

Trasporto Urbano ed extraurbano



**I DIRITTI DELL'UTENTE
TRA SERVIZI E DISSERVIZI**



PRESENTAZIONE

*La presente Guida sul Trasporto pubblico urbano ed extraurbano è una delle 4 Guide dedicate agli utenti del trasporto pubblico locale, che l'**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Comitato di Roma e del Lazio** (capofila), insieme all'**A.DI.PROD.IT.** ha realizzato nell'ambito del Progetto "Trasporto Pubblico nel Lazio: Informazione e diritti dell'utente tra servizi e disservizi".*

Oltre ad una panoramica generale sui principali diritti degli utenti, derivanti dal contratto di servizio con le singole aziende che gestiscono il trasporto pubblico locale nel Lazio (Atac, Ge.A.F., ATRAL, COTRAL, Trenitalia, ecc.) e dalla relativa Carta dei Servizi, la Guida contiene una serie di informazioni sulle modalità di reclamo per attivare, in caso di "disservizi" o "diritti negati", la tutela dei diritti, anche mediante le procedure di conciliazione, con l'assistenza delle associazioni dei consumatori. La Guida fornisce inoltre, attraverso le F.A.Q. (Frequently Asked Question), risposte pratiche ed immediate ai quesiti più comuni dei tantissimi utenti che ogni giorno si servono di autobus, tram, metro, taxi o treno per spostarsi in città, in provincia o nel territorio regionale per motivi personali o familiari, di lavoro, di studio, di vacanza e tempo libero, ecc.

Nella parte finale della Guida, è riportata una sintesi della principale normativa di riferimento degli argomenti trattati oltre ad un elenco di indirizzi web dove gli utenti possono trovare la modulistica utile per la presentazione, anche on line, di segnalazioni, reclami, istanze di rimborso, richieste di risarcimento danni in caso di disservizi o richieste di altro genere nel settore del trasporto pubblico.

La mobilità, in tutte le sue forme, è un diritto fondamentale di ogni cittadino, che passa attraverso tanti altri diritti, come il diritto alla sicurezza dei trasporti, il diritto ad una maggiore fruibilità dei mezzi pubblici per le persone diversamente abili e socialmente svantaggiate, il diritto a servizi di trasporto efficienti e di qualità, a tariffe eque e trasparenti, ad un'informazione adeguata e una pubblicità corretta, al rispetto degli obblighi assunti dalle aziende che gestiscono il trasporto pubblico, a rimborsi e risarcimenti rapidi, a tempi di spostamento meno lunghi e condizioni di vita meno stressanti, ad una mobilità urbana sostenibile che elimini il traffico e l'inquinamento.

La mobilità è un diritto dai molteplici aspetti che ogni utente deve conoscere, per districarsi, al meglio, tra servizi e disservizi, anche attraverso l'uso delle informazioni e delle indicazioni che la presente Guida, per questo, intende offrirgli.

Le 4 Guide di informazione sul trasporto pubblico – Trasporto urbano ed extraurbano, Trasporto ferroviario, Trasporto aereo e Trasporto marittimo – sono state realizzate con i fondi attribuiti alla Regione Lazio dal Ministero dello Sviluppo Economico per la realizzazione del programma "La Regione Lazio per il Cittadino Consumatore II".

IL TRASPORTO PUBBLICO URBANO ROMA: BUS, TRAM, METROPOLITANA

Pag. 6

La Carta dei Servizi

Biglietti e Tariffe

Il trasporto scolastico

Il trasporto delle persone con disabilità

LA TUTELA DEI PASSEGGERI

Pag. 12

La copertura assicurativa

Segnalazioni e Reclami

IL SERVIZIO TAXI

Pag. 13

Le tariffe

La Carta dei servizi

Il Codice di comportamento

IL TRASPORTO PUBBLICO URBANO NELLE ALTRE PROVINCE DEL LAZIO

Pag. 17

Rieti, Latina, Frosinone, Viterbo

IL TRASPORTO EXTRAURBANO REGIONALE

Pag. 26

Pullman

Ferrovie in concessione

F.A.Q.

Pag. 30

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Pag. 34

MODULISTICA

Pag. 34

Responsabile del Progetto

Riccardo Libbi
Segretario Unione Nazionale Consumatori del Lazio

Autori dei testi

Dott. Elena Navarra
Dott. Patrizia Troiano
Unione Nazionale Consumatori del Lazio
Avv. Rosina De Marco

Coordinamento testi

Dott. Patrizia Troiano
Unione Nazionale Consumatori del Lazio

Elaborazione grafica e Impaginazione

Giusi Nuzzi
Renshi Creative Studio

Immagini

Fotolia e Stock.XCHNG

Stampa

Poker Print Color s.r.l.
00166 Roma
Via Cosimo Tornabuoni, 29
Tel. 06 6140209 - 06 61522800 r.a.
Fax 06 6246236
info@pokerprintcolor.it
www.pokerprintcolor.com

Finito di stampare Giugno 2010



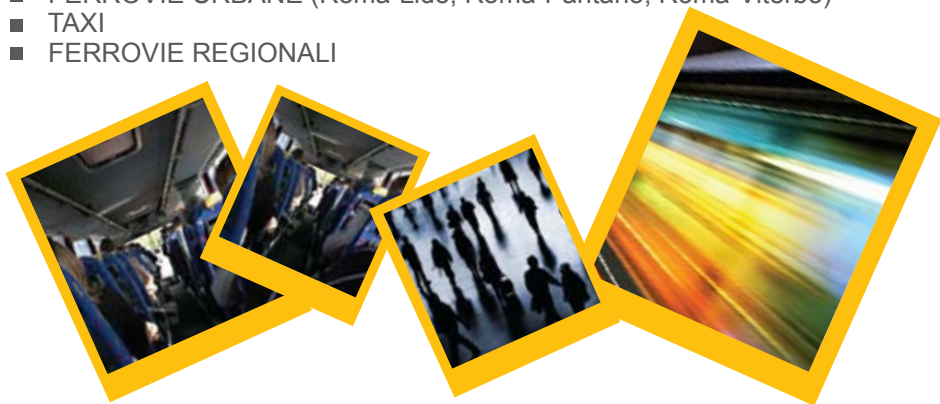
SOMMARIO

IL TRASPORTO PUBBLICO URBANO

ROMA: BUS, TRAM, METROPOLITANA

Il sistema del trasporto pubblico nella città di Roma è rappresentato da:

- BUS e FILOBUS
- METROPOLITANA Linea A e Linea B
- FERROVIE URBANE (Roma-Lido; Roma-Pantano; Roma-Viterbo)
- TAXI
- FERROVIE REGIONALI



Le CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

La Carta dei SERVIZI

Nella Capitale, il servizio di trasporto pubblico *urbano di bus, tram e metropolitane*, è gestito ed effettuato dall'**Atac s.p.a.**, **Agenzia per la Mobilità pubblica e privata del Comune di Roma** (dal 1° gennaio 2010 l'Atac è diventato gestore unico del servizio a seguito della incorporazione delle società *Met.Ro.* e *Trambus*). Le **condizioni generali** di trasporto, la cui conoscenza è necessaria all'utente per poter usufruire del servizio nel modo più corretto, sono contenute nella **Carta dei Servizi del Trasporto Pubblico a Roma** che si ispira e garantisce il rispetto dei principi generali dettati dal D.P.C.M. 30.12.1998 sull'erogazione dei servizi pubblici: **uguaglianza; imparzialità per tutti coloro che intendono usufruire del trasporto pubblico; continuità e regolarità dei servizi (salvo cause di forza maggiore); efficienza ed efficacia; tutela ambientale; partecipazione e trasparenza.** La Carta dei Servizi contiene una serie di informazioni sul parco mezzi e frequenze di bus e metropolitane, sull'accessibilità dei servizi da parte delle persone diversamente abili, sulle opportunità di mobilità sostenibile. Nella parte finale, la Carta fornisce una sintesi dei **diritti e doveri dei passeggeri** insieme ad informazioni sulla **tutela dei viaggiatori** che comprende la copertura assicurativa, il rinvenimento di oggetti smarriti e le penalità in caso di disservizio.

I DIRITTI dei passeggeri

In base alle principali norme che regolano l'utilizzo del servizio, ai viaggiatori sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- informazioni in caso di anomalie o incidenti sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni;
- accessibilità alla procedura dei suggerimenti e reclami e risposta agli stessi da parte delle aziende;
- rispetto delle disposizioni relative al “divieto di fumo” sui mezzi e nei locali aperti al pubblico.

DOVERI e DIVIETI per i passeggeri

Per quanto riguarda i doveri, ai viaggiatori è richiesto di:

- munirsi di titolo di viaggio valido, convalidarlo, conservarlo per la durata del percorso ed esibirlo a richiesta del personale di verifica;
- rispettare le disposizioni riportate sui cartelli apposti sulle vetture o nelle stazioni;
- osservare le norme di sicurezza, come tenersi agli appositi sostegni e non sporgersi dai finestrini;
- cedere, a richiesta degli aventi diritto, i posti individuati con apposita etichetta adesiva o avviso, riservati a determinate categorie di passeggeri (invalidi, donne incinte, ecc.);

- rispettare una serie di divieti la cui trasgressione è soggetta a sanzione amministrativa (art. 30 Regolamento P.U. e D.P.R. n. 753/80), tra i quali:
 - non salire o scendere dalle porte diverse da quelle stabilite;
 - non salire o scendere dalle vetture quando sono in movimento;
 - non azionare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;
 - non gettare oggetti dai finestrini;
 - non fumare (Legge n. 3 del 16/01/2003);
 - non danneggiare, deteriorare o sporcare le vetture;
 - non scattare foto, fare riprese per servizi televisivi, fotografici e cinematografici sulle vetture e in stazione, senza preventiva autorizzazione;
 - non attraversare i binari o entrare nelle gallerie adiacenti le banchine.

Condizioni particolari di trasporto

Particolari condizioni di trasporto sono previste per:

BAMBINI: viaggiano gratuitamente fino al compimento del 10° anno di età, ma devono essere accompagnati da un adulto munito di titolo di viaggio valido e un documento che certifichi l'età del bambino.

BAGAGLI: ad ogni viaggiatore è consentito il trasporto gratuito di un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm 50x30x25. Per il trasporto di ulteriori bagagli o di bagagli che superino tali dimensioni, è dovuto il pagamento del biglietto ordinario. E' vietato il trasporto di bagagli eccedenti le dimensioni di cm 80x45x25. Durante il viaggio i bagagli devono essere collocati in modo da non arrecare fastidio, intralcio o ingombro per gli altri passeggeri. Per gli **strumenti musicali**, ne è ammesso il trasporto gratuito di uno per passeggero, purchè riposto nell'apposita custodia con dimensioni non superiori a cm 150x50x20.

I **passeggini per bambini** sono ammessi in vettura a titolo gratuito se utilizzati per il trasporto di bambini e purchè ripiegati in modo da rappresentare il minimo ingombro. Per quanto riguarda, invece, **le biciclette**, è consentito il trasporto di una sola bicicletta (non a motore) per viaggiatore sul primo vagone dei treni delle linee A e B della Metropolitana e sulla Ferrovia regionale Roma-Lido, nei giorni feriali dopo le ore 21.00 e nei giorni festivi per l'intera durata del servizio. I bambini al di sotto dei 12 anni devono essere accompagnati da un adulto.

ANIMALI: nel rispetto degli altri viaggiatori è previsto che **i cani di piccole e medie dimensioni possono viaggiare in vettura previo pagamento del biglietto a tariffa ordinaria**. Sono ammessi al trasporto gratuito solo i **cani guida in accompagnamento ai non vedenti**. Tutti cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola a panierino ed essere in adeguate condizioni igieniche. L'accesso è consentito dalla parte posteriore delle vetture ed al primo ed ultimo vagone della metropolitana.

