

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL TRASPORTO PUBBLICO

2023



atac



1

ATAK SI PRESENTA

L'AZIENDA
IL CONTRATTO DI SERVIZIO
LA CARTA DELLA QUALITÀ
I PRINCIPI DELL'AZIENDA

PAG. 07

PAG. 08
PAG. 09
PAG. 10
PAG. 10

2

TRA PRESENTE E FUTURO IL CLIENTE AL CENTRO IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

LE CERTIFICAZIONI
QUALITÀ
RISPETTO DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO
SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI
USO RAZIONALE DELL'ENERGIA

PAG. 11
PAG. 12
PAG. 16
PAG. 17
PAG. 17
PAG. 17
PAG. 18
PAG. 19
PAG. 20

3

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2022

IL TRASPORTO PUBBLICO DI SUPERFICIE
METROPOLITANA
SICUREZZA

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

GLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA E PROGRAMMATA
LE SEGNALAZIONI E LE RICHIESTE DI ASSISTENZA
DEI CLIENTI
INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

PAG. 23

PAG. 24

PAG. 24

PAG. 26

PAG. 30

PAG. 32

PAG. 32

PAG. 38

PAG. 40

4

INFORMAZIONI E TUTELA DEL CLIENTE IL SISTEMA DI TARIFFAZIONE E LE MODALITÀ DI ACQUISTO

TITOLI DI VIAGGIO: IL SISTEMA METREBUS
CANALI DI VENDITA

COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E TUTELA

INFORMAZIONI GENERALI SUL TRASPORTO PUBBLICO
STATO DEL SERVIZIO IN TEMPO REALE
E PROGRAMMAZIONE DEL VIAGGIO
MAPPE DELLA RETE DI TRASPORTO
NUCLEO OPERATIVO SUL TERRITORIO
SERVIZI PER I VIAGGIATORI CON DISABILITÀ E COMITIVE
ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI
E DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA
RICHIESTA DI RIMBORSO PER MALFUNZIONAMENTO
BIGLIETTERIE (MEB/MET) E PARCOMETRI
RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER DANNI
A PERSONE E/O A COSE
CONTESTAZIONE E PAGAMENTO DELLE SANZIONI
OGGETTI SMARRITI
SCIOPERO
CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO
ACCESSIBILITÀ
BIKE FRIENDLY - MUOVERSI IN BICICLETTA

PAG. 45

PAG. 46

PAG. 46

PAG. 48

PAG. 52

PAG. 52

PAG. 52

PAG. 52

PAG. 52

PAG. 53

PAG. 53

PAG. 54

PAG. 54

PAG. 55

PAG. 56

PAG. 59

PAG. 59

PAG. 59

PAG. 60

PAG. 61

5

LE FONTI E IL PROCESSO PARTECIPATIVO FONTI NORMATIVE E DI INDIRIZZO IL PROCESSO PARTECIPATIVO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CITTADINI-CLIENTI

PAG. 63

PAG. 64

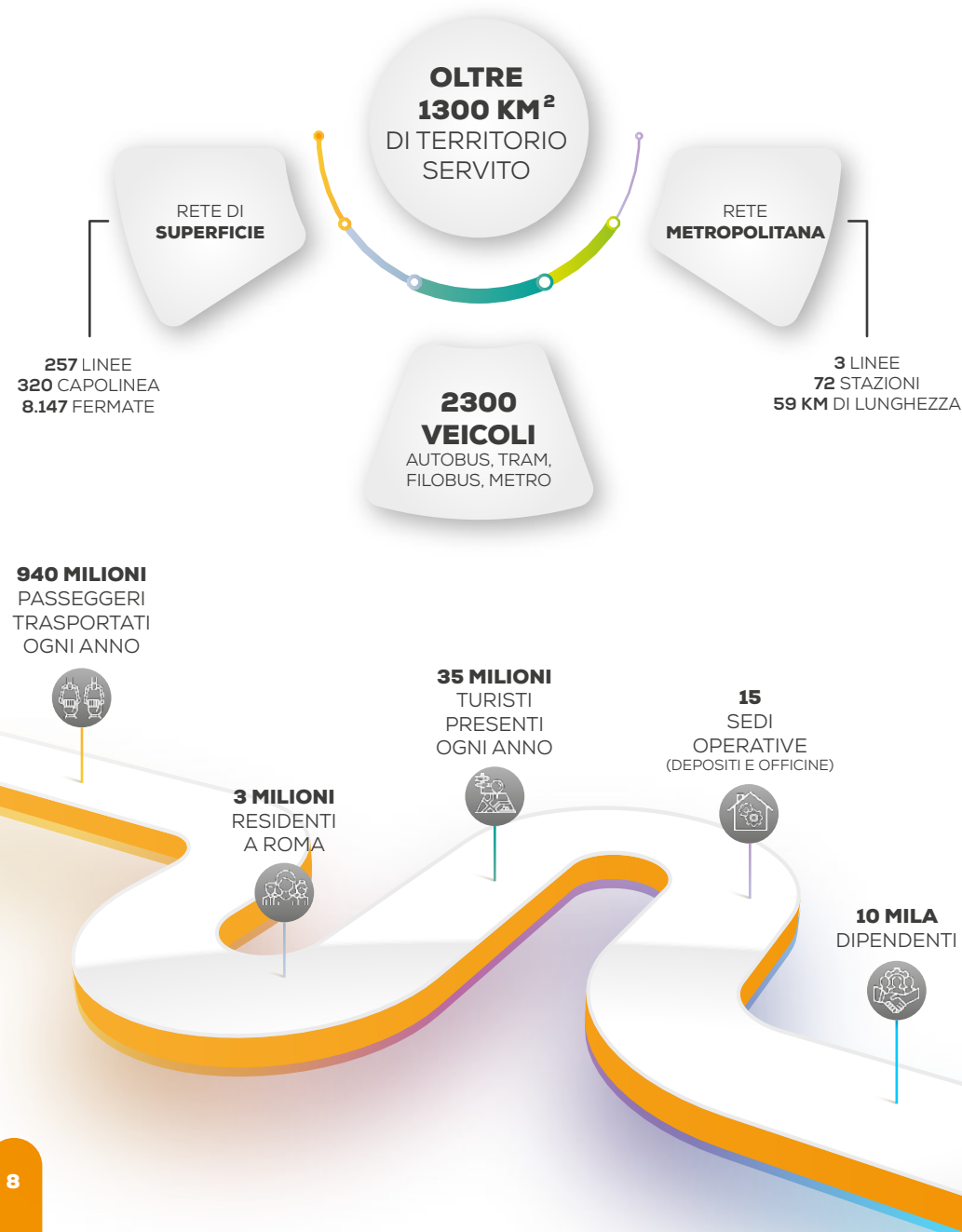
PAG. 66

1

ATAAC SI PRESENTA



L'AZIENDA



IL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il Contratto di Servizio stipulato tra Atac e Roma Capitale regola la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio comunale. ATAC gestisce i servizi di Trasporto pubblico locale (di seguito Tpl) per conto di Roma Capitale in virtù di un affidamento diretto. Gli obblighi reciproci tra Ente Committente e gestore sono disciplinati dal Contratto di Servizio, redatto secondo lo schema approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 273/2015, con validità dal 01/08/2015 al 03/12/2019. Nelle more dell'approvazione del nuovo Contratto di Servizio è stato prorogato da ultimo fino al 31/12/2023, con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 107 del 31 marzo 2023 e Determina Dirigenziale n. rep 385/2023.

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

A Roma Capitale spetta il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sul rispetto degli obblighi contrattuali da parte del gestore, che esercita con l'ausilio di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. I contratti sono disponibili per la consultazione sul Portale Amministrazione Trasparente (<https://trasparenza.atac.roma.it>) nella sezione "servizi erogati".

Dall'1/7/2022, la Regione Lazio ha affidato la gestione delle infrastrutture relative alle ferrovie ex concesse Roma-Lido e Roma-Viterbo ad Astral Spa e la gestione del servizio di trasporto sulle ferrovie stesse a Cotral Spa. La quota parte del contratto con la Regione Lazio relativa alla ferrovia ex concessa Roma-Giardinetti (esercita da Termini Laziali a Centocelle) è rimasta, invece, in capo ad ATAC fino al 30 giugno 2023. Nelle more del perfezionamento dell'iter di trasferimento da parte della Regione Lazio a Roma Capitale dell'infrastruttura, degli impianti e delle pertinenze della linea, i relativi dati al 31/12/2022 potranno essere consultati all'interno del bilancio d'esercizio 2022 di prossima pubblicazione.

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

I servizi sub affidati sono stati mantenuti nel corso del 2022, anche al cessare delle misure disposte per l'emergenza sanitaria, per consentire margini di flessibilità al servizio di TPL per far fronte ai picchi di produzione (legati principalmente ai servizi sostitutivi Metro A, B e Tram per i lavori di ammodernamento delle infrastrutture) o al turn over del personale di guida, in coerenza con la previsione del vigente Contratto di Servizio. Atac, su autorizzazione di Roma Capitale, ha infatti provveduto tramite bando di gara n. 147/2022 al sub affidamento di alcune linee del servizio di trasporto pubblico locale per la durata di un anno (dal 01/01/2023 al 31/12/2023). Nel 2022 il servizio subaffidato è stato pari al 5% rispetto al totale del servizio erogato.

LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

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

La Carta sarà aggiornata annualmente nell'ambito del Tavolo permanente di confronto previsto dal Protocollo di Intesa siglato tra Roma Capitale, ACoS e Associazioni dei Consumatori (DGC 67/2015).

