

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL TRASPORTO PUBBLICO 2022



atac





1

ATAC SI PRESENTA

IL CONTRATTO DI SERVIZIO
LA CARTA DELLA QUALITÀ

PAG. 07

PAG. 09
PAG. 10

2

TRA PRESENTE E FUTURO

IL CLIENTE AL CENTRO

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

QUALITÀ

RISPETTO DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO

SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI E DEI LAVORATORI

TUTELA DEL PATRIMONIO

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

USO RAZIONALE DELL'ENERGIA

PAG. 11

PAG. 12

PAG. 16

PAG. 17

PAG. 17

PAG. 18

PAG. 18

PAG. 19

PAG. 20

3

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2021

IL TRASPORTO PUBBLICO DI SUPERFICIE

METROPOLITANA

SICUREZZA

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

GLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA E PROGRAMMATA

LE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

PAG. 23

PAG. 24

PAG. 24

PAG. 26

PAG. 30

PAG. 32

PAG. 32

PAG. 39

PAG. 40



4

INFORMAZIONI AL CLIENTE

IL SISTEMA DI TARIFFAZIONE E LE MODALITÀ DI ACQUISTO

TITOLI DI VIAGGIO: IL SISTEMA METREBUS

CANALI DI VENDITA

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

INFORMAZIONI GENERALI SUL TRASPORTO PUBBLICO

STATO DEL SERVIZIO IN TEMPO REALE

E PROGRAMMAZIONE DEL VIAGGIO

MAPPE DELLA RETE DI TRASPORTO

NUCLEO OPERATIVO SUL TERRITORIO

UFFICIO COMITIVE E SERVIZIO

PRENOTAZIONE SERVOSCALA

ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE

TUTELA DEI CITTADINI-UTENTI

IL PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

RICHIEDA DI RISARCIMENTO PER DANNI

A PERSONE E/O A COSE

CONTESTAZIONE E PAGAMENTO DELLE SANZIONI

OGGETTI SMARRITI

SCIOPERO

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

ACCESSIBILITÀ

BIKE-FRIENDLY - MUOVERSI IN BICICLETTA

PAG. 45

PAG. 46

PAG. 46

PAG. 48

PAG. 52

PAG. 52

PAG. 52

PAG. 53

PAG. 53

PAG. 53

PAG. 53

PAG. 54

PAG. 54

PAG. 55

PAG. 56

PAG. 59

PAG. 59

PAG. 59

PAG. 60

PAG. 61

5

LE FONTI E IL PROCESSO PARTECIPATIVO

FONTI NORMATIVE E DI INDIRIZZO

IL PROCESSO PARTECIPATIVO

CON LE ASSOCIAZIONI DEI CITTADINI-UTENTI

PAG. 63

PAG. 64

PAG. 66

1

ATAC SI PRESENTA





**OLTRE
1300 KM²
DI RETE
SERVITA**

RETE DI
SUPERFICIE

258 LINEE
320 CAPOLINEA
8.300 FERMATE

RETE
METROPOLITANA

3 LINEE
72 STAZIONI
59 KM DI LUNGHEZZA

**2300
VEICOLI**
AUTOBUS, TRAM,
FILOBUS, METRO

940 MILIONI
PASSEGGERI
TRASPORTATI
OGNI ANNO



45 MILIONI
TURISTI
PRESENTI
OGNI ANNO



3 MILIONI
RESIDENTI
A ROMA



17
SEDI
OPERATIVE
(DEPOSITI E OFFICINE)



11 MILA
DIPENDENTI



IL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il Contratto di Servizio stipulato tra Atac e Roma Capitale regola la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio comunale. ATAC gestisce i servizi di Trasporto pubblico locale (di seguito Tpl) per conto di Roma Capitale in virtù di un affidamento diretto. Gli obblighi reciproci tra Ente Commit- tente e gestore sono disciplinati dal Contratto di Servizio, redatto secondo lo schema approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 273/2015, con validità dal 01/08/2015 al 03/12/2019, la cui scadenza è stata prorogata da ultimo fino al 31/03/2023 o anticipatamente, qualora si arrivi alla firma del nuovo Contratto di Servizio in data precedente a quella sopra indicata, con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 453 del 29 dicembre 2022.

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.

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

Si rappresenta che a partire dal 23 febbraio 2020 la gestione operativa ed economica dei Contratti di Servizio è stata 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 e ss.mm.ii., in base al quale «sui gestori di servizi di trasporto pubblico locale non possono essere applicate dal commit- tente dei predetti servizi, laddove negozialmente previsto, decurtazioni di corri- spettivo né penali in ragione delle minori percorrenze effettuate a decorrere dal 23.02.2020 sino al 31.3.2022 (l. 11/2022)».

Dall'1/7/2022, la Regione Lazio ha affidato la gestione delle infrastrutture relati- ve alle ferrovie ex concesse Roma-Lido e Roma-Viterbo ad Astral Spa e la gestione del servizio di trasporto sulle ferrovie stesse a Cotral Spa. La gestione della ferrovia ex concessa Roma-Giardinetti è rimasta, invece, in capo ad ATAC.

LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità dei servizi è il documento con cui ogni ente erogatore di servizi assume impegni nei confronti dei propri clienti riguardo alle modalità di erogazione e agli standard di qualità dei servizi stessi e informa i propri clienti sulle modalità di tutela previste.

La presente Carta si riferisce ai servizi di trasporto pubblico affidati ad ATAC S.p.A. I servizi complementari al trasporto pubblico sono oggetto di separata Carta della qualità, ugualmente pubblicata sul sito dell'azienda al link <https://www.atac.roma.it/customer-experience/carta-dei-servizi>

La Carta ha validità fino al 31/03/2023, in coerenza con la proroga del contratto di servizio, e sarà aggiornata annualmente nell'ambito del Tavolo permanente di confronto previsto dal Protocollo di Intesa siglato tra Roma Capitale, AcoS e Associazioni dei Consumatori (DGC 67/2015).

2

TRA PRESENTE E FUTURO





Nel prossimo futuro Atac sarà uno degli attori principali delle sfide che la città di Roma si troverà ad affrontare in tema di sviluppo sostenibile, miglioramento della qualità della vita e gestione dei grandi eventi come il Giubileo 2025.

Nell'ultimo anno abbiamo avviato, e nel prossimo futuro avvieremo, diversi progetti volti al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale, miglioramento ed efficientamento del servizio erogato e centralità del cliente.

Nel corso del 2022 è stato avviato il completo rinnovo dei binari del tram 8 per un totale di 6 km. I lavori sono iniziati il 4 luglio 2022 e avranno una durata di 9 mesi.

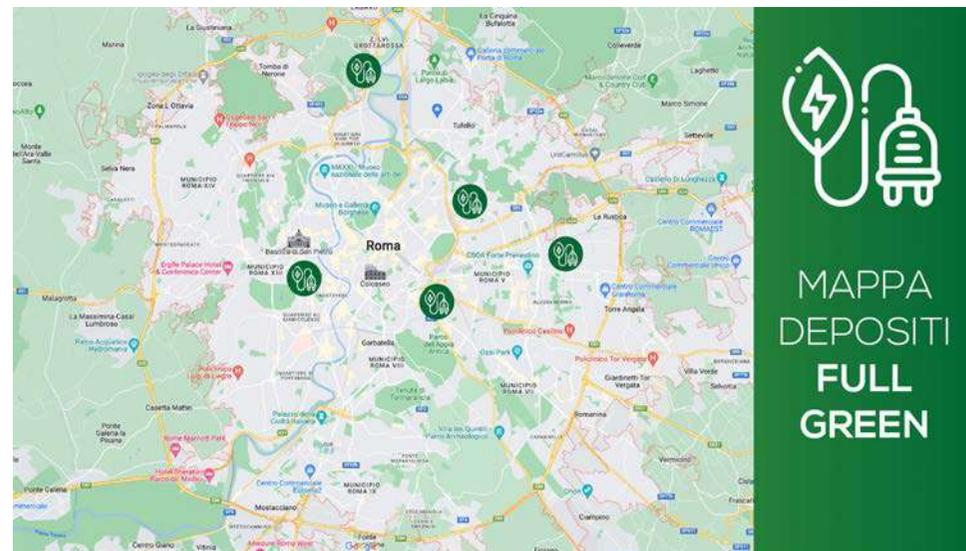
Il cantiere per i lavori di ammodernamento della Metro A, iniziati il 4 luglio 2022 e che prevedono la sostituzione integrale di 25 km di binari, sarà attivo per 18 mesi.

LA LINEA A DELLA METRO DI ROMA SI RINNOVA



Nell'ambito del progetto Full Green, che prenderà il via nel 2023, ci sarà un'accelerazione nella transizione verso la mobilità sostenibile.

L'intera flotta di superficie sarà rinnovata e sostituita con bus ibridi ed elettrici a zero emissioni con realizzazione e ristrutturazione dell'infrastruttura a supporto.



Con il rinnovo dell'infrastruttura e l'utilizzo delle nuove tecnologie il cliente è e sarà sempre più al centro.

Negli ultimi anni Atac ha avviato un percorso di transizione digitale volto al miglioramento della customer experience del cliente. Entro il 2025 le fermate di superficie saranno implementate con pensiline e paline intelligenti che offriranno informazioni sugli arrivi in tempo reale, sui servizi di prossimità, aggiornamenti di Infomobilità e altri servizi (WI-FI, servizi di ricarica dispositivi).



