



**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DEL TRASPORTO PUBBLICO
E DEI SERVIZI COMPLEMENTARI DI ATAC
PER L'ANNO 2021**

Valida fino al 3 aprile 2022

Indice

Capitolo 1	La Carta dei Servizi	4
1.1	La Carta dei Servizi: obiettivi	4
1.2	I Contratti di Servizio con Roma Capitale	5
1.3	Le Associazioni e il processo partecipativo	6
1.4	Le fonti normative e di indirizzo	6
Capitolo 2	ATAC si presenta	8
2.1	I principi dell'Azienda	9
2.2	Il sistema delle certificazioni	10
Capitolo 3	L'offerta del Servizio	11
3.1	Il Trasporto pubblico	11
	Superficie	11
	Metropolitana	13
3.2	Servizi complementari	21
3.3	Sicurezza	25
Capitolo 4	L'attenzione alla qualità	27
4.1	La rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente	27
4.2	Gli indicatori di qualità erogata e programmata	27
4.3	Le segnalazioni degli utenti	33
4.4	Indagini di customer satisfaction	35
Capitolo 5	La politica per il Sistema di Gestione di ATAC S.p.A.	38
5.1	Qualità	38
5.2	Rispetto dell'ambiente e del territorio	39
Capitolo 6	Il sistema di tariffazione e le modalità di acquisto	42
6.1	Trasporto pubblico	42
6.2	Servizi complementari	45
Capitolo 7	Comunicazione e informazione	46
7.1	Strumenti di informazione statica (mappe, tariffe,...)	46
7.2	Strumenti di informazione dinamica (stato del servizio in tempo reale)	46
7.3	Nucleo Operativo sul territorio	46
7.4	Altri canali di informazione e comunicazione	47
Capitolo 8	Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni	48
8.1	Rapporto con le Associazioni dei cittadini-utenti - Conciliazione Paritetica	48
8.2	Il processo di gestione delle segnalazioni	48
	8.2.1 Supporto e Assistenza, Segnalazioni e Reclami	48
	8.2.2 Rimborsi previsti e assistenza per malfunzionamenti	48
8.3	Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o a cose	49
	8.3.1 Trasporto pubblico	49
	8.3.2 Parcheggi di scambio	50
8.4	Contestazione sanzioni	51

8.4.1 Trasporto pubblico	51
8.4.2 Sosta tariffata su strada	53
8.5 Oggetti smarriti	54
8.5.1 Superficie	54
8.5.2 Metropolitane	55
8.6 Sciopero	55
Appendice A Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi	56
Trasporto pubblico (superficie, metropolitana e ferrovie gestite da ATAC)	56
Sosta su strada	65
Parcheggi di scambio	65
Appendice B Regolamento biciclette	67

Capitolo 1 La Carta dei Servizi

1.1 La Carta dei Servizi: obiettivi

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

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

La presente Carta della Qualità dei Servizi si riferisce ai servizi affidati ad ATAC S.p.A. (di seguito solo ATAC) da Roma Capitale relativi alla gestione dei servizi di TPL di metropolitana e di superficie e ai servizi complementari al trasporto pubblico locale. Sono affidati ad ATAC dalla Regione Lazio anche i servizi di trasporto ferroviario sulle ferrovie regionali ex concesse Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo, che sono oggetto di separata Carta della Qualità dei servizi.

L'Azienda, tenuto conto della situazione emergenziale dovuta alla pandemia da COVID-19, ha recepito ed attuato tutte le misure di sicurezza e di natura sanitaria inerenti al settore dei trasporti, emanate con appositi DPCM e specifici allegati, validi per l'intero territorio nazionale ("Protocollo condiviso di regolamentazione per il contenimento della diffusione del COVID-19 nel settore del trasporto e della logistica" e "Linee guida per l'informazione agli utenti e le modalità organizzative per il contenimento della diffusione del Covid-19 in materia di trasporto pubblico"), fornendo ai cittadini le informazioni sulla loro applicazione.

Dall'inizio dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, ATAC ha erogato in continuità le prestazioni finalizzate all'effettuazione del servizio, consentendo durante la fase acuta della pandemia la mobilità dei lavoratori dei settori rimasti attivi e riorganizzando ulteriormente il sistema di trasporto a seguito della riapertura delle attività e della conseguente ripresa della mobilità.

Le misure di prevenzione di cui sopra hanno riguardato in particolare l'inibizione dei posti a sedere tramite cartelli adesivi per garantire il distanziamento sociale, l'affissione di cartellonistica illustrativa relativa alle regole di viaggio e la sanificazione secondo le modalità definite dalle specifiche circolari del Ministero della Salute e dell'Istituto Superiore di Sanità. Per informazioni aggiornate visita <https://www.atac.roma.it/>

La presente Carta, in accordo con il committente Roma Capitale, avrà durata fino ad aprile 2022 in coerenza con la proroga del Contratto di Servizio disposta con determinazione dirigenziale del Dipartimento Mobilità e Trasporti n.880 del 2 agosto 2021.

ATAC si impegna a sottoporre annualmente la Carta a revisione in conformità ad intese con le Associazioni di Tutela dei Consumatori come previsto dall'art 2, comma 461 della Legge n. 244 del 24.12.2007 e ss. mm. ii.

1.2 I Contratti di Servizio con Roma Capitale

Con Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 47/2012 Roma Capitale ha affidato *in house* il servizio di trasporto pubblico di superficie e di metropolitana ed i relativi servizi complementari (sosta su strada e parcheggi di scambio) ad ATAC.

Il 10 settembre 2015 è stato stipulato il Contratto di servizio per i servizi di TPL con decorrenza dal 1° agosto 2015 fino al 3 dicembre 2019, coerentemente allo schema approvato con deliberazione di Giunta Capitolina n. 273/2015 e s.m.i., la cui durata contrattuale è stata prorogata da Roma Capitale al 3 dicembre 2021 per effetto della Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 2 del 16 gennaio 2018.

Per i servizi complementari, il 21 settembre 2017 è stato sottoscritto il Contratto che disciplina tale affidamento per il periodo che intercorre tra il 1° gennaio 2017 ed il 3 dicembre 2019, in base allo schema approvato dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 184/2017. L'Assemblea capitolina, con deliberazione n. 11 del 30 gennaio 2020, ha disposto il rinnovo dell'affidamento *in house* ad ATAC fino al 3 dicembre 2021. Nelle more di perfezionamento dell'iter amministrativo, il Dipartimento Mobilità e Trasporti con la Determinazioni Dirigenziali del Direttore ne ha disposto la proroga fino al 30.04.2020, agli stessi patti e condizioni il 30 aprile 2020 è stato sottoscritto il nuovo Contratto dei servizi complementari al TPL che integra per ATAC la gestione dei parcheggi aggiuntivi alla sosta su strada.

I contratti sono disponibili per la consultazione sul nuovo Portale Amministrazione Trasparente (<https://trasparenza.atac.roma.it>), sezione "servizi erogati".

Il Contratto di TPL prevede il riconoscimento di un corrispettivo contrattuale commisurato alla quantità dei servizi erogati ovvero non erogati per cause esogene, al netto delle eventuali penali che il committente potrà richiedere in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità erogata. I corrispettivi contrattuali, distinti per modalità di trasporto (metropolitana, bus, filobus, bus elettrico e tram), sono definiti con riferimento a "costi standard" individuati da Roma Capitale e tengono conto dei proventi tariffari di competenza ATAC. Il Contratto di servizio infatti è di tipo *net cost* in quanto ATAC è titolare dei ricavi provenienti dalla vendita dei titoli di viaggio del trasporto pubblico locale.

Il Contratto per i servizi complementari al trasporto pubblico locale è, invece, di tipo *gross cost*: Roma Capitale riconosce un corrispettivo determinato ex ante sulla base degli stalli gestiti ma mantiene la titolarità dei proventi tariffari che sono riscossi da ATAC in nome proprio ma per conto di Roma Capitale. A Roma Capitale spetta il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sul rispetto degli obblighi contrattuali da parte del gestore, che esercita con l'ausilio di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

Si rappresenta che a partire dal 23 febbraio 2020 la gestione operativa ed economica dei Contratti di Servizio risulta condizionata dalle misure adottate dal Governo a seguito dell'emergenza sanitaria COVID-19. In particolare si richiama l'art. 92 comma 4 bis della L. n. 27/2020, in base al quale «*sui gestori di servizi di trasporto pubblico locale non possono essere applicate dal committente dei predetti servizi, laddove negoziabilmente previsto, decurtazioni di corrispettivo né penali in ragione delle minori percorrenze effettuate a decorrere dal 23.02.2020 al 31.12.2020*».

1.3 Le Associazioni e il processo partecipativo

Alla redazione della Carta della Qualità dei Servizi 2021 hanno partecipato le Associazioni dei Consumatori, ai sensi della Legge 24.12.2007, n° 244 (art. 2, comma 461) e del protocollo d'intesa con Roma Capitale e l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali siglato il 13/04/2015.

Il processo di condivisione ha visto la partecipazione, oltre che delle Associazioni dei Consumatori di seguito indicate, dell'Assessorato alla Mobilità e del Dipartimento Mobilità sostenibile e Trasporti, dell'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali (ACoS) e di Roma Servizi per la Mobilità:

- Adiconsum Lazio, Roma Capitale e Rieti
- Adoc Roma e Lazio
- Adusbef
- A.E.C.I. Lazio
- Altroconsumo
- Assoconfam
- Assoutenti Lazio
- Cittadinanzattiva Lazio
- CONS Lazio
- Federconsumatori Roma Lazio
- U.Di.Con. Regionale Lazio

1.4 Le fonti normative e di indirizzo

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 – Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008), Art. 2, Comma 461;
- Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1 – Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, Art.8 (*Contenuto delle carte di servizio*);
- Accordo della Conferenza Unificata del 26/09/2013 per l'applicazione dell'art. 2 comma 461 Legge 244/2007;
- Deliberazione Assemblea Capitolina 15 novembre 2012, n. 47 – Affidamento ad ATAC S.p.A. del servizio di trasporto pubblico di superficie e su metropolitana e delle attività complementari;
- Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale e le Associazioni dei Consumatori del 13 aprile 2015;
- Deliberazione Giunta Capitolina 6 agosto 2015, n. 273 – Affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico locale di superficie e di metropolitana e delle attività complementari ad ATAC

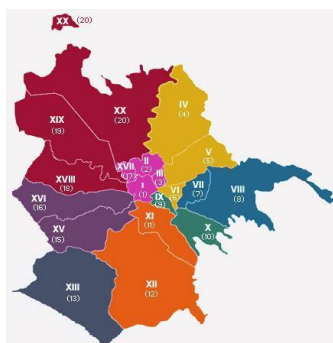
S.p.A. di cui alla deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 47/2012. Approvazione Contratto di Servizio periodo 1 agosto 2015 - 3 dicembre 2019;

- Deliberazione Giunta Comunale del 4 agosto 2017 n. 184 - Approvazione del contratto di servizio che disciplina l'affidamento dei servizi complementari al trasporto pubblico di linea, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata su strada, di competenza di Roma Capitale per il periodo 1.1.2017-3.12.2019;
- Deliberazione Assemblea Capitolina 16 gennaio 2018, n. 2 - Proroga dell'affidamento alla Società ATAC S.p.A. del servizio di trasporto pubblico locale di superficie (bus, filobus, tram) e di metropolitana (linee A, B/B1, C in costruzione), del servizio di gestione della rete delle rivendite e di commercializzazione dei titoli di viaggio, nonché del servizio di esazione e controllo dei titoli di viaggio relativi alle linee della rete periferica esternalizzata;
- Decreto Ministeriale (Ministero Infrastrutture e Trasporti) 28 marzo 2018, n. 157;
- Deliberazione di Giunta Capitolina n. 11 del 30 Gennaio 2020 - Linee Guida sottoscrizione nuovo contratto;
- Deliberazione Giunta Capitolina n. 70 del 24 Aprile 2020 - Approvazione del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed ATAC S.p.A. che disciplina l'affidamento dei servizi complementari al trasporto pubblico di linea, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio, della sosta tariffata su strada dei parcheggi in struttura o in superficie o fuori sede stradale, aggiuntivi sulla sosta su strada, su impianti e superfici di Roma Capitale o di terzi, di competenza di Roma Capitale, per il periodo 1 maggio 2020 - 3 dicembre 2021.

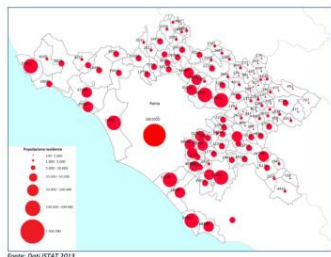
Capitolo 2 ATAC si presenta

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

Si riportano in sintesi i “numeri” di ATAC.



1.300 Km² di territorio servito



Dipendenti al 31/12/2020

	VA	%
<i>Dirigenti</i>	31	0,27%
<i>Quadri</i>	158	1,40%
<i>Impiegati</i>	1.100	9,74%
<i>Operativi (autisti, macchinisti, operai, ispettivi, attività ausiliarie, etc.)</i>	10.004	88,59%
Totale	11.293	100%

2.1 I principi dell'Azienda

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

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

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

8) **partecipazione**: migliorare e favorire la partecipazione degli utenti/cittadini, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata. Garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

2.2 Il sistema delle certificazioni

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

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

L'adozione del SGI permette all'Azienda di sviluppare la propria mission attraverso politiche strategiche e attività di gestione e controllo fondate sui principi della responsabilità condivisa e della trasparenza, nella consapevolezza che essere Azienda eticamente responsabile significa coniugare servizi di qualità, efficienza ambientale e valorizzazione del proprio patrimonio, senza disgiungere lo sviluppo delle proprie attività dalla tutela dell'ambiente e del territorio in cui opera.

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

ATAC è impegnata al mantenimento e al miglioramento dei propri sistemi di gestione certificati, nonché all'ottenimento delle certificazioni per i siti e i processi non ancora certificati.

Capitolo 3 L'offerta del Servizio

3.1 Il Trasporto pubblico

Superficie¹

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	2.123 bus
	164 tram
	75 filobus
km di rete	1.858
numero fermate	
servite da Atac	6.440
servite da Atac e Roma Tpl	8.380
numero linee²	252
di cui:	
linee autobus	243
linee tram	6
linee filobus	3
distanza media delle fermate del servizio diurno (metri)	397
copertura giornaliera (ore)	24
volume di produzione (vett.km)³	85.191.367

Sedi operative

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

¹ I dati strutturali e le informazioni sulle linee sono aggiornati al 31/12/2020 e, salvo diversamente specificato, si riferiscono esclusivamente al servizio erogato da Atac.

² Di queste 31 sono linee notturne, 8 cimiteriali, 10 festive (di cui 4 attive solo nei giorni festivi). Le 6 linee che nei giorni festivi cambiano percorso sono state conteggiate una sola volta.

³ Vett.km: chilometri percorsi complessivamente dalle vetture utilizzate per il servizio nell'anno 2020. Si precisa che le percorrenze di superficie indicate, e conseguentemente anche quelle totali, coerentemente con quanto riportato nella relazione al Bilancio 2020, includono i servizi erogati mediante subaffidamento di linee a terzi e i servizi aggiuntivi integrativi al TPL istituiti per emergenza COVID-19.

Evoluzione parco di superficie 2020: 97 bus diesel da 12 m (in configurazione 2 porte), 97 bus diesel 12 m (in configurazione 3 porte) e 56 bus metano da 12 m (in configurazione 3 porte). Tutti i 250 nuovi veicoli, sono caratterizzati da classe di emissione euro 6.

Evoluzione parco di superficie 2021: 78 bus diesel da 12 m in configurazione 3 porte a completamento dei 250 già consegnati nel corso del 2020, 30 bus diesel da 8 m in configurazione 2 porte, 20 bus diesel da 18 m in configurazione 3 porte, 62 bus diesel da 12 m in configurazione 3 porte, 100 autobus ibridi da 12 m in configurazione 3 porte, 26 bus CNG in configurazione 3 porte e 2 bus diesel dimensione micro, per un totale di 318 nuovi mezzi.

