

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
FERROVIARI
DI ATAC PER L'ANNO 2021**

Indice

Capitolo 1 - La Carta della Qualità dei Servizi	4
1.1 La Carta della Qualità dei Servizi: obiettivi e diffusione	4
1.2 Il Contratto di Servizio con la Regione	4
1.3 Le Associazioni e il processo partecipativo	5
1.4 Le fonti normative e di indirizzo	5
1.5 Diffusione della Carta	6
Capitolo 2 – Atac si presenta	6
2.1 I principi dell’Azienda	6
2.2 Il sistema delle certificazioni	7
Capitolo 3 – L’offerta del servizio	8
3.1 La Roma-Lido	10
3.2 La Roma-Viterbo	11
3.3 La Roma-Giardinetti (attualmente in esercizio nella tratta Roma Laziali – Centocelle)	14
3.4 Sosta di scambio	14
3.5 Sicurezza	15
3.6 Il servizio durante l’emergenza sanitaria da covid 19	16
Capitolo 4 - L’attenzione alla qualità	19
4.1 La rendicontazione dell’attività di monitoraggio permanente	19
4.2 Gli indicatori di qualità erogata	19
4.3 Le segnalazioni degli utenti	21
4.4 Indagini di customer satisfaction	23
Capitolo 5 - La politica per il Sistema di Gestione Integrato	26
5.1 Qualità	26
5.2 Rispetto dell’ambiente e del territorio	27
5.3 Salute e sicurezza dei lavoratori e degli utenti	27
5.4 Tutela del patrimonio	27
5.5 Sicurezza delle informazioni	27
5.6 Uso razionale dell’energia	28
Capitolo 6 – Tariffe e modalità di acquisto	29
6.1 Il sistema Metrebus	29
6.2 Titolo a Tratta Tariffaria	30
6.3 Gratuità	30
6.4 Canali di vendita	31
Capitolo 7 - Comunicazione e informazione	32
7.1 Strumenti di informazione statica (mappe, tariffe,..)	32
7.2 Strumenti di informazione dinamica (stato del servizio in tempo reale)	32

7.3	Nucleo Operativo sul territorio	33
7.4	Altri canali di informazione e comunicazione	33
Capitolo 8	Tutela dei cittadini-utenti e rapporto con le Associazioni	34
8.1	Rapporto con le Associazioni dei cittadini-utenti	34
8.2	Il processo di gestione delle segnalazioni	34
8.2.1	Segnalazioni, reclami, suggerimenti	34
8.2.2	Rimborsi previsti e assistenza per malfunzionamenti	34
8.3	Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o a cose	35
8.4	Contestazione sanzioni	36
8.5	Oggetti smarriti	38
8.6	Sciopero	38
Appendice A	Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi	39
Appendice B	Regolamento biciclette	45

Capitolo 1 - La Carta della Qualità dei Servizi

1.1 La Carta della Qualità dei Servizi: obiettivi e diffusione

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

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

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

L'Azienda, tenuto conto della situazione emergenziale dovuta alla pandemia da COVID 19, ha recepito 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.

La presente Carta ha validità annuale.

Atac si è impegnata a sottoporre annualmente la Carta a revisione in conformità ad intese con le Associazioni di Tutela dei Consumatori nonché con le rappresentanze dei cittadini-utenti, come previsto dall'art 2, comma 461 della Legge n. 244 del 24.12.2007 e ss. mm. ii.

1.2 Il Contratto di Servizio con la Regione

Il Contratto di Servizio stipulato con la Regione Lazio si riferisce ai servizi di TPL erogati sulle ferrovie regionali, Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti, attualmente limitata a Centocelle (già Roma-Pantano), incluso la gestione ordinaria delle relative infrastrutture ferroviarie.

Il Contratto di Servizio di durata biennale è stato sottoscritto tra le parti il 15 giugno 2017 in conformità allo schema approvato dalla Giunta Regionale con deliberazione n. 221/2017, e dunque con scadenza prevista a giugno 2019. La Regione Lazio ha deciso di non procedere al rinnovo dell'affidamento ad ATAC ma, con deliberazione della Giunta Regionale n. 479 del 16.07.2019, ha espresso la volontà di affidare in house i servizi indicati alla società partecipata Co.Tra.L.. Tuttavia in attesa del perfezionamento dell'iter affidativo al nuovo gestore, ATAC dovrà assicurare la prosecuzione dei servizi di trasporto sulle Ferrovie Regionali fino al 31 dicembre 2020, come comunicato con nota della Direzione Regione Lazio prot. 598738 del 24.07.2019 e successivamente fino al 30 giugno 2021 con Delibera Regione Lazio n° 34 del 06.04.2021.

Si precisa, inoltre, che secondo la Deliberazione Regione Lazio n° 161 del 30/03/2021 la gestione dei servizi resta affidata ad ATAC sulla base del contratto di servizio in proroga fino all'esito del procedimento di subentro nella stessa gestione.

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

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

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

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

1.3 Le Associazioni e il processo partecipativo

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

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

- ADICONSUM
- ADOC
- AECI LAZIO
- ASSOCONFAM
- ADUSBEF
- CODICI
- FEDERCONSUMATORI LAZIO
- KONSUMER LAZIO

1.4 Le fonti normative e di indirizzo

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008), Art. 2, Comma 461;
- Decreto Legge n. 1 del 24 gennaio 2012 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, Art.8 (Contenuto delle carte di servizio);
- Accordo della Conferenza Unificata del 26.09.2013 per l'applicazione dell'art. 2 comma 461 Legge 244/2007;
- Deliberazione n. 117 del 24 marzo 2015 - Approvazione dello schema di "Protocollo d'Intesa tra Regione Lazio - Assessorato alle Politiche del Territorio, della Mobilità e dei Rifiuti, e le Associazioni dei Consumatori facenti parte del CNCU";
- Deliberazione Giunta Regionale n. 221 del 28 aprile 2017- Approvazione dello schema di "Contratto di Servizio tra Regione Lazio ed Atac SpA che disciplina l'affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale sulle ferrovie Regionali Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti" e dei relativi allegati, per il triennio 2017-2019;
- Decreto Ministeriale (Ministero Infrastrutture e Trasporti) n. 157 del 28 marzo 2018;

- Nota della Direzione Regione Lazio prot. 598738 del 24 luglio 2019 proroga fino al 31.12.2020;
- Delibera Regione Lazio n° 34 del 06/04/2021 gestione proroga fino al 30.06.2021;
- Deliberazione Regione Lazio n° 161 del 30.03.2021 gestione proroga fino all'esito del procedimento di subentro nella stessa gestione.

1.5 Diffusione della Carta

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

La Carta è altresì pubblicata sul sito web istituzionale della Regione Lazio al seguente link: http://www.regione.lazio.it/rl_mobilita_tpl/?vw=documentazione&cat=Contratti+di+servizio.

Capitolo 2 – Atac si presenta

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

2.1 I principi dell'Azienda

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

Con la presente Carta Atac S.p.A. si impegna ad attenersi ai seguenti principi fondamentali:

1. *eguaglianza*: erogare i servizi ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
2. *imparzialità*: prestare il servizio con equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
3. *continuità e regolarità dei servizi*: assicurare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e impegnarsi, qualora quest'ultime dovessero verificarsi, a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi subiti dai destinatari del servizio, attraverso il ricorso, come previsto dal CdS, ad adeguati servizi sostitutivi, dandone informativa all'utenza;
4. *efficienza ed efficacia*: erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti, impegnandosi a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati;
5. *Verifica adempimenti*: adozione di un sistema di monitoraggio periodico sul rispetto degli impegni che ATAC S.p.A. deve assicurare - riguardo alla qualità attesa e a quella percepita dagli utenti - d'intesa con le Rappresentanze dei cittadini-utenti nonché una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi da tenersi tra Regione Lazio, Atac S.p.A., Associazioni dei Consumatori e rappresentanza dei cittadini utenti nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute da parte dei cittadini.
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, anomalità e criticità del servizio e riguardo alle obbligazioni contrattuali. Atac infatti pubblica, in un'apposita sezione denominata "Affidamento dei servi di TPL ad ATAC S.p.A." il Contratto di servizio relativo ai servizi ferroviari, comprensivo degli allegati, e le sue eventuali modifiche, i Rapporti di servizio mensili e i risultati mensili del confronto tra servizio programmato e servizio reso, nonché la presente Carta e un suo estratto;
8. *partecipazione*: migliorare e favorire la partecipazione degli utenti/cittadini, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata. Garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

2.2 Il sistema delle certificazioni

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

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

L'adozione del SGI permette all'Azienda di sviluppare la propria mission attraverso politiche 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 S.p.A. 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

I servizi erogati da Atac SpA nel settore “ferrovie regionali” includono

- Servizio di trasporto urbano
 - Roma-Lido
 - Roma-Giardinetti (attualmente in esercizio sulla tratta Roma Laziali - Centocelle)
 - Roma-Viterbo (tratta Piazzale Flaminio - Montebello)
- Servizio di trasporto extraurbano lungo la linea Roma-Viterbo (tratta Montebello - Viterbo).