I PRINCIPI DELL'AZIENDA



2

TRA PRESENTE E FUTURO



IL CLIENTE AL CENTRO

Nel corso del 2022 Atac ha avviato diversi progetti ancora in esecuzione volti al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità ambientale, miglioramento ed efficientamento del servizio erogato, transizione digitale e centralità del cliente.

Il 2023 rappresenta un anno di passaggio, un anno di avvio operativo di alcuni dei grandi interventi e progetti di mobilità finanziati dai Fondi per il Giubileo 2025 e dal PNRR.

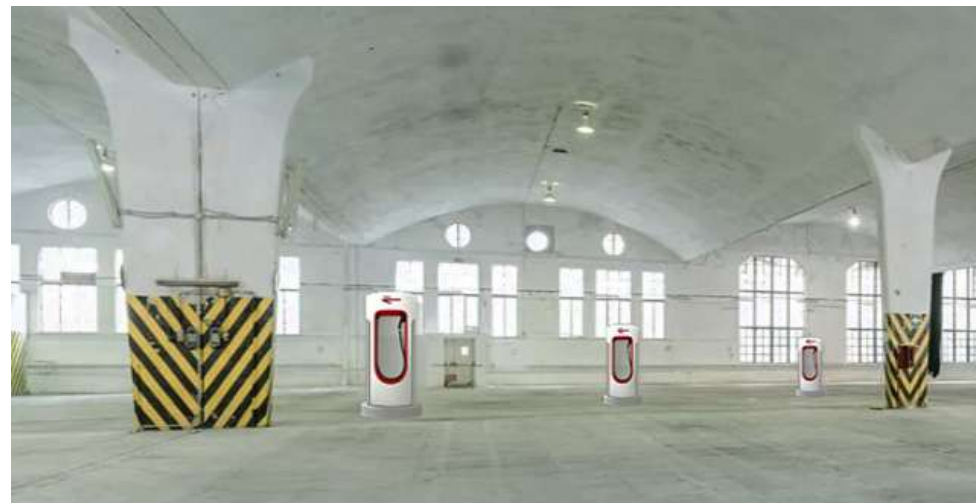
In tema di miglioramento ed efficientamento del servizio erogato, accanto ai lavori di rinnovo dei binari della linea tranviaria 8, prenderanno il via, tra il 2023 e il 2024, interventi infrastrutturali sull'armamento e sugli impianti afferenti alla funzionalità del servizio anche sulle altre 5 linee tram: 2, 3, 5, 14 e 19.

Avanza, nei tempi stabiliti, l'intervento di rinnovo dell'armamento ferroviario della tratta storica Anagnina-Ottaviano della linea A della metropolitana, a cui seguirà, grazie ai fondi Giubileo, l'ammodernamento con sostituzione integrale dei binari anche della tratta Ottaviano-Battistini.



La flotta di superficie sarà sempre più green e sostenibile grazie all'immissione in servizio di nuovi bus ibridi e a metano, più moderni, performanti ed efficienti, che andranno a sostituire le vetture euro 3 ancora in circolazione. Saranno inoltre immessi in servizio nuovi bus euro 6 in sostituzione dei vecchi bus da 9 m.

Nell'ambito del progetto Full Green prende avvio la predisposizione infrastrutturale dei depositi che, nel 2024, accoglieranno la prima fornitura di bus elettrici a zero emissioni.



IL CLIENTE AL CENTRO

In tema di digitalizzazione e miglioramento della “customer experience” a gennaio 2023 è stato completato il processo di installazione dei validatori Tap&Go a bordo di tutti i mezzi di superficie. Per il cliente, quindi, è ora possibile acquistare il biglietto con la propria carta di credito, debito e prepagata direttamente ai tornelli della metropolitana e a bordo di tutti i bus, filobus e tram.

La transizione digitale nel breve e medio periodo interesserà non solo l’offerta commerciale ma anche l’infrastruttura del trasporto pubblico.



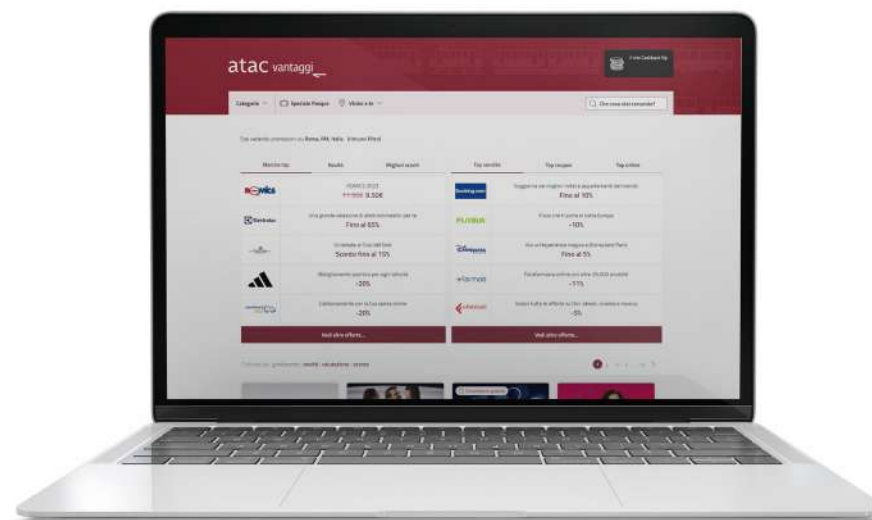
Nel corso del 2023 sarà attivato un circuito informativo a bordo dei mezzi di superficie. Gli schermi presenti sulle nuove vetture trasmetteranno un palinsesto con avvisi di fermata geolocalizzati e news di infomobilità. Entro il 2025 le informazioni del tempo reale e di infomobilità saranno disponibili anche presso le fermate di superficie implementate con pensiline e paline intelligenti.

In tema di informazione e assistenza al cliente, sarà avviata anche la sperimentazione di un Virtual Assistant (Chatbot) sul sito web aziendale e sul canale WhatsApp di Atac, al fine di rendere la comunicazione con la clientela sempre più diretta e veloce.

L’utilizzo di tecnologie innovative e digitali in ambito commerciale e infrastrutturale renderanno l’offerta del trasporto pubblico per city users e turisti sempre più immediata e vicina al concetto di “seamless experience”.

Nel 2022 le stazioni della metropolitana, grazie all’installazione dei locker Amazon e InPost e a quella degli sportelli ATM per il prelievo di contanti, si trasformano da semplici zone di passaggio a un punto di riferimento di servizi per i viaggiatori ed i residenti dei quartieri di riferimento, un hub strategico per la città.

La cura e la centralità del cliente passano anche per iniziative di fidelizzazione. Oltre ad una newsletter periodica, a cui si sono iscritti oltre 250.000 abbonati, che offre vantaggi e sconti su numerosi eventi ed iniziative in città, cresce sempre di più anche l’adesione alla web-app Atac Vantaggi. Gli abbonati annuali e mensili, possessori di card Metrebus Roma o Lazio, possono entrare a far parte di un club esclusivo a loro dedicato che consente di accumulare cashback e usufruire di sconti e agevolazioni su numerosi prodotti e servizi di grandi marchi nazionali ed internazionali.



IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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

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



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

LE CERTIFICAZIONI

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

L'impegno di ATAC è orientato a:

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

QUALITÀ

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

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

RISPETTO DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO

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

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

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

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



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

In tale ambito ATAC si impegna inoltre a:

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

SISTEMI NON CERTIFICATI

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

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

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

A tal fine è priorità di ATAC:

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

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

USO RAZIONALE DELL'ENERGIA

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



3

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2022

IL TRASPORTO PUBBLICO DI SUPERFICIE

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

PARCO MEZZI - BUS	2.030
provvisti di pedana ribaltabile e area per sedia a ruote	98%
PARCO MEZZI - TRAM	154
dotati di pianale ribassato che consente ingresso "a raso" e area per sedia a ruote	70%
PARCO MEZZI - FILOBUS	75
provvisti di pedana ribaltabile e area per sedia a ruote	100%
KM DI RETE	1.847
NUMERO FERMATE	
SERVITE DA ATAC	6.381
SERVITE DA ATAC E ROMA TPL	8.147
NUMERO DI LINEE	257
AUTOBUS	245
AUTOBUS ELETTRICI	3
TRAM	6
FILOBUS	3
DISTANZA MEDIA FERMATE SERVIZIO DIURNO	389 METRI
COPERTURA GIORNALIERA	24 ORE
VOLUME DI PRODUZIONE (VETT. KM)	91.801.516
di cui SERVIZI INTEGRATIVI PER COVID-19	813.123*
SERVIZI IN SUBAFFIDAMENTO	4.859.325

Dati al 31/12/2022
 Vetture km = totale chilometri percorsi dalle singole vetture in servizio.
 *Di cui 753.409 produzione propria e 59.714 subaffidamenti.

Evoluzione parco di superficie

2021	Immessi in servizio 78 bus diesel da 12 m in configurazione 3 porte, 30 bus diesel da 8 m in configurazione 2 porte, 20 bus diesel da 18 m in configurazione 3 porte, 62 bus diesel da 12 m in configurazione 3 porte, 100 autobus ibridi da 12 m in configurazione 2 porte, 26 bus CNG in configurazione 3 porte e 2 bus diesel dimensione micro, per un totale di 318 nuovi mezzi.
2022	Immessi in servizio 3 bus CNG in configurazione 3 porte. Demoliti 10 tram modello Stanga.
2023	Sono in corso le procedure per l'immissione in servizio di 22 bus CNG in configurazione 3 porte, 118 bus ibridi 12m in configurazione 3 porte e 33 bus 8m in configurazione 2 porte.