BIGLIETTI e TARIFFE

Il sistema Metrebus

Il sistema tariffario previsto per bus, tram e metropolitana è abbastanza variegato nel senso che esistono **diverse tipologie di biglietti e di abbonamenti** e sono previste delle agevolazioni tariffarie a favore di determinate categorie di passeggeri (giovani, studenti, disoccupati, aziani).

L'attuale sistema tariffario integrato Metrebus consente di viaggiare, all'interno del territorio del Comune di Roma e nella regione Lazio, con i titoli di viaggio sui vari mezzi su gomma e su rotaia (bus, tram, filobus, metropolitana A e B, bus Cotral, treni regionali Met.Ro Roma-Lido, Roma-Viterbo, Roma-Pantano, treni regionali Trenitalia in 2^a classe, percorso urbano) nei limiti di validità del titolo acquistato.

Metrebus Roma

Biglietti

• BIT – Biglietto Integrato a Tempo	€ 1,00
• BIG – Biglietto Integrato Giornaliero	€ 4,00
• BTI – Biglietto Turistico Integrato	€ 11,00
• CIS – Carta Integrata Settimanale	€ 16,00

Abbonamenti

Mensile ordinario personale	€ 30,00
Mensile ordinario impersonale	€ 46,00
Mensile integrato ridotto	€ 18,00
Mensile agevolato a contribuzione	€ 4,00
Mensile agevolato disoccupati	€ 16,00
Mensile agevolato giovani e studenti	€ 18,00
Annuale ordinario	€ 230,00
Annuale agevolato	€ 150,00

Metrebus Lazio

Biglietti

• BIRG – Biglietto Integrato Regionale Giornaliero	€ 1,00
• BTR – Biglietto Turistico Regionale	Prezzo variabile
• CIRS – Carta Integrata Regionale Settimanale	Prezzo variabile

Abbonamenti

Mensile a zone	costo variabile in base alle zone acquistate
Annuale a zone	costo variabile in base alle zone acquistate
Annuale a zone per studenti	costo variabile in base alle zone acquistate

Convalida del titolo di viaggio

Sanzioni amministrative

Per essere valido il **titolo di viaggio deve essere sempre vidimato all'inizio del viaggio** mediante le apposite macchine obliterate sulla vettura o nelle stazioni ai tornelli di accesso.

Finchè si è sui mezzi di trasporto e all'interno delle stazioni della metropolitana il titolo di viaggio deve essere conservato e mostrato a richiesta del personale di controllo. In caso di malfunzionamento della obliterate il viaggiatore **dovrà annullare il titolo di viaggio apponendo data, ora o numero di vettura.**

In difetto, si incorrerà in **sanzioni amministrative** che consistono nel **pagamento del titolo di viaggio per l'intera corsa più la sanzione amministrativa che va da € 100,00 a € 500,00** (più le spese di notifica).

IL TRASPORTO SCOLASTICO

Il trasporto scolastico per gli alunni della scuola materna e dell'obbligo che sono residenti in zone non servite dal trasporto pubblico è gestito da Trambus s.p.a. per conto del Comune di Roma – Dipartimento XI.

Il servizio è offerto su 288 linee con autobus del tipo Scuolabus e Gran Turismo. Per usufruire del servizio è necessario rivolgersi direttamente all'Ufficio Scolastico del Municipio di appartenenza.

Dal 2002, è previsto anche il **“Trambus abile scuola a chiamata”**, un servizio Scuola Bus per alunni con disabilità della scuola materna, media inferiore e superiore. Sono attive 148 linee su cui vengono impiegate vetture abilitate al trasporto di un massimo di 9 persone compreso il conducente, appositamente equipaggiate con pedana di sollevamento per consentire l'accesso a bordo degli studenti in carrozzina.



IL TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ*

“Trambus abile” a chiamata

Per le persone con disabilità motorie e non vedenti gravi è disponibile un servizio a chiamata con prenotazione gestito da Trambus s.p.a.

L'accesso gratuito al servizio deve essere autorizzato dal Dipartimento V del Comune di Roma e viene assicurato solo per spostamenti legati a motivi di studio, di lavoro, di terapia riabilitativa e - con limitazioni - per attività sociali svolte presso enti. Il servizio è attivo nei giorni feriali dalle ore 6.00 alle ore 21.00, il sabato e i prefestivi dalle ore 6.00 alle ore 13.00.

Per la prenotazione del servizio a chiamata è disponibile il

NUMERO VERDE 800 469540.

La richiesta va effettuata un giorno prima della data in cui si necessita del servizio.

Per info: www.atac.it - www.trambus.com

Linea 590

Il servizio lungo il percorso della Metropolitana – Linea A, da Piazza Cinecittà a Piazza Risorgimento è offerto in superficie dalla **Linea urbana 590** sulla quale vengono impiegate solo vetture attrezzate per il trasporto dei disabili motori con sedia a ruote.

Linee attrezzate con pedana di sollevamento

Dal 15 febbraio 2010, l'Atac ha attivato **sei Linee del trasporto pubblico**, per un totale di 110 vetture, **dotate di pedana di sollevamento per le persone diversamente abili in carrozzina**. (linee 81, 85, 90, 170, 490, H).

Per quanto riguarda la Metropolitana, le persone con disabilità hanno a disposizione:

sulla Linea A

- 39 treni attrezzati anche per il trasporto su sedia a ruote, dotati di avvisatore acustico di fermata e di sistema automatico di apertura/chiusura delle porte;
- 11 stazioni sono dotate di percorsi e mappe tattili per i disabili visivi, le restanti 15 di un codice di arresto pericolo lungo la banchina.

sulla Linea B

- alcuni treni sono dotati di barriere in gomma a protezione degli spazi intravagoni.

Tutti gli ascensori sono dotati di pulsantiera in Braille, di annunciatore di sintesi vocale (italiano/inglese) che informa sulle varie fasi di funzionamento e sul piano servito.

La mappa completa dei trasporti e dei servizi Atac dedicati alla mobilità delle persone disabili e l'elenco delle stazioni metro attrezzate per l'accesso delle persone con disabilità motorie o visive sono consultabili sul sito <http://atac.roma.it>.