Dati strutturali¹

	Roma-Lido	Roma-Viterbo	Roma Laziali-Centocelle
lunghezza di esercizio – tratta urbana (km)	28,359	12,496	5,362
lunghezza di esercizio – tratta extraurbana (km)		89,389	
fermate/stazioni - tratta urbana	13	15	12
fermate/stazioni - tratta extraurbana		20	
tempo di percorrenza - tratta urbana (min)	37	22	20
tempo di percorrenza - tratta extraurbana (min)		160	
Treni effettivi	15	21	23

Produzione 2020

volume di produzione (vett./km)	8.580.342	3.350.496	1.059.627
volume di produzione (treni/km)	1.430.057	1.116.832	404.853

Treni effettivi¹

	Modello	N°	Età media
Roma-Lido	CAF MA 300	8	12
	AnsaldoBreda MA200	7	23
Roma-Viterbo	Firema E84	9	29
	Firema E84A	2	25
	Alstom MRP236	10	15
Roma-Giardinetti	CARMINATI-TOSELLI EM00	2	93
	EM100	4	79
	Carminati-Toselli EM420	6	93
	Ansaldo-Firema-Tibb 820	5	32
	Ansaldo-Firema T66	6	16

Di seguito sono riportati gli orari da Contratto di servizio che potrebbero non coincidere con quelli effettivi a causa dell'emergenza sanitaria provocata dalla diffusione del COVID-19. Per maggiore

¹ Dati aggiornati al 31/12/2020.

certezza si rimanda, quindi, alla consultazione del sito www.atac.roma.it.

Roma-Lido

Capolinea	Orari
<i>Da Porta San Paolo</i>	
<i>Lunedì-venerdì</i>	05.08 – 23.30
<i>sabato</i>	05.08 – 24.00
<i>Domenica e festivi</i>	05.30 – 23.30
<i>Da C. Colombo</i>	
<i>Lunedì-venerdì</i>	05.15 – 23.30
<i>sabato</i>	05.15 – 24.00
<i>Domenica e festivi</i>	05.30 – 23.30

Roma-Viterbo

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

Roma-Giardinetti

Capolinea	Orari
<i>Da Centocelle</i>	
<i>Lunedì-sabato</i>	5.07 – 22.30
<i>Domenica e festivi</i>	5.03 – 22.23
<i>Da Roma laziali</i>	
<i>Lunedì-sabato</i>	5.30 – 22.53
<i>Domenica e festivi</i>	5.30 – 22.50

Gli orari (previsioni di arrivo alla fermata) possono essere consultati sul sito www.atac.roma.it.
Ad eccezione del servizio extraurbano della linea Roma -Viterbo, lungo le tre linee Roma - Lido, Roma - Giardinetti (attualmente in esercizio sulla tratta Roma Laziali - Centocelle) e Roma-Viterbo (tratta Piazzale Flaminio-Montebello), il servizio è erogato da Atac a frequenza per fasce orarie prefissate, secondo l'Allegato 1 al Contratto di Servizio. I passaggi dei treni sono prefissati in base a tali frequenze per ciascuna fascia oraria.

Officine rotabili

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

3.1 La Roma-Lido

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

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

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

Accessibilità

L'accessibilità delle stazioni/fermate della ferrovia Roma-Lido, ad eccezione della fermata Tor di Valle, è favorita dalla presenza di ausili per persone con disabilità motoria e per non vedenti o ipovedenti (percorsi e mappe tattili, banchine rialzate per l'incarozzamento delle sedie a ruote, ascensori...).













Al fine di agevolare il superamento del dislivello tra treno e banchina per la salita e discesa di persone su sedia a ruote, ogni convoglio è dotato di rampe mobili, collocate in caso di richiesta a cura del personale in servizio sul treno o di stazione.

Bike Friendly – Muoversi in bicicletta

Le biciclette sono ammesse gratuitamente in tutti i giorni e per tutta la durata del servizio.

Per maggiori approfondimenti sulle regole per il trasporto delle biciclette si rimanda all'appendice B "Regolamento biciclette".

Dotazioni e accessibilità Stazioni Roma-Lido

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC			Accessibilità Bici ²	Stazioni	PS
C.Colombo 			WC  	•	•	•	C.Colombo  ³	Meb pagamento con carta o cell al varco
Castel Fusano 			WC  	•	•	•	Castel Fusano 	Meb pagamento con carta o

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

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

								cell al varco	
Stella Polare			WC	•	•	• P ₁₀ posti	Stella Polare	Biglietteria ⁴ , Meb pagamento con carta o cell al varco	
Lido Centro			WC	•	•	• P ₁₀ posti	Lido Centro	Biglietteria ⁴ , Meb pagamento con carta o cell al varco	
Lido Nord	•		WC	•	•	• P ₁₀ posti	Lido Nord	Meb pagamento con carta o cell al varco	
Ostia Antica	•			•	•	•	Ostia Antica	Meb pagamento con carta o cell al varco	
Acilia	•		WC	•	•	• P ₁₀ posti	Acilia	Biglietteria ⁴ , Meb pagamento con carta o cell al varco	
Casal Bernocchi – Centro Giano	•			•	•	•	Casal Bernocchi – Centro Giano	Meb pagamento con carta o cell al varco	
Vitinia	•		WC	•	•	• P ₁₀ posti	Vitinia	Meb pagamento con carta o cell al varco	•
Tor di Valle				•	•	•	Tor di Valle	Meb pagamento con carta o cell al varco	
Eur Magliana	•		WC	•	•	•	Eur Magliana	Meb pagamento con carta o cell al varco	•
Basilica S.Paolo	•		WC	•	•	• P ₁₀ posti	Basilica S.Paolo	Meb pagamento con carta o cell al varco	
Porta S.Paolo			WC		•	• P ₂₀ posti	Porta S.Paolo	Biglietteria, Meb pagamento con carta o cell al varco	

3.2 La Roma-Viterbo

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

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




































Accessibilità

L'accessibilità delle stazioni/fermate della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo, è favorita dall'esistenza di una serie di ausili dedicate a persone con disabilità motoria e a non vedenti o ipovedenti (percorsi e mappe tattili, rialzo del piano banchina per l'incarozzamento a raso delle

⁴ In queste biglietterie, sono disponibili solo alcune tipologie di titoli di viaggio.





sedie a rotelle, ascensori, carrelli elevatori per l'incarozzamento di persone con sedia a ruote...).