Frequenza dei passaggi

TIPOLOGIA DI LINEE	ORARIO INVERNALE FERIALE		ORARIO ESTIVO FERIALE		ORARIO FESTIVO	
	n°	range di intervallo di passaggio (min)	n°	range di intervallo di passaggio (min)	n°	range di intervallo di passaggio (min)
EXPRESS	8	5-10	8	5-15	12	5-20
URBANE ALTA FREQUENZA	17	5-10	14	5-10	3	5-10
URBANE MEDIA FREQUENZA	123	11-20	113	11-20	41	11-20
URBANE BASSA FREQUENZA	57	>20	71	>20	120	>20
ESATTE	-	-	-	-	8	-
NOTTURNE	31	-	31	-	31	-

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

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

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

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

Esatte - presenti solo sul servizio festivo, effettuano collegamenti verso i cimiteri.

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

Note

- nella definizione della frequenza sono state escluse le linee scolastiche e le linee cimiteriali in quanto, proprio per la loro peculiarità, sono caratterizzate da intervalli di passaggio non omogenei sia nell'arco del giorno che dell'anno;
- le linee tram e filobus sono conteggiate sempre come linee autorizzate con tale tipologia anche se in alcuni periodi sono esercite con autobus;
- tra le linee non sono state conteggiate la C26 e la 060, sospese da tempo e le due linee shopping del periodo natalizio FREE1 e FREE2;
- nella rete estiva è stata conteggiata anche la linea mare 062. In questa validità non vengono esercite la 913L e la 20L;
- circa 30 linee vengono esercite solo nei giorni feriali. Inoltre vi sono linee che pur mantenendo lo stesso numero di linea seguito da una F hanno percorsi diversi dalla stessa linea erogata nei giorni feriali (016F, 058F, 111F, 211F, 786F, 916F);
- la linea 230 Piazza Euclide-Viale delle Moschea viene esercita il venerdì dalle 11.15 alle 17.00 con cadenza di 10 minuti e per la festività del Ramadan si aggiungono corse dalle 19.00 alle 23.30 con cadenza di 20 minuti.

METROPOLITANA

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

Linea A

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

Linea B-B1

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

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

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

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

Linea C

La prima tratta della linea C, Monte Compatri/Pantano-Parco di Centocelle, è stata aperta all'esercizio viaggiatori il 9 novembre 2014. Il 29 giugno 2015 è avvenuta l'apertura al servizio viaggiatori della seconda tratta funzionale Parco di Centocelle - Lodi, con la relativa apertura delle sei nuove stazioni Mirti, Gardenie, Teano, Malatesta, Pigneto e Lodi. Nell'anno 2017 l'intera linea C della metropolitana di Roma, Monte Compatri/Pantano - Lodi, si sviluppava complessivamente per una lunghezza media pari a 17,506 Km. Da maggio 2018 con l'apertura della nuova stazione di San Giovanni, che collega la terza linea metropolitana con la metro A, consentendo un nuovo nodo di scambio tra metropolitane, la lunghezza della linea dal capolinea di Monte Compatri/Pantano al capolinea San Giovanni è di km 18,1.

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

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

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

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

L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2022

	LINEA A	LINEA B-B1		LINEA C	TOTALE
	ANAGNINA BATTISTINI	LAURENTINA REBIBBIA	LAURENTINA JONIO	PANTANO S. GIOVANNI	
LUNGHEZZA PERCORSO (km)	18,424	18,151	17,235	18,1	59,407*
STAZIONI/FERMATE	27	22	19	22	75*
TEMPO DI PERCORRENZA (min)	41	39	39	36	
PARCO MEZZI (n°)	38	41		13	92
VOLUME DI PRODUZIONE (vett.km)	20.905.860	15.691.936		7.419.446	44.017.242
VOLUME DI PRODUZIONE (treni.km)	3.484.310	2.615.323		1.236.574	7.336.207
ACCESSIBILITÀ	81% stazioni provviste di impianti di traslazione per accesso in banchina	100% delle stazioni provviste di impianti di traslazione per accesso in banchina		100% delle stazioni provviste di impianti di traslazione per accesso in banchina	

Dati al 31/12/2022

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

Treni km = totale chilometri percorsi dai treni in servizio.

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

Orario di inizio e fine servizio

	LINEA A	LINEA B-B1			LINEA C
	ANAGNINA BATTISTINI entrambe le direzioni	LAURENTINA REBIBBIA entrambe le direzioni	LAURENTINA JONIO		PANTANO S. GIOVANNI entrambe le direzioni
			da Laurentina	da Jonio	
LUNEDÌ-GIOVEDÌ	5.30-23.30*	5.30-23.30	5.33-23.27	5.33-23.30	5.30-23.30
VENERDÌ	5.30-1.30	5.30-1.27	5.33-1.27	5.33-1.30	5.30-1.30

SABATO	5.30-1.30	5.30-1.27	5.33-1.30	5.33-1.30	5.30-1.30
DOMENICA E FESTIVI	5.30-23.30*	5.30-23.30	5.33-23.27	5.33-23.24	5.30-23.30

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

*Dal 4 luglio 2022, per lavori di ammodernamento dell'armamento ferroviario della tratta Anagnina-Ottaviano, dalla domenica al giovedì la Metro A effettua le ultime corse alle ore 21:00. Durante gli orari di chiusura della metro è attivo un servizio di bus sostitutivi.

Per info: www.atac.roma.it/tempo-reale/metro-a-dal-4-luglio-via-ai-lavori-di-rinnovo-dell'infrastruttura.-i-dettagli

Frequenza dei passaggi (intervalli minimi e massimi)

	FERIALI				SABATO	FESTIVI
	orario invernale		agosto		365 giorni	365 giorni
	ora di punta	ora di morbida (no serale)	ora di punta	ora di morbida (no serale)	intera giornata (no serale)	intera giornata (no serale)
LINEA A	3' 8"	3' 46"	3' 37"	4' 6"	3' 37"-3' 46"	4' 3"-6' 16"
LINEA B-B1						
TRATTA COMUNE B-B1 LAURENTINA-BOLOGNA	3' 13"	3' 45"	4' 30"	4' 30"	4' 30"	4' 30"
TRATTA DIRAMATA B BOLOGNA-REBIBBIA	5'	6' 25"	9'	9'	9'	9'
TRATTA DIRAMATA B1 BOLOGNA-JONIO	9'	9'	9'	9'	9'	9'
LINEA C						
TRATTA S. GIOVANNI MONTE COMPATRI-PANTANO	9'	9'	9'	9'	9'	9'

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

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

SICUREZZA

Servizi di sorveglianza

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

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

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

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

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

Sistemi di sicurezza

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

1282 bus sono dotati di cabine rinforzate. Ai conducenti è stato fornito un telefono cellulare per poter prontamente comunicare con l'azienda anche nei casi di pericolo. Tutte le vetture sono state dotate di allarme silenzioso collegato direttamente con la centrale operativa. Inoltre è stata incrementata la presenza di telecamere sui mezzi e lungo le infrastrutture ATAC, sulle quali insistono circa 4.500 telecamere oltre alle 2.000 circa presenti sui nuovi bus. Ogni box di stazione in metropolitana è dotato, oltre che dei normali mezzi di comunicazione (pc e telefoni fissi), anche di telefoni cellulari affinché anche in caso di necessario allontanamento dalla postazione, l'operatore di stazione possa comunicare con i responsabili aziendali e/o richiedere interventi di pronto soccorso.



LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

GLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA E PROGRAMMATA

Di seguito sono riportati i consuntivi 2022 e dichiarati gli obiettivi stabiliti per gli indicatori di qualità erogata previsti all'interno del Contratto di Servizio stipulato con Roma Capitale nell'ambito del sistema di monitoraggio della qualità erogata (per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo si rimanda al nuovo Portale Amministrazione Trasparente <https://trasparenza.atac.roma.it>, sezione "servizi erogati").

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

Affidabilità e tempi di viaggio Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
REGOLARITÀ	Distanziamenti ritenuti regolari rispetto a quelli programmati (%)	80%	67%
AVARIA IN LINEA ¹	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse prodotte (%)	10%	3%

Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
AVARIE IN LINEA ¹	Corse perse per avaria in linea rispetto alle corse prodotte (%)	10%	1%
LINEA A			
REGOLARITÀ ORARIA	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	96%
LINEA B-B1			
REGOLARITÀ ORARIA	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	86%
LINEA C			
REGOLARITÀ ORARIA	Corse effettuate rispetto alle corse attese (%)	95%	83%

Accessibilità e comfort Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
INDICATORI VEICOLI ²	Coerenza delle informazioni visualizzate sugli indicatori di percorso installati sulle vetture, interni ed esterni (punteggio medio)	92%	94%
ILLUMINAZIONE INTERNA VEICOLI ³	Grado di illuminazione interno (punteggio medio normalizzato)	90%	96%
MANUTENZIONE AREE DI FERMATA ³	Conservazione e manutenzione della segnaletica orizzontale (punteggio medio normalizzato)	70%	91%
MANUTENZIONE INFRASTRUTTURE ³	Stato di conservazione dei dispositivi di segregazione dal traffico promiscuo di corsie preferenziali per autobus o della sede di marcia delle linee tram (punteggio medio normalizzato)	70%	93%

