

Carta della Mobilità 2020

Approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta dell'08/07/2020

Sommario

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	3
OBIETTIVI E IMPEGNI	4
PRINCIPI DELLA CARTA	5
DIFFUSIONE DELLA CARTA E SUA REPERIBILITÀ	6
CHI E' ATM S.P.A.	6
LA COMPOSIZIONE SOCIETARIA	7
LA GOVERNANCE.....	7
IL SISTEMA DEI VALORI.....	7
I SERVIZI GESTITI DA ATM S.P.A.	7
IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO	8
<i>La struttura della rete</i>	8
<i>Le linee e i percorsi</i>	9
<i>Il Sistema Tariffario</i>	11
DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE.....	12
IL SERVIZIO DI SOSTA.....	16
<i>Il Sistema Tariffario</i>	16
MONITORAGGIO DEI SERVIZI E PARTECIPAZIONE.....	17
INFORMAZIONI.....	18

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra un'azienda di pubblico servizio e i cittadini che ne fruiscono.

Nata con l'obiettivo fondamentale di riqualificare, di anno in anno, l'offerta e l'organizzazione del servizio, la Carta rappresenta uno strumento con il quale i cittadini sono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di un percorso regolato da specifiche disposizioni normative.

Riferimenti Normativi

Nel redigere la Carta dei Servizi, ATM S.p.A. ha assunto a riferimento i seguenti documenti normativi e di indirizzo:

Normativa europea

- **Regolamento (UE) del 16/02/2011 n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio**, relativo ai "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus": **entrato in vigore il 1° marzo 2013**, modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

In Italia, la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011 è normata dal **Decreto legislativo n. 169/2014** e dal **Regolamento sanzionatorio** adottato dall'**Autorità di Regolazione dei Trasporti il 20 gennaio 2015** (v. successivo paragrafo "Normativa nazionale")

Normativa nazionale

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998** "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- **Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999** "Riordino e potenziamento dei meccanismi di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1977, n. 59";
- **Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005** "Codice del Consumo";
- **Legge n. 244 del 24 dicembre 2007** "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (**Legge Finanziaria 2008**: v. art. 2 co. 461);
- **Legge n. 69 del 18 giugno 2009** "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, nonché in materia di processo civile", con particolare riferimento all'art. 30;
- **Decreto Legislativo n. 198 del 20 dicembre 2009** "Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici";

- **Legge n. 214 del 22 dicembre 2011** “Conversione in Legge, con modificazioni, del **Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201**, recante disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici” (art. 37 “Liberalizzazione nel settore dei trasporti”);
- **Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1** (v. in particolare art. 8), recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, convertito con modificazioni in **Legge n. 27 del 24 marzo 2012**;
- **Legge n. 190 del 6 novembre 2012** “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”, con particolare riferimento ai commi da 15 a 33 dell'art. 1;
- **Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013** “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni”;
- **Decreto Legislativo n. 169/2014** recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) del 16/02/2011 n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio e **Regolamento sanzionatorio** adottato dall'**Autorità di Regolazione dei Trasporti il 20 gennaio 2015**;
- **Decreto Legge 24 aprile 2017, n. 50**, recante disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo, convertito con modificazioni in **Legge 21 giugno 2017, n. 96**.

Normativa regionale

- **Legge Regionale 3/12/2003 n.20** “Norme finanziarie urgenti e variazioni al bilancio della Regione per l'anno finanziario 2003. Norme di razionalizzazione in materia di organizzazione amministrativa e di sviluppo economico”.

OBIETTIVI E IMPEGNI

ATM S.p.A. è consapevole di gestire un servizio pubblico di estrema rilevanza. La mobilità è un diritto costituzionalmente garantito e il trasporto pubblico è l'unico strumento che può offrire una soluzione socialmente, ambientalmente ed economicamente sostenibile per garantire gli spostamenti a favore dell'intera collettività.

La libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini è infatti un diritto previsto:

- dall'art. 16 della Costituzione italiana (“ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...”; “ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...”)
- dall'art. 8 del Trattato di Maastricht (“ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri...”)