Per il cliente non solo fermate digitali e connesse ma anche un'offerta commerciale sempre più ampia.

L'introduzione di nuovi canali di vendita come Tap & Go in metropolitana, che dal 2023 sarà esteso su tutte le linee di superficie, le nuove biglietterie automatiche che consentono l'acquisto di titoli di viaggio su card Atac ricaricabile, hanno creato un'offerta al cliente sempre più green, immediata e a portata di mano.

Questa trasformazione digitale affiancata al ruolo di MaaS Operator, assegnato ad Atac con Delibera di Giunta Capitolina (n. 113 del 7 aprile 2022), per lo sviluppo del nuovo concetto di Mobility-as-a-Service della città di Roma, avranno come obiettivo primario quello di offrire ai clienti una APP mobile, semplice e funzionale, che integri al suo interno tutto ciò che occorre al cliente per accedere all'ecosistema di mobilità: dalla pianificazione del viaggio al pagamento integrato.



Nel prossimo futuro la mobilità pubblica a Roma avrà un ruolo centrale. Affinché la domanda possa crescere, la mobilità con metro, bus e tram dovrà diventare, per gli spostamenti in città di city users e turisti, la modalità di trasporto più vantaggiosa in termini di tempo e di accessibilità. Un'offerta di trasporto immediata. Il cliente non avrà più necessità di essere posto davanti alla scelta tra mobilità pubblica e privata, l'utilizzo del trasporto pubblico rappresenterà uno stile di vita.

Le parole chiave sono "seamless experience". Un nuovo stile di vita che pervaderà la città e che si basa sul concetto di vivere un'esperienza senza soluzione di continuità.

Solo superando il momento della scelta, si potrà considerare la sfida vinta.



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 in un'ottica di miglioramento continuo, il rispetto e la tutela dell'ambiente, la salute e la sicurezza dei clienti e dei lavoratori, la tutela del proprio patrimonio, la sicurezza delle informazioni e l'uso razionale delle risorse e in particolare dell'energia. 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 (SGI) che unifica gli aspetti significativi di tutti i sistemi di gestione implementati.

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.

LE CERTIFICAZIONI

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 e 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 (RINA Services S.p.A.).

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.

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.

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, costituisce 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 diminuzione degli sprechi, la corretta gestione dei rifiuti e la loro riduzione, il controllo delle emissioni in atmosfera, degli scarichi idrici e del rumore.



SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI E DEI LAVORATORI

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.

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 occupa altresì alla continua attenzione ai comportamenti individuali delle proprie risorse, per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, incentivando e promuovendo la consapevolezza di ciascun lavoratore al rispetto della salute propria e delle altre persone che operano negli ambienti di lavoro.

A tal fine è priorità di ATAC:

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

TUTELA DEL PATRIMONIO

Il personale aziendale rappresenta per ATAC 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.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

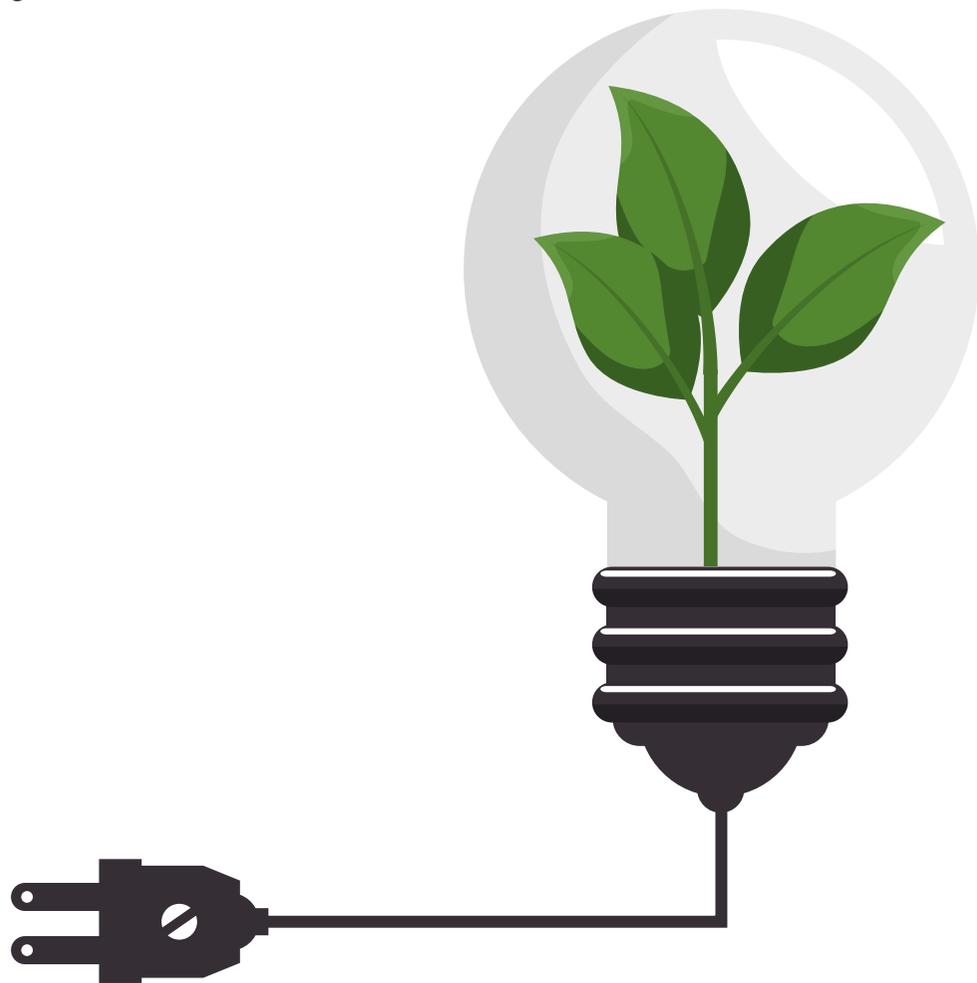
Poiché ATAC considera il patrimonio informativo un asset strategico indispensabile per l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente", per garantire un adeguato livello di sicurezza e di governance delle informazioni e dei sistemi informativi, ha implementato un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) 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 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 personal
- 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.



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.



3

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO





IL TRASPORTO PUBBLICO DI SUPERFICIE

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

PARCO MEZZI	2.030 BUS
	154 TRAM
	75 FILOBUS
KM DI RETE	1.865
NUMERO FERMATE	
SERVITE DA ATAC	6.562
SERVITE DA ATAC E ROMA TPL	8.299
NUMERO DI LINEE	258
AUTOBUS	246
AUTOBUS ELETTRICI	3
TRAM	6
FILOBUS	3
DISTANZA MEDIA FERMATE SERVIZIO DIURNO	392 METRI
COPERTURA GIORNALIERA	24 ORE
VOLUME DI PRODUZIONE (VETT. KM)	94.663.967
di cui SERVIZI INTEGRATIVI PER COVID-19	2.679.724
SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	5.841.268

Dati al 31.12.2021
Vetture km = totale chilometri percorsi dalle singole vetture in servizio

Evoluzione parco di superficie 2020: immessi in servizio 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: immessi in servizio 78 bus diesel da 12 m in configurazione 3 porte, 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 2 porte, 26 bus CNG in configurazione 3 porte e 2 bus diesel dimensione micro, per un totale di 318 nuovi mezzi.

Evoluzione parco di superficie 2022: immessi in servizio 22 bus CNG in configurazione 3 porte (in esercizio a partire dal mese di settembre). Demoliti 10 tram modello Stanga.

Frequenza dei passaggi

TIPOLOGIA DI LINEE	ORARIO INVERNALE FERIALE		ORARIO ESTIVO FERIALE		ORARIO FESTIVO	
	n°	range di intervallo di passaggio (min)	n°	range di intervallo di passaggio (min)	n°	range di intervallo di passaggio (min)
EXPRESS	8	5-10	8	5-15	12	5-20
URBANE ALTA FREQUENZA	21	5-10	15	5-10	4	5-10
URBANE MEDIA FREQUENZA	118	11-20	111	11-20	44	11-20
URBANE BASSA FREQUENZA	59	>20	71	>20	118	>20
ESATTE	-	-	-	-	8	-
NOTTURNE	31	-	31	-	31	-

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

- Linee express feriali: 20, 30, 40, 50, 51, 60, 80, 90;
- Linee express festive: 20, 30, 40, 50, 51, 60, 80, 90 120F, 150F, 180F, 190F;

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

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

Esatte - 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.



Note

- nella definizione della frequenza sono state escluse le linee scolastiche e le linee cimiteriali in quanto, proprio per la loro peculiarità, sono caratterizzate da intervalli di passaggio non omogenei sia nell'arco del giorno che dell'anno;
- nella rete estiva è stata conteggiata anche la linea mare 062 (la linea mare 068 è attiva solo sabato e festivi). In questa validità non vengono esercite la 913L e la 20L;
- circa 30 linee vengono esercite solo nei giorni feriali. Inoltre vi sono linee che pur mantenendo lo stesso numero di linea seguito da una F hanno percorsi diversi dalla stessa linea erogata nei giorni feriali (016F, 058F, 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 Ramadan si aggiungono corse dalle 19.00 alle 23.30 con cadenza di 20 minuti.