Dotazioni Stazioni Linea Roma-Viterbo (tratta urbana)

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC			Accessibilità bici	Rete vendita	PS
Montebello 			WC 	•	•		Meb pagamento con carta o cell al varco	•
La Giustiniana 				•	•		Meb pagamento con carta o cell al varco	
Prima Porta 			WC  	•	•		Biglietteria ⁴ , Meb pagamento con carta o cell al varco	
La Celsa  (In gresso lato parcheggio)				•	•		Meb pagamento con carta o cell al varco	•
Labaro				•	•		Meb pagamento con carta o cell al varco	•
Centro Rai 			WC 	•	•		Meb pagamento con carta o cell al varco	
Saxa Rubra 	•		WC 	•	•		Biglietteria ⁴ , Meb pagamento con carta o cell al varco	•
Grottarossa 				•	•		Meb pagamento con carta o cell al varco	
Due Ponti 				•	•		Meb pagamento con carta o cell al varco	
Tor di Quinto			WC  	•	•		Meb pagamento con carta o cell al varco	
Monte Antenne				•	•		Mebit pagamento con carta o cell al varco	
Campi Sportivi				•	•		Mebit pagamento con carta o cell al varco	
Acqua Acetosa 			•	•	•		Meb pagamento con carta o cell al varco	
Euclide			WC  	•	•		Biglietteria ⁴ , Meb pagamento con carta o cell al varco	
Flaminio 			•	•	•		Biglietteria Atac e Meb pagamento con carta o cell al varco	

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

Dotazioni Stazioni Roma-Viterbo (tratta extraurbana)

Stazioni	Ascensori	WC			Scale mobili	Accessibilità bici	Rete Vendita	PS
Viterbo		•		•			Biglietteria ⁴ , Mebit titolo a tratta	
Bagnaia		•						
Vitorchiano		•						
La Fornacchia								
Soriano del Cimino		•					Biglietteria ⁴	
Vallerano								
Vignanello		•					Biglietteria ⁴	
Corchiano								
Fabrica di Roma		•					Biglietteria ⁴	
Faleri								
Catalano		•						
Civita Castellana 		•		•			Biglietteria ⁴	
Ponzano ⁵								
Pian Paradiso								
S.Oreste		•					Biglietteria ⁴ , Mebit titolo a tratta	
Rignano Flaminio 		•		•			Biglietteria ⁴ , Mebit titolo a tratta	
Morolo ⁵								
Magliano Romano								
Morlupo		•		•			Biglietteria ⁴ , Mebit titolo a tratta	
Castelnuovo di Porto		•		•			Biglietteria ⁴	
Riano		•		•			Biglietteria ⁴ , Mebit titolo a tratta	
Sacrofano		•					Biglietteria ⁴	

Legenda

 **Stazioni accessibili a disabili motori**

Ambienti senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm; rampe con pendenza inferiore o uguale all'8%; porte o passaggi con luce netta minima di 75 cm; congrui spazi

⁵ Le fermate Morolo e Ponzano sono momentaneamente chiuse al servizio viaggiatori.

di manovra per la fruibilità interna; collegamenti verticali (ascensore, servo scala).



Ascensore accessibile

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



Servo scala

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

WC



Servizio igienico accessibile

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



Accessibilità a disabili della vista

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

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



Accessibilità a disabili dell'udito

Presenza di pannelli informatori luminosi in atrio e/o in banchina dotati di sintesi vocale per messaggi sonori

MeB Emittitrici automatiche di biglietti

Macchine emittitrici di alcuni biglietti metrebuses

MeBit Emittitrici automatiche di bit

Macchine emittitrici esclusivamente di bit

PSParcheggi di scambio

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

BiciPark

Stalli per biciclette in stazione dopo aver timbrato i tornelli

SoutS

Stalli per biciclette fuori dalla stazione in prossimità della fermata

SinS

Stalli per biciclette dentro la stazione prima di timbrare tornelli

3.3 La Roma-Giardinetti (attualmente in esercizio nella tratta Roma Laziali – Centocelle)

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

La ferrovia ha di fatto tutte le caratteristiche di una linea di superficie (in particolare le fermate sono al livello stradale, ad eccezione di Ponte Casilino e del capolinea di Centocelle) e non ha pertanto le dotazioni delle altre linee della ferrovia metropolitana⁶.

Il servizio non è accessibile alle persone con disabilità.

3.4 Sosta di scambio

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

ATAC S.p.A., in base al Contratto di Servizio stipulato con Roma Capitale, gestisce 35 parcheggi di scambio presso i quali gli **abbonati Metrebuses**, le persone con disabilità e le altre categorie **esenti da pagamento**⁷ possono usufruire di sosta gratuita negli orari di apertura, ovvero nei giorni feriali

⁶ Sulla linea Roma-Giardinetti è collocata una MEBIT (macchine emittitrici di Bit) presso la stazione Centocelle e una MEB (macchina emittitrice di biglietti) presso la stazione Laziali.

⁷ Le categorie esentate dal pagamento della sosta nei parcheggi di scambio sono individuate dalla Delibera del Consiglio Comunale

dalle 6.00 alle 22.00 (ad eccezione dei parcheggi multipiano di Anagnina A, B e C, Arco di Travertino, Laurentina, Magliana, Ostiense adiacente Magliana, Rebibbia, Cinecittà che sono aperti tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 – 00.15, venerdì e il sabato 05.15-02.15 e il parcheggio Pantano, che è aperto tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 – 00.15). Per coloro che non rientrano in tali categorie il parcheggio è soggetto a tariffa.

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

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

Dati strutturali⁸

-	Impianti totali di	
-	parcheggio	35 ⁹
-	di cui a servizio delle ferrovie regionali affidate ad Atac	7
-	Posti auto disponibili	15.042
-	di cui a servizio delle ferrovie regionali affidate ad Atac	2.691
-		
-		
-	Ingressi/giorno ¹⁰	13.838
-	di cui abbonati Metrebus e altre categorie esenti	92 %
-	Modalità	
-	pagamento	impianti automatizzati, n.41 parcometri

Parcheggi di scambio	Localizzazione	Posti auto	Posti auto per persone con disabilità	Interscambio con trasporto pubblico
La Celsa	Via Flaminia	121	4	RM-Viterbo e linee di superficie
Labaro	Via Flaminia	199	4	RM-Viterbo e linee di superficie
Magliana	Via di Val Fiorita – Via Ostiense	1.087	23	Metro B, RM-Lido e linee di superficie
Montebello	Via Flaminia	342	8	RM-Viterbo e linee di superficie
La Giustiniana	Via Bassano Romano	231	5	FL3 e linee di superficie
Saxa Rubra	Viale Maurizio Barendson	501	16	RM-Viterbo e linee di superficie
Vitinia	Via Ostiense	146	4	RM-Lido e linee di superficie

3.5 Sicurezza

3.5.1 Servizi di sorveglianza

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

- stanziale nelle stazioni delle ferrovie regionali della Roma-Lido, della Roma-Viterbo e della Roma-Giardinetti;

n.178/00 e s.m.i.

⁸ I dati strutturali sono aggiornati al 31/12/2020.

⁹ I Compreso il parcheggio Stazione Tiburtina temporaneamente chiuso in quanto utilizzato come cantiere base per la demolizione della Tangenziale Est.

¹⁰ Media annua per giorno feriale tipo.

- dinamico, costituito da pattuglie itineranti, operanti sul servizio metro-ferroviario e sui nodi di scambio e da autopattuglie, di cui alcune anche h24, operanti sull'intero territorio a seconda di necessità ed eventuali emergenze.

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

Per garantire la sicurezza del personale e del patrimonio aziendale, inoltre, nelle stazioni della metropolitana 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, interruzioni del servizio.

3.5.2 Il Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS)

Il Decreto Legislativo n.50 del 14 maggio 2019 "Attuazione della direttiva 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, sulla sicurezza delle ferrovie", entrato in vigore il 16 giugno 2019, ha stabilito, a partire dal 1° luglio 2019, il passaggio delle competenze in materia di sicurezza ferroviaria dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ad ANSF/ANSFISA, sulle reti funzionalmente isolate dal resto del sistema ferroviario individuate dal Decreto 347 del 02.08.2019, quali la ferrovia Roma-Lido e la ferrovia Roma-Viterbo,

Atac, per le suddette ferrovie, ha quindi, adottato un Sistema di Gestione della Sicurezza, preordinato al rilascio dei Certificati di idoneità all'esercizio, nonché attuato i processi connessi al monitoraggio della loro efficacia e le eventuali azioni correttive.