L'ATM S.p.A., con la presente Carta della Mobilità, si prefigge i seguenti obiettivi:

- presentare i servizi che gestisce;
- formulare gli obiettivi che intende raggiungere;
- adempiere a un obbligo di trasparenza istituzionale.

La Carta dei Servizi può essere dunque interpretata come un documento di riferimento per la tutela dei

Clienti, e insieme, uno strumento utile per far conoscere l'attività dell'Azienda e i suoi servizi. Tuttavia, non è solo un modo per illustrare ai cittadini chi è e che cosa fa ATM S.p.A., o di quali tutele essi possono avvalersi: la Carta è anche un impegno che l'Azienda assume per assicurare la qualità del servizio che eroga. La Carta è il modo più chiaro e diretto per stabilire un patto, che di anno in anno si rinnova, in un costante sforzo per migliorare il servizio, compatibilmente con le risorse disponibili.

PRINCIPI DELLA CARTA

Con la presente Carta dei Servizi, ATM S.p.A. si impegna ad attenersi ai seguenti principi fondamentali (enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998):

- **Eguaglianza e imparzialità**

Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza. In questo contesto si inserisce l'impegno a migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture da parte dei cittadini disabili e degli anziani.

- **Continuità**

Assicurare servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate; servizi minimi e relativa comunicazione preventiva e tempestiva in caso di sciopero (e comunque tutte le misure necessarie, volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai cittadini).

- **Partecipazione**

Migliorare e favorire la partecipazione dei cittadini utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio, anche attraverso forme di rappresentanza organizzata degli utenti; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

- **Efficienza ed efficacia**

Adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili; Curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino correttezza e cortesia.

- **Libertà di scelta**

Favorire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative idonee a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di trasporto collettivo, diversificando l'erogazione del servizio in termini di quantità e qualità dell'offerta, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative dei cittadini, anche attraverso intese e accordi tra differenti operatori della mobilità.

- **Rispetto dell'ambiente**

Migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile.

- **Trasparenza**

Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti.

DIFFUSIONE DELLA CARTA E SUA REPERIBILITÀ

ATM S.p.A. si impegna a dare un'adeguata diffusione alla Carta, in quanto primario strumento di comunicazione tra l'Azienda e i cittadini che fruiscono dei suoi servizi.

La Carta è pubblicata on line sul sito www.atmmessinaspa.it.

CHI E' ATM S.P.A.

L'Azienda Trasporti Messina S.P.A. è l'azienda di proprietà del Comune di Messina a totale controllo pubblico.

L'azienda, costituita il 17 giugno 2019, dall'1 giugno 2020 gestisce il servizio di trasporto pubblico locale e la sosta nel Comune di Messina.

Il Piano Industriale 2020-2022 dell'ATM S.p.A. è caratterizzato per le azioni volte a:

- incrementare la domanda di trasporto pubblico;
- incrementare la qualità del servizio e conseguentemente la qualità della vita e la sostenibilità ambientale nella città di Messina;
- ridurre la mobilità privata;
- garantire l'equilibrio economico- finanziario dell'azienda.

Tra le numerose azioni previste nel Piano vi sono:

- il miglioramento continuo dei mezzi con investimenti per il rinnovo;
- l'incremento del personale addetto alla guida dei mezzi anche attraverso l'assunzione di nuovi operatori di esercizio;
- la lotta all'evasione tariffaria;
- l'innovazione tecnologica nei servizi di informazione agli utenti e nella rete di vendita dei titoli di viaggio.

Il piano ha previsto nel triennio **l'acquisto di circa 66 mezzi**, per un investimento complessivo di **17,2 milioni di Euro**. La misura è volta a migliorare le prestazioni ambientali e il comfort della flotta. Inoltre, le risorse pari a **1,82 milioni di euro**, provenienti dal PON Metro 2014-2020, permetteranno:

- **Installazione sistema di AVM sui mezzi;**
- **Installazione tornelli sui bus elettrici;**
- **Implementazione del sistema di bigliettazione elettronica;**
- **Installazione paline elettroniche.**

Gli interventi previsti permetteranno da una parte una migliore gestione della flotta e dall'altro un'intensificazione delle misure volte alla lotta all'evasione tariffaria.