Frequenza dei passaggi

Tipologia di linee	Orario Invernale - feriale		Orario Estivo - feriale		Orario festivo	
	N°	Range di Intervallo di passaggio (minuti)	N°	Range di Intervallo di passaggio (minuti)	N°	Range di Intervallo di passaggio (minuti)
Express	7	5-10	5	5-10	10	5-15
Urbane ad alta frequenza	25	5-10	18	5-10	4	5-10
Urbane a media frequenza	113	11-20	112	11-20	43	11-20
Urbane a bassa frequenza	61	maggiore di 20	71	maggiore di 20	118	maggiore di 20
Esatte	-	-	-	-	8	-
Notturme	31	-	31	-	31	-

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

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

- **alta frequenza (intervallo di passaggio nell'ora di punta inferiore ai 10 minuti)** - collegano principalmente aree interessate ad alto afflusso di persone (scuole, ospedali, ASL, stazioni ferroviarie e metropolitane, zone ad alta densità abitativa etc.)

- **a media frequenza (intervallo di passaggio nell'ora di punta compreso fra i 10 e i 20 minuti)** - in genere sono linee che adducono alla rete portante composta da linee express e ad alta frequenza nonché alle linee metropolitane e alle ferrovie metropolitane.

- **a bassa frequenza (intervallo di passaggio nell'ora di punta superiore ai 20 minuti)** - sono linee caratterizzate anche da minore domanda ma che comunque assicurano una maggiore capillarità del servizio sul territorio.

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

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

Note

- Linee express feriali: 20, 30, 40, 50, 60, 80 90;
- Linee express festive: 20, 30, 40, 50, 60, 80, 90 120F, 150F, 180F, 190F;
- 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;

- nella rete estiva sono state conteggiate anche le 2 linee mare 07, 062 (la linea mare 068 è attiva solo sabato e festivi). In questa validità non viene esercita 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, 111F, 211F, 786F, 916F);
- la linea 230 Piazza Euclide-Viale delle Moschea viene esercita il venerdì dalle 11.15 alle 17.00 con cadenza di 10 minuti e per la festività del Ramadam si aggiungono corse dalle 19.00 alle 23.30 con cadenza di 20 minuti.

Dotazioni capolinea e fermate

Impianti	Capolinea	Fermate
Supporti con indicazione dei numeri utili per informazioni sugli orari	• (tutti)	• (linee notturne e linee cimiteriali)
Pannelli informativi con mappe	• (con pensiline)	• (con pensiline)
Palina elettronica con indicazione tempi di attesa e informazioni		• 274
Emettitrici automatiche di biglietti (MEB)	• 31	• 15

Accessibilità linee, mezzi e fermate

Informazioni aggiornate sull'accessibilità dei servizi di trasporto pubblico di superficie sono disponibili al seguente link: <https://www.atac.roma.it/utility/servizi-accessibili>.

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



Bike Friendly – Muoversi in bicicletta

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

Le regole per il trasporto delle biciclette si trovano in dettaglio nelle “Condizioni Generali di Trasporto” (Appendice B) o su <https://www.atac.roma.it/frequently-asked-questions/sulle-vetture-posso-portare-la-bicicletta>.

Metropolitana

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

Linea A

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

Linea B-B1

La linea B, operativa sin dal 1955 lungo la tratta Laurentina-Termini (km 10,570), dal 1990 è stata prolungata fino a Rebibbia; allo stato attuale la linea si sviluppa lungo un percorso di oltre 22 km, con 22 fermate/stazioni, cinque

delle quali di interscambio con la rete ferroviaria (Tiburtina con Rfi, Termini con Rfi e Roma-Giardinetti, Piramide con Rfi e Roma-Lido, San Paolo Basilica con Roma-Lido, Magliana con Roma-Lido) e un tempo medio di percorrenza di 39 minuti.

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

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

Linea C

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

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

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

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

Il tempo medio di percorrenza tra Monte Compatri/Pantano e San Giovanni è di 36 minuti circa.

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

	Linea A	Linea B-B1		Linea C
	Anagnina-Battistini	Laurentina-Rebibbia	Laurentina-Jonio	Pantano-San Giovanni
lunghezza percorso (km)	18,424	18,151	17,235	18,1
stazioni/fermate	27	22	19	22
tempo di percorrenza (min)	41	39	39	36
Treni effettivi (n.)	38	44		10
volume di produzione (vett.km) ⁴	21.848.468	19.726.536		8.506.939
Volume di produzione (treni.km) ⁴	3.641.412	3.287.755		1.417.823

⁴ Vett.km e treni km chilometri percorsi rispettivamente dalle vetture e dai treni utilizzati per il servizio durante il 2020.

Sedi operative Metro

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

Orario di inizio e fine servizio

	Linea A	Linea B-B1			Linea C
	<i>Anagnina-Battistini (entrambe le direzioni)</i>	<i>Laurentina-Rebibbia (entrambe le direzioni)</i>	<i>Laurentina-Jonio</i>		<i>Pantano-San Giovanni (entrambe le direzioni)</i>
			<i>da Laurentina</i>	<i>da Jonio</i>	
lunedì-giovedì	5.30-23.30	5.30-23.30	5.33-23.24	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	5.30-1.30
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 dei passaggi (intervalli minimi e massimi)

Linea	Giorni feriali				Sabato	Festivi
	orario invernale (min - max)		orario estivo (agosto) (min – max)		tutto l'anno (min – max)	tutto l'anno (min – max)
	ora di punta	ora di morbida (escl. fascia serale)	ora di punta	ora di morbida (escl. fascia serale)	nell'arco del giorno (escl. fascia serale)	nell'arco del giorno (escl. fascia serale)
Linea A	3'8"	3'46"	3'37"	4'6"	3'37"-3'46"	4'3"-6'16"
Linea B-B1						
• Tratta comune B-B1 Laurentina/Bologna	3'13"	3'45"	3'55"	4'17"	4'30"	4'30"
• Tratta diramata B Bologna/Rebibbia	5'	6'25"	6'55'	8'11"	9'	9'
• Tratta diramata B1 Bologna/Jonio	9'	9'	9'	9'	9'	9'
Linea C						
Tratta San Giovanni- Monte Compatri/Pantano	9'	9'	9'	9'	9'	9'

Legenda

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)

Accessibilità mezzi e stazioni

Informazioni aggiornate sull'accessibilità del trasporto pubblico in metropolitana sono disponibili al

seguente link: <https://www.atac.roma.it/utility/servizi-accessibili>.

Bike Friendly – Muoversi in bicicletta

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

Dotazioni e Accessibilità Stazioni Linea A

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC	Accessibilità a persone con disabilità della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio
Battistini ⁵ 	•				•	Biglietteria ATAC, Meb	• PS
Cornelia ⁵ 	•				•	Meb	
Baldo degli Ubaldi ⁵ 	•				•	Meb	
Valle Aurelia ⁵ 	•				•	Meb	
Cipro ⁵ 	•				•	Meb	• PS
Ottaviano – S. Pietro – Musei Vaticani ^{5, 6} 		Servoscala 			•	Biglietteria ATAC, Meb	
Lepanto ^{5, 6} 		Servoscala 			•	Biglietteria ATAC, Meb	
Flaminio – P.za del Popolo ^{5, 6} 	•	Servoscala 			•	Meb	
Spagna ⁶	•	•▼				Biglietteria ATAC, Meb	
Barberini – Fontana di Trevi ⁶	•					Meb	
Repubblica – Teatro dell'Opera ⁶	•					Meb	
Termini  (ingressi esterni da linea B) ⁵	•	 (ingressi esterni da linea B)				Meb	
Vittorio Emanuele	•					Meb	
Manzoni – Museo della Liberazione ⁵ 	•	+Servoscala 			•	Meb	
S. Giovanni ⁶	•					Meb	

⁵ In queste stazioni l'accessibilità per i disabili motori è garantita solo in presenza di personale aziendale abilitato al controllo degli impianti di traslazione.

⁶ In queste stazioni, prive di percorsi tattili, è presente lungo la banchina la striscia gialla tattile di arresto-pericolo. Per le stazioni Anagnina, Arco di Travertino, Barberini, Spagna, Flaminio, Lepanto, Ottaviano sono in corso i lavori per la realizzazione di percorsi tattili sensoriali per non vedenti e ipovedenti. I lavori per le sette stazioni sono in via di completamento sono terminati i percorsi tattili mancano le mappe

Dotazioni e Accessibilità Stazioni Linea A (segue)

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC	Accessibilità a persone con disabilità della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete vendita	Parcheggio
Re di Roma ⁵ 	•				•	Meb	
Ponte Lungo ⁵ 	•	 +Servoscala 			•	Meb	
Furio Camillo ⁵ 	•				•	Meb	
Colli Albani – Parco Appia Antica ^{5, 6} 		Servoscala 			•	Meb	
Arco di Travertino ^{5, 6} 		Servoscala 			•	Meb	• PS
Porta Furba – Quadraro ^{5, 6} 		Servoscala 			•	Meb	
Numidio Quadrato ^{5, 6} 		Servoscala 			•	Meb	
Lucio Sestio ^{5, 6} 		Servoscala 			•	Meb	
Giulio Agricola ^{5, 6} 		Servoscala 			•	Meb	
Subaugusta ⁵ 		 +Servoscala 			•	Meb	
Cinecittà ⁵ 		 +piattaforma elevatrice per collegamento banchine +Servoscala 			•	Meb	• PS
Anagnina ^{5, 6} 		 (per collegamento piano strada/atrio stazione) +Servoscala 	•		•	Biglietteria ATAC, Meb	• PS

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

PS Parcheggio di scambio

Dotazioni Stazioni Linea B

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC	Accessibilità a persone con disabilità della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete di vendita	Parcheggio
Rebibbia ⁵ 					•	Meb, Mebit	• PS
Ponte Mammolo ⁵ 	•				• P ₁₀ posti	Biglietteria ATAC, Meb	• PS
S.M. del Soccorso 					•	Meb	• PS
Pietralata 					•	Meb	
Monti Tiburtini 					•	Meb	
Quintiliani 					•	Meb, Mebit	
Tiburtina ⁵ 	•	• ascensore atrio stazione/FS in ristrutturazione 			•	Meb	
Bologna ⁵ 	•				•	Meb	
Policlinico ⁵ 	•				•	Meb	
Castro Pretorio ⁵ 	•				•	Meb	
Termini ⁵ 	•				•	Biglietteria ATAC, Meb	
Cavour ⁵ 		Servoscala 	•		•	Meb	
Colosseo ⁵ 	▼	Servoscala 			•	Meb, Mebit	
Circo Massimo ⁵ 		Servoscala 			•	Meb, Mebit	
Piramide e Piramide FS ⁵ 	•				• P ₁₀ posti	Meb	
Garbatella 	•				•	Meb	
Basilica S. Paolo ⁵ 	•				• P ₁₀ posti	Meb	
Marconi 					•	Meb	
Eur Magliana ⁵ 	•				•	Meb	• PS
Eur Palasport 			 (dir. Rebibbia)		• P ₁₂ posti	Meb, Mebit	
Eur Fermi 			•		• P ₁₂ posti	Biglietteria ATAC, Meb, Mebit	
Laurentina ⁵ 	•				•	Biglietteria ATAC, Meb	• PS

▼ Collegamento atrio – uscita largo Agnesi

Dotazioni Stazioni Linea B-B1

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC	Accessibilità a persone con disabilità della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete di vendita	Parcheggio
Sant'Agnese/Annibaliano ⁵ 	•				•	Meb, Mebit	
Libia ⁵ 	•				•	Meb, Mebit	
Conca d'Oro ⁵ 	•				•	Biglietteria ATAC, Meb	
Jonio ⁵ 	•				•	Meb, Mebit	• PS

Dotazioni Linea C

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC	Accessibilità a persone con disabilità della vista e dell'udito	Accessibilità bici	Rete di vendita	Parcheggio
San Giovanni 	•				•	Meb	
Lodi 	•				•	Meb	
Pigneto 	•				•	Meb	
Malatesta 	•				•	Meb	
Teano 	•				•	Meb	
Gardenie 	•				•	Meb	
Mirti 	•				•	Meb	
Parco di Centocelle 	•				•	Meb	
Alessandrino 	•				•	Meb	
Torre Spaccata 	•				•	Meb	
Torre Maura 	•				•	Meb	
Giardinetti 	•				•	Meb	• PS
Torrenova 					•	Meb	
Torre Angela 					•	Meb	
Torre Gaia 					•	Meb	
Grotte Celoni 	•				•	Meb	• PS
Due Leoni/Fontana Candida 					•	Meb	• PS
Borghesiana 					•	Meb	• PS
Bolognetta 					•	Meb	
Finocchio 					•	Meb	
Graniti 					•	Meb	
Monte Compatri/Pantano 	•				•	Meb	• PS

Legenda



Stazioni accessibili a persone con disabilità motoria

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



Ascensore accessibile

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



Servoscala

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

WC



Sevizio igienico accessibile

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



Accessibilità a persone con disabilità visiva

Presenza negli ambienti di linee guida artificiali e mappe tattili con scritte in rilievo ed in braille.

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



Accessibilità a persone con disabilità uditiva

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

Meb Emittitrici automatiche di biglietti

Macchine emittitrici di alcuni biglietti metrebuses

Mebit Emittitrici automatiche di bit

Macchine emittitrici esclusivamente di bit

PS Parcheggi di scambio

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

Dotazioni Treni	Linea A	Linea B-B1	Linea C
Indicazione percorso e stazioni	•	•	•
Annuncio vocale di prossima fermata	•	•	•
Avvisatore acustico apertura/chiusura porte	•	•	•
Video informativi sul servizio a bordo			•
Indicazione percorso e stazioni	•	•	•

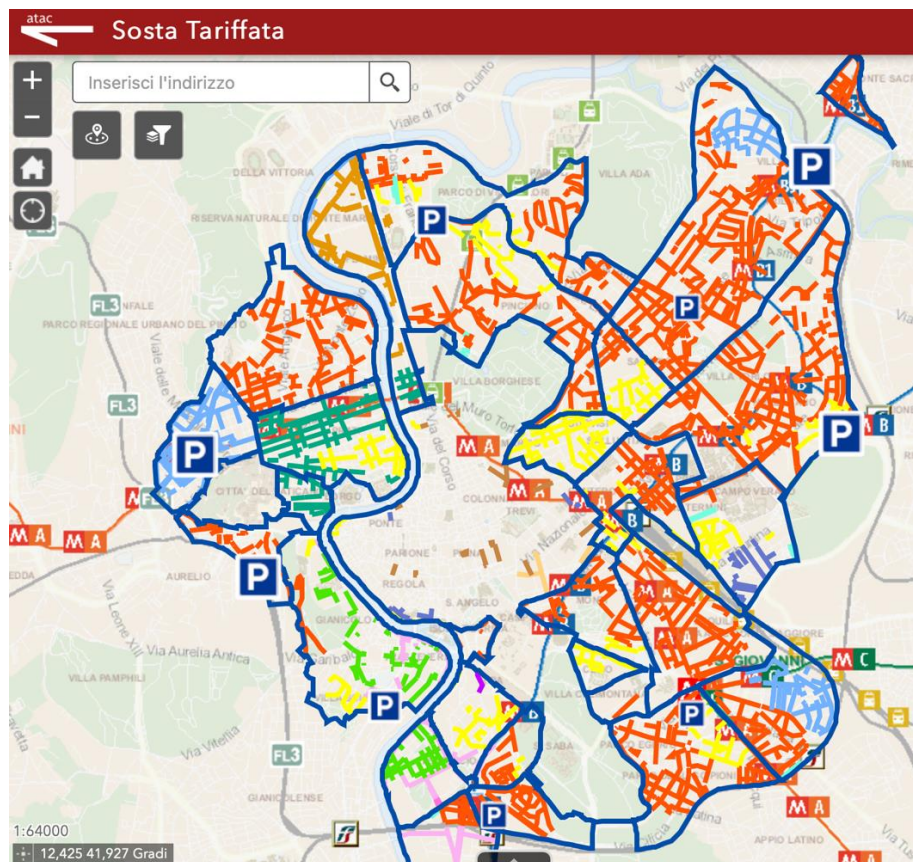
Informazioni fisse in stazione	Linea A	Linea B-B1	Linea C
Mappa delle metro e delle ferrovie metropolitane a Roma	•	•	•
Mappa di Roma città	•	•	•
Mappa stradale della zona limitrofa la stazione con indicazione dei percorsi del trasporto urbano ed extraurbano di superficie	•	•	•
Cartelli informativi delle condizioni di trasporto	•	•	•

[illegible]

richiesta di sosta anche nelle ore notturne (per conoscere gli orari dettagliati per ambito si veda il sito www.atac.roma.it ed il sito www.romamobilita.it per le zone comprese all'interno della ztl).