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
ASCENSORI	Funzionamento degli ascensori (%)	96,5%	91%
FUNZIONAMENTO PORTE MEZZI	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	100%
ANNUNCIATORE FERMATA VEICOLI	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	100%
BAGNI ACCESSO A GETTONE	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	83%
LAMPADE STAZIONI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	86%
MONTASCALE	Disponibilità e funzionamento dei montascale (%)	96,5%	75%
SCALE E TAPPETI MOBILI	Disponibilità e funzionamento delle scale e tappeti mobili (%)	96,5%	91%
TORNELLI DI INGRESSO	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	97%
LAMPADE VEICOLI	Apparati verificati accesi ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	97%	99%
AERATORI E CONDIZIONATORI VEICOLI	Apparati verificati funzionanti rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	98%

Pulizia Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
INTERNA ED ESTERNA VEICOLI ³	Punteggio medio normalizzato	90%	97%
SEDILI VEICOLI ³	Punteggio medio normalizzato	90%	99%
CAPOLINEA ³	Igiene e decoro capolinea (Punteggio medio normalizzato)	70%	88%

Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
STAZIONI ²	Punteggio medio normalizzato	80%	77%
TRENI ²	Punteggio medio normalizzato	92%	87%

Sicurezza Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
VIGILANZA ORDINARIA	Prestazione resa rispetto alla prestazione programmata (%)	90%	100%

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	PROGRAMMATE 2023	PERFORMANCE 2022 (CONSUNTIVO)
ORE DI VIGILANZA	ore (h)	545.630 ⁴	546.708

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

Sicurezza Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
LINEA A			
PRESIDIO STAZIONI	Turni effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	69%
LINEA B-B1			
PRESIDIO STAZIONI	Turni effettuati dagli Agenti di Stazione rispetto a quelli da coprire (%)	100%	66%

Servizi alla clientela

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
MEB	Ore di funzionamento rispetto alla corrispondente prestazione limite (%)	95%	98%
OBLITERATRICI ²	Funzionalità obliteratrici (punteggio medio)	90%	98%
POS		85%	100%

Informazioni alla clientela

Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
PALINE ORDINARIE E PENSILINE	Interventi di manutenzione effettuati rispetto a quelli programmati (%)	90%	100%
PALINE ELETTRONICHE IN RETE	Paline raggiungibili rispetto a quelle disponibili (%)	90%	100%
PALINE ELETTRONICHE LEGGIBILI	Paline verificate leggibili (%)	90%	94%

Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
DISPLAY VARIABILI STAZIONI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	95%
DIFFUSIONE SONORA STAZIONI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	99%
TABELLE E AVVISI VEICOLI	Apparati verificati leggibili ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	100%

Controllo evasione tariffaria

Superficie

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
UNITÀ CONTROLLO ATAC	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	90%	100%
UNITÀ DI CONTROLLO ALTRI GESTORI	Veicoli oggetto di effettiva verifica a bordo rispetto alla programmazione (%)	90%	96%
AUSILIARI DEL TRAFFICO	Turni di presidio degli ausiliari per la sorveglianza delle corsie protette e riservate e delle aree di fermata rispetto a quelli programmati (%)	90%	95%

Metropolitane

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
CONTROLLO STAZIONI	Turni di presidio dei verificatori alle stazioni rispetto a quelli programmati (%)	90%	99%

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

Nodo Termini

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (VALORE MEDIO ANNUO)
PULIZIA STAZIONE ³	Punteggio medio normalizzato	80%	97%
LAMPADE	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	92%
DISPLAY VARIABILI	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	100%
DIFFUSIONE SONORA	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	98%	100%
BAGNI CON ACCESSO A GETTONE	Apparati verificati funzionanti ed integri rispetto alla dotazione complessiva (%)	80%	97%
ASCENSORI PER PASSEGGERI	Disponibilità degli ascensori (%)	96,5%	96%
SCALE E TAPPETI MOBILI	Disponibilità delle scale e tappeti mobili (%)	96,5%	91%
TORNELLI DI INGRESSO	Apparati verificati accesi e funzionanti rispetto alla dotazione complessiva (%)	95%	98%

Note

- 1 - Il valore indicato come standard va inteso come limite massimo da non superare.
 2 - Variabili valutate in rapporto a un giudizio binario di funzionamento o non funzionamento. Per ogni variabile mensilmente vengono eseguiti una serie di rilievi durante ognuno dei quali vengono assegnati i punteggi binari ai fattori considerati per ciascuna specifica variabile. Il punteggio finale si ottiene come media aritmetica dei risultati ottenuti.
 3 - Variabili valutate secondo una scala di tipo ordinale. Per ogni variabile mensilmente vengono eseguiti una serie di rilievi durante ognuno dei quali vengono assegnati i punteggi a 4 valori, con valutazione crescente da 1 a 4 (scala ordinale), ai fattori considerati per quella variabile delle diverse unità oggetto di rilevazione (ad esempio per la variabile "illuminazione interna dei veicoli" le unità oggetto di rilevazione sono le vetture). Ogni punteggio viene, quindi, normalizzato in rapporto al punteggio massimo 4. Il punteggio finale si ottiene come media aritmetica dei risultati ottenuti.
 4 - Si intende il numero minimo di ore previste salvo cause esogene non imputabili al gestore e non programmabili a priori.

LE SEGNALAZIONI E LE RICHIESTE DI ASSISTENZA DEI CLIENTI⁵

L'analisi puntuale delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami inviati dall'utenza ed il loro costante monitoraggio, consentono di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento dei servizi offerti⁶ e ad attuare le azioni correttive, finalizzate all'incremento della customer satisfaction.

Rispetto al 2021, nel 2022 il numero complessivo delle segnalazioni pervenute - tramite il canale Atac@Risponde e la casella di posta certificata aziendale - è aumentato del 106% a causa, in prevalenza, della misura governativa relativa al "Bonus Trasporti", che negli ultimi 4 mesi dell'anno, coincidenti con la durata dell'iniziativa, ha notevolmente incrementato le richieste di assistenza. L'ambito per il quale l'utenza contattata Atac è relativo per la quasi totalità al Tpl (98,30%) rispetto ai Servizi Complementari (mobilità privata). Oltre l'80% delle richieste dell'utenza è per supporto e assistenza in materia tariffaria, ovvero su Biglietti e Abbonamenti, Agevolazioni e Riduzioni e Rimborsi per malfunzionamenti delle Biglietterie Automatiche (MEB/MET). Le richieste di assistenza dell'utenza si confermano nel 2022 maggioritarie rispetto ai reclami intesi come pura lamentela e sfogo, spostando l'asse della gestione del rapporto con l'utenza più verso il concetto di "assistenza" (anche personalizzata tramite telefonate e messaggistica WhatsApp in uscita) piuttosto che verso l'accezione di semplice comunicazione di risposta a un reclamo. I reclami per Regolarità e Comportamento del Personale si sono attestati nel 2022 all'8,55% del totale. Lo standard di qualità 2022/23 è pari a 30 giorni (norma UNI 10600). Nel 2022, il 97% delle segnalazioni è stato evaso entro 7 giorni. Di seguito sono indicate le tipologie e le macro categorie per le quali è pervenuto il maggior numero di segnalazioni.

Segnalazioni dei clienti per tipologia - anno 2022

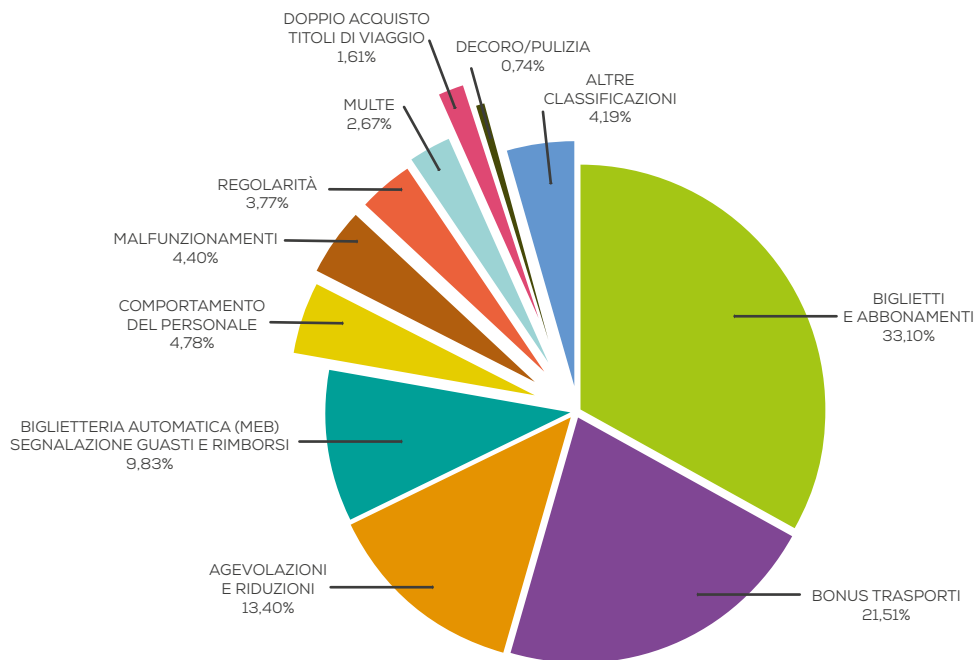
	TPL		SOSTA		TOTALE	
	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%
SUPPORTO E ASSISTENZA ⁷	25.270	50,64%	546	1,09%	25.816	51,73%
BONUS TRASPORTI	10.862	21,77%	0	0,00%	10.862	21,77%
RIMBORSI	5.842	11,71%	242	0,48%	6.084	12,19%
RECLAMI	4.243	8,50%	25	0,05%	4.268	8,55%
SEGNALAZIONI E PROPOSTE	2.839	5,69%	36	0,07%	2.875	5,76%
TOTALE	49.056	98,30%	849	1,70%	49.905	100%