METROPOLITANA

Il servizio di metropolitana viene erogato sulle tre linee A, B-B1 e C, per un'estensione complessiva della rete pari a circa 60 km.

Linea A

Attiva dal 1980 da Anagnina a Ottaviano, nel 2000 è stato ultimato il prolungamento sino a Battistini. La Linea A effettua un percorso di oltre 18 km, che viene coperto da capolinea a capolinea in un tempo medio di 41 minuti ed è dotata di 27 fermate/stazioni, quattro delle quali di interscambio con la rete ferroviaria (Valle Aurelia con Rfi, Flaminio con la Roma-Viterbo; Termini con Rfi e Roma-Giardinetti, Ponte Lungo con Rfi). Alla stazione di San Giovanni è possibile l'interscambio con la linea C.

Linea B-B1

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

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 della seconda tratta funzionale Parco di Centocelle - Lodi, con la relativa apertura delle sei nuove stazioni Mirti, Gardenie, Teano, Malatesta, Pigneto e Lodi. Nell'anno 2017 l'intera linea C della metropolitana di Roma, Monte Compatri/Pantano - Lodi, si sviluppava complessivamente per una lunghezza media pari a 17,506 Km. Da maggio 2018 con l'apertura della nuova stazione di San Giovanni, che collega la terza linea metropolitana con la metro A, consentendo un nuovo nodo di scambio tra metropolitane, la lunghezza della linea dal capolinea di Monte Compatri/Pantano al capolinea San Giovanni è di km 18,1.

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

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

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

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

L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2021



	LINEA A	LINEA B-B1		LINEA C
	ANAGNINA BATTISTINI	LAURENTINA REBIBBIA	LAURENTINA JONIO	PANTANO S. 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
PARCO MEZZI (n°)	38	41		13
VOLUME DI PRODUZIONE (vett.km)	22.480.781	19.848.485		8.780.863
VOLUME DI PRODUZIONE (treni.km)	3.746.797	3.308.081		1.463.477

Dati al 31.12.2021
 Vetture km = totale chilometri percorsi dalle singole vetture in servizio
 Treni km = totale chilometri percorsi dai treni in servizio

Orario di inizio e fine servizio

	LINEA A	LINEA B-B1		LINEA C	
	ANAGNINA BATTISTINI entrambe le direzioni	LAURENTINA REBIBBIA entrambe le direzioni	LAURENTINA JONIO		PANTANO S. GIOVANNI entrambe le direzioni
			da Laurentina	da Jonio	
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

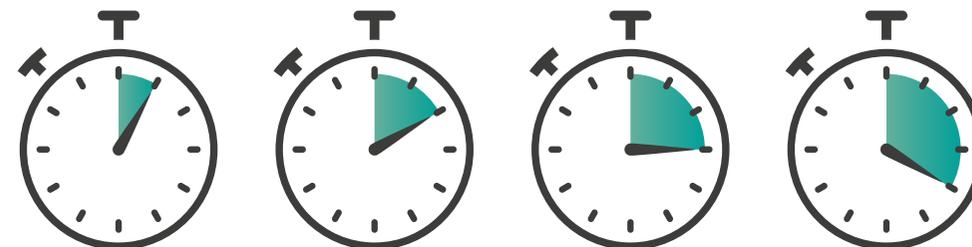
Per temporanee limitazioni dell'orario di apertura dovute a festività particolari o a lavori di manutenzione e ammodernamento consultare il sito: www.atac.roma.it

Frequenza dei passaggi (intervalli minimi e massimi)

	FERIALI				SABATO	FESTIVI
	orario invernale		agosto		365 giorni	365 giorni
	ora di punta	ora di morbida (no serale)	ora di punta	ora di morbida (no serale)	intera giornata (no serale)	intera giornata (no serale)
LINEA A	3' 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"	4' 30"	4' 30"	4' 30"	4' 30"
TRATTA DIRAMATA B BOLOGNA-REBIBBIA	5'	6' 25"	9'	9'	9'	9'
TRATTA DIRAMATA B1 BOLOGNA-JONIO	9'	9'	9'	9'	9'	9'
LINEA C						
TRATTA S. GIOVANNI MONTE COMPATRI-PANTANO	9'	9'	9'	9'	9'	9'

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

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





SICUREZZA

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.
- stanziale nelle stazioni delle ferrovie regionali della Roma-Lido, della Roma-Viterbo (fino al 30.06.2022) e ai capolinea della Roma-Giardineti;
- 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 particolare servizio di presidio data la complessità del sito, e dalla sala operativa di Graniti per la linea C e la Roma-Giardineti.

Per garantire la sicurezza del personale e del patrimonio aziendale, inoltre, nelle stazioni della metropolitana MA, MB-B1 e MC, della Roma-Lido e della tratta urbana della Roma-Viterbo è attivo un sistema di videosorveglianza.

Le modalità di presidio sono 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.



Sistemi di 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 sui mezzi e lungo le infrastrutture ATAC, sulle quali insistono circa 4.500 telecamere oltre alle 2.000 circa presenti sui nuovi bus. Ogni box di stazione in metropolitana è dotato, oltre che dei normali mezzi di comunicazione (pc e telefoni fissi), anche di telefoni cellulari affinché anche in caso di necessario allontanamento dalla postazione, l'operatore di stazione possa comunicare con i responsabili aziendali e/o richiedere interventi di pronto soccorso.

Misure prevenzione e protezione Covid-19

L'Azienda, tenuto conto della situazione emergenziale dovuta alla pandemia da COVID-19, ha recepito e attuato tutte le misure di sicurezza e di natura sanitaria 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'obbligo di utilizzo di mascherine di protezione delle vie respiratorie, 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.



GLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA E PROGRAMMATA

Di seguito sono riportati i consuntivi 2021 e dichiarati gli obiettivi stabiliti dall'Azienda per gli indicatori di qualità erogata previsti all'interno del Contratto di Servizio stipulato 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 2021 per gli effetti indotti dall'emergenza sanitaria il monitoraggio di alcune variabili è stato completamente sospeso ovvero le rilevazioni sono state eseguite solo parzialmente.

Affidabilità e tempi di viaggio Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
REGOLARITÀ ¹	Distanziamenti ritenuti regolari rispetto a quelli programmati (%)	80%	63%
AVARIA IN LINEA ²	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse prodotte (%)	10%	3%



Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
AVARIE IN LINEA ²	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse prodotte (%)	10%	1%
LINEA A			
REGOLARITÀ ORARIA ¹	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	99,1%
LINEA B-B1			
REGOLARITÀ ORARIA ¹	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	94,3%
LINEA C			
REGOLARITÀ ORARIA ¹	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	97,8%

Accessibilità e comfort Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
INDICATORI VEICOLI ³	Coerenza delle informazioni visualizzate sugli indicatori di percorso installati sulle vetture, interni ed esterni (punteggio medio)	92%	94%
ILLUMINAZIONE INTERNA VEICOLI ⁴	Grado di illuminazione interno (punteggio medio normalizzato)	90%	93%
MANUTENZIONE AREE DI FERMATA ⁴	Conservazione e manutenzione della segnaletica orizzontale (punteggio medio normalizzato)	70%	91%
MANUTENZIONE INFRASTRUTTURE ⁴	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 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
ASCENSORI	Funzionamento degli ascensori (%)	96,5%	92%
FUNZIONAMENTO PORTE MEZZI	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	100%
ANNUNCIATORE FERMATA VEICOLI	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	98%
BAGNI ACCESSO A GETTONE	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	85%
LAMPADE STAZIONI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	87%
MONTASCALE	Disponibilità e funzionamento dei montascale (%)	96,5%	57%
SCALE E TAPPETI MOBILI	Disponibilità e funzionamento delle scale e tappeti mobili (%)	96,5%	93%
TORNELLI DI INGRESSO	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	98%
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%	99%

Pulizia Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
INTERNA ED ESTERNA VEICOLI ⁴	Punteggio medio normalizzato	90%	93%
SEDILI VEICOLI ⁴	Punteggio medio normalizzato	90%	96%
CAPOLINEA ⁴	Igiene e decoro capolinea (Punteggio medio normalizzato)	70%	86%

Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
STAZIONI ³	Punteggio medio normalizzato	80%	78%
TRENI ³	Punteggio medio normalizzato	92%	93%

Sicurezza Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
VIGILANZA ORDINARIA	Prestazione resa rispetto alla prestazione programmata (%)	90%	100%
ORE DI VIGILANZA	ore (h)	545.698 ⁵	532.752
LINEA A			
PRESIDIO STAZIONI	Turni effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	75%
LINEA B-B1			
PRESIDIO STAZIONI	Turni effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	71%



Servizi alla clientela

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
MEB	Ore di funzionamento rispetto alla corrispondente prestazione limite (%)	95%	99%
OBLITERATRICI ³	Funzionalità obliteratrici (punteggio medio)	90%	95%
POS ⁷		85%	100%

Informazioni alla clientela Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
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%	99%
PALINE ELETTRONICHE LEGGIBILI	Paline verificate leggibili (%)	90%	97%

Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
DISPLAY VARIABILI STAZIONI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	97%
DIFFUSIONE SONORA STAZIONI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	100%
TABELLE E AVVISI VEICOLI	Apparati verificati leggibili ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	100%

Controllo evasione tariffaria Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
UNITÀ CONTROLLO ATAC ⁸	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	90%	nd
UNITÀ DI CONTROLLO ALTRI GESTORI ⁸	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	90%	nd
AUSILIARI DEL TRAFFICO	Turni di presidio degli ausiliari per la sorveglianza delle corsie protette e riservate e delle aree di fermata rispetto a quelli programmati (%)	90%	88%

Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
CONTROLLO STAZIONI ⁸	Turni di presidio dei verificatori alle stazioni rispetto a quelli programmati (%)	90%	nd



Nodo Termini

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
PULIZIA STAZIONE ⁴	Punteggio medio normalizzato	80%	93%
LAMPADE	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	93%
DISPLAY VARIABILI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	100%
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%	97%
ASCENSORI PER PASSEGGERI	Disponibilità degli ascensori (%)	96,5%	97%
SCALE E TAPPETI MOBILI	Disponibilità delle scale e tappeti mobili (%)	96,5%	91%
TORNELLI DI INGRESSO	Apparati verificati accesi e funzionanti rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	99%

Note

1 - Il valore indicato si riferisce alle risultanze comunicate da RSM a fini statistici, in quanto per l'anno 2021 non è applicabile alcuna penale per effetto delle disposizioni normative relative allo stato emergenziale (Legge 27/2020).