LA TUTELA DEI PASSEGGERI

La copertura assicurativa

Il trasporto di superficie e in metropolitana è coperto da un'apposita polizza di assicurazione che copre i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio.

Oggetti smarriti

Per recuperare oggetti smarriti sui mezzi pubblici Atac, occorre rivolgersi al competente Ufficio Oggetto Smarriti del Comune di Roma (Tel. 06 06 06) e, per la metropolitana, agli Uffici delle Linee A e B.

SEGNALAZIONI e RECLAMI

Per disservizi e riguardanti il servizio di trasporto pubblico, i cittadini possono presentare **segnalazioni e reclami** sia telefonicamente (**Numero unico 06.57003**), che a mezzo fax, lettera, posta elettronica (e-mail e sito internet) o recandosi personalmente presso lo **Sportello al Pubblico in Via Ostiense 131/L - Roma**.

Nella segnalazione l'utente deve esporre chiaramente il fatto facendo riferimento a circostanze specifiche, allegando – ove possibile – la documentazione relativa. In base alla normativa vigente che regola il trasporto pubblico locale a Roma, però, l'utente, in caso di disservizio, non ha diritto ad alcun rimborso da parte dell'azienda, la quale, tuttavia, in base al contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Roma, a fronte del mancato raggiungimento degli standard di servizio concordati, è soggetta soltanto a delle "penalità economiche".



IL SERVIZIO TAXI

La città di Roma dispone anche di un ampio **servizio di TAXI**, propriamente definito “**servizio pubblico non di linea**”, che provvede al trasporto individuale o di gruppi di persone non superiori ad otto svolgendo una funzione complementare ed integrativa dei trasporti pubblici di linea secondo la regolamentazione stabilita dall'Amministrazione Comunale.

Le **vetture** adibite al servizio taxi del Comune di Roma **sono di colore bianco e hanno sul tetto la scritta “TAXI”** oltre ad un numero identificativo sugli sportelli, sul retro e all'interno della vettura.

Le tariffe dei taxi sono stabilite con una delibera della Giunta Comunale. Per la città di Roma, le tariffe attualmente in vigore sono quelle stabilite con Deliberazione n. 593 del 22 dicembre 2007, ma è previsto un adeguamento tariffario dall'autunno 2010.



TARIFE ORDINARIE PER TUTTE LE DESTINAZIONI

QUOTA FISSA DI PARTENZA

■ giorno feriale	(dalle ore 7:00 alle ore 22:00)	€	2,80
■ domenica e festivi	(dalle ore 7:00 alle ore 22:00)	€	4,00
■ notturna	(dalle ore 22:00 alle ore 7:00)	€	5,80

IMPORTO SINGOLI SCATTI € **0,10**

TARIFFA 1 URBANA	(entro e sul G.R.A.)	Costo al Km.	€ 0,92
TARIFFA 2 EXTRA URBANA	(oltre il G.R.A.)	Costo al Km.	€ 1,52

CENTRALI RADIO E COLONNINE TELEFONICHE

Per le chiamate attraverso il servizio Radio Taxi entro il GRA viene definito un importo massimo di chiamata, da aggiungere allo scatto iniziale:

€ 2,00	se l'arrivo del taxi è previsto entro 5 minuti dalla chiamata
€ 4,00	se l'arrivo del taxi è previsto entro 10 minuti dalla chiamata
€ 6,00	se l'arrivo del taxi è previsto oltre 10 minuti dalla chiamata

L'operatore Radio Taxi o il tassista dalla colonnina sono tenuti a comunicare all'utente, oltre al tempo d'attesa, anche l'importo relativo secondo le modalità sopra descritte.

Se l'importo del tassametro, al momento dell'arrivo al punto di chiamata dell'utente, supera i valori massimi sopra definiti, la differenza dovrà essere decurtata dal costo finale della corsa.

Per le corse con origine fuori dal GRA, vi è l'obbligo di comunicare all'utente, oltre al tempo di attesa, anche il costo stimato che indicherà il tassametro all'inizio della corsa.

BAGAGLI

Il primo bagaglio è gratuito.

Per ogni successivo bagaglio con dimensioni superiori a cm. 35x25x50: € 1,00
Per quanto concerne il trasporto di animali, i conducenti dei taxi possono rifiutarsi di trasportare animali di grossa taglia, mentre quelli di piccola taglia, quali ad esempio gatti e piccoli cani, sono sempre ammessi al trasporto.

SUPPLEMENTI

Supplemento per le corse con origine dalla Stazione Termini	€ 2,00
Supplemento per ciascun passeggero dal quinto in poi	€ 1,00

TARIFE FISSE DA/PER GLI AEROPORTI

Da Fiumicino all'interno delle Mura Aureliane e viceversa € 40,00

All'aeroporto "Leonardo da Vinci" di Roma-Fiumicino, in corrispondenza delle uscite A, B e C è disponibile un servizio taxi per il trasferimento verso la Capitale, alla **tariffa fissa di 40,00 euro**, bagaglio compreso, per un massimo di quattro passeggeri, per tutte le destinazioni all'interno delle Mura Aureliane che delimitano l'area centrale della città.

Per destinazioni diverse dall'area centrale della città, **il costo è indicato dal tassametro** del taxi al quale andrà aggiunta la tariffa per il bagaglio.

Da Ciampino all'interno delle Mura Aureliane e viceversa € 30,00

All'aeroporto di Ciampino, in corrispondenza dell'uscita è disponibile un servizio taxi per Roma. **Il costo del servizio taxi è di 30,00 euro**, bagaglio compreso, per un massimo di quattro passeggeri, per tutte le destinazioni all'interno delle Mura Aureliane.

Per destinazioni diverse dall'area centrale della città, **il costo sarà indicato dal tassametro** del taxi al quale andrà aggiunta la tariffa per il bagaglio.

TARIFE AGEVOLATE

Per le **corse taxi dirette verso gli Ospedali romani** e per le **donne che viaggiano sole dalle ore 21,00 alle 01,00** viene riconosciuto uno **sconto del 10%** sull'importo totale indicato dal tassametro a fine corsa.

