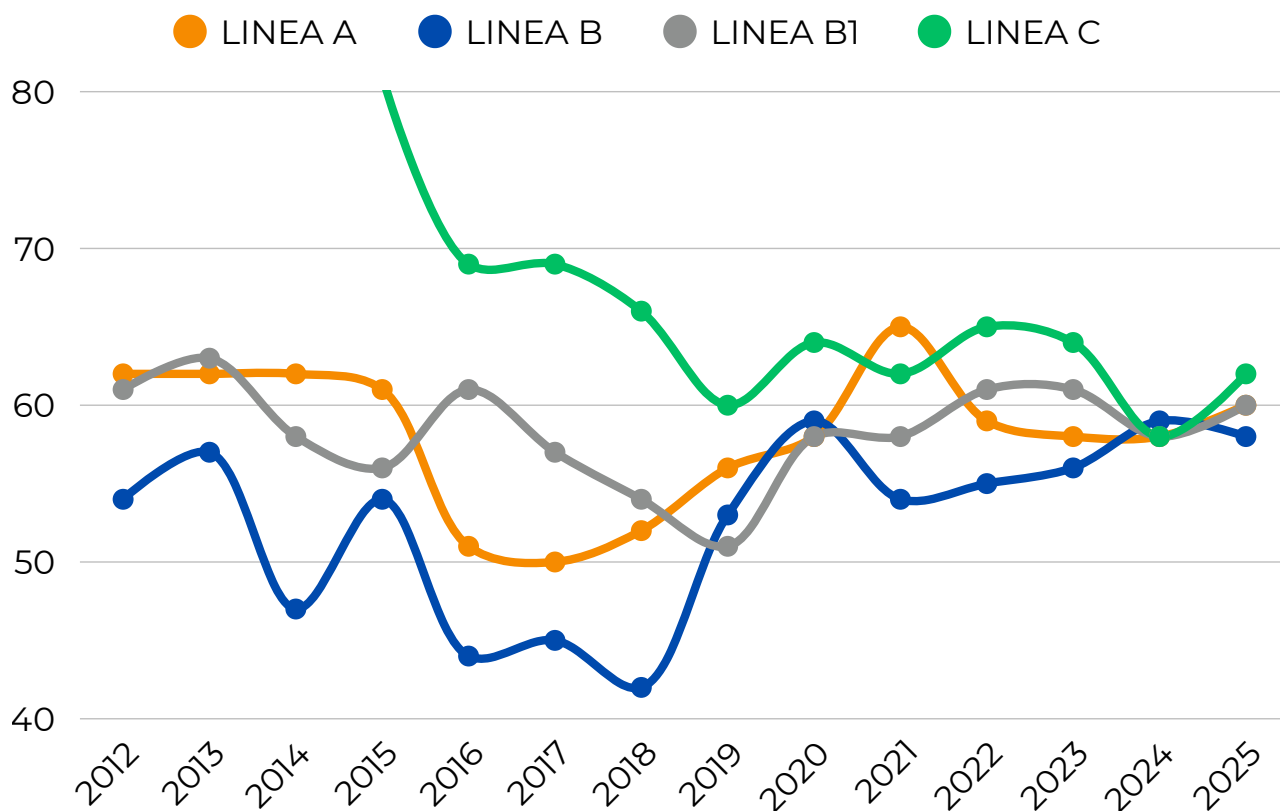
Nel 2025 il valore del CSI per il Servizio Metro complessivo (A-B-B1, C) si attesta a **60**. Relativamente alle singole linee, i valori del CSI sono:

- **Metro A: 60**
- **Metro B: 58**
- **Metro B1: 60**
- **Metro C: 62**

Il trend degli ultimi tre anni 2023-2025 del CSI per il Servizio Metro complessivo, come per le singole linee Metro, è in crescita.