Parallelamente, l'azienda ATM S.p.A., di concerto con la Polizia Municipale, intensificherà le attività di **lotta alla sosta non autorizzata** e nel triennio potrà beneficiare di **risorse volte alla realizzazione di nuovi parcheggi su strada e all'automazione della sosta**.

LA COMPOSIZIONE SOCIETARIA

Il capitale sociale di ATM S.p.A. ammonta a quattro milioni di euro interamente versato. L'Azienda Trasporti Messina S.P.A. è di proprietà del Comune di Messina a totale controllo pubblico.

LA GOVERNANCE

Il Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. è composto da 3 membri.

L'organo amministrativo di ATM S.p.A. - che resterà in carica per tre esercizi - è guidato dal presidente Giuseppe Campagna.

IL SISTEMA DEI VALORI

ATM S.p.A. impronta il suo agire quotidiano al presupposto teorico fondamentale di una sua propria etica aziendale. ATM S.p.A. adotterà infatti un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che l'Azienda riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.

Il personale interno, i collaboratori e i fornitori devono attenersi ai principi ed ai comportamenti richiesti ed elencati nel Codice Etico.

I SERVIZI GESTITI DA ATM S.P.A.

L'ATM S.p.A. offre alla città di Messina i seguenti servizi:

- trasporto pubblico locale su gomma svolto mediante Autolinee;
- trasporto pubblico locale su rotaia espletato dalla Tramvia "Gazzi/Annunziata";
- gestione della sosta a pagamento nella "Z. T. L." del centro cittadino, nonché:
 - nelle zone limitrofe al mercato 'Vascone',
 - nel Parcheggio "Zaera sud",
 - nelle zone limitrofe allo "Ex mercato ittico" (via A. Valore),
 - nelle zone limitrofe alla "Stazione ferroviaria" (via Calabria),
 - lungo il marciapiede lato mare della via La Farina, da viale Europa a via Cannizzaro";
 - nel parcheggio cosiddetto "La Farina", munito di struttura modulare prefabbricata;
- gestione della sosta a pagamento nei Parcheggi di interscambio a raso:
 - "Annunziata ovest", in adiacenza del terminale nord della tramvia,

- “Annunziata est”, in adiacenza del terminale nord della tramvia,
- “Campo delle Vettovaglie”,
- “Gazzi sud”, in adiacenza del capolinea sud della tramvia,
- gestione della sosta a pagamento nei Parcheggi di interscambio multipiano:
 - “Cavallotti”,
 - “Zaera sud”,
- gestione della sosta a pagamento nei Parcheggi di interscambio a raso previsti nel *Programma straordinario per la realizzazione di nuovi parcheggi di interscambio, finalizzata al miglioramento della funzionalità e della sostenibilità ambientale della mobilità urbana nel territorio del Comune di Messina*, approvato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 67/C del 16.04.2019.

IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

La struttura della rete

Il 6 Ottobre 2018, su impulso dell’Amministrazione Comunale di Messina, è entrato in vigore il nuovo **Piano di razionalizzazione del trasporto pubblico gommato**. Il vecchio piano, utilizzato negli ultimi venti anni e legato ad una impostazione a “raggi” - che dal centro andava alle periferie e viceversa - è stato sostituito da un più efficiente piano a “pettine” che ha permesso, a parità di servizio, di migliorare le frequenze di molte linee e di garantire lo stesso volume di passeggeri nonostante una contrazione del 30% degli autisti a disposizione.

Altro elemento distintivo del nuovo piano è stato l’introduzione di una nuova linea “forte” la Linea 1, lunga 32 km denominata **“SHUTTLE 100”** che funge da collettore orizzontale di raccolta ai collegamenti verticali che dai vari villaggi e dalle periferie convergono per raggiungere il centro città.