La Carta dei Servizi

Anche per il servizio taxi, in conformità allo schema della Carta dei servizi pubblici del settore Trasporti, esiste una **Carta dei Servizi del settore "autoservizi pubblici non di linea"** (Deliberazione Giunta Comunale n. 1405 del 9 luglio 1999). La Carta, finalizzata a migliorare la qualità e l'efficienza del servizio, si ispira al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di imparzialità, prevede per i conducenti l'impegno a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicaps, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociali deboli e ad esercitare il servizio di trasporto in modo continuo senza interruzioni. Ai cittadini, inoltre, la Carta riconosce la partecipazione al confronto sull'organizzazione e sulle modalità di espletamento del servizio taxi sia singolarmente sia attraverso le associazioni che li rappresentano.



Il Codice di comportamento

Nel **Codice di comportamento** (Deliberazione Giunta Comunale con Deliberazione n. 1406 del 9 luglio 1999) sono contenuti gli **obblighi dei conducenti** dei taxi, i **doveri dei passeggeri** e le forme di **tutela per gli utenti in caso di violazioni delle disposizioni previste dal Codice**.

Principali OBBLIGHI dei conducenti di taxi

- Esporre all'interno della vettura il tariffario, la Carta dei servizi e il Codice di comportamento
- Usare la massima cortesia ed attenzione verso i clienti
- Mantenere pulita ed efficiente la vettura
- Caricare i bagagli dei passeggeri negli appositi vani
- Non chiedere compensi per il trasporto di carrozzine per invalidi e di cani per non vedenti
- Non interrompere il servizio se non a richiesta del passeggero o in caso di forza maggiore
- Rilasciare al cliente, se richiesto, la ricevuta attestante il prezzo pagato per il trasporto
- Non fumare durante il servizio
- Seguire, salvo specifica richiesta del cliente, il percorso più economico per la destinazione

Principali OBBLIGHI dei viaggiatori

- Mantenere un comportamento rispettoso e civile
- Rispettare il divieto di fumare
- Allacciarsi le cinture di sicurezza
- Pagare l'importo della corsa
- Non sporcare o danneggiare la vettura
- Non gettare oggetti fuori dal finestrino

In caso di **violazione del Codice di comportamento**, per le quali è prevista una sanzione pecuniaria, gli utenti possono rivolgersi alla **Commissione di garanzia** del Comune di Roma – Dipartimento Mobilità e Trasporti (Via Capitan Bavastro, 94 – 00154 Roma) utilizzando l'apposito **Modulo reclamo servizio TAXI**, reperibile anche on line, all'indirizzo www.comune.roma.it (Sezione Dipartimenti e altri uffici).

Eventuali **controversie tra utenti e titolari di licenza taxi** possono essere, invece, definite, in via stragiudiziale, tramite la **Commissione Conciliativa**, formata da un rappresentante dell'Amministrazione comunale, un rappresentante della categoria dei tassisti e un rappresentante degli utenti, che deciderà secondo equità.

IL TRASPORTO PUBBLICO URBANO nelle ALTRE PROVINCE del Lazio

RIETI

Il servizio di mobilità nel Comune è gestito dall'**A.S.M., Azienda Servizi Municipali s.p.a.**, che effettua il trasporto pubblico urbano e il servizio di Scuolabus.

Le CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

La Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi**, che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi offerti dall'Azienda, contiene anche informazioni utili agli utenti per conoscere i propri diritti, le modalità per presentare un reclamo e le procedure per attivare la relativa tutela.

Al fine di rendere più semplice ed immediato l'accesso alle informazioni sulle linee del trasporto pubblico locale, l'Azienda ha predisposto per gli utenti anche un servizio di chiamata telefonica gratuita al **Numero Verde 800 239 478**.

I DIRITTI dei passeggeri

Nei confronti degli utenti, l'Azienda è tenuta a garantire:

- la continuità e la certezza del servizio;
- il rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate previste (compatibilmente con la situazione generale della viabilità);
- la sicurezza e la tranquillità del viaggio.

Devono, inoltre, essere fornite tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio in caso di anomalie ed incidenti da parte del personale addetto alla viabilità.

I mezzi pubblici devono sempre essere puliti; il personale e le mansioni svolte devono sempre essere riconoscibili. I tempi di attesa agli sportelli devono essere ragionevoli; le procedure per i reclami devono essere adeguate e vi deve essere una tempestiva risposta agli stessi.

I DOVERI dei passeggeri

- Le fermate dei bus sono a richiesta e, pertanto, occorre segnalare al conducente l'intenzione di salire o scendere dalla vettura.
- I passeggeri devono sempre salire e scendere dalle porte consentite, seguendo le indicazioni affisse sulle vetture.
- E' vietato richiedere la fermata al di fuori degli appositi spazi delimitati e quando la vettura è in movimento.
- Durante il viaggio è bene ricordare che non è possibile occupare più di un posto a sedere e che è vietato sporgersi dai finestrini e gettare oggetti fuori dal mezzo.

• E' possibile usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità e per motivi di sicurezza. Non è consentito distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe, esercitare commercio o vendere o offrire oggetti anche a scopo pubblicitario.

Condizioni particolari di trasporto

Particolari condizioni di trasporto sono previste per:

BAMBINI: un bambino di altezza inferiore al metro può viaggiare gratuitamente se accompagnato da un viaggiatore munito di biglietto o abbonamento, purché però non occupi un posto a sedere.

ANIMALI: ogni passeggero può portare con sé – previo acquisto del biglietto – un cane di piccola taglia, purché munito di museruola a panierino e purché venga tenuto in braccio in modo da non recare molestie agli altri passeggeri. Sono ammessi a viaggiare gratuitamente, senza limitazione alcuna, i cani guida per i ciechi.