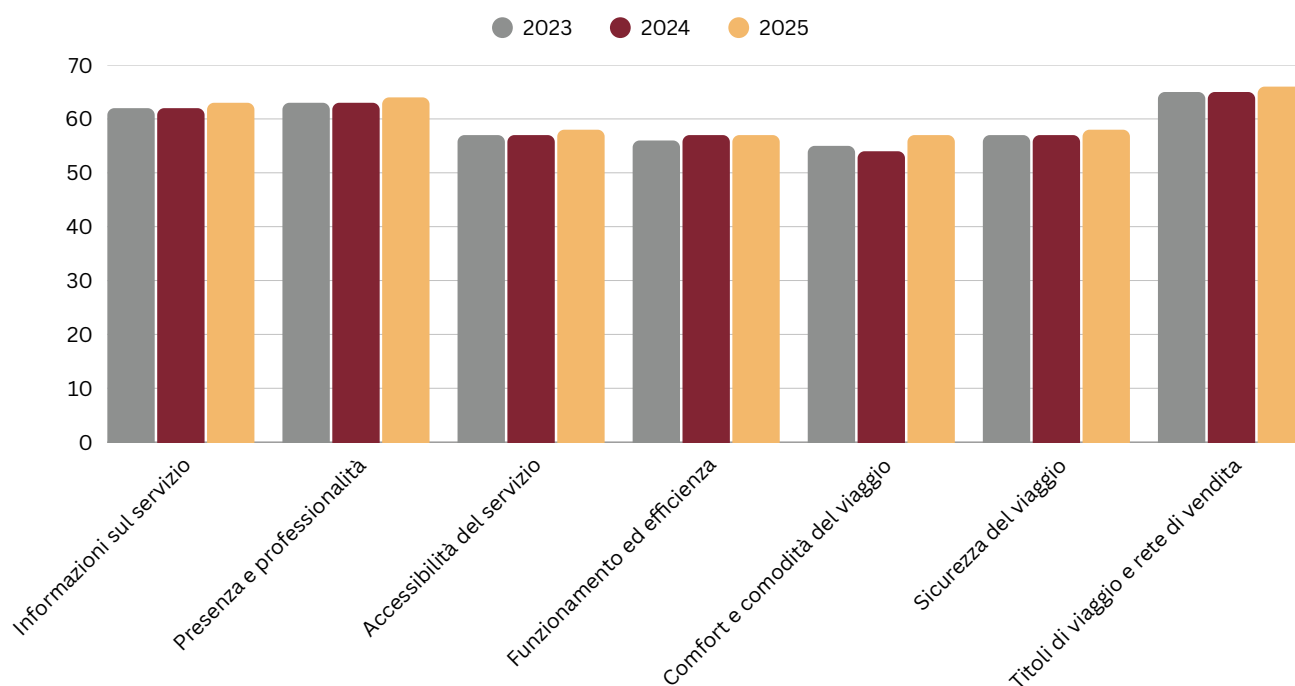
Trend CSI ultimi tre anni 2023-2025 - Servizio Metro complessivo**Trend CSI 2015-2025 - Servizio Metro complessivo**

Trend CSI 2012-2025 - Servizio Metro per linea



INDICE DI SODDISFAZIONE PARZIALE (ISP)

Relativamente agli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP)², che misurano per ciascun indicatore di qualità il livello di soddisfazione espresso dagli intervistati, il trend 2023/2025 per il Servizio Metro complessivo è indicato nel grafico che segue ed è per tutti gli indicatori in crescita o stabile.

Indice di soddisfazione parziale

[2] Gli ISP sono calcolati come media dei giudizi preventivamente quantificati su una scala continua 0 – 100. La quantificazione è realizzata applicando i pesi: Molto = 1, Abbastanza = 0.7, Poco = 0.3, Per niente = 0. Gli indici sono calcolati al netto dei non rispondenti e assumono valori compresi tra 0 e 100.



LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

I CANALI DI CONTATTO CON ATAC

I canali con cui un utente e un cittadino possono entrare in contatto con Atac sono:

- **Atac@Risponde**

un canale di comunicazione diretto con ATAC, raggiungibile sia dalla home page del sito aziendale o da Atac Risponde, che dalla nuova APP Atac Roma.

Registrandosi e compilando il web form ogni cliente può richiedere supporto e assistenza o inviare segnalazioni, reclami e proposte sui servizi aziendali.

Il riscontro alle segnalazioni è previsto entro 30 giorni dalla data di ricevimento da parte di Atac. L'intero processo viene gestito, per quanto attiene alla riservatezza e al trattamento dei dati, in osservanza della normativa prevista dal Regolamento UE GDPR 2016/679.

- **PEC Posta Elettronica Certificata** - protocollo@cert2.atac.roma.it

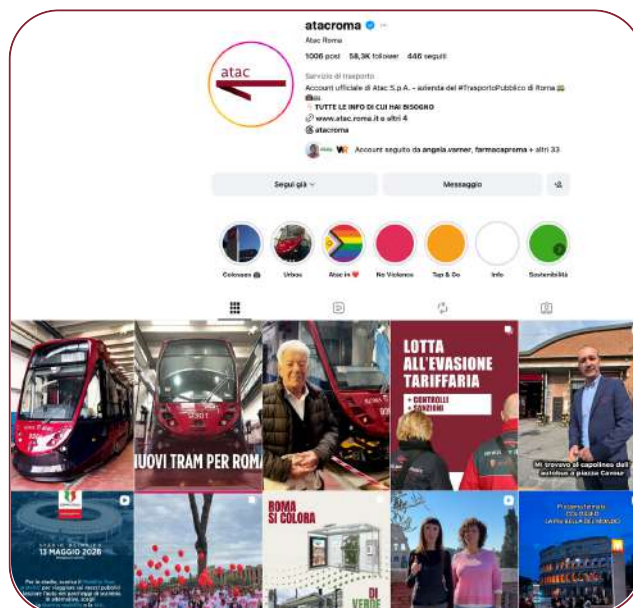
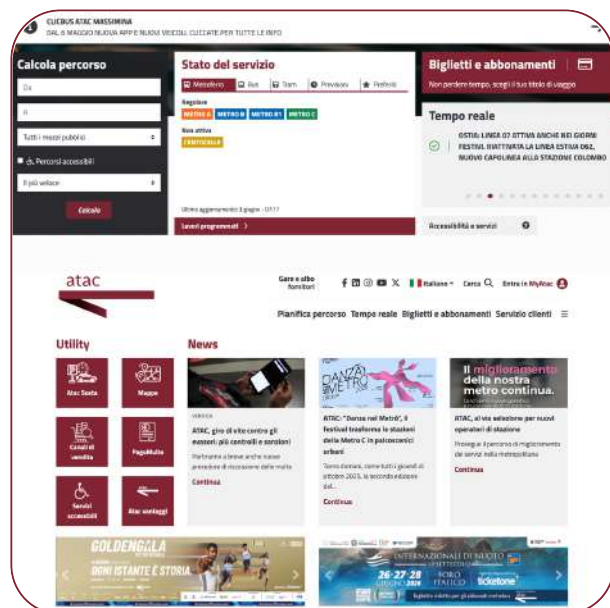
Per le richieste di **informazione o assistenza di base in tempo reale** sono disponibili i canali:

messaggistica istantanea

- **Whatsapp** - inviando un breve messaggio di testo al numero 335 1990679

social

- **X@InfoATAC** (<https://twitter.com/InfoATAC>)
- **Facebook** (https://www.facebook.com/AtacSpaRoma/?locale=it_IT)
- **Instagram** (@atacroma)



L'INFORMAZIONE IN TEMPO REALE: "INFOMOBILITÀ"

Il nostro obiettivo è offrire a ogni passeggero informazioni puntuali e trasparenti sulla mobilità. Lavoriamo costantemente per trasformare ogni imprevisto in una comunicazione tempestiva, azzerando le incertezze durante il viaggio.

Ciò è possibile grazie a:

- **Aggiornamenti Continui:** Monitoriamo costantemente la rete e forniamo aggiornamenti sull'evoluzione della circolazione e dell'accessibilità;
- **Precisione delle Informazioni:** Ogni segnalazione di ritardo, variazione o soppressione è sempre accompagnata, ove possibile, dalle motivazioni specifiche (es. guasto tecnico, interventi sulla linea);
- **Stime di Ripristino:** Laddove possibile, forniamo una stima dei tempi di risoluzione, per consentire all'utente di riprogrammare il proprio viaggio;
- **Multicanalità:** Le informazioni sono diffuse simultaneamente su tutti i canali aziendali, digitali e fisici.

In caso di modifiche sostanziali al servizio, la comunicazione in tempo reale include indicazioni su percorsi sostitutivi o mezzi alternativi disponibili.

L'architettura di Infomobilità è progettata per garantire una copertura informativa capillare e multicanale.

L'INFORMAZIONE DIGITALE E MOBILE

- **Piattaforma Web:** Sezioni dedicate sul sito ufficiale, per consultare in tempo reale l'andamento di tutte le linee della rete e l'accessibilità "tempo reale" (lavori programmati – accessibilità e servizi – gli orari per viaggiare);
- **Chatbot:** In home page del sito aziendale è presente un servizio di messaggistica automatica che fornisce informazioni in tempo reale sui servizi di trasporto e sosta;
- **App Atac Roma:** Applicazione per sistemi iOS e Android che consente il monitoraggio dei tempi d'attesa tramite tracciamento GPS, la verifica dello stato del servizio e delle informazioni sull'accessibilità e che invia notifiche push personalizzate su deviazioni o interruzioni;
- **Instant Messaging (WhatsApp):** Servizio di assistenza diretta al numero **335.1990679** (attivo dalle 5:00 alle 24:00) per ricevere aggiornamenti e supporto in tempo reale;
- **Social Media:** Canali ufficiali X@InfoATAC, Facebook e Instagram per la diffusione istantanea di news sulla mobilità e aggiornamenti flash sulla circolazione.

L'INFORMAZIONE SULLA RETE

- **Fermate:** Informazione dinamica in superficie attraverso i totem multimediali integrati nelle nuove pensiline e i display a messaggio variabile delle paline elettroniche;
- **Stazioni Metropolitane:** Monitor informativi ad alta visibilità posizionati all'ingresso e lungo le banchine;
- **Sistemi di Bordo:** Visualizzazione del percorso e avvisi straordinari tramite i monitor multimediali installati sulla flotta bus di ultima generazione e all'interno dei convogli metropolitani;
- **Comunicazione Sonora Centralizzata:** Sistema di annunci vocali istantanei diffusi capillarmente nelle stazioni e a bordo dei mezzi moderni.

L'INFORMAZIONE SUL TERRITORIO

A terra, nei principali nodi metroferroviari e di superficie, il **Nucleo Operativo sul Territorio (NOT)** di **ATAC** garantisce assistenza e informazioni ai passeggeri, gestendo la mobilità durante gli eventi di rilievo o in caso di criticità in coordinamento con Infomobilità di Atac.

Il servizio include un supporto dedicato, quali l'ufficio comitive e l'assistenza per persone con disabilità motoria tramite prenotazione servoscala sulla linea A.



LE SEGNALAZIONI E LE RICHIESTE DI ASSISTENZA DEI CLIENTI

Nel 2025 sono pervenute 36.091 segnalazioni e richieste di assistenza (32.238 dai canali aziendali; 3.853 dai canali di Roma Capitale), con un incremento complessivo, rispetto al 2024, del 6,8% e del 4,2% considerati i soli canali aziendali.

Nel 2025 l'ambito per il quale l'utenza ha contattato Atac è stato relativo per la quasi totalità al trasporto pubblico locale (94,4%) rispetto ai Servizi Complementari (sosta e parcheggi) 5,6%.