La frequenza di questa linea è stata abbassata a 20 minuti.

Attualmente 39 linee bus servono i 12.000 km giornalieri di rete bus che ATM S.p.A. gestisce per collegare l’asse costiero, da Giampilieri superiore a Torre Faro, ai Villaggi montani e ai complessi residenziali della periferia.

Un servizio capillare che tocca tutto il territorio messinese per garantire ai cittadini di essere collegati con scuole, uffici pubblici, attività produttive, università, centri commerciali, strutture sanitarie, luoghi di culto, siti museali, impianti sportivi ecc. in orario e senza usare il mezzo privato.

Sulla **rete** di superficie si trovano circa **2.000 fermate**, a breve interrogabili dal sistema di monitoraggio satellitare per conoscere i transiti dei bus in tempo reale.

Al trasporto gommato, si aggiunge una linea tranviaria. La linea tranviaria di Messina si sviluppa, con una estensione di circa 7,7 km, tra il capolinea Gazzi a Sud (in Via Enrico Fermi) e il capolinea Annunziata a Nord (in Piazza del Museo). Le fermate tra i due capolinea sono 16 e danno luogo a un’interdistanza media di circa 450 metri, in linea con la prassi delle metrotranvie.

Le linee e i percorsi

I percorsi, le fermate e gli orari delle linee sono disponibili sul sito www.atmmessinaspa.it.

Gli orari dei passaggi alle fermate ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (condizioni di traffico, interruzioni stradali per lavori in corso, etc.).

Scaricando inoltre sul proprio smartphone le più diffuse APP dedicate al Trasporto Pubblico, tra cui Moovit, è possibile consultare gli orari e le linee di ATM S.p.A. e di individuare i percorsi e i mezzi pubblici da utilizzare per muoversi comodamente nella città di Messina.

Di seguito si riportano le linee con il relativo percorso:

Numero Linea	Descrizione	Percorso
1	SHUTTLE	Giampileri Sup – Stazione- Annunziata - Paradiso - Ortopedico - Via Circuito
2	Altolia/ Briga	Altolia - Giampileri - Briga Marina - Nazionale - Tremestieri
3	Pezzolo	Pezzolo - Giampileri FFSS- S. Margherita - SS114 - Rotonda S. Margherita - Tremestieri
3 bis	Pezzolo/ Galati/ Zir	Pezzolo - S. Margherita - Galati - Zir
4	S. Stefano Briga/ Zir	S. Stefano Briga - SS 114 - Canneto - Tremestieri - Pistunina - Via M. Polo - Zir
5	Mili S. Pietro/ Zir	Mili S. Pietro - Tremestieri - Zir
6	Tipoldo/Larderia/ Zir	Tipoldo - Larderia - Zir
7	Zafferia/ Zir	Zafferia - Zir
8	S.Filippoinf./ S. Lucia/Zir/ Villa Dante	S. Filippo inf - S. Lucia sopra Contesse - Zir - Villa Dante
8 bis	S. Lucia/Zir/ Villa Dante	S. Lucia sopra Contesse - Zir - Villa Dante
9	S. Filippo sup. / Cep/Villa Dante	S. Filippo sup - Cep - Zir/ Villa Dante