Note

- 5 - L'azienda fa riferimento alla Norma "UNI 10600 - Presentazione e gestione dei reclami nel settore dei Servizi Pubblici", alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi.
 Sono state inserite le prime categorie per importanza in termini di numero delle segnalazioni pervenute.
 6 - Per maggiori dettagli sulle modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami si rimanda a pag. 54
 7 - In questa tipologia sono comprese anche le segnalazioni più generiche relative al Bonus Trasporti

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

Composizione percentuale delle segnalazioni per macrocategoria - anno 2022



Un altro canale attraverso il quale pervengono le segnalazioni dei clienti, più nell'accezione del reclamo rispetto alla richiesta di assistenza, è la piattaforma CRM di Roma Capitale che nel 2022 ha fatto registrare 2.773 segnalazioni su tematiche del trasporto pubblico locale e della sosta.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

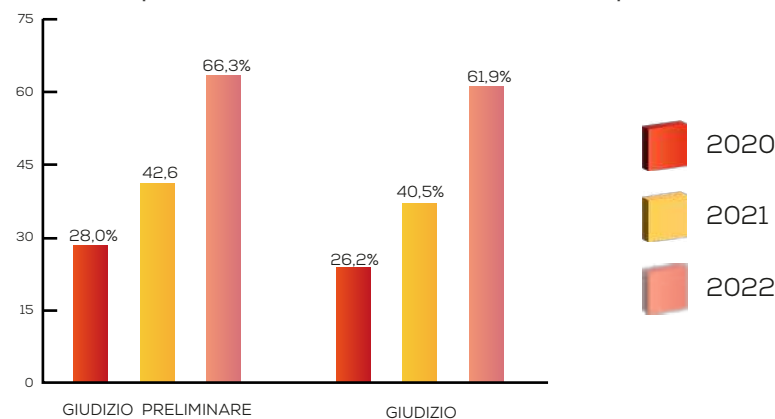
Il monitoraggio della qualità percepita da clienti e cittadini sui servizi offerti da ATAC viene svolto, con il supporto di una società specializzata, da Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. nel quadro dei Contratti di Servizio con Roma Capitale. Le indagini hanno come obiettivo la verifica della qualità percepita dai clienti in relazione ai diversi elementi che gli utilizzatori prendono in considerazione nel processo di valutazione della qualità dei servizi.

Le rilevazioni vengono condotte ogni anno mediante interviste face-to-face su campioni rappresentativi di utilizzatori del trasporto pubblico, che per l'anno 2022 sono stati pari a:

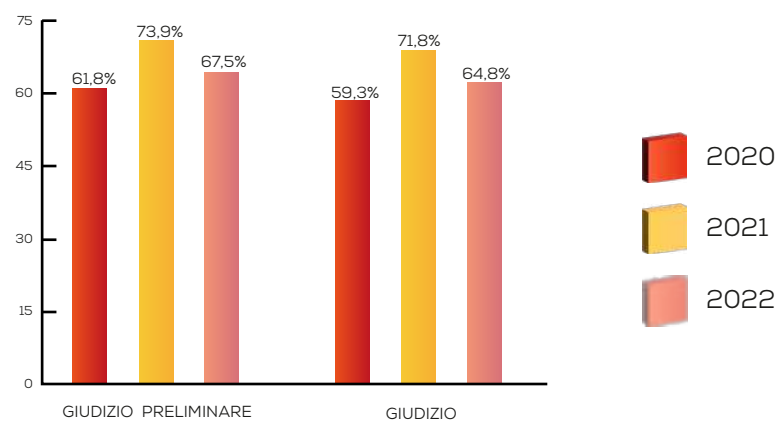
- 2.581 passeggeri delle linee di superficie gestite da ATAC, ripartiti in due sessioni di rilevazione (maggio/giugno e ottobre);
- 4.398 passeggeri di tutte le linee della metropolitana, ripartiti in due sessioni di rilevazione (maggio/giugno e ottobre).

Di seguito i risultati delle indagini e il trend 2020 - 2022. Nella lettura dei dati di trend si segnala l'importanza di tenere conto della particolare situazione sanitaria e dei condizionamenti che hanno interessato le rilevazioni 2020 e 2021.

Confronto 2020/2022 della percentuale di clienti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi di SUPERFICIE



Confronto 2020/2022 della percentuale di clienti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi di METROPOLITANA

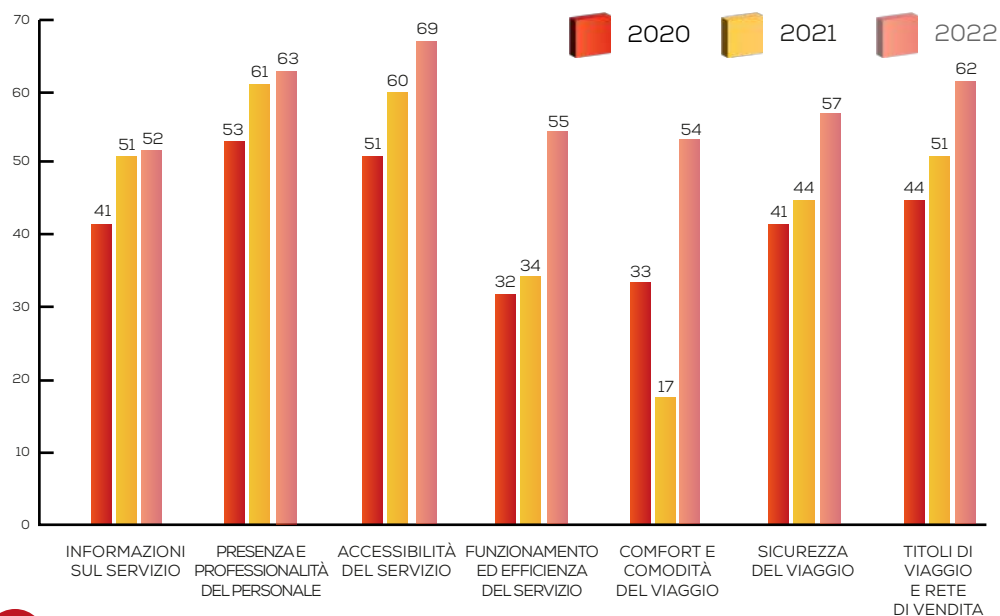


LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

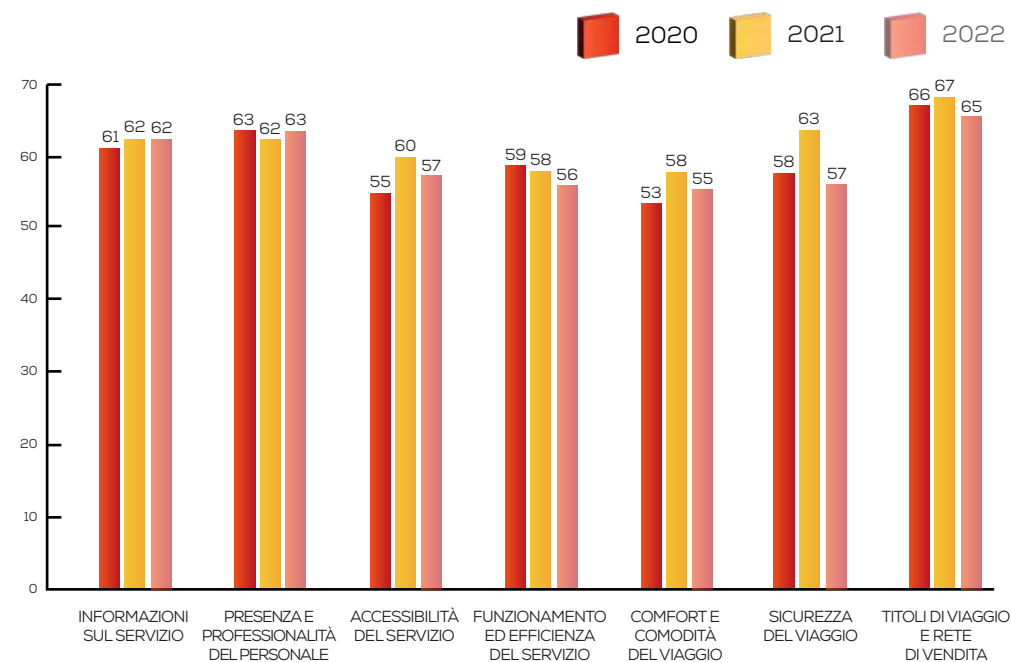
Andamento dell'Indice di Customer Satisfaction (CSI) implicito per servizio erogato
Anni 2020-2022

	2020	2021	2022
TPL SUPERFICIE	44	50	59
TPL METROPOLITANA	58	61	58
LINEA A	60	65	59
LINEA B	53	54	55
LINEA B1	58	58	61
LINEA C	64	62	65

Confronto 2020/2022 degli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori del servizio di SUPERFICIE



Confronto 2020/2022 degli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori del servizio di METROPOLITANA