- Ambiti territoriali a sosta tariffata (n.)	29
- Estensione territoriale (kmq)	39
- Posti auto tariffati	73.599
- Posti a sosta gratuita (max 3 ore) di cui presso gli ospedali	17.562 923
- Parcometri disponibili per sosta tariffata	2.068
- Avvisi di accertamento elevati anno 2020	350.196

Ambiti di pianificazione in cui è applicata la sosta tariffata su strada⁹



⁹ L'ambito di pianificazione Monte Sacro è attivo secondo la delimitazione stabilita dalla Deliberazione di G.C. 186/2013.

3.2.2 Sosta di scambio¹⁰

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

ATAC gestisce 35 parcheggi di scambio presso i quali gli **abbonati Metrebus**, le persone con disabilità e le altre categorie **esenti da pagamento**¹¹ possono usufruire di sosta gratuita negli orari di apertura, ovvero nei giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00 (ad eccezione dei parcheggi multipiano di Anagnina A e C, Anagnina B, Arco di Travertino, Jonio, Laurentina, Magliana, Ostiense, Rebibbia, Cinecittà che sono aperti tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 – 00.15, venerdì e il sabato 05.15-02.15¹² e il parcheggio Pantano, che è aperto tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 – 00.15). Per coloro che non rientrano in tali categorie il parcheggio è tariffato. In caso di aperture particolari delle linee metro, i parcheggi aprono 15 minuti prima della partenza della prima corsa dal capolinea e chiudono 45 minuti dopo la partenza dell'ultima corsa dei treni dai capolinea.

- Impianti di parcheggio	35 ¹³
- Posti auto disponibili	15.042 ¹⁴
- Ingressi/giorno ¹⁵	13.838
di cui abbonati Metrebus e altre categorie esenti	92 %
- Modalità di pagamento	impianti automatizzati, n.41 parcometri

Accessibilità sosta

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

▪ parcheggi riservati generici su strada	2.897
▪ parcheggi riservati nominativi su strada	952
▪ posti riservati nei parcheggi di scambio	334

Parcheggi di scambio	Localizzazione	Posti auto	Posti auto per persone con disabilità	Interscambio con trasporto pubblico
Anagnina	Via Tuscolana	128	6	Metro A e linee di superficie
Anagnina A e C	Via Vincenzo Giudice 45-47-49-51	1.444	35	Metro A e linee di superficie
Anagnina B	Via Otello Stefanini 13-15-17	294	6	Metro A e linee di superficie
Arco di Travertino	Via dell'Arco di Travertino	965	21	Metro A e linee di superficie
Mattia Battistini	Via Lucio II	169	8	Metro A e linee di superficie

¹⁰ I dati strutturali sono aggiornati al 31/12/2020.

¹¹ Le categorie esentate dal pagamento della sosta nei parcheggi di scambio sono individuate dalla Delibera del Consiglio Comunale n.178/00 e succ.mod.

¹² Il prolungamento il venerdì e sabato sera fino alle 02.15 è momentaneamente sospeso a causa delle limitazioni alla circolazione per emergenza Covid.

¹³ Si informa che il parcheggio di scambio "Stazione Tiburtina" è temporaneamente chiuso in quanto utilizzato come area di cantiere per la demolizione della Tangenziale Est.

¹⁴ Di cui n.84 del parcheggio Stazione Tiburtina temporaneamente indisponibili (vedi nota precedente).

¹⁵ Media annua per giorno feriale tipo.

Parcheggi di scambio	Localizzazione	Posti auto	Posti auto per persone con disabilità	Interscambio con trasporto pubblico
Cipro	Via Cipro	278	6	Metro A e linee di superficie
Cinecittà	Via Tuscolana 1568-1570	570	22	Metro A e linee di superficie
Elio Rufino	Via Marco e Marcelliano	132	3	Linee di superficie
Grotte Celoni	Via Casilina	520	12	Metro C e linee di superficie
Jonio	Via Scarpanto	246	6	Metro B1 e linee di superficie
La Celsa	Via Flaminia	121	4	RM-Viterbo e linee di superficie
La Giustiniana	Via Bassano Romano	231	5	FL3 e linee di superficie
La Storta	Via della Storta	478	11	FL3 e linee di superficie
Labaro	Via Flaminia	199	4	RM-Viterbo e linee di superficie
Laurentina	Via F. De' Suppé	1.219	25	Metro B e linee di superficie
Magliana	Via di Val Fiorita - Via Ostiense	1.087	23	Metro B, RM-Lido e linee di superficie
Montebello	Via Flaminia	342	8	RM-Viterbo e linee di superficie
Nomentana	Via Val D'Aosta	156	4	FL1 e linee di superficie
Nuovo Salario	Via Serpentara	220	-	FL1 e linee di superficie
Palmiro Togliatti	Via Palmiro Togliatti (staz. Ponte Mammolo)	419	-	Metro B e linee di superficie
Ponte Mammolo 1	Via delle Messi d'Oro	1.299	18	Metro B e linee di superficie
Ponte Mammolo 2	Via Salvatore Valitutti	261	10	Metro B e linee di superficie
Rebibbia 1	Via Casal de' Pazzi	459	10	Metro B e linee di superficie
S. Maria del Soccorso	Via Tiburtina	558	17	Metro B e linee di superficie
Saxa Rubra	Viale Maurizio Barendson	501	16	RM-Viterbo e linee di superficie
Stazione S. Pietro	Via della Stazione S. Pietro, 52	122	3	FL3, FL5 e linee di superficie
Villa Bonelli	Via della Magliana Nuova	326	5	FL1 e linee di superficie
Vitinia	Via Ostiense	146	4	RM-Lido e linee di superficie
Pantano Multipiano	Via Casilina 341 (Montecompatri)	374	8	Metro C
Pantano a raso 1	Via Casilina	314	8	Metro C
Pantano a raso 2	Via Casilina	156	4	Metro C
Fontana Candida	Via Giarratana	343	7	Metro C
Borghesiana	Via Casilina	324	7	Metro C
Giardinetti	Via Casilina	226	5	Metro C

3.2.3 Sosta parcheggi in struttura o in superficie

Il nuovo contratto di servizio disciplina per il biennio 2020-2021 l'affidamento dei servizi complementari dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata, ma anche dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, che si dividono in attivi, chiusi e in corso di completamento. In totale il numero dei posti auto dei parcheggi in struttura è pari a 1.924, come rappresentati in tabella. Attualmente l'unico parcheggio attivo risulta essere quello di "PARTIGIANI" con 430 posti auto (stalli).

Il parcheggio Partigiani dal 3 agosto 2020 è parzialmente chiuso per lavori di manutenzione straordinaria di competenza di Roma Capitale. Al momento sono disponibili solo i posti auto del settore a raso (n.80 posti auto).

Parcheggi di struttura	Localizzazione	Posti auto	Posti auto per persone con disabilità	Stato
PARTIGIANI	Piazzale Partigiani	430 ¹⁶		Attivo
TRIESTE	Via Chiana 105	430		Chiuso – In adeguamento
METRONIO	Via Magna Grecia 65	450		Chiuso – In adeguamento
EL ALAMEIN	Largo dei Caduti di EL Alamein	138		Chiuso – In adeguamento
ANNIBALIANO	Piazzale Annibaliano	273		In completamento
CONCA D'ORO	Piazza Conca D'Oro	203		In completamento
TOTALE STALLI		1.924		

La sosta nei parcheggi in struttura è soggetta al pagamento di una tariffa oraria e/o giornaliera. Le persone con disabilità possono sostare gratuitamente nell'orario di esercizio, limitatamente ai posti auto loro riservati previa esposizione durante la sosta del contrassegno.

L'orario principale nel quale gli stalli vengono soggetti a tariffazione, è compreso tra le 6:00 e le 23:30 dal lunedì alla domenica.

Il parcheggio "PARTIGIANI" è dotato di impianto di automazione accessi e il pagamento può essere effettuato alle casse automatiche. E' possibile pagare in contanti o mediante POS (bancomat o carta di credito).

3.3 Sicurezza

3.3.1 Servizi di sorveglianza

La sorveglianza è garantita h24 365gg da presidi di vigilanza:

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

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

¹⁶ Di cui disponibili n.80 fino al termine dei lavori da parte di Roma Capitale.

Per garantire la sicurezza del personale e del patrimonio aziendale, inoltre, nelle stazioni della metropolitana MA, MB/MB1 e MC, della Roma-Lido e della tratta urbana della Roma-Viterbo è attivo un sistema di videosorveglianza.

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

3.3.2 Iniziative per la sicurezza

ATAC è fortemente impegnata sul versante della tutela della sicurezza del proprio personale e in particolare di quello impiegato nelle attività di front line.

1282 bus sono dotati di cabine rinforzate. Ai conducenti è stato fornito un telefono cellulare per poter prontamente comunicare con l'azienda anche nei casi di pericolo. Tutte le vetture sono state dotate di allarme silenzioso collegato direttamente con la centrale operativa. Inoltre è stata incrementata la presenza di telecamere su mezzi e lungo le infrastrutture ATAC, sulle quali insistono circa 4.500 telecamere oltre alle 2.000 circa presenti sui nuovi bus.

Capitolo 4 L'attenzione alla qualità

4.1 La rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente

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

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

4.2 Gli indicatori di qualità erogata e programmata

Di seguito sono riportati i consuntivi 2020 e dichiarati gli obiettivi stabiliti dall'Azienda per gli indicatori di qualità erogata previsti all'interno dei Contratti di Servizio stipulati con Roma Capitale nell'ambito del sistema di monitoraggio della qualità erogata (per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo si rimanda al nuovo Portale Amministrazione Trasparente <https://trasparenza.atac.roma.it>, sezione "servizi erogati").

La normativa prevede, infatti, che all'interno della Carta dei Servizi *"al minimo vengano riportati gli indicatori di qualità erogata previsti da Contratto di Servizio, eventualmente integrati con quelli emersi dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori"*. Gli impegni contenuti nella Carta sono coerenti agli standard stabiliti dall'Ente affidante. La Carta può tuttavia essere integrata, laddove possibile e se ritenuto utile, con indicatori di qualità diversi e più significativi per il cittadino-cliente.

Si rappresenta che nell'anno 2020 per gli effetti indotti dall'emergenza sanitaria il monitoraggio di alcune variabili è stato completamente sospeso ovvero le rilevazioni sono state eseguite parzialmente.

4.2.1 Trasporto pubblico locale

4.2.1.1 Affidabilità e tempi di viaggio

Superficie

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁷	NOTE
Regolarità di superficie	Distanziamenti ritenuti regolari rispetto a quelli programmati (%)	80%	61%	<i>I valori di performance 2020 si riferiscono al I trimestre dell'anno</i>
Avarie in linea superficie ¹⁸	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse prodotte (%)	10%	4%	<i>I valori di performance 2020 si riferiscono all'intero anno</i>

¹⁷ Valore medio annuo. Per l'indicatore "Regolarità di superficie" è stato introdotto un nuovo metodo di calcolo, in verifica.

¹⁸ Per queste variabili, a differenza delle altre, il valore indicato come standard va inteso come limite massimo da non superare.

Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁷	NOTE
Avarie in linea metro ¹⁸	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse prodotte (%)	10%	1%	

LINEA A

Regolarità oraria	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	99%	I valori di performance 2020 si riferiscono al I trimestre dell'anno
-------------------	---	-----	-----	--

LINEA B/B1

Regolarità oraria	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	98%	I valori di performance 2020 si riferiscono al I trimestre dell'anno
-------------------	---	-----	-----	--

LINEA C

Regolarità oraria	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	99%	I valori di performance 2020 si riferiscono al I trimestre dell'anno
-------------------	---	-----	-----	--

4.2.1.2 Accessibilità e comfort

Superficie

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁷
Indicatori alfanumerici veicoli superficie ¹⁹	Coerenza delle informazioni visualizzate sugli indicatori di percorso installati sulle vetture, interni ed esterni (punteggio medio)	92%	94%
Illuminazione interna veicoli di superficie ²⁰	Grado di illuminazione interno (punteggio medio normalizzato)	90%	95%
Manutenzione aree di fermata ²⁰	Conservazione e manutenzione della segnaletica orizzontale (punteggio medio normalizzato)	70%	88%
Manutenzione infrastrutture ²⁰	Stato di conservazione dei dispositivi di segregazione dal traffico promiscuo di corsie preferenziali per autobus o della sede di marcia delle linee tram (punteggio medio normalizzato)	70%	88%

Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁷
Ascensori	Funzionamento degli ascensori (%)	96,5%	94%
Funzionamento porte mezzi (portine)	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	99%
Annunciatore di fermata veicoli mezzi	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	100%
Bagni con accesso a gettone	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	86%
Lampade Stazioni	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	90%
Montascale	Disponibilità e funzionamento dei montascale (%)	96,5%	48%
Scale e tappeti mobili	Disponibilità e funzionamento delle scale e tappeti mobili (%)	96,5%	95%

¹⁹ Queste variabili sono valutate in rapporto a un giudizio binario di funzionamento o non funzionamento. Per ogni variabile mensilmente vengono eseguiti una serie di rilievi durante ognuno dei quali vengono assegnati i punteggi binari ai fattori considerati per quella variabile delle diverse unità oggetto di rilevazione. Per ogni mese il punteggio finale si ottiene come media aritmetica dei risultati ottenuti.

²⁰ Queste variabili sono valutate secondo una scala di tipo ordinale. Per ogni variabile mensilmente vengono eseguiti una serie di rilievi 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. Per ogni mese il punteggio finale si ottiene come media aritmetica dei risultati ottenuti

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁷
Tornelli di ingresso	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	97%
Lampade veicoli	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	97%	98%
Aeratori e condizionatori veicoli	Apparati verificati funzionanti rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	100%

4.2.1.3 Pulizia

Superficie

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁸
Pulizia interna ed esterna veicoli di superficie ²⁰	Punteggio medio normalizzato	90%	94%
Pulizia sedili veicoli di superficie ²⁰	Punteggio medio normalizzato	90%	98%
Capolinea ²⁰	Igiene e decoro capolinea (punteggio medio normalizzato)	70%	74%

Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁸
Pulizia stazioni metropolitane ²⁰	Punteggio medio normalizzato	80%	83%
Pulizia treni ²⁰	Pulizia treni (punteggio medio normalizzato)	92%	93%

4.2.1.4 Sicurezza

Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁸
Vigilanza ordinaria metro	Prestazione resa rispetto alla prestazione programmata (%)	90%	100%
Ore di Vigilanza	Ore (h)	500.000 ²¹	520.553,61

LINEA A

Presidio stazioni metropolitana	Turni effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	77%
---------------------------------	--	------	-----

LINEA B/B1

Presidio stazioni metropolitana	Turni effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	70%
---------------------------------	--	------	-----

²¹ Standard introdotto nel 2021, si intende il numero minimo di ore previste salvo cause esogene non imputabili al gestore.