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

3.6 Il servizio durante l'emergenza sanitaria da COVID 19

Dall'inizio dell'emergenza, nel rispetto delle indicazioni dei protocolli di regolamentazione delle misure per il contrasto e contenimento del contagio sottoscritti a livello nazionale dalle parti sociali, in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 marzo 2020 e all'Ordinanza del Presidente della Regione Lazio n. Z00007 del 12.03.2020, con i quali sono state dettate misure di contenimento volte a contrastare il diffondersi del virus COVID-19, e alle successive normative emanate, Atac ha messo in atto tutto ciò che era necessario per consentire il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico al fine di garantire la mobilità delle persone legata a motivi di lavoro o di salute.

Misure di controllo e gestione dei flussi

- In virtù della sospensione delle attività di controlleria, disposte dagli enti regionali e nazionali, tutto il personale addetto alla verifica dei titoli di viaggio è stato assegnato a diverse attività necessarie per il contenimento dei contagi nell'ambito del trasporto pubblico gestito da Atac. Nello specifico, il personale è stato assegnato al contingentamento dei clienti presso le principali stazioni delle linee delle ferrovie regionali gestite da Atac. Il personale svolge l'attività presso le stazioni dell'intera rete delle linee ferroviarie, scelte di volta in volta a seconda delle esigenze di servizio, dal Lunedì alla Domenica ed ha il compito di regolare l'accesso alle stazioni, verificare l'affollamento delle stazioni e delle banchine in coordinamento con le strutture preposte.
- E' stata individuata ed implementata, in tutte le stazioni metro-ferro, una disciplina dei flussi che ha, fra gli altri obiettivi, anche quello di individuare determinati punti di accesso per ciascuna stazione che diventano punti di possibile contingentamento del numero di persone entranti e sono pertanto, laddove necessario, presenziati da specifico personale aggiuntivo,

che viene coadiuvato da strumenti elettronici di conteggio dei passeggeri entranti atti a consentire di contenere il flusso nei limiti stabiliti in fase di programmazione del servizio e grado di affollamento dei treni, in maniera tale da evitare assembramenti negli ambienti al chiuso della stazione stessa e successivamente nei treni .

Il sistema “ad accessi controllati” consente l'accesso in stazione agli utenti solo se non è stata superata la soglia di contingentamento della singola stazione, stabilita sulla base dei modelli previsionali di carico. Lo stato di ogni stazione può essere monitorato mediante un'apposita applicazione dedicata, in dotazione al personale preposto all'attività di contingentamento, dove la stazione assume colorazioni diverse in base al livello di affluenza.

Nei casi in cui non dovesse essere garantito il contenimento del numero di passeggeri in banchina, oppure in presenza di numerosi passeggeri in banchina a seguito dell'evacuazione di un treno, sono previste azioni di “recovery plan”.

Inoltre tutti i percorsi sono stati segnalati con adeguata cartellonistica direzionale nonché opportunamente delimitati mediante nastri tipo “tendiflex” o catenelle segnaletiche biancorosse, oppure, nel caso della zona di attesa in banchina, mediante la realizzazione di nuova segnaletica di tipo orizzontale sulla pavimentazione. In banchina, inoltre, ove necessario , soprattutto nella prima fase dell'epidemia, è stata individuata e delimitata una zona destinata ai passeggeri in partenza, nella quale sono state altresì contrassegnate posizioni di attesa conformi al distanziamento sociale imposto.

Informazione

- Al fine di assicurare la più completa e aggiornata informazione sul servizio e garantire la possibilità di pianificare il viaggio nella massima sicurezza, è stato implementato il sito www.info.atac.roma.it che consente:
 - di conoscere le regole di viaggio e le raccomandazioni ai clienti per viaggiare in sicurezza;
 - di conoscere lo stato e accessibilità del servizio in tempo reale sia sulle linee metroferroviarie che in superficie;
 - di verificare l'accesso dei passeggeri alla rete metroferroviaria per fascia oraria, in modo da pianificare, se possibile, il viaggio nelle ore di minore affluenza;
 - di accedere ai canali ufficiali di informazione in tempo reale, H24 e 7 giorni su 7: @infoatac – Twitter, .Infoatac – Whatsapp, .Infoatac – Telegram;
 - di scaricare la app Immuni.
- sono state affisse su tutti i mezzi della rete di trasporto pubblico di superficie e su tutti i treni delle linee metropolitane e ferroviarie gestite da Atac, locandine con un QRcode che consente ai viaggiatori di accedere con il proprio cellulare a tutti i contenuti informativi sulle regole a bordo e sul servizio.



- Inoltre al fine di informare e comunicare ai passeggeri le regole per l'utilizzo del trasporto pubblico fra cui, ad esempio, l'obbligo di indossare la mascherina e di mantenere la distanza, è stata realizzata una campagna diffusa su tutti i canali di Atac ossia sulla sezione dedicata del sito www.atac.roma.it, app infoAtac, Twitter e Instagram, attraverso annunci vocali e video sui mezzi e nelle stazioni, mediante una diffusa apposizione di idonea segnaletica di indirizzo e di informazione circa percorsi e comportamenti da seguire all'interno delle stazioni e dei treni.

Riprogrammazione del servizio

Nel periodo tra la fine di febbraio e l'inizio di marzo, per tutta la prima fase di diffusione del virus, l'offerta del servizio è stata mantenuta invariata, per poi venire progressivamente rimodulata a partire dal 14 marzo in seguito alle indicazioni pervenute dalle autorità locali, regionali e nazionali. In particolare, sempre in ottemperanza al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 marzo 2020 e all'Ordinanza del Presidente della Regione Lazio n. Z00007 del 12.03.2020, il

servizio di trasporto pubblico delle ferrovie è stato interrotto alle ore 21:00 (solo per Roma Giardinetti direzione Centocelle 21:30), da intendersi quale orario di partenza dell'ultima corsa.

A partire dal 4 maggio 2020, giorno in cui ha preso avvio la cosiddetta fase 2, in attuazione alle prescrizioni contenute nel DPCM del 26.04.2020 e dell'Ordinanza del Presidente della Regione Lazio n° Z00037 del 30.04.2020, l'orario di servizio di trasporto pubblico delle ferrovie è stato prolungato alle ore 23:30 integrando l'offerta di servizio svolto e adeguando la frequenza dei mezzi nelle ore considerate ad alto flusso di passeggeri (solo per Roma Giardinetti 22:53 - direzione Centocelle, 22:30 - direzione Roma Laziali; solo per Roma Viterbo tratta urbana, direzione Montebello 22:40 - se festivo 22:10, direzione Flaminio 23:10 - se festivo 22:38, tratta extra urbana Flaminio-Catalano ultima partenza ore 19:40, Catalano-Viterbo ultima partenza 20:10, extra urbano festivo invariato).

Le misure di sanificazione

Le misure di sicurezza adottate da ATAC per l'esercizio del servizio di trasporto hanno previsto l'ulteriore intensificazione delle operazioni di sanificazione quotidiana dei mezzi (postazione di guida, sostegni, sedili e tutte le superfici di contatto) e dei depositi, di stazioni, banchine, biglietterie e uffici aperti al pubblico. Secondo quanto stabilito dalla normativa vigente la sanificazione e l'igienizzazione dei locali viene effettuata secondo le modalità definite dalle specifiche circolari del Ministero della Salute e dell'Istituto Superiore di Sanità.

In tutte le stazioni ferroviarie sono stati installati dispenser contenenti soluzioni disinfettanti ad uso dei passeggeri con reintegro costante e periodico.

Capitolo 4 - L'attenzione alla qualità

4.1 La rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente

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

Il monitoraggio introdotto nell'ambito della Carta dei Servizi è finalizzato ad integrare i risultati forniti dalle attività di monitoraggio specialistico previste dal Contratto di Servizio attraverso la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa con la Regione Lazio del 06.05.2015, nonché con l'Osservatorio Regionale sui Trasporti e i Comitati pendolari riuniti nella Triplice Intesa e le eventuali osservazioni e proposte da parte di ogni cittadino¹¹. Tale processo, avviato nell'anno 2019, consentirà la verifica periodica dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio si rivolge.