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

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

4

INFORMAZIONI E TUTELA DEL CLIENTE



IL SISTEMA DI TARIFFAZIONE E LE MODALITÀ DI ACQUISTO

TITOLI DI VIAGGIO: IL SISTEMA METREBUS

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

Sistema Metrebus Roma

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

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



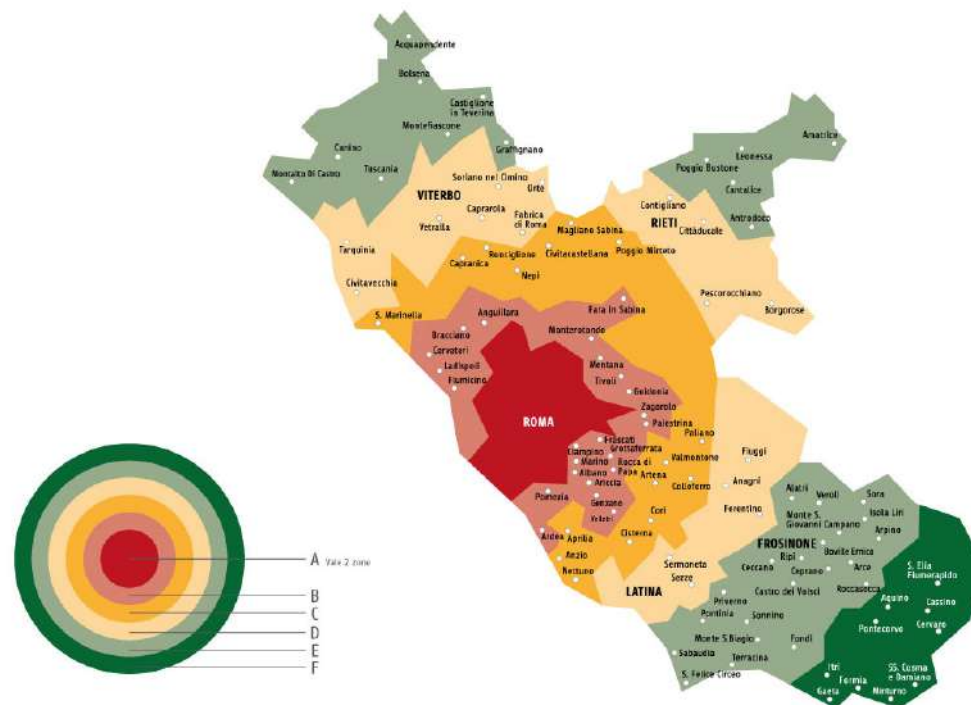
Sistema Metrebus Lazio

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

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

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

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



Tariffe e agevolazioni

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

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

I bambini fino ai 10 anni hanno accesso gratuito ai mezzi Atac, alle linee gestite per conto Atac da altri operatori e ai mezzi Cotral nel territorio di Roma Capitale. Sui mezzi Trenitalia accesso gratuito fino a 4 anni non ancora compiuti.

IL SISTEMA DI TARIFFAZIONE E LE MODALITÀ DI ACQUISTO

CANALI DI VENDITA

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

- **BIGLIETTERIE ATAC** collocate nelle stazioni della metropolitana di Anagnina, Spagna, Lepanto, Ottaviano-San Pietro, Valle Aurelia, Battistini, Laurentina, Eur Fermi, Eur Magliana, Piramide, Termini, Ponte Mammolo, Conca d'Oro, capolinea Piazza dei Cinquecento, che offrono l'intera gamma dei servizi di bigliettazione di assistenza alla clientela e rilascio delle agevolazioni tariffarie Metrebus Roma e Lazio (esclusa la biglietteria di Spagna e Piazza dei Cinquecento), nonché la vendita di titoli della sosta e turistici; Informazioni aggiornate sulla localizzazione delle biglietterie, gli orari e i servizi offerti sono disponibili al seguente link:
www.atac.roma.it/utility/canali-di-vendita/biglietterie
- **BIGLIETTERIE AUTOMATICHE** (emittitrici automatiche di BIT, Roma 24/48/72h e CIS) collocate in tutte le stazioni delle linee metropolitane e presso alcune fermate di superficie.
- **NUOVE BIGLIETTERIE AUTOMATICHE** (acquisto e ricarica su card di 1, 2, 5 o 10 BIT, Roma 24/48/72h, CIS e ricarica abbonamento mensile o annuale Roma, se già si possiede una card) collocate all'interno delle stazioni della metropolitana di Roma, accanto o in sostituzione delle classiche biglietterie automatiche. Le nuove Biglietterie automatiche si distinguono in FULL Service, che consentono il pagamento con carta di credito/debito e in contanti, e LIGHT Service che consentono il pagamento solo con carta di credito/debito.
- **ESERCIZI COMMERCIALI AUTORIZZATI:** circa 2.700 punti vendita (giornalari, bar, tabaccherie, ecc.) presenti sul territorio di Roma Capitale e della Città Metropolitana di Roma, di cui circa 1.000 punti vendita dotati di apparecchiature per la vendita/ricarica di titoli elettronici (biglietti e abbonamenti).
- **Tap & Go:** il cliente può acquistare direttamente il titolo utilizzando una carta contactless (carta di credito, di debito o prepagata) oppure con una carta digitalizzata sui dispositivi abilitati al pagamento NFC su tutte le linee di superficie Atac – inclusi i bus di Roma Tpl – dotati di validatori contactless, riconoscibili dal simbolo e in tutti i tornelli delle stazioni metropolitane delle linee A,B/BI, C e della ferrovia Termini-Centocelle (con addebito della miglior tariffa e possibilità di continuare il viaggio sulle linee bus e tram nell'ambito della durata di validità del biglietto). I tornelli dotati di lettore contactless sono riconoscibili dal simbolo . Nei tornelli EMV è possibile passare con carta bancaria su cui è stato caricato un abbonamento mensile ordinario Metrebus Roma acquistato on line sul sito di ATAC.

- **SMS&GO** - i clienti TIM, Vodafone e WINDTRE possono acquistare un biglietto BIT100 con un semplice SMS con addebito diretto sul credito telefonico. Aprendo l'app Messaggi sullo smartphone è necessario comporre un SMS con scritta la parola chiave "BIT" e inviarlo al numero di ATAC **48018**. In pochi secondi si riceve un SMS contenente un link al biglietto digitale con QR code. Il biglietto viene attivato selezionando un bottone a scelta tra METRO, BUS e TRENO. Il QR code serve per l'accesso ai mezzi, l'apertura dei tornelli della metro e il controllo a bordo.
- **PARCOMETRI PAY&GO** presso i quali è possibile caricare sulla card del trasporto pubblico i seguenti titoli di viaggio: abbonamento mensile, BIT, 10BIT, Roma 24/48/72h, CIS.
- **PARCOMETRI PAY&GO+** presso i quali è possibile caricare sulla card del trasporto pubblico i seguenti titoli di viaggio: abbonamento annuale, abbonamento mensile, BIT, 10BIT, Roma 24/48/72h, CIS.

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



IL SISTEMA DI TARIFFAZIONE E LE MODALITÀ DI ACQUISTO

- **E-COMMERCE MYATAC:** su <https://my.atac.roma.it/> è possibile
 - ▶ caricare su Metrebus Card Red i seguenti abbonamenti: annuale Metrebus Roma ordinario, mensile Metrebus Roma ordinario, mensile impersonale Metrebus Roma, annuale Metrebus Lazio inclusa Roma ordinario, mensile Metrebus Lazio inclusa Roma ordinario, Metrebus Lazio Studenti 10 mesi inclusa Roma;
 - ▶ richiedere e pagare l'abbonamento agevolato a Contribuzione, Disoccupati, Categorie Speciali, Over65, Card Over 70, Giovani e Studenti, Sconto Famiglia 10%, Quoziente Familiare e Invalidi di Guerra (per gli aventi diritto);
 - ▶ richiedere la card di libera circolazione FF.OO, FF.AA e ANAS e versare i costi di gestione.
- **APP BIPIÙ:** tramite le app MooneyGo, Tabnet, TicketAppy, Dropticket e Telepass Pay è possibile acquistare e convalidare direttamente dallo smartphone i titoli di viaggio BIT100, Roma 24/48/72h e l'abbonamento mensile personale Roma. Sull'app MooneyGo è possibile acquistare anche l'abbonamento annuale Metrebus Roma.

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

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



INFORMAZIONI GENERALI SUL TRASPORTO PUBBLICO

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

FAQ

Sezione del sito costantemente aggiornata con le domande più frequenti della clientela e le relative risposte consultabile al link:

www.atac.roma.it/frequently-asked-questions

STATO DEL SERVIZIO IN TEMPO REALE E PROGRAMMAZIONE DEL VIAGGIO

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

- www.atac.roma.it;
- i canali social ufficiali di ATAC:
 - ▶ Twitter@InfoATAC (<https://mobile.twitter.com/InfoATAC>)
 - ▶ Whatsapp - inviando un breve messaggio di testo al numero **335 1990679**
- ▶ La social media policy è disponibile al link www.atac.roma.it/social-media-policy
- i sistemi di comunicazione che sono presenti nelle stazioni della metropolitana e a bordo dei bus di recente fornitura;
- le paline elettroniche con display a messaggio variabile collocate presso alcune fermate della rete di superficie (palinsesto gestito da Roma Servizi per la Mobilità);
- display collocati alle entrate delle stazioni metro A e B-B1 e presso tutte le banchine delle stazioni metropolitane;
- i monitor informativi sulle banchine e a bordo dei treni della linea C della metropolitana.

MAPPE DELLA RETE DI TRASPORTO

Le mappe della rete di trasporto possono essere

- consultate nelle stazioni della metropolitana, nei nodi di scambio e sulle pensiline della rete di superficie
- consultate e scaricate dal sito www.atac.roma.it/utility/mappe

NUCLEO OPERATIVO SUL TERRITORIO

Il Nucleo Operativo sul Territorio di ATAC fornisce servizi di front-office a tutti i passeggeri che utilizzano la rete metroferroviaria di Roma. Grazie alla presenza di operatori nelle stazioni, il Nucleo garantisce un supporto costante ai passeggeri, fornendo informazioni e assistenza su tutti gli aspetti legati al viaggio.