4.2.1.5 Servizi, informazioni alla clientela e controllo evasione tariffaria

Servizi alla clientela

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁸
MEB	Ore di funzionamento rispetto alla corrispondente prestazione limite (%)	95%	99% ²²
Obliteratrici ¹⁹	Funzionalità obliteratrici (punteggio medio)	90%	92%

Informazioni alla clientela

Superficie

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁸
Paline ordinarie e pensiline	Interventi di manutenzione effettuati rispetto a quelli programmati (%)	90%	100%
Paline elettroniche in rete	Paline raggiungibili rispetto a quelle disponibili (%)	90%	100%
Paline elettroniche leggibili	Paline verificate leggibili (%)	90%	100%

Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁸
Display variabili stazioni	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	98%
Diffusione sonora stazioni	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	99%
Tabelle ed avvisi veicoli	Apparati verificati leggibili ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	100%

Controllo evasione tariffaria

Superficie

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁸
Unità controllo ATAC ²³	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	90%	100%
Unità controllo altri gestori ²³	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	90%	96%
Ausiliari del traffico ²³	Turni di presidio degli ausiliari per la sorveglianza delle corsie protette e riservate e delle aree di fermata rispetto a quelli programmati (%)	90%	96%

²² Il valore si riferisce alle ore attese delle MEB attualmente presenti nel territorio.

²³ Per queste variabili i valori di performance 2020 si riferiscono al I trimestre dell'anno.

Metropolitane

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁸
Controllo stazioni ²³	Turni di presidio dei verificatori alle stazioni rispetto a quelli programmati (%)	90%	100%

Nodo Termini

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ¹⁸
Pulizia stazione	Punteggio medio normalizzato	80%	82%
Lampade	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	90%
Display variabili	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	99%
Diffusione sonora	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	100%
Bagni con accesso a gettone	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	92%
Ascensori a disposizione dei passeggeri	Disponibilità degli ascensori (%)	96,5%	97%
Scale e tappeti mobili	Disponibilità delle scale e tappeti mobili (%)	96,5%	98%
Tornelli di ingresso	Apparati verificati accesi e funzionanti rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	100%

4.2.2 Sosta tariffata su strada e sosta di scambio

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020 ²⁴
Funzionamento parcometri	Ore di funzionamento effettive rispetto alle ore attese (%)	95%	100%
Rete di vendita sosta tariffata Punti vendita	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di Acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	100%
Rete di vendita sosta tariffata Dematerializzato	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di Acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	100%
Controllo evasione tariffaria	Turni effettivamente comandati rispetto al minimo atteso (%)	90%	99%
Stato segnaletica orizzontale e verticale Sosta tariffata	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	84%
Stato segnaletica orizzontale e verticale Parcheggi di scambio	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	91%

²⁴ Valore medio annuo.

Indicatore	Unità di Misura	Standard 2020/2021	Performance 2020²⁵
Pulizia parcheggi di scambio Pulizia aree parcheggio	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	94%
Pulizia parcheggi di scambio Pulizia ordinaria locali e servizi igienici	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	98%
Illuminazione parcheggi di scambio	Corpi luminosi conformi rispetto a quelli presenti come dotazione del parcheggio (%)	90%	87%
Accessibilità parcheggi di scambio Barre	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	100%
Accessibilità parcheggi di scambio Ascensori e scale mobili	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	85%
Accessibilità parcheggi di scambio Sistemi di pagamento	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	97%
Attività di vigilanza nei parcheggi di scambio	Turni effettuati rispetto al minimo atteso (%)	90%	93%

²⁵ Valore medio annuo.

4.3 Le segnalazioni degli utenti²⁶

L'analisi puntuale delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami inviati²⁷ dall'utenza ed il loro costante monitoraggio, consentono di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento dei servizi offerti²⁸ e ad attuare le azioni correttive, finalizzate all'incremento della customer satisfaction.

Nel 2020 più della metà delle segnalazioni pervenute (il 53,07%) ha riguardato la tipologia dei "Rimborsi" la cui quota più consistente è stata rappresentata dai "Rimborsi COVID-19" effettuati da ATAC in base alla legge 77/2020 (legge di conversione del DL 34/2020, cosiddetto "Rilancio").

Il Governo infatti ha previsto delle misure di tutela per gli utenti del trasporto pubblico locale a seguito del mancato utilizzo, in tutto o in parte, del titolo di viaggio/abbonamento a causa delle misure di contenimento per la pandemia da COVID-19 (il lockdown di marzo ed aprile 2020) che tutte le aziende di Tpl di Italia hanno dovuto attuare in sede locale.

Consistente anche la richiesta di Supporto e Assistenza, mentre è stata al di sotto del 10% la quota parte relativa ai Reclami (per Regolarità e Comportamento del Personale) in considerazione della notevole riduzione dell'offerta del servizio durante il lockdown e della lenta ripresa nel periodo immediatamente successivo.

Segnalazioni degli utenti per Tipologia – anno 2020

	Pubblica		Incomplete/dati mancanti		Servizi complementari		Totale	
	Totale	%	Totale	%	Totale	%	Totale	%
Rimborsi	16.731	52,62%	35	0,11%	107	0,34%	16.873	53,07%
Supporto e assistenza	8.693	27,34%	56	0,18%	447	1,41%	9.196	28,92%
Reclamo	2.774	8,72%	13	0,04%	22	0,07%	2.809	8,84%
Segnalazioni e proposte	1.880	5,91%	60	0,19%	18	0,06%	1958	6,16%
Richiesta di informazioni	521	1,64%	13	0,04%	210	0,66%	744	2,34%
Altre classificazioni		0,00%	214	0,67%		0,00%	214	0,67%
Totale	30.599	96,24%	391	1,23%	804	2,53%	31.794	100,00%

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

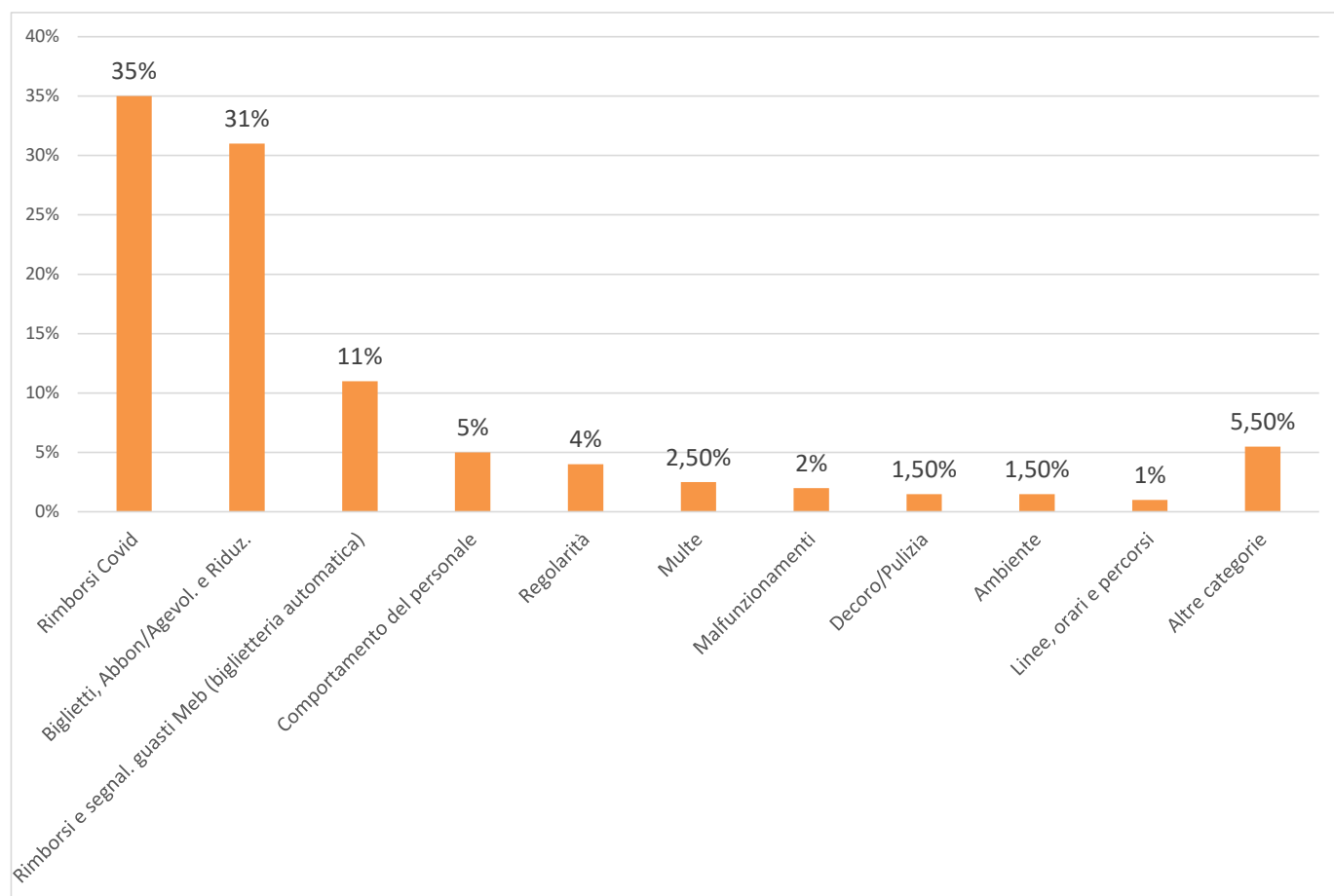
²⁶ L'azienda fa riferimento alla Norma "UNI 10600 - Presentazione e gestione dei reclami nel settore dei Servizi Pubblici", alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi.

Sono state inserite le prime categorie per importanza in termini di numero delle segnalazioni pervenute.

²⁷ L'azienda fa riferimento alla Norma "UNI 10600 - Presentazione e gestione dei reclami nel settore dei Servizi Pubblici", alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi.

²⁸ Per maggiori dettagli sulle modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami si rimanda al par.8.2.

Composizione percentuale delle segnalazioni per Macrocategoria – Anno 2020



4.4 Indagini di customer satisfaction

Il monitoraggio della qualità percepita da utenti e cittadini sui servizi offerti da ATAC viene svolto da Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.²⁹ con il supporto di una società specializzata.

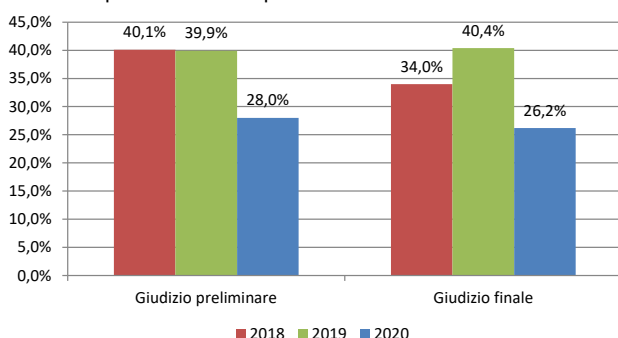
Le indagini hanno come obiettivo la verifica della qualità percepita dagli utenti in relazione ai diversi elementi che gli utilizzatori prendono in considerazione nel processo di valutazione della qualità dei servizi.

Le rilevazioni vengono condotte ogni anno su campioni di utilizzatori del trasporto pubblico e dei servizi alla mobilità privata, ognuno dei quali rappresentativo del suo universo di riferimento. Di seguito si riportano una sintesi delle modalità di realizzazione delle indagini 2020 ed il confronto 2018/2020 della percentuali di utenti soddisfatti.

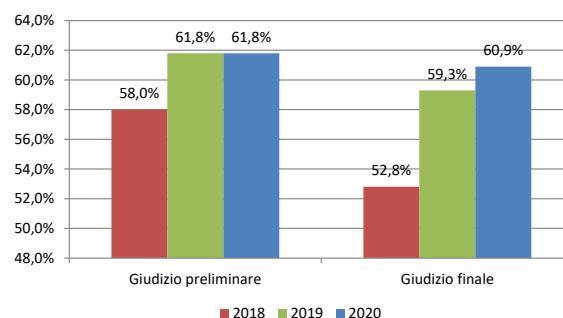
Servizi	Metodologia	Periodi intervista	Numero intervistati
Tpl di superficie ³⁰	interviste face-to-face ad un campione di passeggeri delle linee di superficie del servizio ATAC	sessione unica autunnale (ottobre-novembre 2020)	1.686
Tpl di metropolitana ²⁵	interviste face-to-face ad un campione di passeggeri di tutte le linee metropolitane	sessione unica autunnale (dal 5 al 23 ottobre 2020)	1.715 per la linea A, 1.115 per la linea B, 428 per la linea B1 e 516 per la linea C
Sosta tariffata su strada ²⁵	interviste face-to-face ad un campione di possessori di mezzi privati in procinto di partire o appena arrivati presso il parcheggio	sessione unica autunnale (ottobre-novembre 2020)	808
Sosta di scambio ²⁵	interviste face-to-face ad un campione di utenti del servizio al momento di utilizzo del parcheggio	sessione unica autunnale (settembre-ottobre 2020)	906

Nella lettura dei dati di trend si segnala l'importanza di tenere conto della particolare situazione sanitaria e dei condizionamenti che hanno interessato la rilevazione 2020.

Confronto 2018/2020 della percentuale di utenti molto e soddisfatti per i servizi di superficie



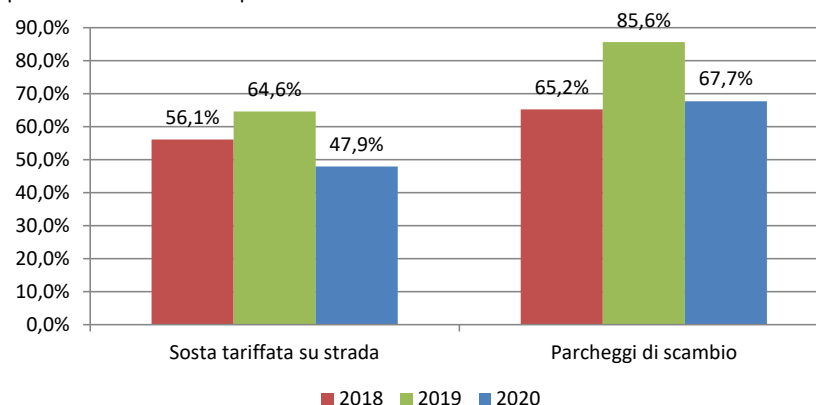
Confronto 2018/2020 della percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi di metropolitana



²⁹ Nel quadro dei contratti di servizio con Roma Capitale.

³⁰ Le indagini 2020, a causa della particolare situazione legata all'emergenza COVID, sono state effettuate in un'unica sessione autunnale.

Confronto 2018/2020 della percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi alla mobilità privata



Nelle tabelle che seguono vengono presentati, per ogni servizio erogato da ATAC, i valori assunti dal CSI³¹ implicito e per ogni macro-fattore i valori assunti dall'ISP³². L'individuazione dei macro-fattori e la loro articolazione in variabili di dettaglio viene verificata presso l'utenza attraverso indagini preliminari (focus group).