Oltre il 62% delle richieste ha riguardato l'assistenza in materia tariffaria, al cui interno la categoria «BIGLIETTI E ABBONAMENTI» ha rappresentato la percentuale più alta con il 24,4%, seguita da «AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI» pari al 17,6% e dal «Tap&Go» al 9,9%;

i Reclami (relativi alle categorie Regolarità e Comportamento del Personale), benché rappresentino solo il 15,6% del totale, sono aumentati del 3% nel 2025 rispetto al 2024.

In diminuzione le richieste di rimborso relative alle nuove Biglietterie Automatiche MET (-12,6%), mentre sono aumentate quelle per i Parcometri Park (+22%).

Come accade ormai da diversi anni, le richieste di assistenza – pre e post-vendita titoli di viaggio – sono state maggioritarie rispetto ai reclami, confermando il consolidamento dello spostamento dell'asse della gestione del rapporto con l'utenza verso il concetto di “assistenza”.

Per quanto attiene ai tempi di risposta, a fronte dello standard di qualità (norma UNI 10600) pari a 30 giorni, nel 2025 oltre il 98% delle segnalazioni è stato evaso in media entro 7 giorni.

In tabella sono indicate le tipologie e le macro categorie per le quali è pervenuto il maggior numero di segnalazioni.

Effettuare un'analisi puntuale delle segnalazioni e delle richieste di assistenza, come dei reclami inviati dall'utenza consente di prevenire le criticità, migliorare la qualità dei servizi offerti e incrementare la customer satisfaction.



Le segnalazioni e le richieste di assistenza dei clienti

TIPOLOGIA	2024	%	2025	%	Δ%
SUPPORTO E ASSISTENZA	18.126	58,5%	20.216	62,7%	+ 11,5%
RECLAMI	4.872	15,7%	5.022	15,6%	+ 3%
SEGNALAZIONI E PROPOSTE	2.631	8,6%	3.015	9,3%	+ 14,6%
ROMA UNDER 19	3.941	12,7%	2.767	8,6%	-29,7%
RIMBORSI MEB/MET/PARK	1.393	4,5%	1.218	3,8%	-12,6%
TOTALE	30.963	100%	32.238	100%	+ 4,2%
TPL	29.744	96%	30.426	94,4%	+ 2,3%
SERVIZI COMPLEMENTARI	1.219	4%	1.812	5,6%	+ 48,6%

DAL CRM DI ROMA CAPITALE SULLA PEC AZIENDALE

	2024	2025	%
SEGNALAZIONI	2.830	3.853	+ 36%
TOTALE GENERALE	33.793	36.091	+ 6,8%

IL CODICE DI CONDOTTA VERSO I CONSUMATORI

Con la finalità di garantire un servizio affidabile, sicuro, trasparente ed accessibile, fondato sul rispetto dei passeggeri/consumatori e sui principi di responsabilità ed innovazione, attenendosi all'osservanza del Codice del Consumo vigente (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e ss. mm. e ii.), Atac ha adottato un Codice di Condotta verso i Consumatori.

Il Codice definisce i principi e gli obblighi che il personale aziendale, ed in particolare quello di front line, deve rispettare nei rapporti con i passeggeri/consumatori.

Gli obblighi specifici all'interno del Codice sono relativi a:

- **le informazioni al pubblico**
- **la tenuta di un comportamento professionale**
- **il supporto alle persone vulnerabili**
- **la gestione dei disservizi (azioni immediate)**
- **la gestione dei reclami e delle richieste**
- **il controllo dei titoli di viaggio**
- **la sicurezza del servizio**



RISTORI E RIMBORSI PER RITARDI O MALFUNZIONAMENTI

Per tutelare gli utenti/viaggiatori e offrire una compensazione diretta in caso di disservizio, Atac ha introdotto due strumenti a cui si può accedere esclusivamente tramite l'App Atac Roma:

RISTORO 2024 (UNA TANTUM)

- **A chi spetta:** è riservato agli abbonati annuali Metrebus Roma (ordinari e agevolati) in corso di validità che avevano un abbonamento attivo nel periodo 2021/2024.
- **Importo:**
 - **5,00 €** per chi ha avuto l'abbonamento attivo nel 2024;
 - **10,00 €** per chi ha mantenuto l'abbonamento attivo per almeno un altro anno tra il 2021 e il 2023 e non ha beneficiato di un rimborso COVID riconosciuto.
- **Erogazione:** il voucher viene accreditato automaticamente nel borsellino elettronico dell'App Atac Roma (digital wallet) ed è valido un anno dall'emissione per l'acquisto di titoli di viaggio del trasporto pubblico, esclusivamente attraverso l'App Atac Roma.