Per quanto riguarda i consuntivi 2020 degli indicatori di qualità erogata, per effetto dell'emergenza sanitaria che ha interessato lo scorso anno, e più segnatamente a partire dal mese di febbraio, e che è tutt'ora in corso, la Regione Lazio ha deciso di sospendere le attività di monitoraggio e pertanto non si dispongono di risultati al riguardo.

4.2 Gli indicatori di qualità erogata

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

Produzione

Indicatore ¹²	Unità di Misura	Standard Obiettivo 2021		
		Roma-Lido	Roma-Giardinetti	Roma-Viterbo
Regolarità Fasce di punta	Corse effettuate rispetto alle corse programmate (%)	95%	95%	95%
Regolarità Fasce ordinarie	Corse effettuate rispetto alle corse programmate (%)	95%	95%	95%

¹¹ Cfr.art. 21 Contratto di Servizio tra Regione Lazio e Atac SpA

¹² La definizione e gli algoritmi di calcolo degli indicatori previsti dal Contratto di Servizio tra Regione e Atac sono meglio esplicitati nell'Allegato 3 dello stesso.

Manutenzione stazioni

Indicatore	Unità di Misura	Standard Obiettivo 2021
Pannelli luminosi atrio	Apparati verificati accesi (%)	90%
Lampade	Apparati verificati accesi (%)	90%
Display variabili	Apparati verificati funzionanti (%)	90%
Diffusione sonora	Apparati verificati funzionanti (%)	90%
Bagni	Apparati verificati funzionanti (%)	90%
Scale mobili e Ascensori	Apparati verificati funzionanti (%)	95%
Pulizia stazioni	Punteggio medio normalizzato	90%

Manutenzione veicoli

Indicatore	Unità di Misura	Standard Obiettivo 2021
Avarie in linea	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse previste (%)	95% ¹³
Lampade	Apparati verificati accesi (%)	95%
Annunciatore di fermata	Apparati verificati udibili (%)	90%
Portine	Apparati verificati funzionanti (%)	95%
Tabelle e avvisi	Apparati verificati leggibili (%)	90%
Aeratori e condizionatori	Apparati verificati funzionanti (%)	90%
Pulizia treni	Punteggio medio normalizzato	90%

Vigilanza

Indicatore	Unità di Misura	Standard Obiettivo 2021		
		Roma-Lido	Roma-Giardinetti	Roma-Viterbo
Vigilanza	Turni effettuati rispetto alle prestazioni minime richieste (%)	95%	95%	95%

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

4.3 Le segnalazioni degli utenti

L'analisi puntuale delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami inviati¹⁴ dall'utenza ed il loro costante monitoraggio, consentono di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento dei servizi offerti¹⁵ e ad attuare le azioni correttive, finalizzate all'incremento della customer satisfaction.

Nel 2020, per le Ferrovie Regionali, quasi la metà delle segnalazioni pervenute (il 47,01%) 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 D.L.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 e aprile 2020) che tutte le aziende di tpl d'Italia hanno dovuto attuare in sede locale.

Consistente anche la richiesta di Supporto e Assistenza (29,09%), mentre è stata di poco superiore al 10% (esattamente il 12,85%) 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.

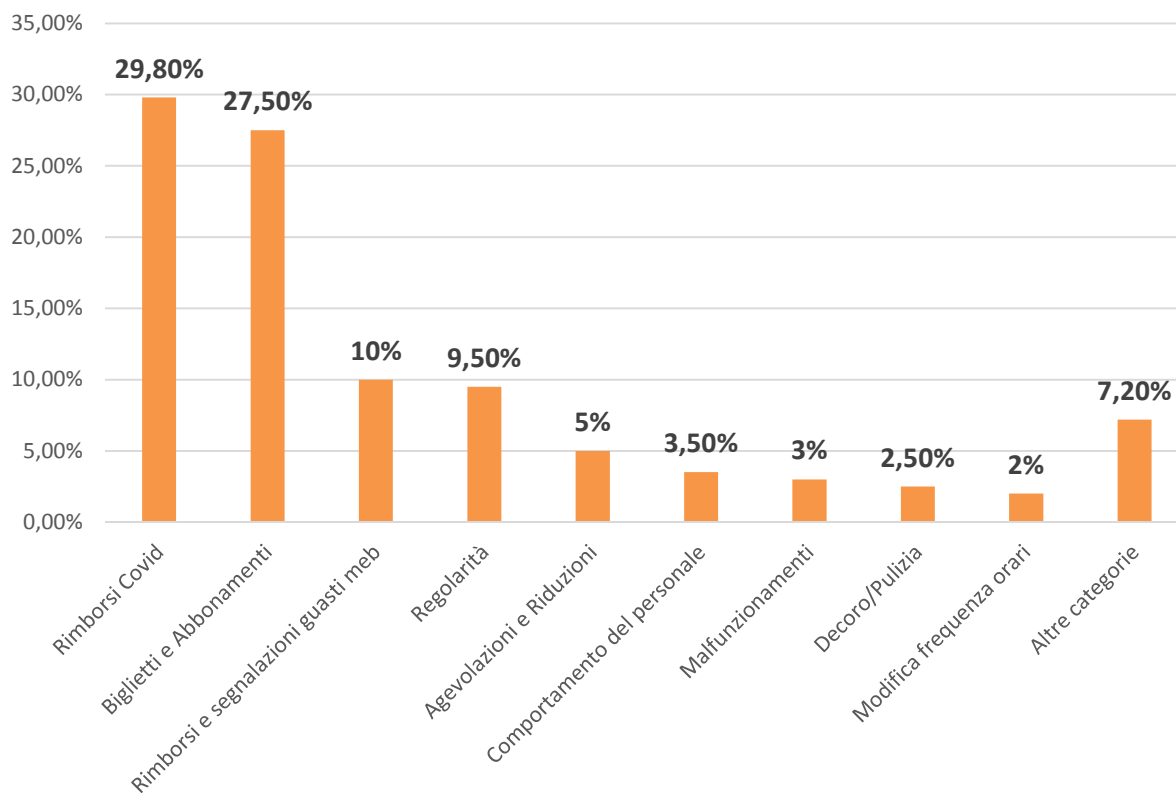
	Totale	%
RIMBORSI	779	47,01%
SUPPORTO E ASSISTENZA	482	29,09%
RECLAMO	213	12,85%
SEGNALAZIONI E PROPOSTE	150	9,05%
RICHIESTA DI INFORMAZIONI	33	1,99%
Totale	1.657	100,00%

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

¹⁴ 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.

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

Composizione percentuale delle segnalazioni per macro-categoria – Anno 2020



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

4.4 Indagini di customer satisfaction

Le indagini della qualità attesa e percepita hanno come obiettivo la verifica della qualità percepita dagli utenti in relazione ai diversi elementi presi in considerazione nel processo di valutazione della qualità dei servizi.

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

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

In questa edizione, realizzata in fase di emergenza COVID, a garanzia di massima sicurezza sanitaria le interviste sono state effettuate *esclusivamente nelle stazioni* (mai a bordo dei mezzi); il monitoraggio in accordo con ATAC è stato realizzato solo in specifiche stazioni o situazioni che hanno consentito la somministrazione dell'intervista *all'aperto*. I rilevatori durante tutta l'attività hanno utilizzato i dispositivi sanitari appositamente forniti (mascherine, visiera e gel detergente) e hanno svolto il loro lavoro nel rispetto del Piano di contenimenti rischi per l'emergenza COVID 19 predisposto dalla Società a cui è stata affidata la conduzione delle indagini.

Di seguito si riporta una sintesi delle modalità di realizzazione dell'indagine 2020 ed i principali risultati ottenuti.