In particolare, gli operatori del Nucleo sono presenti prevalentemente nei punti più frequentati della rete metroferroviaria, come le stazioni di Termini MA MB, San Giovanni MA MC e nei nodi di interscambio con la funzione di informare, ascoltare, ricevere reclami e fornire assistenza ai viaggiatori. Il Nucleo collabora anche nella gestione di eventi programmati e non programmati, garantendo un servizio tempestivo per i passeggeri, e, con l'ufficio comitive, all'incarozzamento di comitive e scolaresche all'interno delle stazioni metro, assicurando assistenza nei percorsi. Il suo obiettivo principale è quello di garantire un'esperienza di viaggio positiva per tutti i passeggeri.

SERVIZI PER I VIAGGIATORI CON DISABILITA' E COMITIVE

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

- un ufficio comitive al quale si possono rivolgere scolaresche, comitive e gruppi di ciclisti per organizzare il viaggio sulla rete ATAC;
- un servizio di prenotazione di assistenza alle persone con disabilità motoria per l'uso dei servoscala nelle stazioni della linea A della metropolitana.

Contatti:

mail infomobilita@atac.roma.it

telefono **06 46954444**

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

ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE

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

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

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

Le modalità con cui il cliente può entrare in contatto con ATAC sono le seguenti:

- **“ATAC@Risponde”** un canale di comunicazione diretto con ATAC, dalla home page del sito aziendale (www.atac.roma.it/customer-experience/segnalazioni-e-reclami). Registrandosi e compilando il web form ogni cliente può richiedere supporto e assistenza o inviare segnalazioni, reclami e proposte sui servizi aziendali. Per rendere più agevole il contatto con ATAC, cercando al contempo di favorire un approccio “self-service” per la ricerca delle informazioni più importati da parte del cliente, 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 e i dettagli più rilevanti per ogni categoria. Oltre ai pop up, sono presenti dei link di rimando ad alcune sezioni dedicate del sito aziendale, che compaiono sempre quando il cliente clicca su un determinato tema, affinché possa trovare da subito le informazioni che cerca e di cui ha bisogno senza inviare una segnalazione e attendere una risposta. Il riscontro alle segnalazioni è previsto entro 30 giorni dalla data di invio. L'intero processo viene gestito, per quanto attiene la riservatezza e il trattamento dei dati, in osservanza della normativa prevista dal Regolamento UE GDPR 2016/679.
- PEC Posta Elettronica Certificata - **protocollo@cert2.atac.roma.it**

Oltre al canale ufficiale ATAC@Risponde, al quale ricorrere per tutti i tipi di segnalazioni/reclami e suggerimenti, per le richieste di assistenza che necessitano di un supporto in tempo reale sono disponibili anche i canali social di ATAC:

- ▶ **Twitter@InfoATAC** (<https://mobile.twitter.com/InfoATAC>)
- ▶ Whatsapp - inviando un breve messaggio di testo al numero **335 1990679**

RICHIESTA DI RIMBORSO PER MALFUNZIONAMENTO BIGLIETTERIE AUTOMATICHE (MEB/MET) E PARCOMETRI

In caso di guasto e/o malfunzionamento di una biglietteria automatica o di un Parcometro (dispositivo che emette ricevute di pagamento per la sosta tariffata) durante l'acquisto di un titolo, ovvero nel caso in cui non si ottenga il titolo richiesto, né la ricarica della card, né la restituzione del denaro, oppure non si riceva il resto corretto, il cliente può fare richiesta di rimborso ad Atac. È necessario compilare un'apposita sezione del web form **Atac@Risponde** selezionando la tipologia “Rimborsi”, riempire tutti i campi menzionati in modo tale da ricevere, a seguito delle verifiche tecniche previste, l'esito della richiesta di rimborso che potrà essere di accoglimento o di diniego. In caso di malfunzionamento dei validatori in stazione, per l'annullamento del titolo, il viaggiatore dovrà rivolgersi all'addetto di stazione o in biglietteria, mentre se utilizza convogli Trenitalia, al capotreno al momento della salita in vettura. Sui mezzi di superficie, invece, il viaggiatore dovrà informare il conducente del malfunzionamento e annullare lui stesso il titolo di viaggio scrivendo a penna data, ora e numero di vettura.

In caso di malfunzionamento o danneggiamento della Metrebus Card è possibile richiederne il duplicato nelle biglietterie Atac di Anagnina, Lepanto, Ottaviano, Valle Aurelia, Battistini, Laurentina, Eur Fermi, Eur Magliana, Piramide, Termini, Ponte Mammolo, Conca d'Oro. Gli orari di apertura sono disponibili al link: www.atac.roma.it/utility/canali-di-vendita/biglietterie

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

Per il trasporto di superficie e le linee di metropolitana sono state stipulate apposite polizze assicurative - per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose (nell'accezione di indumenti ed oggetti di comune uso personale, esclusi preziosi e valori) o animali durante il viaggio - i cui massimali di garanzia previsti per il 2023 sono di seguito riportati.

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

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

Per eventuali richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri che hanno interessato le linee di superficie e le linee di metropolitana, il cittadino dovrà inoltrare la documentazione inerente il lamentato sinistro in via telematica all'indirizzo PEC:

protocollo@cert2.atac.roma.it

ATAC procederà alla verifica del sinistro e inoltrerà la richiesta a Le Assicurazioni di Roma, Lungotevere Vittorio Gassman, 22/24 - 00146 Roma, contattabile secondo le seguenti modalità:

- sportello di ricevimento: previo appuntamento con il liquidatore competente ai numeri di telefono **06 58781** o **06 585691**, nei giorni di lunedì, martedì e mercoledì: mattina 9.00 - 13.00, pomeriggio 14.30 - 16.00; nei giorni di giovedì e venerdì: mattina 9.00 - 13.00;
- centralino: **06 58781** o **06585691**
- mail: **sinistri@adir.it**
- PEC: **adir@pec.it**

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

- data e ora del sinistro;
- titolo di viaggio utilizzato (in caso di sinistri occorsi a bordo vettura): biglietto correttamente vidimato, oppure - in caso di abbonamento o carta settimanale - il titolo in originale in caso sia decorsa la sua validità al momento della denuncia per sinistro, altrimenti una fotocopia dello stesso. Per i possessori di Metrebus Card, dovranno essere inviati la fotocopia della card e l'originale dello scontrino di acquisto dell'abbonamento (in caso di abbonamento scaduto al momento della denuncia) o la fotocopia dello scontrino stesso (in caso di abbonamento in corso);
- targa del veicolo ATAC e/o numero identificativo del mezzo;
- numero della linea;

- nome e cognome del conducente o numero di matricola;
- eventuale verbale della Polizia Municipale contenente tutte le informazioni che consentono di identificare il mezzo, la linea e il conducente;
- eventuale referto di Pronto Soccorso.

CONTESTAZIONE E PAGAMENTO DELLE SANZIONI

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

Importo della sanzione

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

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

Pagamento della sanzione

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

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

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

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

Contestazione della sanzione

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

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

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

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

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

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

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

Ricorso all'Ordinanza di Ingiunzione

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

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

Cartella Esattoriale

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

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

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

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

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

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

OGGETTI SMARRITI

Superficie

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

Reparto Oggetti Rinvenuti - Circonvallazione Ostiense, 191 - 00154 - tel. **06 67693214**
oggettismarriti@comune.roma.it - protocollo.poliziale.com@pec.comune.roma.it

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

Metropolitane

Linea A

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la metropolitana A è possibile contattare il seguente ufficio: Ufficio Logistica linea A - Stazione Giulio Agricola tel. **06 46957068**.

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

Linee B-B1 e C

Per il rinvenimento degli oggetti smarriti presso la metropolitana B-B1 e presso la linea C è possibile contattare il seguente ufficio: Ufficio Logistica Stazione Piramide tel. **06 46958164 - 06 46958165**.

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

SCIOPERO

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

CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

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

Superficie

Il 98% dei bus è dotato di pedana (con capacità massima di carico pari a 350 kg) e area per sedia a ruote.

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

Informazioni aggiornate sull'accessibilità dei servizi di trasporto pubblico di superficie sono disponibili al seguente link:

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

Metropolitane

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

Nelle stazioni in cui sono presenti, ascensori e scale mobili sono gestiti nel rispetto di un Regolamento di Esercizio approvato dal Ministero dei Trasporti, che prevede la presenza in stazione di un addetto alla sorveglianza degli impianti o il controllo a distanza. Pertanto, il funzionamento degli impianti di traslazione non controllati da remoto è legato alla presenza degli operatori di stazione ATAC; in mancanza degli operatori, come previsto dalla normativa vigente, gli impianti devono essere messi fuori servizio. Maggiori informazioni sono disponibili alla pagina www.atac.roma.it/utility/servizi-accessibili dove si può verificare lo stato di accessibilità delle singole stazioni, mentre per conoscere lo stato di funzionamento degli impianti di traslazione in tempo reale, è possibile:

- consultare la pagina dedicata sul sito di Atac www.atac.roma.it/tempo-reale/accessibilita-e-servizi
- inviare un messaggio al profilo Twitter ufficiale di Atac [@infoatac](https://twitter.com/infoatac)
- inviare un messaggio al numero Whatsapp di Atac **335 1990679**
- consultare i pannelli a messaggio variabile presenti nelle stazioni.

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

- domenica-giovedì dalle ore 5.00 alle ore 21.30
- venerdì e sabato dalle ore 5.00 alle ore 23.30 (nei giorni di fine settimana di prolungamento del servizio).

Nelle stazioni sono presenti percorsi e mappe tattili per le persone con disabilità visiva e display per le persone con disabilità uditive. Gli ascensori sono dotati di pulsantiera Braille e di sintesi vocale in italiano/inglese che informa sulle varie fasi di funzionamento e sul piano servito.