Andamento dell'Indice di Customer Satisfaction (CSI) implicito per servizio erogato
Anni 2018-2020

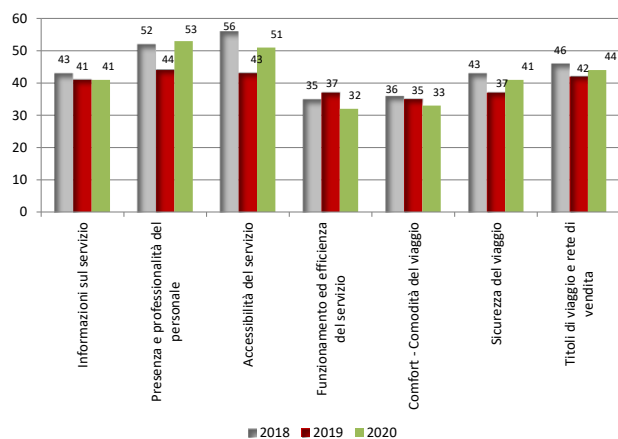
	2018	2019	2020
Tpl di superficie	43	38	44
Tpl di metropolitana	51	55	58
Linea A	52	56	60
Linea B	42	53	53
Linea B1	54	51	58
Linea C	66	60	64
Sosta tariffata su strada	51	52	61 (tariffazione) 50 (parcometri) 60 (segnaletica)
Ausiliari del traffico	56	59	70
Parcheggi di scambio	58	60	67

³¹ Il CSI misura il livello di soddisfazione interiore relativo al servizio nella sua globalità. E' calcolato come media ponderata degli indici di soddisfazione di ciascun indicatore di qualità rilevato, con pesi dati dall'importanza media di ciascun indicatore. Il CSI Implicito assume valori compresi tra 0 e 100.

³² Gli ISP misurano per ciascun indicatore il livello di soddisfazione espresso dagli intervistati. Sono calcolati come media dei giudizi preventivamente quantificati su una scala continua 0 – 100. La quantificazione è realizzata applicando i pesi: Molto = 1, Abbastanza = 0.7, Poco = 0.3, Per niente = 0. Gli indici sono calcolati al netto dei non rispondenti e assumono valori compresi tra 0 e 100.

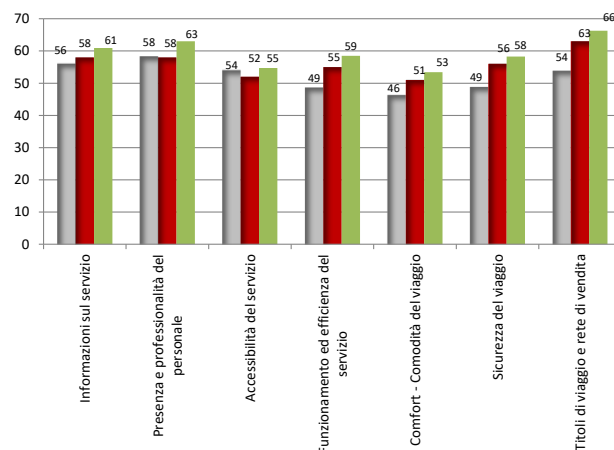
Confronto 2018/2020 degli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori del servizio di Tpl

Tpl di superficie



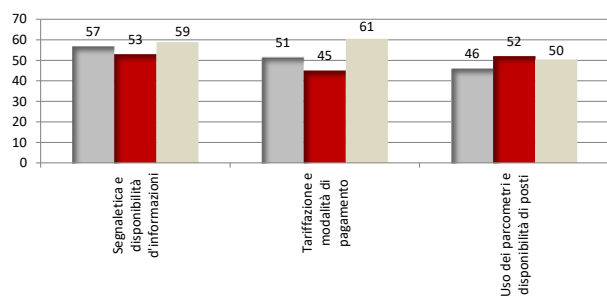
■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

Tpl di metropolitana



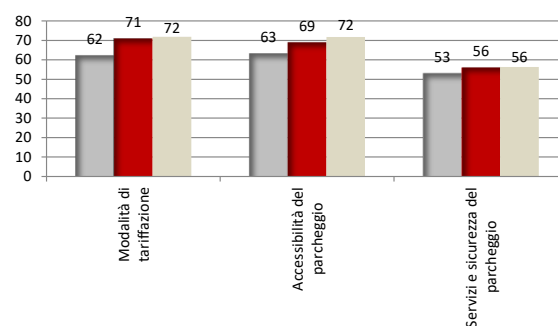
Confronto 2018/2020 degli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori dei servizi alla mobilità privata

Sosta tariffata su strada



■ 2018 ■ 2019 ■ 2020

Parcheggi di scambio



Capitolo 5 La politica per il Sistema di Gestione di ATAC S.p.A.

ATAC ritiene indispensabili per l'erogazione di un Trasporto Pubblico Locale efficiente, affidabile e capace di soddisfare le esigenze della popolazione, tenendo conto dei rapidi e continui mutamenti sociali e territoriali, la qualità dei propri processi e attività, il rispetto e la tutela dell'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori e degli utenti, la tutela del proprio patrimonio, la sicurezza delle informazioni e l'uso attento delle risorse. Per raggiungere tali obiettivi e per garantire il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, delle attività e delle risorse, ATAC ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato che unifica gli aspetti significativi di tutti i sistemi di gestione implementati.

ATAC è costantemente impegnata, in linea con gli obiettivi previsti nei Contratti di Servizio e con il piano industriale:

- all'attenzione verso gli utenti del TPL, i cittadini e i propri clienti, nonché verso tutte le parti interessate;
- a garantire la salute e la sicurezza dei lavoratori e degli utenti;
- a garantire la tutela del patrimonio aziendale, dalle persone, alle informazioni, agli immobili, agli impianti, alla conoscenza organizzativa;
- alla protezione dell'ambiente e all'uso razionale dell'energia;
- al miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dei Sistemi di Gestione.

Nello svolgimento quotidiano delle sue attività, ATAC, si impegna dunque, al rispetto puntuale delle norme ISO adottate: della ISO 9001 per la gestione della qualità, della ISO 14001 per la gestione degli aspetti ambientali e della ISO 27001 per la gestione della sicurezza delle informazioni, nonché al rispetto della legislazione di riferimento in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e degli utenti. In particolare, ATAC vuole:

- utilizzare strumenti ed indicatori idonei per il monitoraggio delle prestazioni in tema di qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni, salute e sicurezza dei lavoratori e degli utenti, uso razionale delle risorse;
- avviare fasi di verifica delle attività e dei risultati ottenuti rispetto alle certificazioni, attraverso il monitoraggio dei Sistemi, in un'ottica di miglioramento continuo;
- sensibilizzare il personale sulle tematiche del Sistema di Gestione Integrato aziendale con gli strumenti e i canali più opportuni in un'ottica di miglioramento continuo dei processi;
- sviluppare le conoscenze e le competenze, attraverso la formazione continua del personale, per il raggiungimento degli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato;
- promuovere le segnalazioni di eventuali criticità riscontrate nell'applicazione del Sistema di Gestione Integrato e dare evidenza delle iniziative intraprese per il contenimento delle criticità e il miglioramento continuo del sistema;
- sottoporre il proprio sistema di gestione integrato alla verifica di un Organismo di Certificazione esterno.

5.1 Qualità

Per la Qualità dei propri servizi, ATAC si impegna a svolgere le proprie attività secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, attraverso l'adozione dei seguenti principi:

- rispettare 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 agli utenti 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.

5.2 Rispetto dell'ambiente e del territorio

Il rispetto e la tutela dell'ambiente e del territorio, il miglioramento degli standard ambientali e di qualità del servizio erogato sono i principi fondanti le attività di ATAC nella consapevolezza che la mobilità urbana rappresenta di per sé l'unica significativa modalità "sostenibile" degli spostamenti cittadini ed in quanto tale rappresenta essa stessa il primo beneficio ambientale. Un trasporto pubblico efficiente, a basso consumo energetico e ridotte emissioni inquinanti, rappresenta la più completa risposta alla domanda sempre crescente di mobilità.

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

5.3 Salute e sicurezza dei lavoratori e degli utenti

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.

Si impegna altresì alla continua attenzione ai comportamenti individuali delle proprie risorse, per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, favorendo la crescita della 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 ed 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.

Sicurezza degli utenti. L'Azienda è impegnata:

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

5.4 Tutela del patrimonio

Per ATAC il personale aziendale rappresenta l'asset primario, per il quale l'azienda si impegna al fine di accrescere e tutelare il valore, nelle seguenti principali missioni:

- tenere alto il livello di fiducia tra Società e dipendenti;
- valorizzare le persone e le professionalità, garantendo la compatibilità qualitativa e quantitativa delle risorse con gli obiettivi aziendali;
- definire e realizzare iniziative di *welfare* nell'ottica di promuovere il benessere dei lavoratori e delle loro sfere familiari.

Oltre al patrimonio umano, ATAC garantisce la disponibilità e l'efficienza tecnica e di sicurezza delle infrastrutture, degli impianti, dei fabbricati e delle opere civili, nel rispetto delle normative in materia e dei parametri previsti nei Contratti di Servizio.

L'organizzazione si impegna a garantire la progettazione e la realizzazione degli interventi per lo sviluppo, il potenziamento, l'ammodernamento, la ristrutturazione, l'innovazione tecnologica, nonché l'adeguamento alle normative delle infrastrutture a supporto dei mezzi di trasporto.

5.5 Sicurezza delle informazioni

ATAC considera il patrimonio informativo un asset strategico indispensabile per l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente" e per garantire un adeguato livello di sicurezza e di governance delle informazioni e dei sistemi informativi, ha implementato un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni conforme alla norma UNI EN ISO/IEC 27001. Pertanto, ATAC si impegna a svolgere le attività che rientrano nell'ambito del SGSI nel rispetto dei requisiti dello standard ISO 27001 e nel rispetto delle migliori best practices, assicurando:

- tutte le azioni necessarie per perseguire obiettivi di sicurezza congrui con il livello di classificazione delle Informazioni aziendali e di criticità degli asset a supporto del loro trattamento, 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 delle informazioni, fornendo l'accesso alle risorse informative con tempi e modalità in linea con le esigenze delle attività aziendali
 - Access Control, impiegando meccanismi che, accertando preventivamente l'autenticità degli individui, forniscono l'appropriato livello di accesso alle informazioni o agli asset aziendali.
 - Non Ripudio, garantendo che l'accesso e il trattamento delle informazioni avvengano senza la possibilità di rinnegare le operazioni effettuate in termini di ricezione, trasmissione, trasporto, consegna, creazione, modifica e cancellazione delle informazioni;
 - Privacy, garantendo la protezione dei dati classificati come personali;
- L'esecuzione sistematica dell'analisi e della gestione dei rischi impattanti la sicurezza delle informazioni, in conformità alle policy ed ai modelli aziendali, per identificare i controlli necessari da adottare, anche in riferimento al continuo evolversi del quadro esterno delle minacce;
- Il monitoraggio a livello aziendale dello stato della sicurezza delle informazioni e dei sistemi ICT e del livello di conformità al sistema di regole interne, agli eventuali vincoli di legge e agli standard di riferimento;
- 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;
- La definizione di appropriate regole comportamentali e dei principi di utilizzo delle dotazioni informatiche e degli strumenti di lavoro;
- La promozione e attuazione dei piani di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza delle informazioni.

5.6 Uso razionale dell'energia

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

Capitolo 6 Il sistema di tariffazione e le modalità di acquisto

6.1 Trasporto pubblico

6.1.1 Il sistema Metrebus

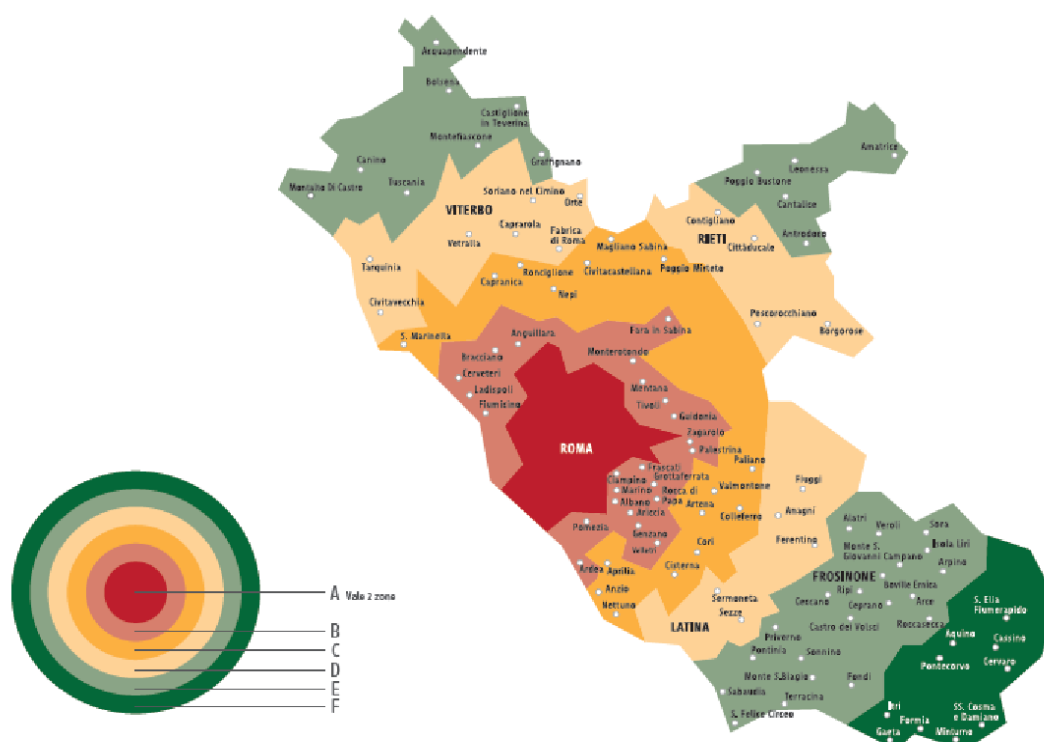
A Roma e nel Lazio è in vigore il sistema tariffario integrato Metrebus che rende possibile l'uso di diverse modalità di trasporto pubblico, sia su gomma che su ferro, con un unico titolo di viaggio.

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

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

Le tariffe sono crescenti all'aumentare delle zone attraversate.

zone del Sistema Metrebus Lazio



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

Tutti i titoli Metrebus Roma (zona A) sono validi sull'intera rete del Trasporto Pubblico Locale di Roma Capitale (autobus, tram, filobus e metropolitana, compreso l'intero percorso delle linee 520 e 720 che collegano Roma

all'aeroporto di Ciampino); Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo) all'interno del territorio di Roma Capitale. Non sono validi sui collegamenti speciali Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino aeroporto e sul collegamento Trenitalia No Stop Roma Termini-Fiumicino aeroporto.

I titoli Metrebus Lazio si differenziano in:

- *"Inclusa Roma"*: possono essere utilizzati all'interno delle zone acquistate (la zona A – che corrisponde al territorio di Roma Capitale – nel computo delle zone da acquistare equivale al costo di 2 zone - esempio: per acquistare il titolo per le zone A e B va considerato l'importo per 3 zone) ed indicate sul titolo stesso sull'intera rete del Trasporto Pubblico di Roma Capitale (autobus, filobus, tram e metropolitana), sulle linee Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe, Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti) e servizio urbano locale in convenzione qualora acquistato. Sono validi sull'intero percorso delle linee 520 e 720 che collegano Roma con l'aeroporto di Ciampino. Sono esclusi il collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.
- *"esclusa Roma"*: possono essere utilizzati all'interno delle zone acquistate ed indicate sul titolo stesso sulle linee extraurbane Cotral, sulle ferrovie regionali (Trenitalia solo II classe e Roma-Viterbo tratta extraurbana) e servizio urbano locale in convenzione qualora acquistato. Sono esclusi il collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto e il collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

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

6.1.2 Tariffe, gratuità, agevolazioni

Tutte le informazioni aggiornate su tariffe, gratuità, agevolazioni e modalità di acquisto dei titoli di viaggio sono disponibili al seguente link: <https://www.atac.roma.it/biglietti-e-abbonamenti>.