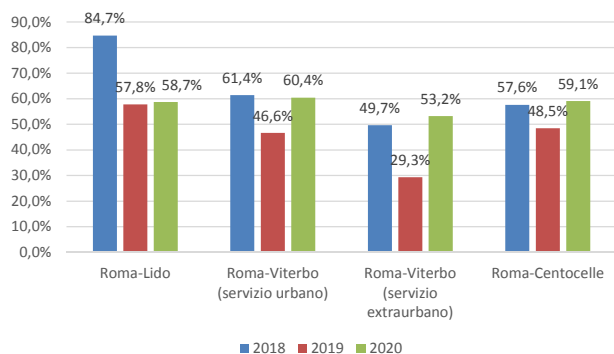
Servizi	Metodologia	Periodi intervista	Numero intervistati
Roma-Lido	interviste personali presso le banchine con tecnologia CAPI, ad un campione di passeggeri della Roma-Lido	sessione unica (26 ottobre – 7 novembre)	900
Roma-Viterbo (servizio urbano)	interviste personali presso le banchine con tecnologia CAPI, ad un campione di passeggeri del servizio urbano della Roma-Viterbo	sessione unica (26 ottobre – 7 novembre)	900
Roma-Viterbo (servizio extraurbano)	interviste personali presso le banchine con tecnologia CAPI, ad un campione di passeggeri del servizio extraurbano della Roma-Viterbo	sessione unica (26 ottobre – 7 novembre)	300
Roma-Centocelle	interviste personali presso le banchine con tecnologia CAPI, ad un campione di passeggeri della Roma-Giardinetti	sessione unica (26 ottobre – 7 novembre)	900

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.

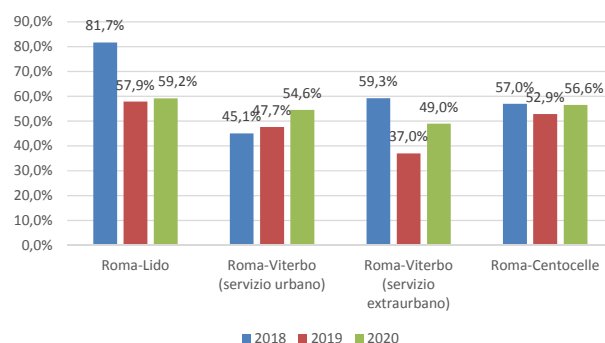
Percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi ferroviari

Anno 2018, 2019, 2020

Inizio Intervista

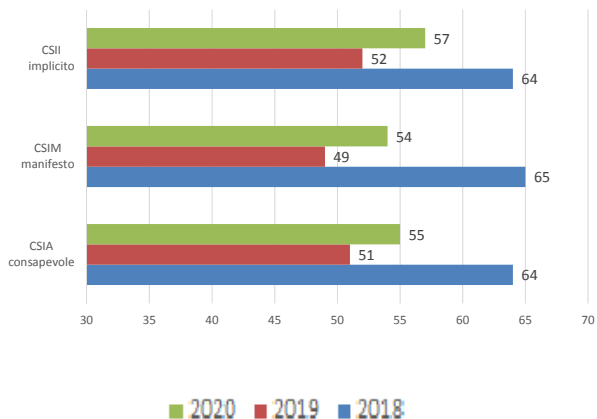


Fine intervista

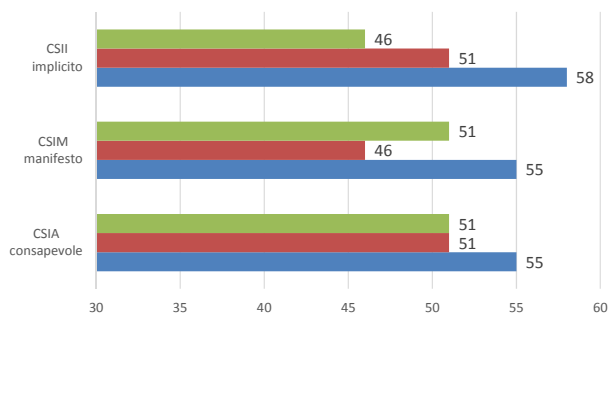


Indici di customer satisfaction 2018: CSII (CSI Implicito)¹⁶, CSIM (CSI Manifesto)¹⁷, CSIA (CSI Consapevole)¹⁸
Anno 2018, 2019, 2020

Roma-Lido

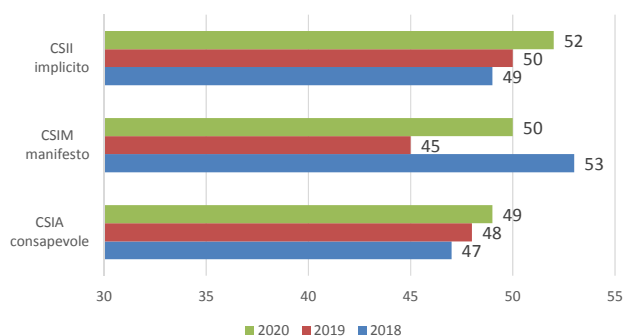


Roma-Giardineti

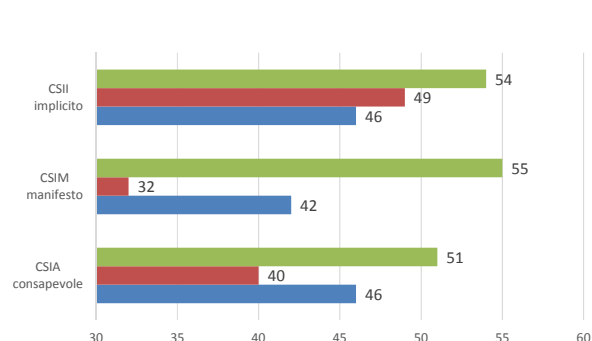


CRITICO <40 INSUFFICIENTE 40-55 STANDARD 55-65 BUONO 65-75 OTTIMO 75-85 ECCELLENTE >85

Roma-Viterbo (servizio urbano)



Roma-Viterbo (servizio extraurbano)



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

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

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

Indici di soddisfazione parziale – Anni 2018, 2019, 2020

	Lido			Viterbo (serv. urbano)			Viterbo (serv. extraurbano)			Centocelle		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Informazioni	64	53	59	51	50	54	41	41	52	64	58	40
Personale	64	60	67	61	62	64	61	67	66	69	65	65
Accessibilità	63	55	61	51	52	53	56	60	48	54	51	46
Funzionamento ed Efficienza	63	49	49	52	45	47	35	41	48	59	52	52
Comfort/Comodità	62	45	50	38	42	47	31	45	51	50	42	38
Pulizia/Decoro	61	44	42	36	40	43	29	44	48	48	38	39
Sicurezza	65	52	n.r.	47	51	n.r.	55	51	n.r.	50	44	n.r.
Titoli-Tariffe-Rete di Vendita	65	55	56	51	54	61	52	51	53	62	56	54
Integrazione Modale	65	57	58	50	55	52	52	44	60	65	56	64

LEGENDA:

■ CRITICO	■ BUONO
■ INSUFFICIENTE	■ OTTIMO
■ STANDARD	■ ECCELLENTE

Capitolo 5 - La politica per il Sistema di Gestione Integrato

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 intende:

- 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 al contratto di servizio sottoscritto con Regione Lazio;
- 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 S.p.A. nella consapevolezza che la mobilità urbana rappresenta di per se 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 assets a supporto del loro trattamento. Al riguardo ATAC garantisce:
 - 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 S.p.A. è impegnata nella gestione razionale dell'energia anche attraverso la realizzazione di progetti di efficientamento energetico e l'utilizzo di energie rinnovabili. Ha partecipato alla redazione delle linee guida "La diagnosi energetica nel Trasporto Pubblico Locale" nel gruppo di lavoro AGENS-ENEA e, come grande impresa in ottemperanza del D.Lgs 102/2014, che recepisce le Direttive Europee sull'efficienza energetica, conduce e redige ogni quattro anni una diagnosi energetica secondo le norme UNI CEI EN 16247 e le linee guida settoriali.