Per saperne di più [clicca qui](#)

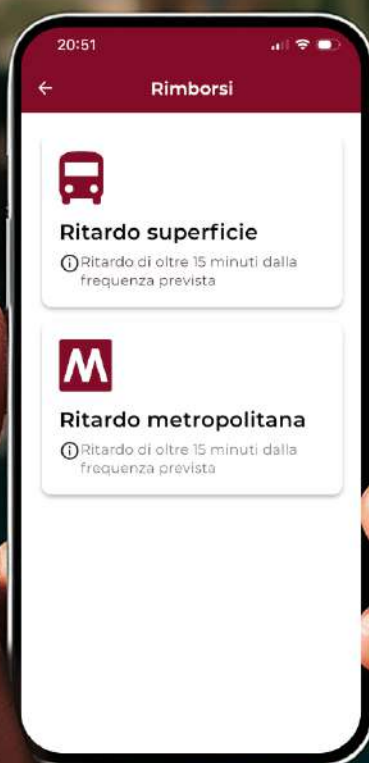
RIMBORSO PER RITARDI

- **Target:** il servizio è rivolto esclusivamente ai titolari di **abbonamento annuale Metrebus Roma** (ordinario o agevolato) in corso di validità
- **Registrazione:** è obbligatorio essere registrati sull'App Atac Roma, unico canale attraverso il quale è possibile richiedere il rimborso per ritardo
- **Soglia di attivazione:** è possibile chiedere il rimborso in caso di tempo di attesa superiore a 15 minuti rispetto alle frequenze programmate e nel rispetto dei requisiti previsti
- **Entità dell'indennizzo:** viene riconosciuto un indennizzo forfettario di **0,50 €** per ogni evento di ritardo qualificato
- **Erogazione:** il rimborso viene erogato sotto forma di credito in un **borsellino elettronico (digital wallet)** interno all'App Atac Roma.
-

Per saperne di più [clicca qui](#)

Sapevi che
con la nuova app di Atac
**puoi chiedere
il rimborso**
per un ritardo dei nostri mezzi?

Inquadra il QR CODE
per consultare il regolamento
e conoscere tutte le procedure
per la **richiesta di rimborso**.



LA APP ATAC ROMA
È DISPONIBILE SU:

Google Play App Store

atac



RICHIESTA DI RIMBORSO PER MALFUNZIONAMENTO Biglietterie Automatiche (MET) e Parcometri (Park)

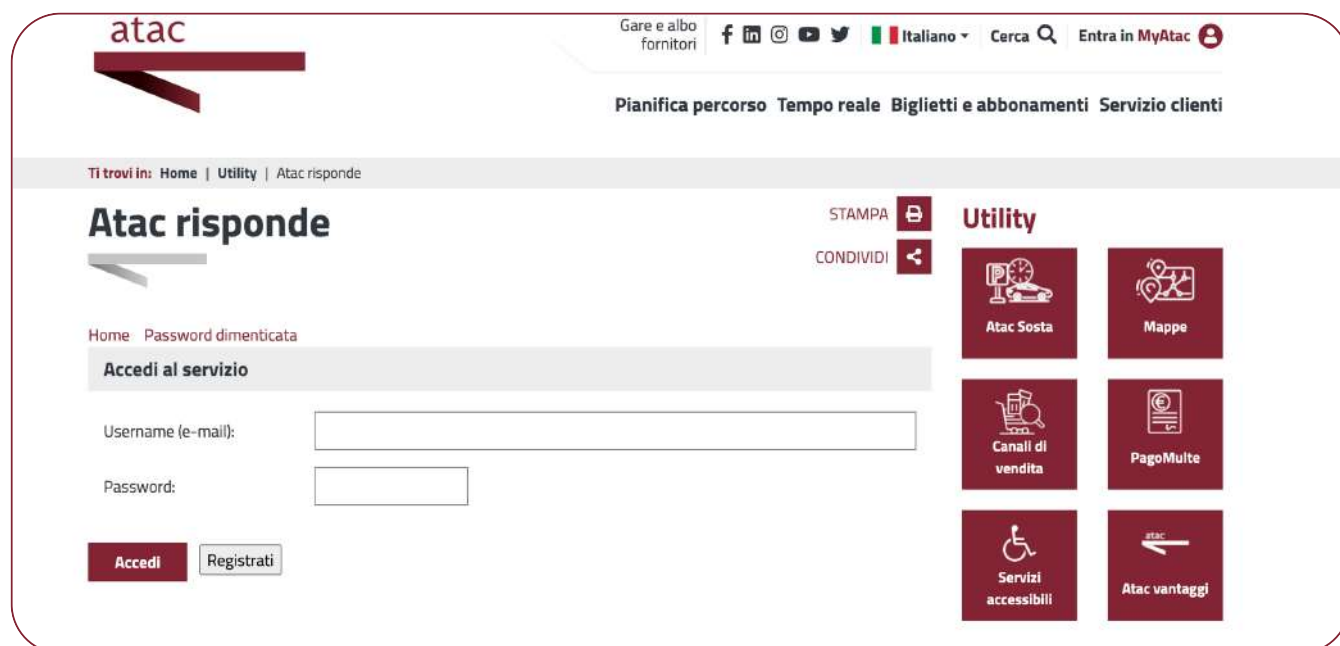
In caso di guasto e/o malfunzionamento di una biglietteria automatica (MET) o di un parcometro (dispositivo che emette ricevute di pagamento per la sosta tariffata) durante l'acquisto di un titolo, ovvero nel caso in cui non si ottenga il titolo richiesto, né la ricarica della card, né la restituzione del denaro, oppure non si riceva il resto corretto, il cliente può fare richiesta di rimborso ad ATAC.

È necessario compilare un'apposita sezione del web form **ATAC@RISPONDE**, selezionando la tipologia "Rimborsi" e riempire tutti i campi menzionati in modo tale da ricevere, a seguito delle verifiche tecniche previste, l'esito della richiesta di rimborso che potrà essere di accoglimento o di diniego.