6.1.3 Canali di vendita

Di seguito i principali canali di vendita per la reperibilità dei titoli di viaggio:

- **biglietterie ATAC**: 12 collocate all'interno delle stazioni delle metropolitane e 2 ai capilinea delle ferrovie regionali (Roma/Lido e Roma/Viterbo) che offrono l'intera gamma di servizi di bigliettazione, di assistenza alla clientela e rilascio delle agevolazioni tariffarie Metrebus Roma e Lazio (*esclusa Spagna*), nonché la vendita di titoli della sosta e turistici;
- **biglietterie ATAC**: 27 collocate sulle direttrici Roma/Lido e Roma/Viterbo che rappresentano presidi di vendita per biglietti e abbonamenti ordinari, mensili e annuali.
- **Rivendite autorizzate**: circa 2.700 punti vendita (giornalai, bar, tabaccherie, ecc.) presenti sul territorio di Roma Capitale e Città Metropolitana di Roma, di cui circa 1.200 punti vendita dotati di apparecchiature per la vendita/ricarica di titoli elettronici (biglietti e abbonamenti);
- **MEB** (emettitrici automatiche): 312 macchine collocate in tutte le stazioni delle linee metropolitane, presso alcune fermate di superficie³³, in alcune stazioni delle linee ferroviarie: Roma/Lido e Roma/Viterbo: Cristoforo Colombo, Castel Fusano, Stella Polare, Lido Centro, Lido Nord, Ostia Antica, Acilia, Casal Bernocchi, Vitinia, Tor di Valle (Roma-Lido); Montebello, La Giustiniana, Prima Porta, La Celsa, Labaro,

³³ Le MEB sono presenti anche presso: L. Preneste, P. dei Gerani, V.le Palmiro Togliatti, Largo Chigi, V. delle Belle Arti, L. Pugliese, Via Conca D'Oro, P. dei Cinquecento (4), V. Monte Savello, P.za di Cinecittà, P. Zama, L.go di Torre Argentina (Feltrinelli), Via Giolitti, P. Venezia (2), Via Paola, P. di Porta Pia, P.le Clodio, Policlinico Gemelli, P. Risorgimento, Casaletto Capolinea Tram linea 8, P. dei Partigiani, P.le Nervi, P. Istria, Tor Vergata, P. dell'Agricoltura, P.za Giureconsulti, P. del Verano, Via del Teatro Marcello 30, P.le Flavio Biondo (Staz. Trastevere), P.le della Stazione Tiburtina, P. Cavour, P. Mancini, Camping Aurelia, P. di Porta Maggiore.

Centro Rai, Saxa Rubra, Grottarossa, Due Ponti, Tor di Quinto, Acqua Acetosa, Euclide, Flaminio (Roma-Viterbo tratta urbana);

- **MEBIT** (emettitrici automatiche esclusivamente di Biglietti Integrati a Tempo): 20 macchine, di cui 6 collocate all'interno di spazi chiusi (es. Il Municipio, Ufficio Anagrafe, Sheraton Hotel, P. Regionale, Casa dell'Aviatore, Fiera di Roma, ecc.), e 14 collocate in alcune stazioni della metropolitana e delle ferrovie: Rebibbia, Quintiliani, Circo Massimo, Colosseo Eur Palasport, Eur Fermi, Sant'Agnese/Annibaliano, Libia, Conca d'Oro e Jonio (Linea B-B1), Centocelle (Linea C), Monte Antenne, Campi Sportivi (Roma-Viterbo tratta urbana);
- **MEBIT che emettono titoli ferroviari a tratta tariffaria**: 6 presenti in alcune stazioni della ferrovia Roma-Viterbo: Viterbo, S. Oreste, Rignano Flaminio, Morlupo, Riano;
- **EMV (Tap&Go)** tornelli di ingresso di metro e ferrovie che sono stati abilitati anche al pagamento del BIT e il Roma 24h con carta di credito/debito contactless (con addebito della miglior tariffa e possibilità di continuare il viaggio sulle linee bus e tram nell'ambito dei 100 minuti di validità del biglietto);
Possibilità di passare i varchi con carta bancaria su cui è stato **caricato un abbonamento mensile ordinario** Metrebus Roma acquistato online sul sito di Atac;
- **SMS&GO** - i clienti TIM, Vodafone e WINDTRE possono acquistare un biglietto BIT100 con un semplice SMS con addebito diretto sul credito telefonico.
Aprendo l'app Messaggi sullo smartphone è necessario comporre un SMS con scritto la parola chiave "BIT" e inviarlo al numero di Atac 48018
- **Parcometri Pay&Go**: circa 2.100 colonnine abilitate alla vendita di abbonamenti mensili e annuali ordinari, con pagamento con carta di credito e carta prepagata;
- **App Bipiù**: è possibile acquistare i titoli Bit, Roma 24h, 48h, 72h, l'abbonamento mensile personale, l'abbonamento annuale (solo su app MyCicero) direttamente dal proprio smartphone;
- **Web Load** (ricarica online sul sito <https://www.atac.roma.it>): ATAC offre un servizio che permette di ricaricare online gli abbonamenti ordinari Metrebus Roma e Lazio sui supporti elettronici e nella pagina dedicata è Roma Tourist Card: è possibile acquistare i titoli turistici Roma 24h, 48h e 72h, Carta settimanale (CIS), con ritiro presso le biglietterie aziendali.
- **Grandi Clienti**, dedicato ad Aziende ed Enti Pubblici per l'acquisto di abbonamenti annuali per i propri dipendenti e a Tour Operator, Agenzie ed Organizzatori di grandi eventi che necessitano di acquistare lotti predefiniti di titoli di viaggio per finalità turistiche, congressuali, fieristiche e religiose;
- **ATM** - sportelli bancomat Unicredit: circa 1.100 sportelli bancomat Unicredit di Roma e Città Metropolitana di Roma consentono ai titolari della Metrebus Card di ricaricare l'abbonamento annuale ordinario da 250 euro, l'abbonamento mensile ordinario da 35 euro e l'abbonamento mensile impersonale da 53 euro. L'operazione è gratuita con qualsiasi carta bancomat, di qualsiasi istituto di credito.

Maggiori dettagli sulla localizzazione, gli orari e i giorni di apertura dei punti vendita sono disponibili al seguente link: <https://www.atac.roma.it/biglietti-e-abbonamenti>.

6.2 Servizi complementari

6.2.1 Sosta tariffata su strada

Tutte le informazioni sulle tariffe, sulle esenzioni e sulle modalità di pagamento della sosta su strada sono disponibili al seguente link: <https://www.atac.roma.it/utility/atac-sosta>.

6.2.2 Sosta di scambio

Tutte le informazioni tariffe, sulle tariffe, sulle esenzioni e sulle modalità di pagamento nei parcheggi di scambio sono disponibili al seguente link: <https://www.atac.roma.it/utility/atac-sosta>.

Capitolo 7 Comunicazione e informazione

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

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

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

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

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

- le pagine web sullo stato della rete e dei servizi in tempo reale all'interno del sito www.atac.roma.it;
- i **canali social ufficiali** di ATAC: *Twitter@InfoATAC* (<https://mobile.twitter.com/InfoATAC>) *Whatsapp* (inviando un breve messaggio di testo al numero 335 1990679) e *Telegram* ([telegram.me/infoATAC](https://t.me/infoATAC)) per ricevere e/o consultare le informazioni sullo stato della rete e dei servizi in tempo reale; la social media policy è disponibile al link <https://www.atac.roma.it/social-media-policy>
- i **sistemi di diffusione sonora** presenti a bordo di 1044 bus della nuova flotta di superficie, nelle stazioni delle metropolitane, nelle stazioni della Roma-Lido, nelle stazioni della tratta urbana della Roma-Viterbo;
- **alcune paline elettroniche** con display a messaggio variabile collocate presso alcune fermate della rete di superficie e della ferrovia regionale Roma-Giardinetti (palinsesto gestito da Roma Servizi per la Mobilità);
- **display** collocati alle entrate delle stazioni metro A-B/B1; presso tutte le banchine delle stazioni metropolitane, della ferrovia Roma-Lido, della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo e, ove disponibili, delle ferrovie Roma-Giardinetti e della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo;
- i **monitor informativi** sulle banchine e a bordo dei treni della linea C della metropolitana;
- **depliant e volantini informativi** che vengono diffusi nelle aree territoriali interessate in concomitanza con un intervento di razionalizzazione della rete.

7.3 Nucleo Operativo sul territorio

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

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

7.4 Altri canali di informazione e comunicazione

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

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

Capitolo 8 Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni

8.1 Rapporto con le Associazioni dei cittadini-utenti - Conciliazione Paritetica

L'azienda, che attualmente opera in concordato preventivo in continuità, stante lo stato di emergenza ancora in essere dovuto alla pandemia, conferma tuttavia la volontà di attuare iniziative innovative e sfidanti in relazione al servizio erogato e volte alla soddisfazione del cittadino utente.

In merito a ciò Atac si impegna a definire, in accordo con l'Azionista Unico Roma Capitale e alle Associazioni che hanno condiviso la presente Carta della Qualità dei Servizi, i contenuti di una procedura sperimentale di conciliazione paritetica al fine di renderla operativa con l'entrata in vigore della Carta 2022. I tavoli di confronto per la realizzazione della Carta saranno attivati a partire dalla prima decade di febbraio 2022.

8.2 Il processo di gestione delle segnalazioni

8.2.1 Supporto e Assistenza, Segnalazioni e Reclami

Le modalità con cui l'utente può entrare in contatto con ATAC sono le seguenti:

-  "ATAC Risponde", nella home page del sito aziendale www.atac.roma.it
Un canale di comunicazione diretto con ATAC. Registrandosi e compilando il form ogni utente può richiedere supporto e assistenza o inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti sui servizi aziendali.
- PEC Posta Elettronica Certificata - protocollo@cert2.atac.roma.it

Per rendere più agevole il contatto con ATAC, cercando al contempo di favorire un approccio "self service" per la ricerca delle informazioni più importati da parte dell'utente, il web form da compilare è stato aggiornato con l'inserimento, in corrispondenza delle categorie di segnalazione più ricorrenti, di pop up informativi che forniscono le notizie di base ed i dettagli più rilevanti per ogni categoria. Oltre ai pop up, sono presenti dei link di rimando a delle sezioni dedicate del sito aziendale, che compaiono sempre quando l'utente clicca su un determinato tema, affinché possa trovare da subito le informazioni che cerca e di cui ha bisogno senza fare una segnalazione ed attendere una risposta.

Il riscontro alle segnalazioni è previsto entro 30 giorni dalla data di invio.

L'intero processo viene gestito, per quanto attiene la riservatezza e il trattamento dei dati, in osservanza della normativa prevista dal Regolamento UE GDPR 2016/679.

8.2.2 Rimborsi previsti e assistenza per malfunzionamenti

Nella sezione 'ATAC Risponde' del sito, tramite la compilazione del web form, selezionando la categoria "Rimborsi Segnalazioni Guasti MEB/Guasti Parcometri" l'utente può presentare richiesta di rimborso in caso di

malfunzionamento, in fase di acquisto di un titolo di viaggio o sosta, della Macchina Emittitrice di biglietti (Meb) o del Parcometro.

E' necessario che l'utente compili tutti i campi previsti del form in modo tale da ricevere, a seguito delle verifiche tecniche regolate, l'esito della richiesta: di accoglimento (con il relativo rimborso) o di diniego.

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

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

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

8.3.1 Trasporto pubblico

Per il trasporto di superficie e le linee di metropolitana sono state stipulate apposite polizze assicurative - per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose (nell'accezione di indumenti ed oggetti di comune uso personale, esclusi preziosi e valori) o animali durante il viaggio - i cui massimali di garanzia previsti per il **2021** sono di seguito riportati.

	MASSIMALI DI GARANZIA
Polizza RCA Autobus e Filobus	€32.000.000,00
Polizza RCT Tram	€30.000.000,00
Polizza RCT Metro A, B e B1	€70.000.000,00
Polizza RCT Metro C	€70.000.000,00

Per ricevere informazioni relative a sinistri che hanno coinvolto mezzi di superficie 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 il 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 – Viale delle Mura Portuensi, 33 – 00153 Roma:

- sportello di ricevimento: previo appuntamento con il liquidatore competente, nei giorni di martedì e giovedì: mattina 9.00 – 13.00, pomeriggio 14.30 – 16.00;
- telefono **06 585691** lun.- giov. 9.00 – 13.00;
- fax **06 5811595**;
- PEC: 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, dovrà essere inviata la fotocopia della card e l'originale dello scontrino di acquisto dell'abbonamento (in caso di abbonamento scaduto al momento della denuncia) o la fotocopia dello scontrino stesso (in caso di abbonamento in corso);
- targa del veicolo ATAC e/o numero identificativo del mezzo;
- numero della linea;
- nome e cognome del conducente o numero di matricola;
- eventuale verbale della polizia municipale contenente tutte le informazioni che consentono di identificare il mezzo, la linea ed il conducente;
- eventuale referto di Pronto Soccorso.

8.3.2 Parcheggi di scambio

Per rischi che possono occorrere a cose e persone nei parcheggi di scambio, presso le stazioni metro, i capolinea e/o le fermate di bus e tram - fatti salvi i danni cagionati da terzi e accertata eventuale responsabilità - è attiva la polizza di Responsabilità Civile Generale (RCG).

MASSIMALI DI GARANZIA

Parcheggi di Scambio Polizza RC Generale	€10.000.000,00
--	----------------

Per eventuali richieste di risarcimento danni il cittadino può scrivere all'indirizzo pec: protocollo@cert2.atac.roma.it e/o adir@pec.it o contattare telefonicamente ATAC S.p.A. – Unità Organizzativa Servizi Assicurativi al numero 06 46952400 lunedì e giovedì, dalle 09.00 alle 13.00, per ricevere informazioni in merito.

8.4 Contestazione sanzioni

8.4.1 Trasporto pubblico

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto, qualora fossero sprovvisti di idoneo titolo di viaggio, sono accertate e contestate ai sensi della legge 24 novembre 1981, n. 689 "Modifiche al sistema penale" dal personale ATAC a ciò espressamente incaricato (per maggiori approfondimenti si rimanda all'Appendice A); il trasgressore è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria, oltre al pagamento del prezzo del biglietto per il viaggio effettuato e da effettuare ed alle spese procedurali e postali, se applicabili. Nel dettaglio:

- l'importo della sanzione è ridotto del 50% se pagato entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione. In tal caso l'importo è pari a € 50,00, oltre € 3,40 per le spese di procedimento ed € 1,50 per l'importo del biglietto, per un importo totale di € 54,90;
- l'importo della sanzione è in misura piena se il pagamento avviene tra sei e sessanta giorni dalla data di contestazione o notificazione. In tal caso l'importo della sanzione è pari ad € 100,00, oltre € 3,40 per le spese di procedimento ed € 1,50 per l'importo del biglietto, per un importo totale di € 104,90;
- Il viaggiatore, in caso di mancata esibizione di idoneo titolo di viaggio, ai sensi della legge n.96 del 21.06.2017, art. 48 comma 11bis, può richiedere di annullare la sanzione comminata se dimostra il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento.

Le modalità per presentare la richiesta di annullamento della sanzione sono riportate sul sito di ATAC www.atac.roma.it.

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

- a. Tramite POS mobile se in dotazione al personale ATAC;
- b. agli sportelli di Poste Italiane, mediante versamento su c.c.p. n. 83922013, intestato ad ATAC S.p.A., Sanzioni Amministrative, via Prenestina 45, 00176 Roma;
- c. in banca, mediante bonifico bancario cod. IBAN: *IT39K0760103200000083922013*;
- d. accedendo al portale multe (<http://pagomulte.atac.roma.it>), scegliendo tra le varie modalità di pagamento (carta di credito o conto corrente Unicredit);
- e. accedendo al portale *Pagomulte con pagoPA* dalla home del sito internet di ATAC S.p.A. In tal caso, oltre al numero ed il cognome presenti sul verbale di accertamento occorre inserire un indirizzo email che verrà utilizzato dal nostro sistema per inviare l'avviso di pagamento, le comunicazioni ed un link al modulo wisp di pagoPa per il pagamento tramite carte di credito, satispay, postepay o bonifico bancario. L'avviso di pagamento ricevuto può essere usato anche per il pagamento presso le tabaccherie (sisal e lottomatica) o presso gli uffici postali.