BAGAGLI: è possibile trasportare gratuitamente una sola valigia, pacco o collo a mano purché di dimensioni non superiori a 50 cm. Per i colli che superano tale limite, il passeggero deve obliterare un biglietto per ciascun collo. Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto oggetti ingombranti, sudici o pericolosi. I passeggeri per bambini sono ammessi in vettura gratuitamente purché vengano piegati in modo da ridurne al minimo l'ingombro.



Il Sistema Tariffario

Biglietti e Abbonamenti

Il sistema tariffario prevede un'ampia gamma di titoli di viaggio per soddisfare le esigenze di tutti i viaggiatori, sia degli utenti che utilizzano regolarmente il servizio di trasporto pubblico, sia di coloro che ne usufruiscono in modo occasionale:

• B.C.S.	validità una corsa;	€ 0,90
• B.I.T.	validità 90 minuti;	€ 1,00
• B.I.T./4	validità 4 ore;	€ 1,60
• B.I.G.	validità intera giornata;	€ 2,00
• B.I.G./2	validità 2 giorni;	€ 3,50
• B.I.G./3	validità 3 giorni;	€ 4,50
• B.I.G./7	validità 7 giorni;	€ 8,00
• A.M.I.	abbonamento mensile intera rete;	€ 21,00
• STUDENTI	abbonamento mensile intera rete;	€ 9,30
• AOAS	abbonamento ordinario annuale studenti	€ 124,00
• AOA	abbonamento ordinario annuale;	€ 186,00
• EMERGENZA	titolo di viaggio venduto a bordo e valido per una corsa;	€ 1,50

Convalida del titolo di viaggio

Sanzioni amministrative

All'inizio del viaggio occorre ricordarsi sempre di convalidare i biglietti e di controllare l'esattezza della data e dell'ora della timbratura.

Gli abbonamenti settimanali e mensili, prima dell'utilizzazione devono essere completati dei dati personali richiesti sul retro del titolo a cura dell'utente.

Il mancato o irregolare funzionamento dell'obliteratrice dovrà essere segnalato al conducente. I titoli di viaggio devono essere conservati per tutto il viaggio e mostrati a richiesta del personale.

Qualora il passeggero venga trovato sprovvisto di titolo di viaggio incorrerà in una sanzione amministrativa da un minimo di euro 100,00 ad un massimo di euro 500,00, oltre al pagamento del biglietto per il percorso effettuato o da effettuare. Il trasgressore può pagare la somma dovuta entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione.

Trascorso tale termine, l'A.S.M. provvederà ad emettere ordinanza-ingiunzione per il pagamento della sanzione.

Scuolabus

E' previsto anche un **servizio Scuolabus**, dal lunedì al sabato, per tutti gli studenti che frequentano la Scuola Materna, Elementare e Media.

Il genitore che vuole iscrivere il proprio figlio deve rendere una dichiarazione sostitutiva di certificazione contestualmente alla richiesta del servizio. L'alunno che intenda avvalersi dello scuolabus deve essere obbligatoriamente residente nel Comune di Rieti.

E' bene ricordare che il Servizio si intende richiesto per l'intera durata dell'anno scolastico e che vi è l'obbligo, in caso di rinuncia o di sospensione temporanea del servizio, di darne comunicazione per iscritto, entro e non oltre cinque giorni; in caso contrario, sarà dovuto il pagamento dell'intera quota mensile.



LA TUTELA DEI PASSEGGERI

La sicurezza del viaggio e la copertura assicurativa

Qualora durante il viaggio in autobus un passeggero o un terzo (automobilista, ciclista, pedone, ecc.) subisca un danno, potrà inoltrare la richiesta di risarcimento per danni ad **A.S.M. Rieti S.p.A. - Via Tancia, 23**.

La Compagnia di Assicurazione provvederà direttamente alla liquidazione del danno qualora sussistano responsabilità dell'Azienda.

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti a bordo degli autobus possono essere recuperati dai proprietari, entro un anno, presso la sede della A.S.M. in Via Tancia, 23 – Rieti.

Il trasporto urbano è gestito da **ATRAL** (Gruppo CO.TRA.L. s.p.a.) e prevede prolungamenti anche sulle città circostanti.

Le CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Per chi usufruisce di tale servizio è importante conoscere i propri diritti e doveri, le condizioni generali di trasporto, le regole previste per il viaggio di bambini, animali e bagagli, nonché le norme di comportamento da osservare durante il percorso al fine di non incorrere in sanzioni.

I DIRITTI dei passeggeri

I diritti riconosciuti ai cittadini utenti che usufruiscono di questo servizio riguardano la sicurezza e la tranquillità del viaggio, la continuità e la certezza del servizio una facile accessibilità alle informazioni sia sulle modalità di viaggio che sui percorsi con mezzi alternativi, in caso di anomalie o di incidenti. Compatibilmente con le condizioni di traffico, nei confronti degli utenti devono sempre essere rispettati gli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate. La procedura dei “reclami” deve essere facilmente accessibile per l’utente, il quale ha diritto a ricevere una tempestiva risposta.

I DOVERI dei passeggeri

- Non salire sui mezzi di trasporto senza titolo di viaggio
- Rispettare il divieto di fumare
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone
- Non usare dispositivi di emergenza, se non in caso di pericolo

Condizioni particolari di trasporto

Particolari condizioni di trasporto sono previste per:

BAMBINI: il viaggiatore, munito di regolare biglietto di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente fino a due bambini di altezza non superiore al metro.

ANIMALI: i cani guida per non vedenti sono ammessi gratuitamente purché muniti di guinzaglio e museruola a panierino mentre, sono ammessi a tariffa normale, i cani di piccola e media taglia purché muniti di guinzaglio e museruola a panierino.

BAGAGLI: è previsto il biglietto obbligatorio per il trasporto di bagagli con dimensioni superiori a cm. 25x30x50.