10	S. Giovann./Aldisio/Zir/ Villa Dante	S. Giovannello - Rione Aldisio - Zir
11	Cumia/Stazione	Cumia - Bordonaro - Via Palmara - Via C. Battisti - Via T. Cannizzaro - Stazione
12	Bordonaro/ Villa Dante	Bordonaro - Santo - Fondo Fucile - Zir - Villa Dante
13	Messina Due/ Stazione	Messina Due - Via G. Pilli - V.le Europa - Via C. Battisti - Via T. Cannizzaro - Stazione
14	Camaro/Stazione	Compl. Mito - Camaro - Viale Europa - Via C. Battisti - Via T. Cannizzaro - Stazione
15	Cataratti/Forte S. Salvatore/Stazione	Cataratti - V.le Europa - Via Battisti - Stazione - Forte S. Salvatore
15 bis	Case Incis - Vill. Unrra	Case Incis - Vill. Unrra - Via Marco Polo - Via La Farina - Cavallotti
16	Montepiselli/ Stazione	Montepiselli - Gravitelli - Via T. Cannizzaro - Cavallotti
16 bis	Montepiselli/Villa Dante/ Stazione	Montepiselli - Gravitelli - Viale Italia - Viale Europa - Villa Dante - Cavallotti
17	Città Nuova/Stazione	Città Nuova -Viale R. Elena – T. Bocchetta- Corso Garibaldi – Via T. Cannizzaro - Cavallotti
18	S. Michele / Stazione	S. Michele (Pisciotto) - Viale Giostra - Corso Garibaldi - Cavallotti
18 bis	Giampileri / Giostra/Faro sup /Torre Faro	Giampileri Sup - Stazione - Ist. Antonello - Via Circuito
19	Giostra /Stazione	Casa nostra - Viale Giostra - Corso Garibaldi - Cavallotti
20	S. Licandro /Stazione	C.da Citola - S. Licandro - Viale Regina Elena - Viale Regina Margherita - Via T. Cannizzaro - Cavallotti
21	Circonvallazione	T. Annunziata - Viale Regina Elena - Via T. Cannizzaro - Cavallotti
22	Basile /T. Annunziata	Conca D'oro - Basile - T. Annunziata

23	SS. Annunziata	P. Arena - Citola - Conca d'oro -Terminal Annunziata
24	Panoramica/Stazione	Sperone – C.da Badessa - Serri- Osp.Papardo - Frantinaro - Panoramica - Viale Regina Elena - Giostra - C. Garibaldi - Cavallotti
25	Gesso/Stazione	Gesso - Colli S.Rizzo - Neurolesi - Via Palermo - T. Trapani - Cavallotti
26	Salice/Stazione	Marmora - Salice - Viale Giostra - Cavallotti
27	Faro sup./Stazione	Marotta - Faro Sup.- Panoramica - Viale Regina Elena - Viale Giostra - C. Garibaldi-Cavallotti
28	Tram	
29	Stazione / Castanea/Masse / Marotta	V.le Giostra /Libertà - S. Michele - Castanea - Massa S. Giorgio - Curcuraci - Marotta - Litoranea - Cavallotti
30	Cavallotti / Marotta/Masse/ Castanea/Stazione	V.le Giostra/Libertà - S. Michele - Castanea - Masse - Curcuraci - Marotta - T. Guardia - Litoranea - Cavallotti
32	Ponte Gallo/Torre Faro/Annunziata	T. Annunziata – Papardo – Ganzirri - Torre Faro - Spartà - Ponte Gallo
33	Ponte Gallo Autostrada	Ponte Gallo - A20 - Cavallotti
34	Cimitero Granatari	Torre Faro - Salita Frantinaro
35	Acqualadrone – Faro sup. - Terminal Annunziata	Acqualadrone - Faro Sup. - Litoranea - Terminal Annunziata

Il Sistema Tariffario

TITOLI DI VIAGGIO	
Biglietto da 100 minuti	€1,50
Biglietto a bordo	€2,00
Biglietto 2 corse nella stessa giornata	€2,50
Biglietto giornaliero	€4,00

ABBONAMENTI	
Abbonamento mensile tutte le linee	€ 35,00
Abbonamento trimestrale tutte le linee	€ 90,00
Abbonamento annuale tutte le linee	€250,00
Abbonamento annuale individuale per Enti pubblici e privati, scuole, sindacati, etc... tutte le linee minimo 100 persone	€ 150,00
Abbonamento mensile tutte le linee per pensionati sotto i minimi INPS e disoccupati iscritti nelle locali liste di disoccupazione	€10,00
Abbonamento annuale studenti tutte le linee	€ 80,00

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

DIRITTI

Gli utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale che utilizzano i mezzi ATM S.p.A. hanno diritto a:

1. viaggiare in tutta sicurezza;
2. usufruire di un servizio regolare e puntuale (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale, non controllabile dall'azienda);
3. viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
4. poter reperire agevolmente i titoli di viaggio (a terra, a bordo mezzo o tramite bigliettazione elettronica);
5. accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
6. poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
7. vedere rispettate tutte le disposizioni contenute nel "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose".