Se alle biglietterie automatiche il pagamento dei titoli di viaggio è avvenuto con carta di credito/debito/prepagata, le modalità di rimborso avvengono attraverso il circuito bancario a seguito del disconoscimento della transazione.

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



The screenshot shows the ATAC website interface. At the top, there is a header with the ATAC logo on the left, a navigation bar with links like "Gare e albo fornitori", social media icons, a language selector set to "Italiano", a search bar, and a "Entra in MyAtac" button. Below the header, a secondary navigation bar contains links: "Pianifica percorso", "Tempo reale", "Biglietti e abbonamenti", and "Servizio clienti".

The main content area is titled "Atac risponde" (Atac responds). On the left, there is a breadcrumb trail "Ti trovi in: Home | Utility | Atac risponde". Below this, there is a section for logging in, titled "Accedi al servizio". It includes fields for "Username (e-mail):" and "Password:", along with "Accedi" and "Registrati" buttons. A link for "Password dimenticata" is also present.

On the right side of the main content area, there is a "Utility" section with a grid of icons and labels: "Atac Sosta", "Mappe", "Canali di vendita", "PagoMulta", "Servizi accessibili", and "Atac vantaggi".

CONTESTAZIONE E PAGAMENTO DELLE SANZIONI

Le violazioni amministrative previste a carico dei clienti 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" e Legge regionale del Lazio 3 dicembre 1982, n. 52 e s.m.i. dal personale ATAC a ciò espressamente incaricato; 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.

Importo della sanzione

- con una riduzione del 50%, se il pagamento avviene entro 5 giorni dalla contestazione: 54,90 € (50,00 € di sanzione, 3,40 € per spese di procedimento, 1,50 € per l'importo del biglietto);
- in misura piena, se il pagamento avviene tra 6 e 60 giorni dalla data di contestazione: 104,90 € (100,00 € di sanzione, 3,40 € per spese di procedimento, 1,50 € per l'importo del biglietto).

Ai suddetti importi si aggiungono le spese di postalizzazione qualora l'atto venga notificato successivamente a norma di legge.

Pagamento della sanzione

- tramite **POS mobile** se in dotazione al personale ATAC;
- online utilizzando il **portale PagoMulta**;
- a mezzo modulo di pagamento **PagoPa**.

Non è possibile effettuare il pagamento in contanti al personale che eleva la sanzione. Nell'effettuare il pagamento è necessario specificare sempre i propri dati e il numero del verbale.

I versamenti di somme non corrispondenti o effettuati oltre i termini o senza la prescritta causale sono ritenuti, ai fini della oblazione, giuridicamente inefficaci e le somme saranno trattenute in attesa della definizione del procedimento esecutivo.

Contestazione della sanzione

Qualora non sia intervenuto il pagamento della sanzione, il cliente ha facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna o notificazione del verbale di accertamento di violazione, di richiedere l'annullamento della sanzione.

A tal fine, è necessario inviare uno scritto difensivo su carta semplice, allegando copia del verbale di contestazione, con uno dei seguenti canali:

- raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a: **ATAC Spa - Verifica e procedimento sanzionatorio, Via Prenestina, 45 - 00176 Roma;**
- PEC all'indirizzo: **protocollo@cert2.atac.roma.it**.

Ai sensi dell'art. 48, comma 11 bis, L. 21/06/2017, n. 96, la sanzione comminata è annullabile qualora sia possibile dimostrare, con adeguata documentazione, il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento. A tal fine, allo scritto difensivo inviato come indicato, devono essere allegati, oltre alla copia del verbale:

- **copia di un documento di riconoscimento in corso di validità;**
- **copia fronte/retro leggibile del titolo di viaggio;**
- **copia leggibile dello scontrino del pagamento/ricevuta della ricarica effettuata.**

A seguito di presentazione di uno scritto difensivo, entro il termine ordinatorio di 120 giorni dalla data di arrivo dello stesso al protocollo di ATAC S.p.A., sarà comunicato l'eventuale rigetto del ricorso, mediante la notificazione dell'ordinanza di ingiunzione.

Il pagamento della somma dovuta dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di notifica dell'Ordinanza di Ingiunzione, come le modalità indicate, aggiungendo al numero e alla data del verbale anche il numero dell'Ordinanza di Ingiunzione.

I versamenti di somme non corrispondenti o effettuati oltre i termini o senza la prescritta causale sono ritenuti, ai fini della oblazione, giuridicamente inefficaci e le somme saranno trattenute in attesa della definizione del procedimento esecutivo.

In caso di accoglimento del ricorso, al cliente non verrà inviata alcuna comunicazione.

Ricorso all'Ordinanza di Ingiunzione

È ammesso ricorso all'Ordinanza di Ingiunzione 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.

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.

Cartella Esattoriale o atto ingiuntivo

Per non incorrere nelle maggiorazioni previste dalla legge, il pagamento della cartella/atto ingiuntivo deve essere effettuato entro 60 giorni dalla notificazione secondo le modalità specificate dal Concessionario per la riscossione.

Può accadere, però, che l'utente ritenga di non dover pagare in toto o in parte l'atto.