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

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

Il soggetto che ha subito la sanzione ha, comunque, la facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna o notifica del verbale di violazione, di far pervenire scritto difensivo unitamente ad una copia del verbale di contestazione, copia

di un documento in corso di validità e copia di un abbonamento nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento, su carta semplice a ATAC S.p.A. con sede in via Prenestina 45 - 00176 Roma, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) al seguente indirizzo : protocollo@cert2.atac.roma.it.

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

In caso di accoglimento del ricorso, non vi è alcuna necessità, da parte di ATAC, di darne comunicazione all'utente.

Ordinanza di Ingiunzione

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

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

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

Cartella Esattoriale

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

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

- Se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione amministrativa già pagata, si consiglia di verificare la data del pagamento e la cifra pagata. Nel caso di incongruenze si prega di effettuare la segnalazione ad ATAC S.p.A. con sede in via Prenestina 45 - 00176 Roma, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, o presso l'indirizzo mail sanzioni@atac.roma.it o via PEC all'indirizzo protocollo@cert2.atac.roma.it.
- Nel caso in cui il pagamento sia stato effettuato nei termini e per l'importo esatto, si potrà inviare sempre ad ATAC, anche a mezzo PEC, una nota esplicativa, la fotocopia della cartella di pagamento, la fotocopia del pagamento fronte/retro e la fotocopia di un documento di identità. L'ufficio competente provvederà al discarico, comunicandolo all'interessato.
- Se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione amministrativa per la quale si è già presentato ricorso all'Autorità competente, si consiglia anzitutto di verificare se il ricorso sia stato presentato nei termini di legge e non sia pervenuta una sentenza del Giudice di Pace. In questo caso occorre inviare ad ATAC, anche mezzo PEC, una nota esplicativa, corredata della copia del ricorso e/o

copia della sentenza, la copia della cartella e la copia di un documento di identità. L'Ufficio effettuerà le necessarie verifiche e adotterà i provvedimenti conseguenti, comunicandoli all'interessato.

- Se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione notificata più di cinque anni fa è utile sapere che la prescrizione opera, su istanza dell'interessato qualora la cartella venga notificata oltre i cinque anni dalla notifica dell'ordinanza di ingiunzione. L'istanza può essere inviata ad ATAC, anche a mezzo PEC, corredata della cartella esattoriale, completa di busta con timbro postale e codice raccomandata, copia di un documento di identità e ricorso di merito.

Dove e come ricorrere

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

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

8.4.2 Sosta tariffata su strada

Sanzione amministrativa

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

Con raccomandata

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

Personalmente:

1. presso gli sportelli di **Æqua Roma S.p.A, siti in via Ostiense 131/T (prenotando un appuntamento).**
2. Giudice di Pace in Via Teulada 28/40 00195 Roma
3. tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it.

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

8.5 Oggetti smarriti

8.5.1 Superficie

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

Il ritiro avviene presso il seguente ufficio:

Reparto Oggetti Rinvenuti

Circonvallazione Ostiense, 191 - 00154

tel. 06 67693214 – fax 06 67693219

e-mail: oggettismarriti@comune.roma.it

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

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

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

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

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

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

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

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

I versamenti possono essere effettuati secondo le seguenti modalità:

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

Nella causale si dovrà indicare:

- il numero di centro di costo: E.3.05.8000.01RD.0PM N.653/2011;
- il motivo del versamento: Ritiro Oggetti Rinvenuti Reperto n. ____/____;
- la dicitura: POLIZIA ROMA CAPITALE.

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

Chi ritira l'oggetto deve pagare:

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

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

8.5.2 Metropolitane

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

Metro linea A - Ufficio Logistica:

Stazione Giulio Agricola

tel. 06 46957068

e-mail: oggettismarriti.metroA@atac.roma.it

L'orario di apertura al pubblico è dalle 10:30 alle 12.30 il lunedì, mercoledì, venerdì.

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

Metro linea B - Ufficio Logistica:

Stazione Piramide

tel. 06 46958164 – 06 46958165

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

8.6 Sciopero

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

Appendice A

Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi

Trasporto pubblico (superficie, metropolitana e ferrovie gestite da ATAC)

TITOLO I – Disposizioni Generali

ARTICOLO	COMMA
Articolo 1 - Obblighi delle Società di trasporto pubblico e recepimento integrale da parte di ATAC	1.1 Obbligo del Trasporto In linea con quanto previsto per le Società che gestiscono il servizio di trasporto, ATAC esegue, sulle linee esercitate, alle condizioni e ai prezzi in vigore, il trasporto delle persone quando non ostino circostanze straordinarie di forza maggiore. 1.2 Pubblicazione degli orari: notizie utili agli utenti ATAC espone presso gli impianti di fermata l'indirizzo web e i canali "social" da contattare per ottenere informazioni anche relative agli orari, compresi gli interscambi con i servizi extraurbani automobilistici e ferroviari. Presso le fermate dotate di pensilina sono affisse informazioni sulla rete del trasporto pubblico, tramite mappe della rete e informazioni sui titoli di viaggio. Nell'atrio di ciascuna stazione delle linee di metropolitane sono presenti le seguenti informazioni: condizioni di trasporto, mappa schematica della rete su ferro, mappa della rete di Tpl della città, mappa della zona di stazione, dove siano riportate le fermate dei servizi di superficie e informazioni sui titoli di viaggio. 1.3 Obbligatorietà delle condizioni Le presenti condizioni devono essere applicate in ogni loro parte. Qualunque deroga ad esse è nulla di pieno diritto.
Articolo 2 - Modo di esecuzione dei trasporti: limitazioni per l'ammissione degli utenti a bordo dei treni o dei bus	Possono essere stabilite particolari estensioni o limitazioni di ammissione su determinati bus o treni per determinate tratte o collegamenti non incluse nel sistema integrato tariffario.
Articolo 3 - Prescrizioni per l'uso delle vetture: posti riservati alle persone con disabilità	Il viaggiatore che prende posto nelle vetture non può occupare più di un posto a sedere. Alcuni posti espressamente segnalati con apposita targa-avviso sono riservati a particolari categorie; in questo caso il viaggiatore può occupare detti posti ma è tenuto a lasciarli liberi in presenza di soggetti rientranti nelle categorie indicate.

TITOLO II – Comportamento degli utenti e del pubblico in genere

ARTICOLO	COMMA
Articolo 4 - Prescrizioni, obblighi e divieti	4.1 Osservanza delle prescrizioni e disposizioni Chiunque utilizza le linee di superficie, del servizio metropolitano e ferroviario è obbligato ad osservare tutte le prescrizioni relative all'uso delle medesime ed è tenuto in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni di ATAC e del personale per quanto concerne sia la regolarità amministrativa e funzionale, che l'ordine e la sicurezza dell'esercizio. In caso di violazione di tale disposizione e salvo quanto previsto nei successivi articoli, i trasgressori sono soggetti ad una sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00. Gli utenti devono, inoltre, usare le precauzioni necessarie a vigilare sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che hanno sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose. ATAC non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme di cui sopra (art. 17, D.P.R. 753/80).
	4.2 Osservanza degli obblighi e divieti Nei servizi di pubblico trasporto nei quali, in relazione alle peculiarità del sistema, per la realizzazione del trasporto risulti necessaria la collaborazione attiva degli utenti, questi ultimi devono strettamente uniformarsi agli obblighi ed ai divieti resi manifesti con appositi avvisi. Devono, comunque, comportarsi in modo da non arrecare pericoli o danni a sé e ad altri, né causare disturbo con comportamenti o mediante l'utilizzo di specifici strumenti. I trasgressori agli obblighi ed ai divieti di cui al presente punto sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00 (art. 18, D.P.R. 753/80).
Articolo 5 - Divieto di accesso nelle aree e loro dipendenze e nei veicoli in sosta.	Alle persone estranee al servizio è proibito introdursi nelle aree, recinti e loro dipendenze, nonché all'interno dei veicoli e dei treni in sosta nei depositi. I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 10,00 a euro 30,00. È fatto divieto di accedere nelle aree delle stazioni ferroviarie e metropolitane delimitate da tornelli, varchi e/o altri accessi controllati, senza valido titolo di viaggio. L'accesso e la sosta non autorizzati in determinate aree, recinti ed impianti, segnalati con appositi cartelli di divieto e stabiliti dagli organi regionali, sono puniti con l'ammenda da euro 51,00 a euro 258,00 e con l'arresto fino a due mesi. L'apposizione dei cartelli di cui al comma precedente deve essere effettuata previo nulla osta dell'Autorità Giudiziaria competente per territorio (art. 19, D.P.R. 753/80).

Articolo 6 - Divieto di attraversamento binari	Nelle stazioni ferroviarie è vietato l'attraversamento dei binari a persone estranee al servizio. Ove non esistano appositi sopra passaggi o sottopassaggi l'attraversamento è ammesso solo nei punti stabiliti e attenendosi alle avvertenze specifiche. È vietato, comunque, attraversare un binario quando, sullo stesso, stia sopraggiungendo un treno od altro materiale rotabile. È vietato, inoltre, attraversare i binari in immediata vicinanza dei veicoli fermi, oppure introducendosi negli stessi o tra due veicoli in sosta, siano essi agganciati o disgiunti. Può essere, però, consentito di attraversare i binari fra due colonne di veicoli fermi, od alla loro estremità, quando ciò sia indispensabile per il servizio viaggiatori e osservando le avvertenze del personale incaricato. I trasgressori alle suddette norme sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 5,00 a euro 15,00 (art. 21, D.P.R. 753/80). Nell'applicazione delle norme di cui ai precedenti commi, i servizi di pubblico trasporto diversi da quelli ferroviari e tramviari in sede propria, si intendono sostituiti ai binari le piste, corsie o vie di corsa caratterizzanti detti servizi. Dette norme non si applicano alle fermate su pubbliche vie delle autolinee e filovie, nonché alle ferrovie e tramvie in sede promiscua.
Articolo 7 - Abusiva occupazione di posto a sedere	È vietato, alle persone che non debbano viaggiare, occupare posti a sedere nei veicoli ed ai viaggiatori di simularne l'occupazione in corso di viaggio. I trasgressori alle suddette disposizioni sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 3,00 a euro 10,00, da applicarsi per ogni posto abusivamente occupato (art. 22, D.P.R. 753/80).
Articolo 8 - Titolo di viaggio	8.1 Ammissione al trasporto Per essere ammessi al trasporto i viaggiatori devono munirsi di regolare biglietto o di altro valido titolo di viaggio, intendendosi per tale il documento che dimostra l'avvenuto pagamento del prezzo, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente, sono tenuti a convalidarlo immediatamente all'inizio della corsa, a conservarlo per la durata dell'intero percorso e ad esibirlo al personale incaricato. Il viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza della data e dell'orario di convalida. In caso di malfunzionamento dei validatori in stazione, per l'annullamento del titolo, il viaggiatore dovrà rivolgersi all'addetto di stazione o in biglietteria, mentre se utilizza convogli Trenitalia al capotreno al momento della salita in vettura. Sui mezzi di superficie, invece, il viaggiatore dovrà informare il conducente del malfunzionamento ed annullare lui stesso il titolo di viaggio scrivendo a penna data, ora e numero di vettura. Il semplice acquisto del titolo di viaggio comporta la piena accettazione delle condizioni e normative relative al trasporto.

	In particolare l'utente è tenuto ad attenersi scrupolosamente all'obbligo della compilazione dei titoli di viaggio ove è prevista la personalizzazione. Per maggiori dettagli sulle modalità di utilizzo dei titoli di viaggio si rimanda alla sezione "biglietti e abbonamenti" del sito www.atac.roma.it. 8.2 Contenuto del titolo di viaggio Il titolo di viaggio deve contenere le seguenti indicazioni (Decreto Ministeriale 30 giugno 1992): a) ditta, denominazione o ragione sociale o nome e cognome della persona fisica ovvero il logo distintivo di ATAC ed il numero della Partita I.V.A. del soggetto emittente il titolo di viaggio che effettua la prestazione di trasporto b) descrizione delle caratteristiche del trasporto e) ammontare del corrispettivo dovuto c) numero progressivo e) data da apporre al momento dell'emissione o della utilizzazione. Le indicazioni di cui alla lettera a) possono, nei trasporti cumulativi che danno luogo al trasporto integrato, essere riferiti o all'emittente o ad una sola delle imprese che partecipano al trasporto. Le indicazioni di cui alle lettere b) e c) del comma precedente possono essere espresse anche in codice alfanumerico la cui decodificazione sia stata preventivamente comunicata al competente Ufficio I.V.A. 8.3 Cessazione pre-termine del titolo di viaggio e rimborso Cessazione pre-termine del titolo di viaggio e rimborso I titoli di viaggio acquistati non sono in alcun caso rimborsabili. Non è ammessa la cessazione dell'abbonamento settimanale, mensile e/o annuale ordinario e/o agevolato acquistato prima della scadenza, né per finalità di rimborso né per il rilascio di altra tipologia di abbonamento. 8.4 Divieto di cumulo Gli abbonamenti, compresi quelli agevolati, non sono cumulabili.
Articolo 9 - Irregolarità di viaggio	Il viaggiatore sprovvisto di valido titolo di viaggio è soggetto, oltre al pagamento del titolo di viaggio per il percorso effettuato e da effettuare, anche ad una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 100,00 a euro 500,00, sanzione ridotta a euro 50,00 in caso di pagamento entro il termine di 5 giorni dalla contestazione a mezzo di versamento in conto corrente postale, oppure, se previsto, a mezzo di conto corrente bancario ovvero mediante strumenti di pagamento elettronico. È escluso il pagamento contestuale alla contestazione (comma 3, art.10, Legge Regionale 3 dicembre 1982 n. 52 e successive modifiche). È da considerarsi come sprovvisto di titolo di viaggio il viaggiatore munito di

	biglietto irregolare, o di una tratta inferiore a quella prevista, di un titolo non convalidato o convalidato più volte, o in possesso di un titolo personalizzato senza il necessario documento di identità.
Articolo 10 - Incedibilità dei biglietti e degli abbonamenti	I biglietti e gli altri abbonamenti non possono essere usati in modo diverso da quello stabilito dalle rispettive norme di utilizzazione. È vietata la cessione dei biglietti e degli altri documenti di trasporto nominativi e di quelli non nominativi (abbonamenti). È vietato acquistare od ottenere biglietti in violazione al precedente comma. Il biglietto o altro documento di trasporto indebitamente acquistato od ottenuto decade di validità. È, altresì, vietata la vendita di titoli di viaggio quando non sia autorizzata da ATAC.
Articolo 11 - Divieti	È fatto divieto di aprire le porte dei veicoli o di salire e scendere dagli stessi quando non sono completamente fermi. È inoltre vietato salire o discendere dalla parte opposta a quella stabilita, ovvero salire o scendere dalle vetture da porte diverse da quelle stabilite o accedere nelle banchine delle stazioni di metropolitana da passaggi diversi da quelli indicati. I trasgressori alle suddette disposizioni sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00. È vietato aprire i finestrini dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati (art. 25, D.P.R. 753/80).
Articolo 12 - Dispositivi di emergenza	È vietato azionare, salvo in caso di grave ed incombente pericolo, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte e qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nei veicoli e come tale evidenziato. I trasgressori sono puniti con l'ammenda da euro 25,00 a euro 258,00 o con l'arresto fino a due mesi (art. 26, D.P.R. 753/80).
Articolo 13 - Divieto di lanciare oggetti dai veicoli	È vietato gettare dai veicoli qualsiasi oggetto. I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da euro 5,00 a euro 15,00. Ove il fatto avvenga con il veicolo in movimento i trasgressori sono puniti con l'ammenda da euro 25,00 a euro 258,00 e con l'arresto fino a due mesi (art. 27 D.P.R. 753/80).
Articolo 14 - Divieto di fumare	In linea con l'obbligo di non arrecare disturbo di cui all'art. 4.2, è vietato fumare negli autobus, sui treni e in tutte le aree delle stazioni metropolitane e nelle strutture di pertinenza. I trasgressori alla predetta disposizione sono assoggettati al pagamento della sanzione amministrativa da euro 25,00 a euro 250,00. La misura della sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini sino a dodici anni (Legge n. 3 del 16 gennaio 2003 e successive modifiche ed integrazioni).