I clienti di ATM S.p.A. che non vedessero rispettate le condizioni di viaggio suddette o che incorressero in qualche irregolarità o inottemperanza di servizio, hanno diritto a:

- a. **fare una segnalazione**, fornire un suggerimento, sporgere un reclamo: ATM S.p.A. mette a disposizione della Clientela diversi canali di comunicazione e di ascolto, attraverso i quali è possibile fare una segnalazione, fornire un suggerimento o sporgere un reclamo. Osservazioni, suggerimenti, richieste o reclami possono essere inoltrati all'Azienda in uno dei seguenti modi:
 - 7.a.i. per posta elettronica, all'indirizzo info@atmmessinaspa.it
 - 7.a.ii. per posta elettronica certificata, all'indirizzo atm.messina@pec.it

7.a.iii. presso gli Uffici aziendali siti in Messina, via G. La Farina n. 336

7.a.iv. seguendo le indicazioni pubblicate nel sito www.setaweb.it o che si possono ricavare chiamando l'Ufficio Informazioni SETA al numero 840 000 216. SETA risponde entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione. Nella segnalazione occorre indicare ogni particolare utile a identificare con precisione termini e circostanze dell'accaduto (numero sociale della vettura, data, ora, luogo, linea o servizio, direzione vettura). Per consentire a SETA d'inoltrare la risposta, è necessario indicare le proprie generalità e il proprio recapito. Qualora nella segnalazione non siano presenti sufficienti elementi identificativi, SETA si impegna a richiedere, almeno una volta, chiarimenti e ulteriori informazioni all'utente. Gli utenti che avessero già inviato reclamo all'Azienda possono in seconda istanza rivolgersi all'ART Autorità di Regolazione dei Trasporti: www.autorita-trasporti.it

ATM S.p.A. risponde entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

- b. **presentare richiesta di risarcimento:** ATM S.p.A. garantisce, tramite adeguata copertura assicurativa, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli.
- c. **presentare ricorso avverso sanzioni elevate** per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio: Gli utenti di ATM S.p.A. che volessero contestare una multa loro elevata per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio, possono presentare relativo ricorso.

DOVERI

Chi utilizza il servizio di Trasporto Pubblico Locale di ATM S.p.A. per i propri spostamenti è tenuto a:

1. munirsi di documento di viaggio valido, agevolmente reperibile presso le biglietterie e le rivendite ATM S.p.A. o le emittitrici a terra (laddove presenti), oppure a bordo mezzo, tramite le emittitrici presenti sui mezzi;
2. salire a bordo mezzo dalla porta anteriore e scendere da quella centrale (salvo diversa disposizione);
3. non salire e scendere quando la vettura è in movimento;
4. non accedere nella vettura fuori delle fermate prestabilite, tranne in casi di necessità ed urgenza;
5. convalidare sempre il titolo di viaggio a ogni salita (non solo all'inizio del viaggio, ma anche ad ogni eventuale successivo cambio del mezzo: tale obbligo vale anche per i titolari di abbonamento mensile o annuale) ed essere sempre pronto ad esibirlo su richiesta del personale preposto al controllo, perché il non rispetto di tale obbligo comporta una sanzione;
6. non occupare più di un posto a sedere per ogni singola persona e non ingombrare uscite e passaggi;
7. agevolare le persone con ridotta capacità motoria e lasciare il posto a sedere a persone disabili, invalidi e donne in gravidanza;
8. tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;
9. rispettare il mezzo pubblico: non arrecare danni alle vetture con atti vandalici, non imbrattare sedili e pareti, ecc.;

10. astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri, è conseguentemente vietato l'uso di dispositivi audio salvo che siano usati con gli appositi auricolari;
11. rispettare il personale viaggiante preposto alle funzioni di guida e di controllo, attenendosi alle avvertenze e alle disposizioni da esso impartite nello svolgimento del suo lavoro;
12. rivolgersi al personale viaggiante in caso di pericolo;
13. astenersi dallo svolgere attività commerciale e pubblicitaria o effettuare indagini o interviste ai viaggiatori, anche se a scopo benefico, sui veicoli, alle fermate o nelle autostazioni, senza l'autorizzazione scritta di ATM S.p.A.;
14. non portare in vettura armi cariche, materiali infiammabili o esplosivi, acidi corrosivi, oggetti che presentino spigoli taglienti od appuntiti o che possano sporcare i viaggiatori o che per qualsiasi altra ragione possano risultare ingombranti e pericolosi;
15. rispettare le norme che regolano il trasporto di oggetti e animali;
16. non gettare dai veicoli alcun oggetto;
17. rispettare il divieto di fumare a bordo delle vetture (DPR 11 luglio 1980 n. 753).

Sanzioni

I passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio irregolare sono soggetti ad una sanzione amministrativa pari ad € 60,00, ridotta ad € 20,00 se l'oblazione viene estinta entro 60 giorni ai sensi della L. 689/81 e ss.mm.ii. (DL n.50 del 24/04/2017), oltre al pagamento del prezzo del biglietto relativo al servizio usufruito e l'eventuale maggiorazione per le spese di recupero del credito.

Fattori di qualità

L'Azienda si impegna a perseguire una politica aziendale ed una strategia organizzativa, finalizzate al miglioramento continuo del servizio.

Disponibilità del servizio (periodo dal 01 giugno 2020 al 31 dicembre 2020)

Indicatore	Obiettivo 2020
Km prodotti in un anno	€ 2.986.470,00
di cui autolinee	€ 2.774.500,00
di cui tram	€ 211.970,00
N° bus	€ 70,00
N° tram	€ 8,00
N° fermate autobus	€ 2.000,00
N° fermate tram	€ 16,00
Frequenza tram	15 minuti
Frequenza Servizio Nord Sud	20 minuti

Frequenza Servizio Linee Centrali	47 minuti
Frequenza Servizio Villaggi	61 minuti

Accessibilità al servizio

Indicatore	Obiettivo 2020
N° veicoli con pianale ribassato	65
N° veicoli con pedana per disabili	68

Durata del viaggio/rispetto dell'orario (periodo dal 01 giugno 2020 al 31 dicembre 2020)

Indicatore	Obiettivo 2020
Velocità commerciale media autobus (Km/ora)	14,50
Velocità commerciale media tram (Km/ora)	11,55
Percentuale corse effettuate / corse programmate	93%
Percentuale corse con ritardo superiore a 15'	10%
N° autobus di scorta disponibili nell'ora di punta	15%

Attenzione al cliente

Indicatore	Obiettivo 2020
Tempo massimo di risposta a reclami e segnalazioni scritti	30 giorni
Personale dotato di tesserino di riconoscimento	tutti i dipendenti a contatto agli utenti

Comfort del viaggio a bordo e sul percorso

Indicatore	Obiettivo 2020
N° veicoli con climatizzazione	70
Periodicità di pulizia esterna	Ogni 48 h
Periodicità di pulizia ordinaria	Ogni 24 ore
Periodicità di pulizia radicale	Mensile o a seguito di fermo macchina

Sicurezza del viaggio (periodo dal 01 giugno 2020 al 31 dicembre 2020)

Indicatore	Obiettivo 2020
N° incidenti	95
Età media del parco mezzi (anni)	4
N° furti denunciati ai danni dei passeggeri e/o del personale	5
N° mezzi dotati di sistema Satellitare	70%

Attenzione all'ambiente

Indicatore	Obiettivo 2020
Autobus a norma Euro 1	0%
Autobus a norma Euro 2	0%
Autobus a norma Euro 3	9%
Autobus a norma Euro 4	1%
Autobus a norma Euro 5	0%
Autobus a norma Euro 6	67%
Autobus elettrici	23%