Capitolo 6 – Tariffe e modalità di acquisto

6.1 Il sistema Metrebus

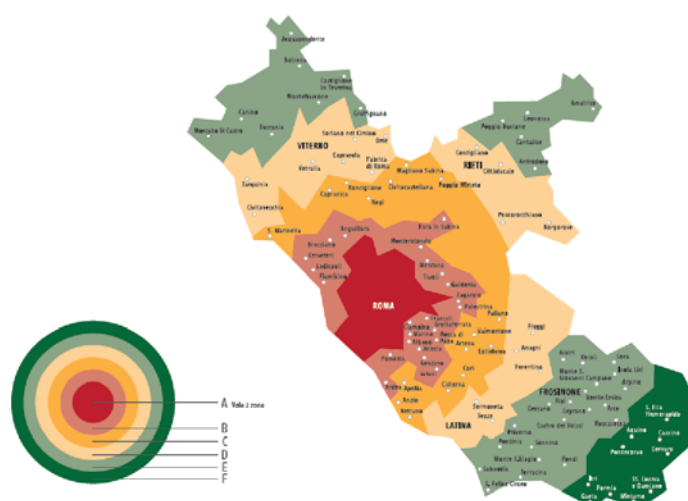
A Roma e nel Lazio è in vigore il sistema tariffario integrato Metrebus che rende possibile l'uso di diverse modalità di trasporto pubblico, sia su gomma che su ferro, con un unico titolo di viaggio.

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

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

Le tariffe sono crescenti all'aumentare delle zone attraversate.

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.

6.2 Titolo a Tratta Tariffaria



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

● **Reperibilità:** presso le stazioni della linea ferroviaria Roma (Piazzale Flaminio) – Viterbo.

Per maggiori informazioni sulle tratte tariffarie e i relativi costi, consultare il sito www.atac.roma.it nella sezione "Biglietti e abbonamenti".

6.3 Gratuità

Bambini fino ai 10 anni

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

Cittadini ultra 70enni



I cittadini ultrasettantenni residenti nel Comune di Roma e con un reddito ISEE fino a 15.000,00 €/anno possono viaggiare gratuitamente sui mezzi di trasporto pubblico. La gratuità è valida esclusivamente all'interno di Roma Capitale, sulla rete di bus, tram, metropolitana, ferrovie regionali Roma - Lido, Roma-Giardinetti e Roma - Viterbo tratta urbana e sull'intero percorso delle linee 520 e 720 che collegano Roma e l'aeroporto di Ciampino. L'Abbonamento gratuito per ultrasettantenni viene rilasciato esclusivamente su supporto elettronico presso le biglietterie Atac autorizzate (ad esclusione della biglietteria di Spagna).

Libera Circolazione FF.OO e FF.AA

Atac S.p.A. ha stipulato, in attuazione e conformità alla normativa di settore, le Convenzioni con le Forze dell'Ordine, le Forze Armate, l'Arma dei Carabinieri ed Anas S.p.A. con la finalità, tra l'altro di garantire maggiori livelli di sicurezza dei passeggeri, del personale di bordo e di stazione nonché a tutela dei beni aziendali.

Le predette Convenzioni regolano la libera circolazione per motivi di servizio degli aventi diritto, sui mezzi gestiti da Atac S.p.A. in ambito urbano, alle specifiche condizioni e modalità ivi previste.

La richiesta della Card di libera circolazione può essere effettuata esclusivamente on line seguendo

le istruzioni indicate sul sito di Atac alla voce www.atac.roma.it nelle pagine dedicate.

6.4 Canali di vendita

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

- **biglietterie Atac** collocate all'interno delle stazioni delle metropolitane e 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 (*escl. Spagna*), nonché la vendita di titoli della sosta e turistici;
- **biglietterie Atac** 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 superficie¹⁹, 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, Centro Rai, Saxa Rubra, Grottarossa, Due Ponti, Tor di Quinto, Acqua Acetosa, Euclide, Flaminio (Roma-Viterbo tratta urbana);
- **MEBIT** (emettitrici automatiche esclusivamente di Bit): 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 e 72h e l'abbonamento mensile personale direttamente dal proprio smartphone;
- **ricarica online sul sito 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 Touristic 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;

¹⁹ 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, Casaleto 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.

- **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.

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

Capitolo 7 - Comunicazione e informazione

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

ATAC S.p.A. si impegna a garantire un alto livello di comunicazione e informazione di servizio alla clientela.

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

- il **portale della mobilità** www.atac.roma.it;
- 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;
- la **App "viaggia con Atac"** che consente l'organizzazione del percorso con i mezzi pubblici con le funzioni *Trova linea*, *Ricerca fermate* e *Tempi di attesa*. In particolare, la funzione *tempi di attesa* fornisce i tempi di arrivo dei treni presso ogni singola stazione;
- i **canali social ufficiali** di Atac SpA: *Twitter* ([@InfoAtac](https://mobile.twitter.com/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;
- **depliant e volantini informativi** che vengono diffusi nelle aree territoriali interessate in concomitanza con un intervento di razionalizzazione della rete

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

- **sistemi di diffusione sonora presenti** a bordo di 1044 bus della nuova flotta di superficie; stazioni delle metropolitane; nelle stazioni della Roma-Lido, nelle stazioni Flaminio, Euclide, Saxa Rubra, Montebello della tratta urbana della Roma-Viterbo e, stazioni Laziali e Centocelle della Roma-Giardinetti;
- **alcune paline elettroniche** con display a messaggio variabile collocate presso alcune fermate della rete di superficie e della ferrovia regionale Termini-Centocelle (palinsesto gestito da Roma Servizi per la Mobilità);

- **display** collocati alle entrate delle stazioni metro A-B/B1; presso tutte le banchine delle stazioni metropolitane, della ferrovia Roma-Lido, della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo e, ove disponibili, delle ferrovie Roma-Giardinetti e della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo;
- i monitor informativi sulle banchine e a bordo dei treni della linea C della metropolitana..

7.3 Nucleo Operativo sul territorio

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

Nell'ambito dell'attività di assistenza alla clientela, ATAC 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, "**RomaRadio**", che trasmette negli ambienti di stazione delle linee A e B/B1 della metropolitana;
- i video informativi presenti in alcune stazioni della metropolitana;
- il sistema informativo video presente su bus e treni metro;
- l'**infobox a piazza dei Cinquecento** (Termini) (tutti i giorni, dalle 8:00 alle 20:00) per informazioni sui servizi di trasporto pubblico nel territorio di Roma Capitale.

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


8.1 Rapporto con le Associazioni dei cittadini-utenti

La Regione Lazio e le Associazioni Consumatori convengono che il soggetto subentrante ad ATAC S.p.A. nella gestione dei servizi ferroviari sperimenti forme di Conciliazione Paritetica anche per migliorare il rapporto fra Azienda e cittadini utenti. A tale scopo la Regione Lazio si impegna inoltre ad aprire un primo tavolo di confronto entro gennaio 2022 dove saranno chiamati a partecipare le Associazioni che hanno condiviso la Carta della Qualità dei Servizi 2021, Atac e i futuri Gestori.

8.2 Il processo di gestione delle segnalazioni

8.2.1 Segnalazioni, reclami, suggerimenti

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 importanti 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 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 delle normative previste dal Codice Privacy (Regolamento UE 2016/679).

8.2.2 Rimborsi previsti e assistenza per malfunzionamenti

Nella sezione 'Atac Risponde', 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.

È necessario che l'utente compili tutti i campi del form in modo tale da ricevere, a seguito delle verifiche tecniche previste, l'esito della richiesta che può consistere in accoglimento (con il relativo rimborso) o 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.

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

Per il trasporto erogato sulle linee ferroviarie sono state stipulate apposite coperture 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 RC Ferrovie Regionali (Roma/Ostia – Roma/Giardinetti – Roma/Viterbo)	€10.000.000,00

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

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

Per eventuali richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri che hanno interessato le linee Roma/Lido, Roma/Giardinetti e Roma/Viterbo, la documentazione inerente il lamentato sinistro potrà essere inoltrata 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);
- numero vettura;
- linea metro-ferroviaria/corsa, orario, treno;
- nome e cognome del conducente o numero di matricola del personale ATAC eventualmente intervenuto;
- eventuale verbale della polizia municipale contenente tutte le informazioni che consentono di identificare il mezzo, la linea ed il conducente;
- eventuale referto di Pronto Soccorso.