Articolo 15 - Divieto di danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli	L'utente che danneggia, deteriora o insudicia i veicoli nonché i loro arredi ed accessori, è soggetto alla sanzione amministrativa da euro 7,00 a euro 23,00. La sanzione suddetta non si applica quando gli atti vengono compiuti da chi è colto da improvviso malore, fermo restando l'obbligo del risarcimento dell'eventuale danno arrecato. Il pagamento della sanzione in misura ridotta con effetto liberatorio è subordinato al contestuale versamento della somma corrispondente all'eventuale danno arrecato, quando la somma stessa sia stata prefissata, come di seguito specificato, e sia notificata al trasgressore all'atto della contestazione dell'infrazione. ATAC ha facoltà, a tale scopo, di determinare preventivamente in apposite tariffe gli importi da esigere nei vari casi a titolo di risarcimento del danno. Fermo restando la possibilità del pagamento della sanzione in misura ridotta, con effetto liberatorio, l'importo dell'eventuale danno deve essere risarcito separatamente, previo accertamento e notifica (art. 29, D.P.R. 753/80).
Articolo 16 - Divieto di svolgere attività	È fatto divieto alle persone non espressamente autorizzate da ATAC di svolgere sui veicoli l'attività di venditore di beni o di servizi. È fatto, altresì, divieto di svolgere attività di cantante, suonatori e simili e di fare raccolta di fondi a qualunque titolo. I trasgressori sono allontanati dai veicoli previo ritiro del recapito di viaggio senza diritto ad alcun rimborso per i percorsi ancora da effettuare ed incorrono, inoltre, nella sanzione amministrativa da euro 15,00 a euro 46,00. Ove l'attività di vendita di beni avvenga con il concorso di più persone i trasgressori sono puniti con l'ammenda da euro 25,00 a euro 258,00 e con l'arresto fino a due mesi. Nei confronti dei trasgressori ATAC può rifiutare il rilascio del biglietto di abbonamento (art. 30, D.P.R. 753/80). Ferme restando le disposizioni del D.P.R. 753/80 e successive modifiche in materia di sicurezza e per la tutela della privacy degli utenti, è fatto divieto di effettuare in ambito ferroviario anche nelle zone normalmente accessibili al pubblico foto, riprese cinematografiche, sopralluoghi senza una preventiva autorizzazione.
Articolo 17 - Esclusione dai veicoli	17.1 Persone escluse dai veicoli Possono essere escluse dai veicoli le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e che si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio. Le persone escluse in corso di viaggio ai sensi del comma precedente non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare (art. 31, D.P.R. 753/80).

	17.2 Casi particolari Possono essere escluse dai veicoli le persone malate o ferite che possono arrecare danno o incomodo agli altri viaggiatori. La norma del precedente comma non si applica ai mutilati ed agli invalidi civili, agli invalidi per causa di guerra, di lavoro e di servizio, nonché ai ciechi e ai sordomuti. Dai servizi di pubblico trasporto possono essere escluse, in relazione alla peculiarità del sistema, le persone che per età, per condizioni fisiche o per manifesta incapacità ad utilizzare correttamente i servizi stessi possono arrecare danno a sé o agli altri ovvero ai veicoli ed agli impianti (art. 32, D.P.R. 753/80).
Articolo 18 - Divieto di portare armi da fuoco	Fermo restando quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione di armi nonché di tutela dell'ordine democratico e della sicurezza pubblica, è vietato portare con sé, nei veicoli, armi da fuoco cariche e non smontate. Le munizioni devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Il divieto di cui al comma precedente non è applicabile agli agenti della forza pubblica, nonché agli addetti alla sorveglianza in ambito ferroviario. I trasgressori sono puniti con l'ammenda da euro 77,00 a euro 232,00 (art. 33, D.P.R.753/80).
Articolo 19 - Reclami contro il servizio	Si rimanda al paragrafo dedicato alle modalità di reclamo riportato all'interno del capitolo "Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni" delle Carte dei Servizi di ATAC.

TITOLO III – Bagagli, attrezzi sportivi e musicali, bambini e animali

ARTICOLO	COMMA
Articolo 20 - Trasporto bagagli o colli a mano	Ad ogni viaggiatore è consentito il trasporto gratuito di un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm 50x30x25. Per il trasporto di ulteriori bagagli e comunque di bagagli che superino tali dimensioni, è dovuto il pagamento del biglietto ordinario. È vietato il trasporto di bagagli eccedenti le dimensioni di cm 80x45x25. Durante il viaggio devono essere collocati in modo da non arrecare fastidio, intralcio o ingombro per gli altri passeggeri. Eccezioni: - <u>Strumenti musicali</u>: è ammesso il trasporto gratuito di un solo strumento musicale per passeggero, purché riposto nell'apposita custodia con dimensioni non superiori a cm 150x50x20; - <u>Passeggini per bambini</u>: nei mezzi di superficie sono ammessi in vettura a titolo gratuito se utilizzati per il trasporto di bambini e ripiegati in modo da rappresentare il minimo ingombro. Sulle linee della metropolitana e sulle Ferrovie sono ammessi a titolo gratuito, attenendosi alle seguenti norme di comportamento: • L'ingresso e l'uscita in stazione deve avvenire attraverso i varchi di maggiore larghezza appositamente predisposto • sulle scale mobili e sulle scale fisse i bambini devono essere tenuti in braccio o per mano e il passeggino deve essere ripiegato • dove presente, servirsi dell'ascensore • all'interno dei vagoni i passeggini vanno collocati in posizione tale da non creare intralcio agli altri passeggeri. Durante il viaggio occorre trattenere il passeggino e bloccare le ruote per evitare spostamenti in caso di brusche frenate. - <u>Biciclette</u>: si rimanda all'appendice B. Le condizioni e modalità per il trasporto di passeggeri con bicicletta al seguito sono consultabili al seguente link: http://www.ATAC.roma.it/files/doc.asp?r=1879 Il trasporto dei bagagli può essere limitato o rifiutato per particolari esigenze legate al servizio, a giudizio del personale di ATAC.
Articolo 21 - Trasporto bambini	I bambini fino al compimento del decimo anno d'età, viaggiano gratis sui mezzi ATAC, nel territorio di Roma Capitale, se accompagnati da un adulto.
Articolo 22 - Trasporto animali	22.1 Cani Sono ammessi in vettura, previo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria, i cani di piccole e medie dimensioni. Sono ammessi al trasporto gratuito solo i cani guida in accompagnamento a non vedenti. Tutti i cani - al massimo due per vettura - devono essere muniti di guinzaglio e museruola a paniere ed essere in adeguate condizioni igieniche. L'accesso è consentito dalla parte posteriore delle vetture ed al primo ed ultimo vagone della metropolitana.

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

TITOLO IV – Oggetti rinvenuti

ARTICOLO	COMMA
Articolo 23 - Oggetti rinvenuti	Si rimanda al paragrafo dedicato agli oggetti smarriti all'interno del capitolo "Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni" delle Carte dei Servizi di ATAC.

TITOLO V – Responsabilità

ARTICOLO	COMMA
Articolo 24 - Responsabilità	24.1 Responsabilità per interruzioni, ritardi, soppressione di corse e simili anomalie ATAC non assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti da interruzioni, ritardi, soppressioni di corse e simili anomalie, determinate da caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo, ordine delle Autorità. 24.2 Responsabilità per fatto degli agenti ATAC non risponde dell'operato dei propri agenti e delle persone di cui si serve per l'esecuzione del trasporto quando operano dietro richiesta del cliente per prestazioni che non incombono alle Società stesse o quando operano al di fuori delle mansioni loro attribuite. 24.3 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni ATAC non risponde delle conseguenze derivanti dalla inosservanza delle prescrizioni che fanno carico ai clienti. 24.4 Responsabilità per danno alle persone Se il cliente subisce un danno in conseguenza di anomalie verificatesi nell'esercizio, ATAC ne risponde se non prova di avere adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno.

Sosta su strada

La disciplina della sosta su strada pubblica è regolata anche da apposite Determinazioni Dirigenziali di Traffico licenziate dal competente Dipartimento Mobilità e Trasporti ed il cittadino-utente è tenuto al rispetto delle regole e delle norme comportamentali stabilite dal Codice della Strada.

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

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

Descrizione dell'infrazione	Articolo e comma "nuovo codice della strada" (d.l.vo 30/4/92 n. 285)	Sanzione
Sostava in area a sosta regolamentata oltre il tempo stabilito - periodi di sosta n... dalle ore... alle ore...	7/1 lettera f e 7/15	€26,00 Da moltiplicare per ogni periodo di sosta aggiuntivo
Sostava in posizione non conforme alla segnaletica esistente	157/5	€42,00
Sostava senza esporre il titolo di pagamento	7/1 lettera f e 7/14	€42,00
Sostava senza segnalare in modo chiaramente visibile l'ora in cui la sosta ha avuto inizio	7/1 lettera f e 7/14	€42,00
Sostava senza aver posto in funzione il dispositivo di controllo del tempo di sosta	7/1 lettera f e 7/14	€42,00
Sostava con titolo scaduto	7/1 lettera f e 7/14	€42,00
Sostava impedendo di accedere ad un altro veicolo regolarmente in sosta, oppure impedendo lo spostamento dei veicoli in sosta	158/2	€42,00
Sostava in seconda fila	158/2	€42,00
Sostava con impiego errato del dispositivo di controllo del tempo di sosta	157/6	€42,00

Parcheggi di scambio

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

1. ATAC mette a disposizione degli utenti il parcheggio senza l'obbligo di custodia. L'utilizzo degli spazi del parcheggio non implica consegna né ricevimento in deposito del veicolo. Il servizio di cui sopra è reso alle condizioni che seguono nell'orario di funzionamento e con l'applicazione delle tariffe esposte al pubblico.

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

Appendice B Regolamento biciclette³⁴

Linee di superficie

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

³⁴ Il Regolamento biciclette è suscettibile di variazione per esigenze di servizio e di mobilità cittadina. Il Regolamento biciclette aggiornato si trova al link: <https://www.atac.roma.it/frequently-asked-questions/sulle-vetture-posso-portare-la-bicicletta>.

Biciclette pieghevoli

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

Biciclette non pieghevoli

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

- a) Linee bus servite da veicoli aventi lunghezza non inferiore a 12 m, dotati dello spazio per la carrozzella per persone con disabilità e quindi contraddistinti all'esterno da apposito pittogramma.
- b) Linee filobus.
- c) Tram esclusivamente a piano ribassato e dotati di spazio per carrozzella per persone con disabilità (serie 9100 e 9200):
 - linee 2, 3 e 8 (normalmente servite dai tram serie 9100 e 9200);
 - linee 5, 14 e 19 : (saltuariamente servite dai tram serie 9100 e 9200).
- d) Le biciclette non pieghevoli non sono ammesse sui tram Stanga (serie 7000 - 7100) e sui tram Socimi (serie 9000).

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

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

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

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

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

- Ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta al seguito.
- I possessori di abbonamento Metrebus usufruiscono gratuitamente del servizio di trasporto della bicicletta. Tutti gli altri, oltre al proprio titolo di viaggio, devono acquistare un biglietto a parte per il trasporto della bicicletta.
- Chi viaggia con bicicletta al seguito è personalmente responsabile dei danni che provoca a cose e persone (compreso se stesso). Pertanto deve prestare la massima attenzione sia durante il viaggio sia nei percorsi di ingresso ed uscita dal treno e dalla stazione assicurandosi, in particolare, che le ruote siano pulite.
- Nelle stazioni provviste di ascensori, per i viaggiatori con bicicletta al seguito è obbligatorio l'uso degli ascensori, fermo restando il diritto di precedenza per i viaggiatori senza bicicletta al seguito.
- Nelle stazioni sprovviste di ascensori o in quelle ove gli stessi risultano temporaneamente fuori servizio **è comunque vietato condurre biciclette:**
 - ☐ in rampe di scale fisse di larghezza inferiore a 2 metri
 - ☐ sulle scale mobili
 - ☐ su rampe di scale fisse quando la scala mobile parallela è fuori servizio.

- Nei casi in cui per osservanza dei precedenti obblighi e/o divieti, il passeggero con bicicletta al seguito si trovi impossibilitato ad entrare o uscire dalla stazione deve recarsi in altra stazione ove ciò sia consentito.
- Il passeggero con bicicletta al seguito è ammesso solo sulla prima carrozza nella direzione di marcia del treno, per la Metro C deve invece utilizzare le porte della seconda e della quinta carrozza indicate tramite apposito pittogramma sulle corrispondenti porte di banchina.
- L'ingresso e l'uscita in stazione deve avvenire attraverso il varco di maggiore larghezza facendo attenzione a non invadere lo stesso varco con la bicicletta.
- I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta al seguito solo se accompagnati da un adulto.
- All'interno della carrozza la bicicletta al seguito deve essere:
 - ☐ tenuta saldamente per evitarne la caduta
 - ☐ posta, comunque, in modo tale da non costituire intralcio o disturbo all'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio dell'esercente.
- Sono ammesse solo biciclette monoposto a trazione normale, quindi senza alcun tipo di motore.
- I passeggeri con bicicletta al seguito devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale direttamente od a mezzo di diffusione sonora.
- In caso di eccessivo affollamento delle vetture, i passeggeri con bicicletta al seguito possono essere invitati dal personale di stazione ad attendere un convoglio successivo.
- In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, la bicicletta deve essere lasciata a bordo o in caso di uscita dalle stazioni in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabile, la bicicletta è restituita al proprietario dietro presentazione dei titoli di viaggio e di un documento.
- In caso di affollamento delle stazioni, anche nei periodi consentiti, il personale di presenziamento delle stazioni può vietare temporaneamente l'accesso dei viaggiatori con bicicletta al seguito.
- All'interno della stazione non è consentito montare in sella: la bicicletta deve essere spinta a mano, seguendo, ove presenti, gli appositi percorsi contrassegnati dal simbolo seguente ed usando ogni cautela per evitare intralci.



- All'interno della stazione, nei percorsi in piano, i passeggeri con bicicletta al seguito devono camminare a ridosso della parete, portando la bicicletta dalla parte della parete stessa e tenuta in spalla durante il percorso lungo le scale fisse nelle stazioni ove possibile nel rispetto del regolamento.
- All'interno di alcune stazioni elencate nelle tabelle delle dotazioni contenute nei paragrafi 3.2 e 3.3, nella zona di atrio aperta al pubblico, è disponibile un'area, appositamente attrezzata per la sosta, come parcheggio di interscambio bici/metro che può essere utilizzato:
 - ☐ se è ancora disponibile uno stallone non utilizzato su entrambi i lati
 - ☐ in modo da non intralciare e/o impedire la ripresa del mezzo da parte degli altri utilizzatori degli stalli.

- I gruppi numerosi (più di 5 biciclette) devono segnalare la propria presenza al numero 06 46954037 (Pianificazione Rete e Infomobilità) o alla e-mail infomobilita@atac.roma.it, con un anticipo di almeno 24 ore, per ricevere la necessaria assistenza.
- La soc. ATAC non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non garantisce eventuali danni o furti alle biciclette lasciate in sosta.