2 - Il valore indicato come standard va inteso come limite massimo da non superare.

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

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

5 - Si intende il numero minimo di ore previste salvo cause esogene non imputabili al gestore e non programmabili a priori.

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

7 - A marzo del 2020 era stata avviata la progressiva dismissione dei POS per consentire il passaggio ad una nuova tecnologia di vendita indiretta via web (web POS), conclusosi nel 2021, nel secondo semestre del quale è stato possibile riavviare il monitoraggio di questo indicatore.

8 - Per queste variabili non è stato possibile misurare le performance 2021, poiché con ordinanza n. Z00007 del 12/3/2020 del Presidente della Regione è stata disposta la sospensione dell'attività di controlleria per effetto dell'emergenza sanitaria.

LE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

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

Nel 2021 il numero complessivo delle segnalazioni pervenute (tramite il canale Atac@Risponde e la casella di posta certificata aziendale) è diminuito del 24%. L'ambito per il quale l'utenza contatta Atac è relativo per la quasi totalità al Tpl (95,5%) rispetto ai Servizi Complementari (mobilità privata). Oltre il 50% delle richieste dell'utenza è per supporto e assistenza in materia tariffaria, ovvero su Biglietti e Abbonamenti, Agevolazioni e Riduzioni e Rimborsi per Malfunzionamenti delle Biglietterie Automatiche (MEB). I reclami per Regolarità e Comportamento del Personale si attestano al 12% del totale.

Le linee più segnalate dell'anno sono la Linea A per la metropolitana e la linea 719 per la superficie.

Lo standard di qualità 2021/2022 è pari a 30 giorni (norma UNI 10600).

Nel 2021, il 94,7% delle segnalazioni è stato evaso entro 7 giorni.

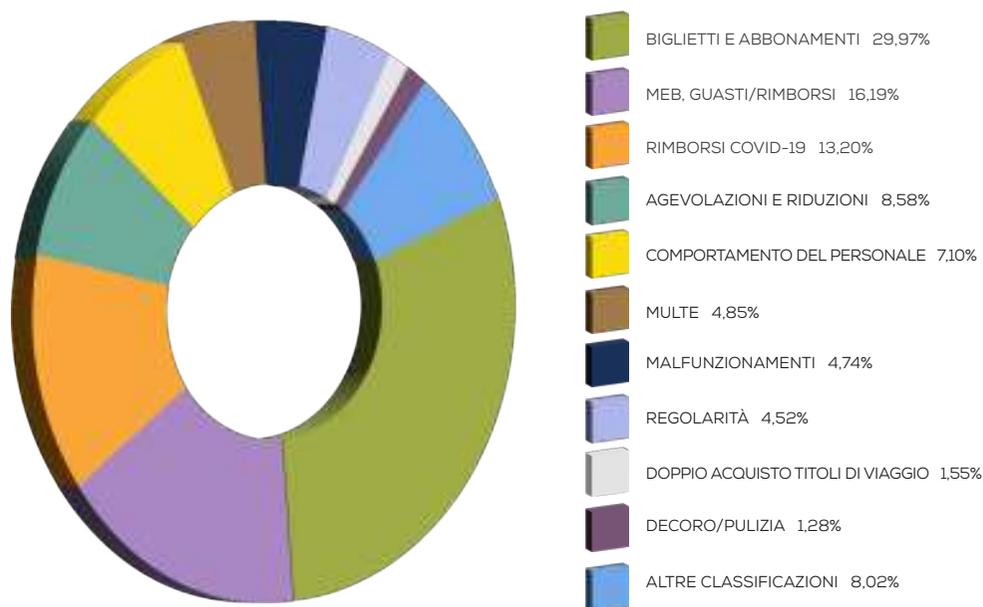
Di seguito sono indicate le categorie per le quali è pervenuto il maggior numero di segnalazioni.

Segnalazioni degli utenti per tipologia - anno 2021

	TPL		INCOMPLETE DATI MANCANTI		SOSTA		TOTALE	
	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%
SUPPORTO E ASSISTENZA	10.241	42,31%	6	0,02%	735	3,04%	10.982	45,37%
RICHIESTA RIMBORSI	8.112	33,51%	16	0,07%	192	0,79%	8.320	34,37%
RECLAMI	2.793	11,54%	0	0,00%	19	0,08%	2.812	11,62%
SEGNALAZIONI E PROPOSTE	1.880	7,77%	2	0,01%	17	0,07%	1.899	7,84%
ALTRE CLASSIFICAZIONI	99	0,41%	45	0,19%	50	0,21%	194	0,80%
TOTALE	23.125	95,53%	69	0,29%	1.013	4,18%	24.207	100%



Composizione percentuale delle segnalazioni per macrocategoria - anno 2021



Un altro canale attraverso il quale pervengono le segnalazioni degli utenti è la piattaforma CRM di Roma Capitale che dal suo avvio - aprile 2021 - ha fatto registrare 1.950 segnalazioni su tematiche del trasporto pubblico locale e della sosta.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

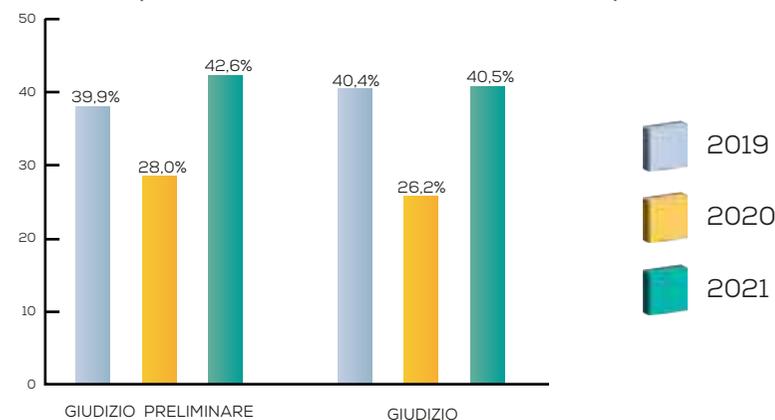
Il monitoraggio della qualità percepita da utenti e cittadini sui servizi offerti da ATAC viene svolto, con il supporto di una società specializzata, da Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. nel quadro dei Contratti di Servizio con Roma Capitale. Le indagini hanno come obiettivo la verifica della qualità 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 mediante interviste face-to-face su campioni rappresentativi di utilizzatori del trasporto pubblico, che per l'anno 2021 sono stati pari a:

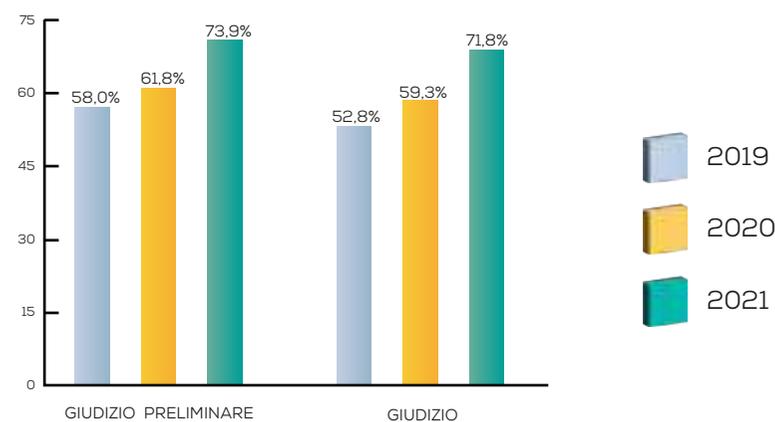
- 1.761 passeggeri delle linee di superficie gestite da ATAC, ripartiti in due sessioni di rilevazione (maggio e ottobre);
- 4.179 passeggeri di tutte le linee della metropolitana, in un'unica sessione (ottobre).

Di seguito i risultati delle indagini e il trend 2019 - 2021. Nella lettura dei dati di trend si segnala l'importanza di tenere conto della particolare situazione sanitaria e dei condizionamenti che hanno interessato le rilevazioni 2020 e 2021.