I treni hanno un sistema automatico di apertura/chiusura delle porte in sicurezza e si fermano a livello banchina per facilitare la salita/discesa dei viaggiatori con sedia a ruote.

L'attività formativa del personale di front line e in particolar modo quella dei neoassunti, comprende un modulo per la gestione della relazione con i clienti con disabilità e l'utilizzo dei dispositivi di cui sono dotati i mezzi e le stazioni per il trasporto dei passeggeri con difficoltà motoria o su sedia a ruote.

BIKE FRIENDLY – MUOVERSI IN BICICLETTA

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

Le regole per il trasporto delle biciclette si trovano in dettaglio nelle "Condizioni Generali di Trasporto" e su:

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

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

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

5

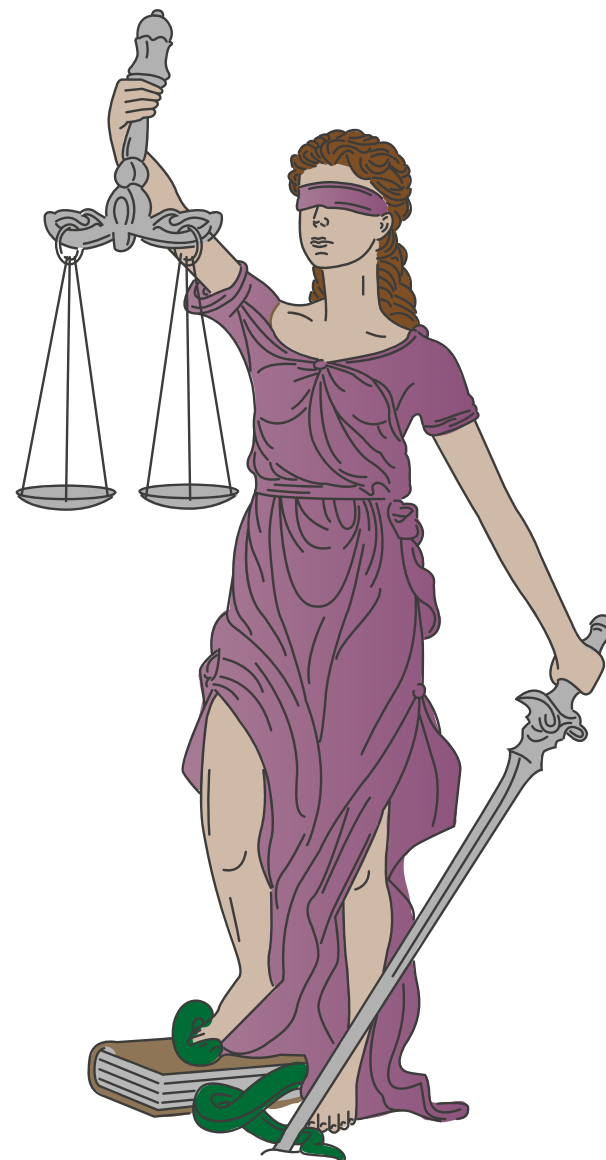
LE FONTI E IL PROCESSO PARTECIPATIVO



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

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 - Qualità dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Legge regionale 16 luglio 1998, n. 30 - Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale;
- D. lgs 30 luglio 1999, n. 286 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- D. lgs 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;
- Conferenza Unificata - Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 - Serie generale) Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n.281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- REG. UE n. 181/2011;
- Deliberazione Giunta Capitolina n. 67 del 13 marzo 2015 per l' "Approvazione dello Schema di Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla normativa vigente";
- Norma UNI 10600:2001 - Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici;
- Norma UNI EN 13816:2002 - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio;
- Deliberazione Giunta Capitolina n. 273/2015 (approvazione schema) Contratto di Servizio di Tpl con scadenza 03/12/2019);
- Deliberazione Giunta Capitolina n. 107/2023 (proroga al 31/12/2023 del Contratto di Servizio di cui alla DGC n. 273/2015).



IL PROCESSO PARTECIPATIVO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CITTADINI-CLIENTI

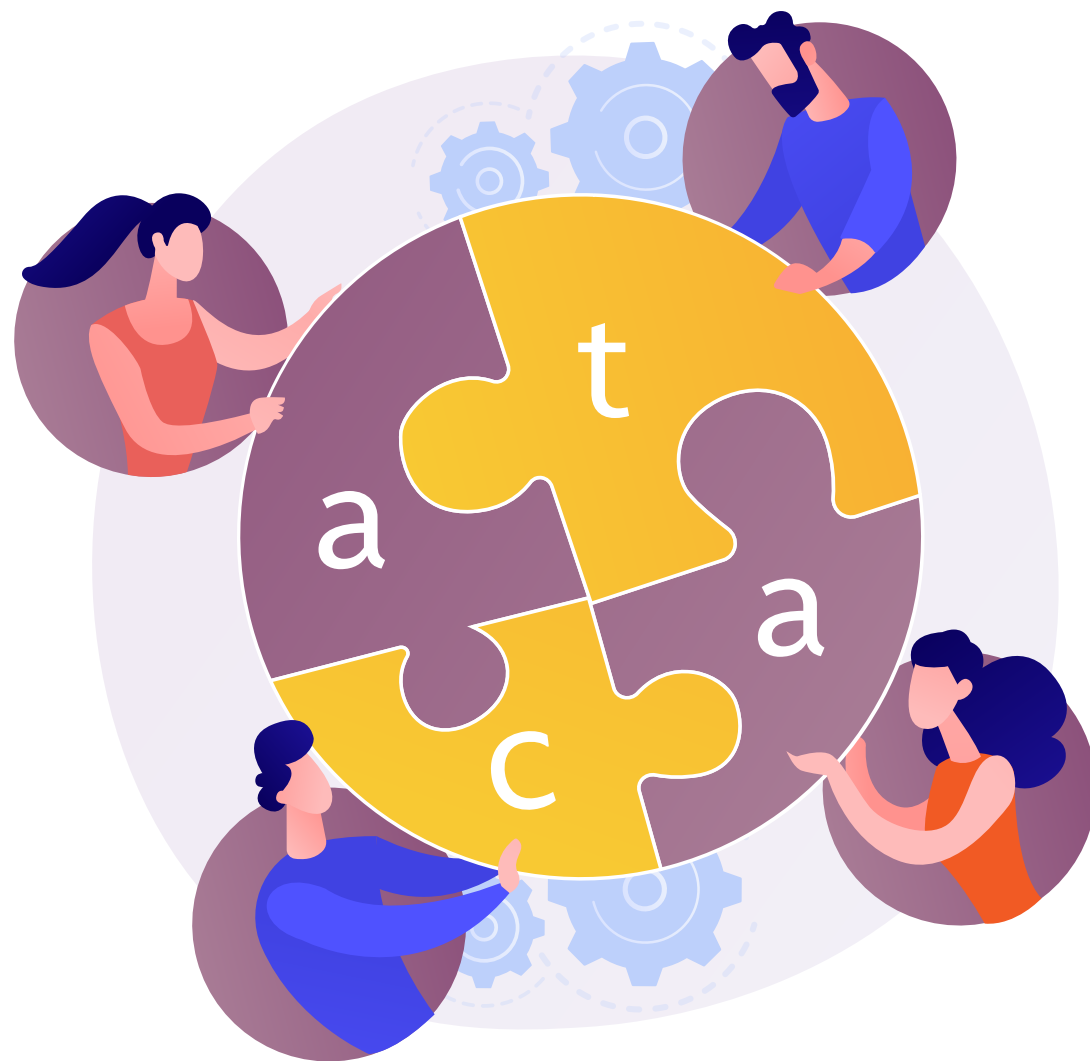
La presente Carta della qualità è stata condivisa con le Associazioni dei Consumatori, unitamente all'Assessorato alla Mobilità, al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, all'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e a Roma Servizi per la Mobilità, che ATAC ringrazia per il proficuo confronto.

Al fine di garantire l'attuazione dei principi posti alla base della Carta della Qualità dei Servizi, nel perimetro stabilito dalle norme vigenti che regolano la materia, ATAC riconosce il ruolo esercitato dalle Associazioni dei Consumatori ed è aperta al contributo delle rappresentanze dei cittadini-utenti.

A valle della condivisione della Carta della Qualità dei Servizi 2023, nell'ambito del gruppo di lavoro del settore mobilità, si procederà, con il coordinamento dell'Assessorato alla Mobilità, la partecipazione di ATAC, delle Associazioni dei Consumatori, del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, ACoS e, ove richiesto, di Roma Servizi per la Mobilità, all'approfondimento di alcune tematiche con particolare riguardo all'attività di monitoraggio della Qualità del Servizio offerto, sia per quanto riguarda la Qualità Erogata che quella Percepita.

Hanno partecipato e condiviso la Carta le seguenti Associazioni:

- Adiconsum Lazio, Roma Capitale e Rieti
- ADOC Roma e Lazio
- A.E.C.I. APS Lazio
- Assoconfam APS
- Assoutenti
- CODACONS
- CODICI
- Federconsumatori Roma Lazio
- Konsumer Italia





CREDITS

Atac S.p.A.

Marketing e Comunicazione

Via Prenestina, 45

00176 - Roma

06.46951

protocollo@cert2.atac.roma.it



atac.roma.it



[@infoatac](https://twitter.com/infoatac)



[335.1990679](https://wa.me/335.1990679)



[AtacSpaRoma](https://www.facebook.com/AtacSpaRoma)



[atacroma](https://www.instagram.com/atacroma)