I casi previsti per eventuali annullamenti parziali o totali delle somme iscritte nell'atto sono:

- se uno o più progressivi riportati nell'atto si riferiscono ad una contravvenzione già pagata nei tempi e per l'importo esatto;
- se uno o più progressivi riportati nell'atto si riferiscono ad una contravvenzione per la quale era stato già presentato ricorso all'Autorità competente nei termini di legge e non sia pervenuta una sentenza del Giudice di Pace;
- se uno o più progressivi riportati nell'atto si riferiscono a una contravvenzione notificata più di 5 anni prima.

In questi casi si può presentare un'istanza di annullamento ad ATAC inviando una nota esplicativa corredata da copia dell'atto, della busta con timbro postale e codice raccomandata, copia di un documento di identità, copia del pagamento fronte/retro e di qualsiasi documento ritenuto utile tramite uno dei seguenti canali:

- raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata ad **ATAC S.p.A. - via Prenestina, 45 - 00176 Roma;**
- e-mail all'indirizzo **sanzioni@atac.roma.it**;
- PEC all'indirizzo **protocollo@cert2.atac.roma.it**.

L'Ufficio competente effettuerà le necessarie verifiche e adotterà i provvedimenti conseguenti, comunicandoli all'interessato.

In caso di ricorso, la competenza per materia è assegnata al Giudice di Pace salve le ipotesi espressamente indicate dall'art 6 del D.lgs. 150/11 (per cui la competenza è del Tribunale competente per territorio).

Il ricorso deve avvenire entro 30 giorni dalla notifica dell'atto.

Il ricorso può essere presentato direttamente all'ufficio del Giudice di Pace competente per territorio o spedito con 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.

RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER DANNI A PERSONE E/O A COSE

Per il trasporto di superficie e le linee di metropolitana sono state stipulate apposite polizze assicurative - per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose (nell'accezione di indumenti ed oggetti di comune uso personale, esclusi preziosi e valori) o animali durante il viaggio - i cui massimali di garanzia previsti per il 2026 sono di seguito riportati.

- **Polizza RCA Autobus e Filobus** €32.000.000,00
- **Polizza RCT Tram** €30.000.000,00
- **Polizza RCT Metro A, B-B1 e C** €70.000.000,00

Per ricevere informazioni relative a sinistri che hanno coinvolto mezzi di superficie e linee della metropolitana è possibile rivolgersi ad **ATAC S.p.A. - Unità Organizzativa Servizi Assicurativi** - tel. 06 46952400, lunedì e giovedì, dalle 09.00 alle 13.00.

Per eventuali richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri che hanno interessato le linee di superficie e le linee di metropolitana, il cittadino dovrà inoltrare la documentazione inerente al lamentato sinistro in via telematica all'indirizzo PEC: **protocollo@cert2.atac.roma.it**

ATAC procederà alla verifica del sinistro e inoltrerà la richiesta a Le Assicurazioni di Roma, Lungotevere Vittorio Gassman, 22 - 00146 Roma

L'agenzia Assicurazioni di Roma è contattabile secondo le seguenti modalità:

- ricevimento al pubblico: nelle giornate di martedì e giovedì solo previa prenotazione da fissare telefonicamente al numero 06.58.78.1
- nelle giornate dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30 sarà possibile rilasciare presso la portineria di "**Le Assicurazioni di Roma**" denunce di sinistro e documentazione attinente al sinistro, fornendo il proprio nome e cognome, nonché recapito telefonico o di posta elettronica
- la documentazione potrà essere inoltrata anche in via elettronica all'indirizzo e-mail: **sinistri@adir.it**
- le informazioni telefoniche vengono fornite contattando il Servizio Liquidazione Sinistri, al numero 06.58.78.1, che risponde tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e, nei soli giorni di lunedì, martedì e mercoledì, anche dalle 14:30 alle ore 16:30
- PEC: **sinistriauto.adir@pec.it – sinistrinonauto.adir@pec.it**

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, dovranno essere inviati la fotocopia della card e l'originale dello scontrino di acquisto dell'abbonamento (in caso di abbonamento scaduto al momento della denuncia) o la fotocopia dello scontrino stesso (in caso di abbonamento in corso);
- **targa del veicolo ATAC e/o numero identificativo del mezzo;**
- **numero della linea;**
- **eventuale nome e cognome del conducente e/o numero di matricola;**
- **eventuale verbale della Polizia Municipale** contenente tutte le informazioni che consentono di identificare il mezzo, la linea e il conducente;
- **eventuale referto di Pronto Soccorso.**





La Carta della Qualità dei Servizi del Trasporto Pubblico Locale è stata redatta sulla base di una serie di disposizioni normative di riferimento e secondo le linee guida riportate all'interno del Contratto di Servizio 2025/27 stipulato con Roma Capitale.

IL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il Contratto di Servizio tra ATAC e Roma Capitale regola la gestione del servizio di trasporto pubblico locale, non periferico, sul territorio comunale.

In particolare, ATAC gestisce i servizi di Trasporto Pubblico Locale (di seguito TPL - Bus, Tram e metropolitana) unitamente ai canali di vendita e di commercializzazione dei titoli di viaggio.