Confronto 2019/2021 della percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi di SUPERFICIE



Confronto 2019/2021 della percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi di METROPOLITANA



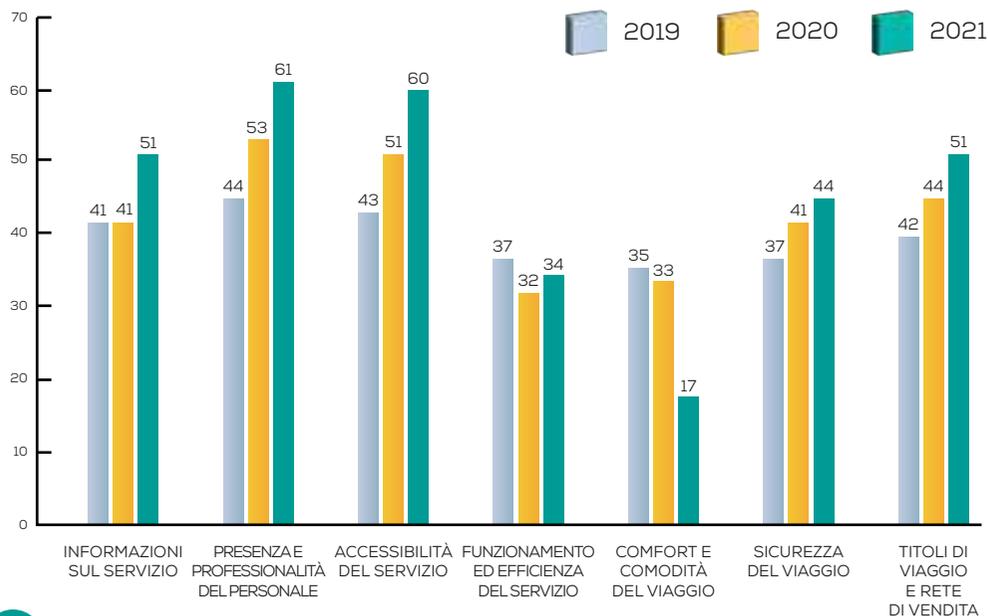
LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA



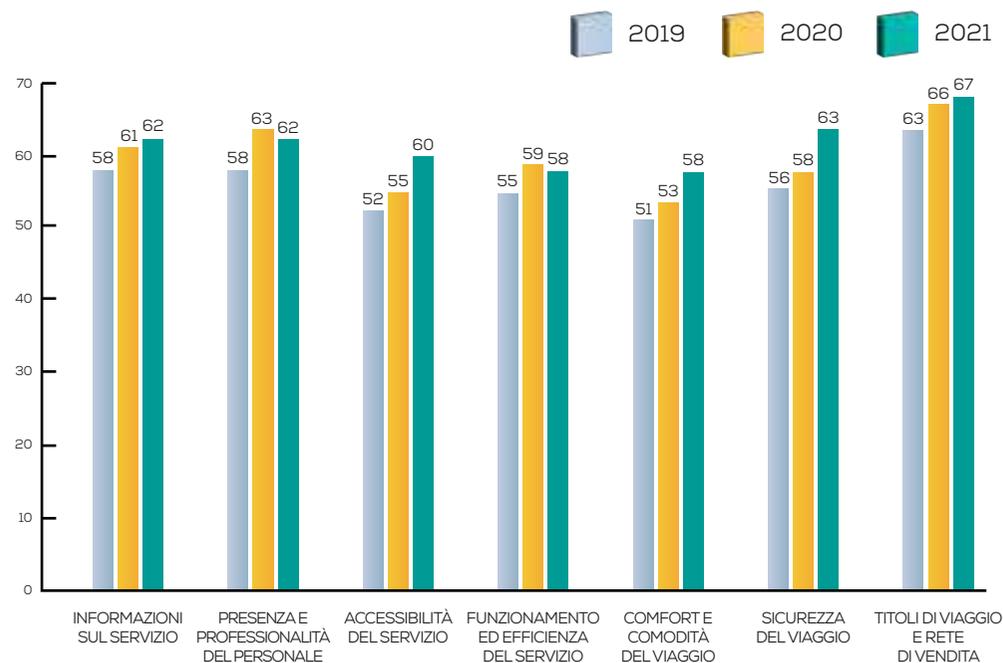
Andamento dell'Indice di Customer Satisfaction (CSI) implicito per servizio erogato
Anni 2019-2021

	2019	2020	2021
TPL SUPERFICIE	38	44	50
TPL METROPOLITANA	56	58	61
LINEA A	56	60	65
LINEA B	53	53	54
LINEA B1	51	58	58
LINEA C	60	64	62

Confronto 2019/2021 degli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori del servizio di SUPERFICIE



Confronto 2019/2021 degli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori del servizio di METROPOLITANA

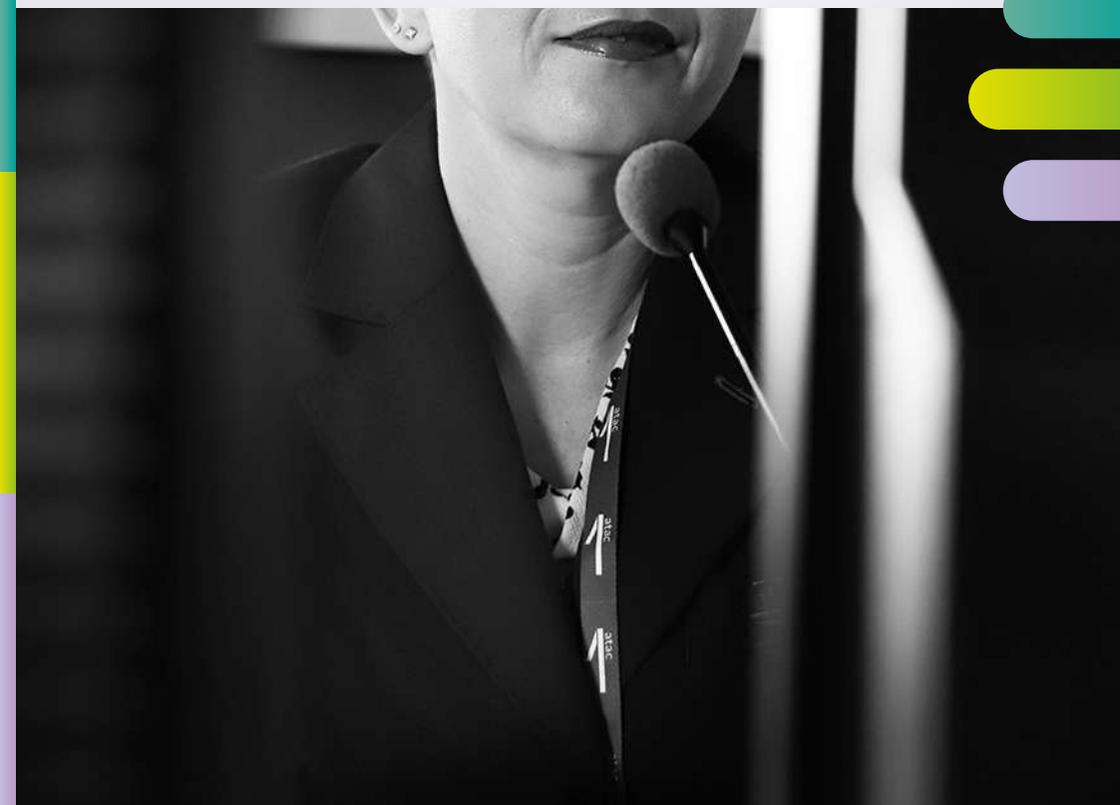


CSI - misura il livello di soddisfazione interiore relativo al servizio nella sua globalità. È calcolato come media ponderata degli indici di soddisfazione di ciascun indicatore di qualità rilevato, con pesi dati dall'importanza media di ciascun indicatore. Il CSI Implicito assume valori compresi tra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

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.

4

INFORMAZIONI AL CLIENTE



IL SISTEMA DI TARIFFAZIONE E LE MODALITÀ DI ACQUISTO



TITOLI DI VIAGGIO: IL SISTEMA METREBUS

Per agevolare la mobilità all'interno del territorio di Roma Capitale e della Regione Lazio, le società ATAC, CoTral e Trenitalia partecipano al sistema di integrazione tariffaria Metrebus, che consente di viaggiare con gli stessi biglietti e abbonamenti su tutti i mezzi di trasporto pubblico, compresi i bus delle linee gestite da Roma TPL.

Sistema Metrebus Roma

I biglietti e gli abbonamenti del sistema Metrebus Roma consentono di viaggiare sull'intera rete del Trasporto Pubblico Locale di Roma Capitale su:

- bus, tram e filobus;
 - metropolitane;
- e su:
- bus Cotral (tratta urbana);
 - ferrovie regionali Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo (tratta urbana);
 - treni regionali Trenitalia (percorso urbano - 2° classe).