IL SERVIZIO DI SOSTA
Il Sistema Tariffario

Z.T.L. (Sosta su strada)	Prezzo	Validità giorni	Validità orario	Note
G. & S. tariffa oraria	1	da lunedì a venerdì		
G. & S. mattina/pomeriggio	da definire			
G. & S. giornaliero	da definire			
G. & S. servizio Torre Morandi	da definire	Servizio estivo		
G. & S. carnet da 50 pz matt./pom.	da definire			
G. & S. carnet da 100 pz tar. oraria	da definire			

FOSSO	Prezzo	Validità giorni	Validità orario	Note
tariffa oraria	1	da lunedì a venerdì	dalle 6:00 alle 20	
tariffa notturna	2	da lunedì a venerdì	dalle 20:00 alle 8:00	

PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO	Prezzo	Validità giorni	Validità orario	Note
tariffa mattina	0,5	da lunedì a venerdì	dalle 8:00 alle 14:00	+ biglietto del trasporto pubblico locale 2 corse o giornaliero
tariffa pomeriggio	0,5	da lunedì a venerdì	dalle 14:00 alle 20:00	+ biglietto del trasporto pubblico locale 2 corse o giornaliero

ZAERA	Prezzo	Validità giorni	Validità orario	Note
tariffa oraria	1	tutti i giorni	dalle 6:00 alle 20	
tariffa notturna	2	tutti i giorni	dalle 20:00 alle 8:00	

CAVALLOTTI	Prezzo	Validità giorni	Validità orario	Note
tariffa oraria	1	tutti i giorni	dalle 6:00 alle 20	
tariffa notturna	2	tutti i giorni	dalle 20:00 alle 8:00	
Abbonamento mensile categoria A	da definire	da lunedì a sabato	dalle 05:00 alle 21:00	
Abbonamento mensile categoria B	da definire	da lunedì a sabato	dalle 05:00 alle 14:30	
Abbonamento mensile categoria C	da definire	senza limitazione	giorni ed ore	
Abbonamento mensile categoria D	da definire	da lunedì a venerdì	dalle 07:00 alle 18:30	
Abbonamento mensile categoria E	da definire	da lunedì a sabato	dalle 05:00 alle 21:00	sconto 15%
Abbonamento mensile categoria F	da definire	da lunedì a sabato	dalle 05:00 alle 14:30	sconto 15%
Abbonamento mensile categoria G	da definire	da lunedì a venerdì	dalle 07:00 alle 18:30	sconto 15%
Abbonamento mensile categoria H	da definire	da lunedì a venerdì	dalle 07:30 alle 19:00	sconto 30%

MONITORAGGIO DEI SERVIZI E PARTECIPAZIONE

In osservanza a quanto previsto dall'art. 44 comma 6, lettere c), d), e) della Legge 244/07, A.T.M. s'impegna:

- alla periodica verifica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato - fissati nel contratto di servizio – alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge;
- a promuovere un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto previsto dalla presente Carta, sotto la diretta responsabilità del Comune di Messina, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni cittadino;
- ad istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Comune di Messina, A.T.M. S.p.A. ed associazioni dei consumatori, nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte e delle osservazioni formulate dai cittadini.

INFORMAZIONI

Per qualsiasi informazione sui nostri servizi (orari e percorsi delle linee, tariffe di viaggio e sosta, elenco rivendite) è possibile:

- telefonare al centralino di ATM SpA;
- recarsi, durante gli orari di apertura, presso i nostri uffici di Messina: via G. La Farina n. 336; Parcheggio Cavallotti; box capolinea tram Gazzi; box capolinea tram Annunziata; box capolinea bus e fermata tram Villa Dante; Parcheggio Zaera;
- collegarsi al sito internet www.atmmessinaspa.it o inviare una e-mail all'indirizzo info@atmmessinaspa.it o una pec all'indirizzo atm.messina@pec.it;

Gli utenti possono altresì effettuare segnalazioni, sporgere reclami o suggerire proposte per il miglioramento dei nostri servizi. Riteniamo che tutto ciò sia uno strumento per crescere insieme.