Il Sistema Tariffario

Biglietti e Abbonamenti

- | | | |
|---|---------|-----------------------|
| • Biglietto di corsa semplice | € 0,80 | - validità una corsa |
| • Biglietto a tempo | € 1,20 | - validità 100 minuti |
| • Biglietto a bordo | € 1,50 | - validità una corsa |
| • Biglietto di corsa semplice | € 0,80 | - validità una corsa |
| • Abbonamento mensile singola linea | € 25,00 | |
| • Abbonamento mensile intera rete | € 34,00 | |
| • Abbonamento mensile intera rete ridotto | € 17,00 | |

Convalida del titolo di viaggio

Sanzioni amministrative

Per usufruire del trasporto occorre essere in possesso di un regolare titolo di viaggio. E' possibile, solo in casi eccezionali, acquistare il biglietto direttamente sull'autobus, pagando però la maggiorazione prevista.

L'abbonamento, il biglietto o la tessera di libera circolazione devono essere mostrati all'autista qualora richiesto. Il biglietto deve essere obliterato in vettura. In caso di cattivo o mancato funzionamento dell'obliteratrice, si deve dare immediato avviso al conducente.

Occorre conservare il titolo di viaggio integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità. Il viaggiatore, infatti, è considerato a tutti gli effetti privo di titolo di viaggio, ed è soggetto al pagamento dell'ammenda prevista dall'art. 42 della L.R. n° 16 del 16/06/2003 da € 100,00 a € 500,00 oltre al prezzo del biglietto quando:

- pur in possesso del biglietto non lo ha convalidato come previsto;
- presenta l'abbonamento o il biglietto con visibili segni di alterazione e contraffazione;
- utilizza il biglietto o un abbonamento oltre il tempo di validità;
- utilizza il biglietto o un abbonamento di tariffa inferiore a quella prevista;
- presenta un abbonamento agevolato non corredato da un documento di riconoscimento;
- presenta un abbonamento ordinario non accompagnato da regolare documento di identità.

Occorre ricordare che l'intenzione di salire va sempre segnalata in modo da preavvisare l'autista.

La salita deve avvenire esclusivamente dalla porta anteriore, mentre la discesa dalla porta posteriore e/o centrale se l'autobus è a tre porte.

La **Ge.A.F., Gestione Autolinee Frosinone**, è la società consortile a cui è affidato in concessione dal Comune il servizio di trasporto pubblico locale di persone ed il servizio Scuolabus.

Il Sistema Tariffario Biglietti e Abbonamenti

La Ge.A.F. emette una serie di titoli di viaggio con i quali poter viaggiare sui mezzi di collegamento urbano:

Biglietto di corsa semplice consente di viaggiare su una singola linea
Tariffa: € 0,77

Biglietto con validità di 75 minuti entro i quali si può viaggiare su una o più linee
Tariffa: € 1,03

Biglietto servizio navetta consente di viaggiare esclusivamente sulle navette di collegamento urbano. Titolo di viaggio di corsa di andata e ritorno.
Tariffa: € 0,77

Abbonamento linea singola consente di viaggiare su una predeterminata linea di collegamento urbano. Ha la validità di un mese solare.
Tariffa: € 16,78

Abbonamento doppia linea consente di viaggiare su due predeterminate linee di collegamento urbano. Ha validità di un mese solare.
Tariffa: € 20,14

Abbonamento intera rete consente di viaggiare su tutte le linee di collegamento urbano. Ha la validità di un mese solare.
Tariffa: € 23,24

Per il rilascio degli abbonamenti l'utente deve munirsi di una tessera rilasciata dal consorzio Ge.A.F. che ha validità due anni. Il costo della tessera è di € 5,68.



VITERBO

Francigena Viterbo s.r.l. è l'azienda comunale che effettua il servizio di trasporto pubblico e scolastico in città e nell'area limitrofa.

Le CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

Le fermate dei bus sono a richiesta e, pertanto, occorre segnalare al conducente l'intenzione di salire o scendere dalla vettura.

Occorre servirsi delle porte di entrata sul mezzo come indicato dalla segnaletica. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento. Durante il viaggio non è possibile occupare più di un posto a sedere, mentre è possibile rivolgersi al conducente per informazioni, senza però distrarlo dalle funzioni di guida, in modo da garantire la sicurezza di tutti i passeggeri.

Condizioni particolari di trasporto

Particolari condizioni di trasporto sono previste per:

BAMBINI: i bambini di statura inferiore ad un metro, accompagnati da un passeggero adulto, viaggiano gratuitamente.

ANIMALI: i cani che accompagnano i passeggeri non vedenti possono salire gratis sui mezzi. Gli animali di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente.

BAGAGLI: possono essere trasportati gratuitamente bagagli di dimensione inferiore a cm 50x30x30. I bagagli di dimensione superiore possono essere trasportati previo pagamento del biglietto.

Il Sistema Tariffario: Biglietti e Abbonamenti

Biglietto singolo <i>validità 90 minuti sull'intera rete</i>	€ 0,65
Biglietto singolo acquistato sull'autobus <i>validità 90 minuti sull'intera rete</i>	€ 1,50
Biglietto Integrato Giornaliero (BIG) <i>non acquistabile sull'autobus</i>	€ 2,30
Intera rete mensile	€ 25,00
Circolari A + B	€ 23,00
Intera rete nelle fasce 9:30-12:30 e 16:00-19:00	€ 16,00
Intera rete per categorie protette (fascia h. 9-19)	€ 11,00
Studenti	€ 16,00
Tipologie speciali di categorie protette	€ 7,00

Tutti gli abbonamenti sono validi per 30 giorni a partire dalla data di rilascio.

Scuolabus

L'Amministrazione Comunale garantisce il trasporto scolastico degli alunni della Scuola dell'obbligo residenti nel Comune di Viterbo. Possono accedere al servizio, in via prioritaria, gli alunni residenti nel Comune di Viterbo, iscritti alle scuole dell'obbligo del Comune stesso, che abitano fuori dall'aggregato urbano principale, a non meno di 1000 mt. dalla Scuola di appartenenza, in zona sprovvista di servizio pubblico di linea e che frequentino la scuola più vicina alla propria abitazione. La Giunta Comunale stabilisce, in base alle domande pervenute, i bambini ammessi al servizio. L'iscrizione al servizio si effettua dal 1° al 31 marzo di ogni anno, per l'anno scolastico successivo, utilizzando gli appositi moduli predisposti dall'Amministrazione Comunale che si possono trovare presso gli uffici comunali o presso le segreterie delle scuole.