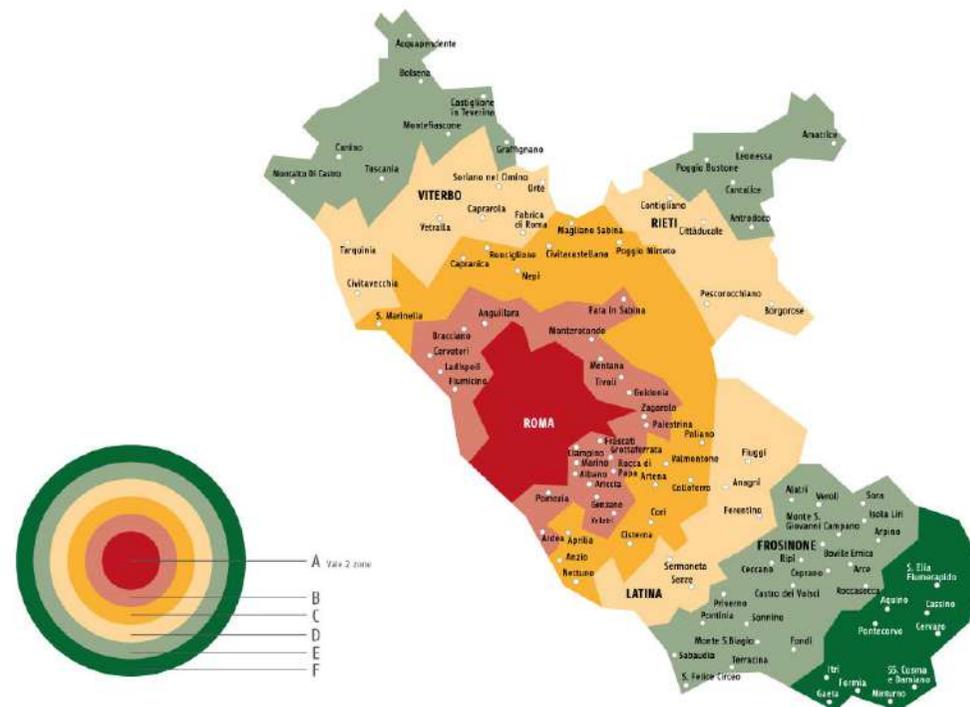
Sistema Metrebus Lazio

Nel sistema Metrebus Lazio la Regione è divisa in sette zone identificate dalle lettere A, B, C, D, E, F, con la zona A, corrispondente al territorio di Roma Capitale, che equivale a 2 zone.

I biglietti e gli abbonamenti del sistema Metrebus Lazio sono di due tipologie:

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

Il costo del titolo di viaggio varia a seconda del numero delle zone scelte. Nel computo delle zone da acquistare, la zona A (Roma Capitale) equivale a 2 zone; ad esempio, per viaggiare nelle zone A e B va considerato l'importo per 3 zone. La zona A non equivale a due altre zone Lazio; ad esempio, non è possibile utilizzare un abbonamento Lazio per le zone B e C all'interno del territorio di Roma Capitale.



Tariffe e agevolazioni

Tutte le informazioni aggiornate su tariffe dei titoli di viaggio e agevolazioni sono disponibili al seguente link:

<https://www.atac.roma.it/biglietti-e-abbonamenti>

I bambini fino al compimento del decimo anno hanno accesso gratuito sui mezzi Atac e Cotral nel territorio di Roma Capitale. Sui mezzi Trenitalia accesso gratuito fino a 4 anni non ancora compiuti.



CANALI DI VENDITA

I titoli di viaggio possono essere acquistati attraverso diversi canali di vendita.

- **BIGLIETTERIE ATAC** collocate nelle stazioni della metropolitana di Anagnina, Spagna, Lepanto, Ottaviano-San Pietro, Battistini, Laurentina, Eur Fermi, Eur Magliana, Piramide, Termini, Ponte Mammolo, Conca d'Oro, a piazza dei Cinquecento, che offrono l'intera gamma dei servizi di bigliettazione di assistenza alla clientela e rilascio delle agevolazioni tariffarie Metrebus Roma e Lazio (esclusa la biglietteria di Spagna), nonché la vendita di titoli della sosta e turistici; Informazioni aggiornate sulla localizzazione delle biglietterie, gli orari e i servizi offerti sono disponibili al seguente link: www.atac.roma.it/utility/canali-di-vendita/biglietterie
- **BIGLIETTERIE AUTOMATICHE** (emettitrici automatiche di BIT, Roma 24/48/72h e CIS) collocate in tutte le stazioni delle linee metropolitane e presso alcune fermate di superficie.
- **BIGLIETTERIE AUTOMATICHE MEBIT** (emettitrici automatiche esclusivamente di BIT) collocate all'interno di spazi chiusi (es. Il Municipio, Ufficio Anagrafe, Sheraton Hotel, P. Regionale, Casa dell'Aviatore, Fiera di Roma, ecc.), e in alcune stazioni della metropolitana: Rebibbia, Quintiliani, Circo Massimo, Colosseo, Eur Palasport, Eur Fermi, Sant'Agnese/Annibaliano, Libia, Conca d'Oro e Jonio (Linea B-B1), Centocelle (Linea C).
- **NUOVE BIGLIETTERIE AUTOMATICHE** (1, 2, 5 o 10 BIT, Roma 24/48/72h, CIS e abbonamento mensile o annuale Roma, se già si possiede una card ricaricabile) collocate all'interno delle stazioni della metropolitana di Roma, accanto o in sostituzione delle classiche biglietterie automatiche. Le nuove Biglietterie automatiche si distinguono in FULL Service, che consentono il pagamento con carta di credito/debito e in contanti, e LIGHT Service che consentono il pagamento solo con carta di credito/debito.
- **RIVENDITE AUTORIZZATE**: circa 2.700 punti vendita (giornalai, bar, tabaccherie, ecc.) presenti sul territorio di Roma Capitale e della Città Metropolitana di Roma, di cui circa 1.000 punti vendita dotati di apparecchiature per la vendita/ricarica di titoli elettronici (biglietti e abbonamenti).
- **EMV (Tap & Go)**: i tornelli di ingresso di metro e ferrovie sono stati abilitati anche al pagamento del BIT e del 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 della durata di validità del biglietto). I tornelli dotati di lettore contactless sono riconoscibili dal simbolo . Nei tornelli EMV è possibile passare con carta bancaria su cui è stato caricato un abbonamento mensile ordinario Metrebus Roma acquistato on line 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 scritta la parola chiave "BIT" e inviarlo al numero di ATAC **48018**. In pochi secondi si riceve un SMS contenente un link al biglietto digitale con QR code. Il biglietto viene attivato selezionando un bottone a scelta tra METRO, BUS e TRENO. Il QR code serve per l'accesso ai mezzi, l'apertura dei tornelli della metro e il controllo a bordo.
- **PARCOMETRI PAY&GO** presso i quali è possibile caricare sulla card del trasporto pubblico i seguenti titoli di viaggio: abbonamento mensile, BIT, 10BIT, Roma 24/48/72h, CIS.
- **PARCOMETRI PAY&GO+** presso i quali è possibile caricare sulla card del trasporto pubblico i seguenti titoli di viaggio: abbonamento annuale, abbonamento mensile, BIT, 10BIT, Roma 24/48/72h, CIS.

Su tutti i parcometri Pay&Go e Pay&Go+ è possibile attivare la card del trasporto pubblico acquistata sui canali online e bancomat.



IL SISTEMA DI TARIFFAZIONE E LE MODALITÀ DI ACQUISTO



- **E-COMMERCE MYATAC:** su <https://my.atac.roma.it/> è possibile caricare su Metrebus Card Red i seguenti abbonamenti: annuale Metrebus Roma ordinario, mensile Metrebus Roma ordinario, mensile impersonale Metrebus Roma, annuale Metrebus Lazio inclusa Roma ordinario, mensile Metrebus Lazio inclusa Roma ordinario, Metrebus Lazio Studenti 10 mesi;
- ▶ richiedere e pagare l'abbonamento agevolato a Contribuzione, Disoccupati, Categorie Speciali, Over65, Giovani e Studenti, Sconto 10% e Quoziente Familiare (per gli aventi diritto);
- ▶ richiedere la card di libera circolazione FF.OO, FF.AA e ANAS e versare i costi di gestione.
- **APP BIPIÙ:** tramite le app MyCicero, Tabnet, TicketAppy, Dropticket e Telepass Pay è possibile acquistare e convalidare direttamente dallo smartphone i titoli di viaggio BIT100, Roma 24/48/72h e l'abbonamento mensile personale Roma. Sull'app MyCicero è possibile acquistare anche l'abbonamento annuale Metrebus Roma.
- **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.
- In occasione di grandi eventi, i titoli di viaggio possono essere acquistati anche presso le **BIGLIETTERIE MOBILI ATAC** presenti sul territorio.

Maggiori dettagli sulla localizzazione, gli orari e i giorni di apertura dei punti vendita sono disponibili al seguente link:

www.atac.roma.it/utility/canali-di-vendita





INFORMAZIONI GENERALI SUL TRASPORTO PUBBLICO

Tutte le informazioni sulla rete di trasporto pubblico e sui servizi erogati da ATAC sono disponibili su www.atac.roma.it

STATO DEL SERVIZIO IN TEMPO REALE E PROGRAMMAZIONE DEL VIAGGIO

Per conoscere lo stato del servizio in tempo reale e programmare il viaggio, è possibile consultare:

- 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**
- ▶ La social media policy è disponibile al link www.atac.roma.it/social-media-policy
- i sistemi di diffusione sonora che sono presenti nelle stazioni della metropolitana e a bordo dei bus di recente fornitura;
- le paline elettroniche con display a messaggio variabile collocate presso alcune fermate della rete di superficie (palinsesto gestito da Roma Servizi per la Mobilità);
- display collocati alle entrate delle stazioni metro A e B/B1 e presso tutte le banchine delle stazioni metropolitane;
- i monitor informativi sulle banchine e a bordo dei treni della linea C della metropolitana.