Dopo anni di proroghe del Contratto di Servizio precedente, con Deliberazione di Giunta Capitolina n°29 del 31.01.2025 è stato approvato lo schema del nuovo Contratto di Servizio e dei relativi allegati ed in data 31 gennaio 2025 è stato sottoscritto il nuovo Contratto di Servizio con durata dall'8 gennaio 2025 al 31 dicembre 2027.

Lo schema contrattuale adottato risulta fortemente innovativo rispetto ai precedenti, essendo conformato alle norme dettate dall'Autorità dei Trasporti in materia (Delibera 154/2019), e prevede una compensazione ex ante determinata in base ai costi e ricavi per modalità di trasporto (autobus, filobus, tram e metropolitana), individuati nel PEF (piano economico finanziario), tali da garantire l'equilibrio contrattuale e l'assenza di sovra/sotto compensazioni. Il contratto prevede inoltre una ripartizione formalizzata e chiara dei rischi industriali e commerciali tra gestore e committente, in base all'attribuzione negoziale indicata dalla "Matrice dei rischi", che costituisce parte integrante del contratto.

Il contratto è di tipo «NET COST» in quanto prevede il riconoscimento di un corrispettivo «a corpo» fisso quale compensazione economica per le attività quali-quantitative previste, tenuto conto dei proventi relativi alla commercializzazione dei titoli di viaggio, la cui titolarità rimane in capo al gestore.

Le performance del gestore in termini qualitativi sono misurate da Roma Capitale, direttamente o per il tramite di Roma Servizi per la Mobilità, sulla base degli obiettivi contrattuali, che possono determinare l'applicazione di penali in caso di mancato raggiungimento degli stessi o di «crediti» finalizzati alla mitigazione delle penali di qualità erogata in caso di "over performance", ovvero di risultati conseguiti superiori agli obiettivi fissati.

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

Il contratto è disponibile per la consultazione sul [Portale Amministrazione Trasparente](#) nella sezione "servizi erogati".

A causa del verificarsi dell'emergenza sanitaria **COVID-19**, a partire dal 2020 una parte marginale del servizio di Tpl gestita da ATAC, consistente in alcuni lotti di linee periferiche a bassa frequentazione, è stata sub affidata ad operatori esterni con lo scopo di consentire ad ATAC di erogare servizi aggiuntivi/integrativi al TPL su linee per lo più centrali sulle quali si registrano maggiori flussi di passeggeri, incrementando così il servizio offerto, nell'ambito delle misure adottate per il contenimento della pandemia.

I servizi subaffidati sono stati mantenuti al cessare delle misure disposte per l'emergenza sanitaria, anche nel corso del 2025, per consentire margini di flessibilità al servizio di TPL e far fronte ai picchi di produzione (legati principalmente ai servizi sostitutivi Metro A, B e Tram per i lavori di ammodernamento delle infrastrutture) o al turn over del personale di guida, in coerenza con la previsione del vigente Contratto di Servizio.

Per quanto riguarda il comparto ferroviario, ATAC S.p.A. da luglio 2022 ha mantenuto in affidamento la gestione della sola linea Roma-Giardinetti (limitata a Centocelle), nelle more della conversione della linea ferroviaria in linea tranviaria, in attuazione della Deliberazione Giunta regionale n. 479 del 16/7/2019. Da luglio 2024 Roma Capitale è subentrata alla Regione Lazio nei rapporti contrattuali relativi alla gestione della linea, come indicato dalla Legge regionale n. 23/2023 (Legge stabilità regionale 2024) art. 23 comma 28. Con Memoria di Giunta n. 49 del 19/6/2025 Roma Capitale ha espresso la necessità di assicurare la prosecuzione del servizio della ferrovia Roma-Giardinetti sino all'avvio dei lavori di conversione, previsti a fine 2026.



I RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 - Qualità dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Legge regionale 16 luglio 1998, n. 30 - Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale;
- D. lgs 30 luglio 1999, n. 286 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- D. lgs 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;
- Conferenza Unificata - Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 - Serie generale) Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n.281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- REG. UE n. 181/2011 "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus", art. 2, co.2
- Deliberazione Giunta Capitolina n. 67 del 13 marzo 2015 per l'Approvazione dello Schema di Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla normativa vigente";
- Norma UNI 10600:2001 - Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici;
- Norma UNI EN 13816:2002 - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio;
- Deliberazione Giunta Capitolina n. 29/2025 – Approvazione schema di Contratto di Servizio di Tpl non periferico, di superficie e di metropolitana (con scadenza 3/12/2027);
- Legge Regionale n.23 del 29.12.2023, art. 23 co. 28;
- Memoria di Giunta Capitolina n. 39 del 04.07.2024 – prosecuzione del servizio di trasporto ferroviario ai sensi dell'art. 5 del Regolamento CE n. 1370/2007.

atac



A CIPRO
METRO C PER LAVORO DE
STABILITÀ E PRESSIONE
SERVIZIO SOSTENIBILE
PUBBLICITÀ PER IL BENE COMUNE

CIPRO

A TREN

Contatti



www.atac.roma.it/servizio-clienti



protocollo@cert2.atac.roma.it



06.46951 (centralino)



06.4695.4444 (assistenza per passeggeri a ridotta mobilità)



Via Prenestina, 45 - 00176 Roma



@atacroma



@RomaAtac



atac-spa



AtacSpaRoma



InfoAtac