8.4 Contestazione sanzioni

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

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto, qualora fossero sprovvisti di idoneo titolo di viaggio, sono accertate e contestate ai sensi della legge 24 novembre 1981, n. 689 "Modifiche al sistema penale" dal personale ATAC a ciò espressamente incaricato (per maggiori approfondimenti si 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. mediante 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 SpA, Sanzioni Amministrative, via Prenestina 45, 00176 Roma;
- c. in banca, mediante bonifico bancario cod. IBAN: *IT39K0760103200000083922013*;
- d. accedendo al portale multe (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 una mail che verrà utilizzata 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 contro il quale è stata elevata la sanzione ha, comunque, la facoltà, entro 30 giorni dalla data di consegna o notifica del verbale di violazione, di far pervenire scritto difensivo su carta semplice 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, a Atac SpA con sede in via Prenestina 45 - 00176 Roma, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) al seguente indirizzo : protocollo@cert2.atac.roma.it.

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

In caso di accoglimento del ricorso, non vi è alcuna necessità, da parte di Atac SpA, 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 SpA con sede in via Prenestina 45 - 00176 Roma, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, o presso l'indirizzo mail sanzioni@atac.roma.it o via PEC all'indirizzo protocollo@cert2.atac.roma.it.
- Nel caso in cui il pagamento sia stato effettuato nei termini e per la cifra esatta, si potrà inviare sempre ad Atac SpA, anche a mezzo PEC, una nota esplicativa, la fotocopia della cartella di pagamento, la fotocopia del pagamento fronte/retro e la fotocopia di un documento di identità. L'ufficio competente provvederà al discharge, comunicandolo all'interessato.
- Se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione amministrativa per la quale si è già presentato ricorso all'Autorità competente, si consiglia anzitutto di verificare se il ricorso sia stato presentato nei termini di legge e non sia pervenuta una sentenza del Giudice di Pace. In questo caso occorre inviare ad Atac SpA, anche mezzo PEC, una nota esplicativa, corredata della copia del ricorso e/o copia della sentenza, la copia della cartella e la copia di un documento di identità. L'Ufficio effettuerà le necessarie verifiche e adotterà i provvedimenti conseguenti, comunicandoli all'interessato.
- Se uno o più progressivi (PRG) riportati nella cartella si riferiscono ad una sanzione notificata più di cinque anni fa è utile sapere che la prescrizione opera, su istanza dell'interessato qualora la cartella venga notificata oltre i cinque anni dalla notifica dell'ordinanza di ingiunzione. L'istanza può essere inviata ad Atac SpA, anche a mezzo PEC, corredata della cartella esattoriale, completa di busta con timbro postale e codice raccomandata, copia di un documento di identità e ricorso di merito.

Dove e come ricorrere

La competenza per materia è assegnata al Giudice di Pace salvo l'ipotesi in cui per la singola

violazione è prevista una sanzione pecuniaria al massimo di 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.

8.5 Oggetti smarriti

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso le **linee ferroviarie Roma-Lido e Roma-Viterbo** è possibile contattare il seguente ufficio:

Metro linea B - Ufficio Logistica:

Stazione Piramide (Porta San Paolo)

tel. *06 46958164 – 06 46958165*

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

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

Capostazione di Centocelle

tel. *06 46956347*

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

8.6 Sciopero

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

Appendice A Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo dei servizi

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

TITOLO I – Disposizioni Generali

ARTICOLO	COMMA
<i>Articolo 1 - Obblighi delle Società di trasporto pubblico e recepimento integrale da parte di Atac</i>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>1.3 Obbligatorietà delle condizioni Le presenti condizioni devono essere applicate in ogni loro parte. Qualunque deroga ad esse è nulla di pieno diritto.</p>
<i>Articolo 2 – Modo di esecuzione dei trasporti: limitazioni per l'ammissione degli utenti a bordo dei treni o dei bus</i>	<p>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.</p>
<i>Articolo 3 – Prescrizioni per l'uso delle vetture: posti riservati agli invalidi e diversamente abili</i>	<p>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.</p>

TITOLO II – Comportamento degli utenti e del pubblico in genere

ARTICOLO	COMMA
<i>Articolo 4 – Prescrizioni, obblighi e divieti</i>	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>4.2 Osservanza degli obblighi e divieti Nei servizi di pubblico trasporto nei quali, in relazione alle peculiarità del</p>

sistema, per la realizzazione del trasporto risulta 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 o 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 simulare 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) dopo l'inizio del viaggio.

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

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

	<p>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).</p>
<p><i>Articolo 13 – Divieto di lanciare oggetti dai veicoli</i></p>	<p>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).</p>
<p><i>Articolo 14 – Divieto di fumare</i></p>	<p>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).</p>
<p><i>Articolo 15 – Divieto di danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli</i></p>	<p>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).</p>
<p><i>Articolo 16 – Divieto di svolgere attività</i></p>	<p>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). Fermo 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.</p>
<p><i>Articolo 17 – Esclusione dai veicoli</i></p>	<p>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).</p> <p>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,</p>

	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).
<i>Articolo 18 – Divieto di portare armi da fuoco</i>	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).
<i>Articolo 19 – Reclami contro il servizio</i>	<i>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.</i>

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

ARTICOLO	COMMA
<i>Articolo 20 – Trasporto bagagli o colli a mano</i>	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 bloccarne 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.
<i>Articolo 21 – Trasporto bambini</i>	I bambini fino al compimento del decimo anno d'età, viaggiano gratis sui mezzi Atac SpA, nel territorio di Roma Capitale, se accompagnati da un adulto.
<i>Articolo 22 – Trasporto animali</i>	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 panierino 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
<i>Articolo 23 – Oggetti rinvenuti</i>	<i>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.</i>

TITOLO V – Responsabilità

ARTICOLO	COMMA
<i>Articolo 24 – Responsabilità</i>	<i>24.1 Responsabilità per interruzioni, ritardi, soppressione di corse e simili anomalità</i> Atac non assume alcuna responsabilità per le conseguenze derivanti da interruzioni, ritardi, soppressioni di corse e simili anomalità, determinate da caso fortuito, forza maggiore, fatto del terzo, ordine delle Autorità.
	<i>24.2 Responsabilità per fatto degli agenti</i> 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.
	<i>24.3 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni</i> Atac non risponde delle conseguenze derivanti dalla inosservanza delle prescrizioni che fanno carico ai clienti.
	<i>24.4 Responsabilità per danno alle persone</i> Se il cliente subisce un danno in conseguenza di anomalità verificatesi nell'esercizio, Atac ne risponde se non provano di avere adottato tutte le misure idonee ad evitare il danno.

Appendice B – Regolamento biciclette²⁰

Linee di superficie

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

Biciclette pieghevoli

Il trasporto è consentito, senza limitazioni di orari e di tipologie di bus, 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 disabili e quindi contraddistinti all'esterno da apposito pittogramma.
- b) Linee filobus.

²⁰ Il Regolamento biciclette è suscettibile di variazione per esigenze di servizio e di mobilità cittadina; pertanto si invita a verificarne l'aggiornamento sul sito di Atac.

- c) Tram esclusivamente a piano ribassato e dotati di spazio per carrozzella per disabile (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:

- gni passeggero può portare con sé una sola bicicletta al seguito. O
- 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. I
- 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. C
- alle 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. N
- alle 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. N
- in quei 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. N
- 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
- 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
- i bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta al seguito solo se accompagnati da un adulto. A
- 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.

- ono ammesse solo biciclette monoposto a trazione normale, quindi senza alcun tipo di motore. S
- passeggeri con bicicletta al seguito devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale direttamente od a mezzo di diffusione sonora. I
- n caso di eccessivo affollamento delle vetture, i passeggeri con bicicletta al seguito possono essere invitati dal personale di stazione ad attendere un convoglio successivo. I
- n 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. I
- n 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. I
- ll'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. A



- ll'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. A
- ll'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 stallo non utilizzato su entrambi i lati
 - in modo da non intralciare e/o impedire la ripresa del mezzo da parte degli altri utilizzatori degli stalli.A
- a sosta è consentita anche durante l'intervallo di sospensione del servizio viaggiatori. L
- 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. I
- a soc. Atac SpA non effettua alcuna attività di custodia e, quindi, non garantisce eventuali danni o furti alle biciclette lasciate in sosta. L