MAPPE DELLA RETE DI TRASPORTO

Le mappe della rete di trasporto possono essere

- richieste presso le biglietterie ATAC e i PIT
- consultate nelle stazioni della metropolitana, nei nodi di scambio e sulle pensiline della rete di superficie
- consultate e scaricate dal sito www.atac.roma.it/utility/mappe

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.

UFFICIO COMITIVE E SERVIZIO DI PRENOTAZIONE SERVOSCALA

ATAC, nell'ambito dell'attività di assistenza alla clientela, mette a disposizione:

- un ufficio comitive al quale si possono rivolgere scolaresche, gruppi, gruppi di ciclisti per organizzare il viaggio sulla rete ATAC:
mail infomobilita@atac.roma.it; telefono **06 46954444**
- un servizio di prenotazione di assistenza alle persone con disabilità motoria per l'uso dei servoscala nelle stazioni della linea A della metropolitana: telefono **06 46954444**.

ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE

Informazioni sui servizi di trasporto pubblico sono fornite anche dall'agenzia comunale Roma Servizi per la Mobilità, attraverso diversi strumenti:

- il numero unico 06 57003 (attivo nei giorni feriali escluso il sabato dalle 8:00 alle 18:00);
- l'insero "Trasporti & Mobilità" pubblicato all'interno dei quotidiani freepress "Leggo" e "Metro" distribuiti nelle stazioni della metropolitana e sul sito di Roma Servizi per la mobilità;
- l'emittente radiofonica digitale, "Radio Roma Mobilità", 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 in piazza dei Cinquecento a Termini (aperto tutti i giorni, dalle 8:00 alle 20:00) per informazioni sui servizi di trasporto pubblico nel territorio di Roma Capitale.



IL PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Supporto e assistenza, segnalazioni e reclami

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

- **"ATAC Risponde"** (www.atac.roma.it/customer-experience/segnalazioni-e-reclami) 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. 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 e 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.
- PEC Posta Elettronica Certificata - protocollo@cert2.atac.roma.it

Rimborsi previsti e assistenza per malfunzionamenti

In caso di malfunzionamento, in fase di acquisto di un titolo di viaggio, della Biglietteria automatica (MEB), il cliente può presentare richiesta di rimborso nella sezione "ATAC Risponde" del sito www.atac.roma.it/customer-experience/segnalazioni-e-reclami, tramite la compilazione del web form, selezionando la categoria "Rimborsi Segnalazioni Guasti MEB/Guasti Parcometri". È 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.

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 e annullare lui stesso il titolo di viaggio scrivendo a penna data, ora e numero di vettura.

In caso di malfunzionamento o danneggiamento della Metrebus Card è possibile richiederne il duplicato nelle biglietterie Atac di Anagnina, Lepanto, Ottaviano, Battistini, Laurentina, Eur Fermi, Eur Magliana, Piramide, Termini, Ponte Mammolo, Conca d'Oro. Gli orari di apertura sono disponibili al link:

www.atac.roma.it/utility/canali-di-vendita/biglietterie

In caso di malfunzionamento il servizio è gratuito.

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

Per il trasporto di superficie e le linee di metropolitana sono state stipulate apposite polizze assicurative - per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose (nell'accezione di indumenti ed oggetti di comune uso personale, esclusi preziosi e valori) o animali durante il viaggio - i cui massimali di garanzia previsti per il 2022 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-B1 e C	€70.000.000,00

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

Per eventuali richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri che hanno interessato le linee di superficie e le linee di metropolitana, il cittadino dovrà inoltrare la documentazione inerente 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, contattabile dall'utenza secondo le seguenti modalità:

- sportello di ricevimento: previo appuntamento con il liquidatore competente al telefono **06 5878278**, nei giorni di martedì e giovedì: mattina 9.00 - 13.00, pomeriggio 14.30 - 16.00;
- centralino: **06 58781** lun - giov 9.00 - 13.00;
- mail: sinistri@adir.it
- 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, dovranno essere inviati la fotocopia della card e l'originale dello scontrino di acquisto dell'abbonamento (in caso di abbonamento scaduto al momento della denuncia) o la fotocopia dello scontrino stesso (in caso di abbonamento in corso);
- targa del veicolo ATAC e/o numero identificativo del mezzo;
- numero della linea;



- 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 e il conducente;
- eventuale referto di Pronto Soccorso.

CONTESTAZIONE E PAGAMENTO DELLE SANZIONI

Le violazioni amministrative previste a carico dei clienti dei servizi pubblici di trasporto, qualora fossero sprovvisti di idoneo titolo di viaggio, sono accertate e contestate ai sensi della legge 24 novembre 1981, n. 689 "Modifiche al sistema penale" e Legge regionale del Lazio 3 Dicembre 1982, n.52 dal personale ATAC a ciò espressamente incaricato; il trasgressore è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria, oltre al pagamento del prezzo del biglietto per il viaggio effettuato e da effettuare ed alle spese procedurali e postali, se applicabili.

Importo della sanzione

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

Nel caso in cui il cliente non abbia ritirato copia del verbale di accertamento di violazione al momento della contestazione, ai suddetti importi si aggiungono le spese di procedimento e postalizzazione.

Pagamento della sanzione

- tramite POS mobile se in dotazione al personale ATAC
- online utilizzando il portale PagoMulta (www.atac.roma.it/utility/pago-multa)
- tramite parcometro Pay&Go con carta di credito e carta prepagata abilitate al servizio Fastpay
- presso gli 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
- in banca, mediante bonifico bancario cod. IBAN: IT39K0760103200000083922013
- a mezzo modulo di pagamento PagoPa

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

Nell'effettuare il pagamento è necessario specificare sempre i propri dati e il numero del verbale.

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

Contestazione della sanzione

Il cliente ha facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna o notificazione del verbale di accertamento di violazione, di richiedere l'annullamento della sanzione. A tal fine, è necessario inviare uno scritto difensivo su carta semplice, allegando copia del verbale di contestazione, con uno dei seguenti canali:

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

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

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

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

Il pagamento della somma dovuta dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di notifica dell'Ordinanza di Ingiunzione, come le modalità riportate sopra, aggiungendo al numero e alla data del verbale anche il numero dell'Ordinanza di Ingiunzione. I versamenti di somme non corrispondenti o effettuati oltre i termini o senza la prescritta causale sono ritenuti, ai fini della oblazione, giuridicamente inefficaci e le somme saranno trattenute in attesa della definizione del procedimento esecutivo.

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



Ricorso all'Ordinanza di Ingiunzione

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

La presentazione del ricorso non interrompe i termini del pagamento. La sospensione dell'eventuale esecuzione del provvedimento è disposta dall'Autorità giudiziaria su istanza del ricorrente.

Cartella Esattoriale

Per non incorrere nelle maggiorazioni previste dalla legge, il pagamento della cartella deve essere effettuato entro 60 giorni dalla notificazione secondo le modalità specificate dall'Agente per la riscossione.

Qualora si verificano incongruenze nella Cartella esattoriale, si possa dimostrare che la sanzione amministrativa è già pagata nei termini e con l'importo esatto, sia già stato presentato ricorso all'Autorità competente nei termini di legge e non sia pervenuta una sentenza del Giudice di Pace, o si ritenga che la notifica sia avvenuta oltre i cinque anni dalla notifica dell'ordinanza di ingiunzione, si può presentare ricorso ad ATAC inviando una nota esplicativa corredata da copia della cartella esattoriale, della busta con timbro postale e codice raccomandata, copia di un documento di identità, copia del pagamento fronte/retro e di qualsiasi documento ritenuto utile alla presentazione del ricorso o segnalazione tramite uno dei seguenti canali:

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

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

È, inoltre, ammesso il ricorso entro 30 giorni dalla notifica della cartella davanti al Giudice di Pace (o davanti al Tribunale laddove previsto dalla legge), ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 689/81, come modificata dall'art. 98 del D.Lgs. 30/12/99 n. 507 e dagli artt. 18 e ss. c.p.c. 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.

OGGETTI SMARRITI

Superficie

Le attività relative agli oggetti smarriti sui mezzi pubblici di superficie sono di competenza di Roma Capitale, attraverso il seguente ufficio:

Reparto Oggetti Rinvenuti - Circonvallazione Ostiense, 191 - 00154 - tel. **06 67693214**

oggettismarriti@comune.roma.it - protocollo.poliziale.com@pec.comune.roma.it

Per informazioni sugli orari di apertura, sulle modalità di ritiro e pagamento e i moduli da presentare, consultare il sito www.comune.roma.it alla pagina "Ritirare un oggetto smarrito" nella sezione Servizi/Sicurezza Urbana e Protezione Civile/Servizi a domanda.

Metropolitane

Linea A

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la metropolitana A è possibile contattare il seguente ufficio: Ufficio Logistica linea A - Stazione Giulio Agricola

tel. **06 46957068**.

L'orario di apertura al pubblico è dalle 10.30 alle 13.00 il lunedì, mercoledì e venerdì.

Linee B-B1 e C

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la metropolitana B-B1 e presso la linea C è possibile contattare il seguente ufficio: Ufficio Logistica Stazione Piramide

tel. **06 46958164 - 06 46958165**.

L'orario di apertura al pubblico è dalle 10.30 alle 13.00, il martedì, giovedì e sabato.

SCIOPERO

Nel territorio del Lazio, in caso di sciopero il servizio di trasporto pubblico gestito da ATAC è garantito dall'inizio del servizio diurno fino alle 8.30 e dalle ore 17.00 alle ore 20.00 (fasce di garanzia). Nel caso di sciopero di 4 ore, le corse termineranno e riprenderanno come previsto da orario dello sciopero approvato dal Comitato di Garanzia.

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi offerti da ATAC sono consultabili su www.atac.roma.it



Superficie

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.

Metropolitane

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

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

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

- consultare la pagina dedicata sul sito di Atac www.atac.roma.it/tempo-reale/accessibilita-e-servizi
- inviare un messaggio al profilo Twitter ufficiale di Atac **@infoatac**
- inviare un messaggio al numero Whatsapp di Atac **3351990679**
- consultare i pannelli a messaggio variabile presenti nelle stazioni.

Nelle stazioni della linea A di Ottaviano, Lepanto, Flaminio, Manzoni, Ponte Lungo, Colli Albani, Arco di Travertino, Porta Furba, Lucio Sestio, Numidio Quadrato, Giulio Agricola, Subaugusta, Cinecittà e Anagnina, l'accesso ai passeggeri a ridotta mobilità è possibile utilizzando il servoscala della stazione con la propria sedia a ruote o con la sedia a ruote disponibile in stazione. Il servizio di prenotazione dei servoscala Metro A è disponibile al numero **06 46954444**, con i seguenti orari:

- domenica-giovedì dalle ore 5.00 alle ore 21.30
- venerdì e sabato dalle ore 5.00 alle ore 23.30 (ove attivo il prolungamento del servizio).

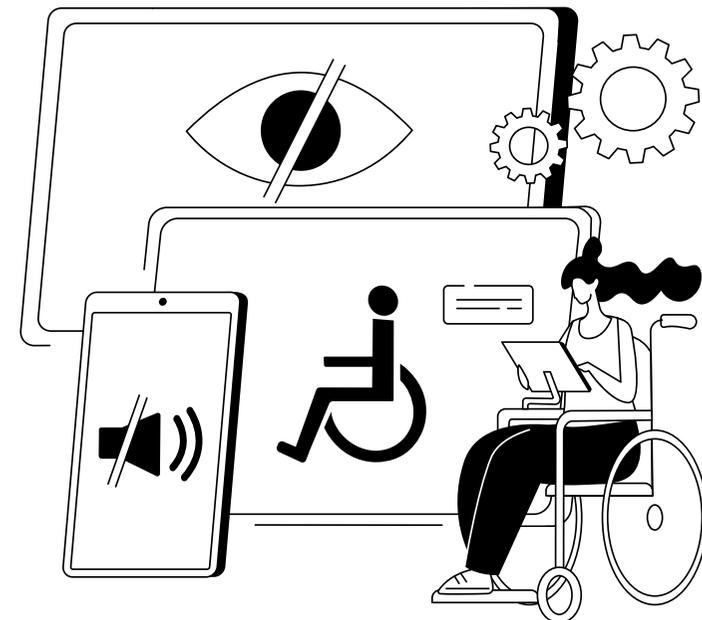
BIKE FRIENDLY – MUOVERSI IN BICICLETTA

Per tutti gli abbonati Metrebus il trasporto della bicicletta al seguito è gratuito. Le regole per il trasporto delle biciclette si trovano in dettaglio nelle "Condizioni Generali di Trasporto" e su

www.atac.roma.it/frequently-asked-questions/sulle-vetture-possso-portare-la-bicicletta

Nelle stazioni della metropolitana provviste di ascensori, per i viaggiatori con biciclette al seguito è obbligatorio l'uso degli ascensori. Nelle stazioni sprovviste di ascensori o in quelle ove gli stessi risultano temporaneamente fuori servizio è vietato condurre biciclette sulle scale mobili, in rampe di scale fisse quando la scala mobile parallela è fuori servizio e in rampe di scale fisse di larghezza inferiore a 2 metri. Per conoscere lo stato di funzionamento degli impianti di traslazione in tempo reale, è possibile:

- consultare la pagina dedicata sul sito di Atac <https://www.atac.roma.it/tempo-reale/accessibilita-e-servizi>
- inviare un messaggio al profilo Twitter ufficiale di Atac **@infoatac**
- inviare un messaggio di testo al numero Whatsapp di Atac **3351990679**
- consultare i pannelli a messaggio variabile presenti nelle stazioni.



5

LE FONTI E IL PROCESSO PARTECIPATIVO

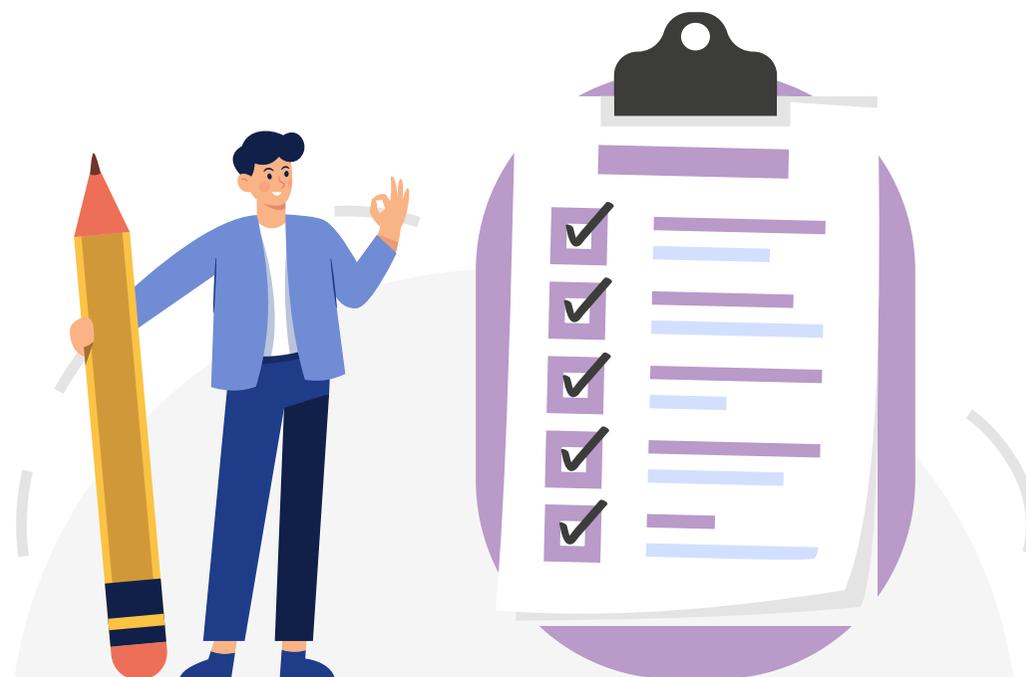




La Carta dei Servizi è stata redatta sulla base di una serie di disposizioni normative di riferimento e secondo le linee guida riportate all'interno dei Contratti di servizio stipulati con Roma Capitale.

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);
- 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);
- DGC 273/2015 - 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;
- DD 880/2021 - Estensione della durata del vigente Contratto di Servizio TPL con ATAC S.p.A., in scadenza il 03 dicembre 2021, ai sensi dell'art. 92, comma 4-ter del D.L. 18/2020, convertito con modificazioni dalla L. 27/2020, in attuazione di quanto stabilito nella Deliberazione di Giunta Capitolina n. 167/2021, per il periodo dal 04 dicembre 2021 al 03 aprile 2022;
- DGC 96/2022 - Indirizzi al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti ai fini dell'estensione della durata dei vigenti "contratti di emergenza", del servizio di trasporto pubblico locale e del servizio di gestione della sosta tariffata dei parcheggi di scambio e dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, con ATAC S.p.A., ex art. 92 comma 4 - ter del D.L. 18/2020, convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, fino al 31 dicembre 2022;
- Decreto Legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27 "Disposizioni per il trasporto pubblico locale" e ss.mm.ii.
- DGC 67/2015 - Approvazione dello Schema di Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali da una parte e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente dall'altra.



IL PROCESSO PARTECIPATIVO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CITTADINI-UTENTI



La presente Carta della qualità, redatta in scadenza del contratto di servizio a cui è collegata, è stata condivisa con le Associazioni dei Consumatori, unitamente all'Assessorato alla Mobilità, al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, all'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e a Roma Servizi per la Mobilità, che ATAC ringrazia per il proficuo confronto, augurandosi che possa essere ampliato con il nuovo contratto di servizio.

Hanno partecipato e condiviso la Carta le seguenti Associazioni:

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





atac



CREDITS

Atac S.p.A.

Marketing e Comunicazione

Via Prenestina, 45

00176 - Roma

06.46951

protocollo@cert2.atac.roma.it



atac.roma.it



@infoatac



335.1990679



AtacSpaRoma



atacroma