Il servizio s'intende richiesto per tutta la durata dell'anno scolastico, salvo disdetta da inoltrare per iscritto al Comune di Viterbo.

La rinuncia al servizio di trasporto o la variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione dovrà essere tempestivamente comunicata per iscritto al Comune; in caso contrario la quota andrà comunque corrisposta. La rinuncia, una volta presentata, sarà valida per tutta la durata dell'anno scolastico e l'iscrizione al servizio potrà essere ripresentata soltanto l'anno scolastico successivo.

IL TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

La Società Francigena svolge un servizio di trasporto, a chiamata, sul territorio comunale, frazioni comprese, riservato alle persone a "mobilità ridotta" (diversamente abili, temporaneamente o permanentemente invalidate, anziane non autosufficienti).

Il servizio, essendo a chiamata, deve essere prenotato di volta in volta presso l'Azienda ed autorizzato dal Comune.

Le SANZIONI

Le infrazioni relative ai titoli di viaggio sono soggette alle sanzioni amministrative che vanno da **minimo di € 100,00** a un **massimo di € 300,00** (oltre al risarcimento del danno).

Per l'uso indebito dei dispositivi di emergenza è prevista una sanzione che va da **un minimo di € 250,00** ad un **massimo di € 1.500,00**.

Le sanzioni potranno essere pagate entro 60 giorni dalla data del verbale. Trascorsi i 60 giorni senza che sia stato effettuato il pagamento, verrà emanata ordinanza di ingiunzione.

IL TRASPORTO EXTRAURBANO REGIONALE

I Dullman

Il trasporto pubblico extraurbano di collegamento tra le Province e tutti i Comuni della Regione Lazio viene effettuato dalla **Compagnia Trasporti Laziali CO.TRA.L.**, società regionale s.p.a., con 1.680 vetture per un totale di 8.650 corse di linee giornaliere ed una copertura territoriale di circa 17.000 km quadrati.

A **ROMA** i capolinea dei bus COTRAL sono situati in corrispondenza o nelle immediate vicinanze delle stazioni della Metro A e B o delle FS, mentre a **FROSINONE - LATINA - RIETI - VITERBO** i terminal si trovano all'uscita della Stazione ferroviaria o comunque in zona centrale.

Linee di collegamento per l'Aeroporto "Leonardo da Vinci" di Fiumicino partono sia da **ROMA** (con diverse corse giornaliere da Stazione Termini, Stazione Tiburtina, Cornelia Metro A, Eur Magliana Metro B,) che da **LATINA** (con quattro corse giornaliere e due fermate intermedie ad Aprilia e Pomezia).



Le CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

La Carta della Mobilità

La **Carta della Mobilità** rappresenta uno strumento di informazione per i cittadini, in cui vengono indicati le linee del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Azienda, in termini operativi, il sistema tariffario, i vari punti vendita e l'esenzione per i cittadini ultrasessantenni, i diritti e doveri dei viaggiatori, le condizioni particolari di trasporto e le modalità di spostamento di animali domestici.

I DIRITTI dei passeggeri

Nei confronti degli utenti sono riconosciuti una serie di diritti che comprendono:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari di partenza dai capolinea;
- igiene e pulizia dei mezzi pubblici;
- rispetto del "divieto di fumo" sui mezzi;
- possibilità di proporre reclami e di ricevere risposta da parte dell'Azienda.

I DOVERI dei passeggeri

Per evitare di incorrere in sanzioni amministrative, gli utenti sono tenuti a:

- munirsi di un idoneo titolo di viaggio prima di salire sull'autobus e convalidarlo nelle apposite macchinette obliterate;
- compilare l'abbonamento a penna, esibendo un documento d'identità ove richiesto e obliterarlo all'inizio del primo viaggio.

Dopo la convalida, occorre accertare l'esattezza della timbratura e in caso di malfunzionamento occorre farlo presente immediatamente al conducente.

In questi casi il viaggiatore sarà tenuto a trascrivere sul titolo di viaggio l'ora, il giorno, il mese, l'anno di utilizzo e il numero della vettura.

Il titolo di viaggio è personale e deve essere conservato per tutta la durata del percorso.

E' bene ricordare che in caso di ritardo o di interruzione del viaggio per causa di forza maggiore, il titolo non verrà rimborsato.

I DIVIETI per i passeggeri

I principali divieti per i passeggeri sono:

- non fumare;
- non occupare più di un posto;
- non danneggiare, deteriorare, sporcare in qualsiasi modo le vetture;
- non gettare oggetti dai finestrini;
- non azionare dispositivi di emergenza se non in caso di grave pericolo.

CONDIZIONI PARTICOLARI DI TRASPORTO

BAMBINI: viaggiano gratuitamente se di statura inferiore al metro e fino al compimento del 4° anno di età, purchè non occupino un posto a sedere e siano accompagnati da un adulto munito di titolo di viaggio valido.

ANIMALI: i cani devono essere muniti di guinzaglio e museruola a paniero. Durante il trasporto, gli animali non devono arrecare fastidio e danno a persone o cose.

I cani da guida per non vedenti sono trasportati gratuitamente.

BAGAGLI: ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio di dimensioni non superiori a cm 50x30x25.

IL TRASPORTO DELLE PERSONE CON DISABILITA'

Sulla linea Viterbo-Roma, CO.TRA.L. ha attivato il servizio "su prenotazione" per le persone diversamente abili, con autobus dotati di pedane mobili.

Il posto "riservato" è prenotabile telefonicamente al numero 0761. 2526236, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00, indicando il giorno e l'orario del viaggio.

Il Sistema Tariffario Biglietti ed Abbonamenti

CO.TRA.L. ha previsto due diversi sistemi tariffari:

- **Titoli di viaggio CO.TRA.L. s.p.a.**
- **Titoli di viaggio Metrebus Roma e Metrebus Lazio.**

Entrambi i sistemi prevedono Biglietti e Abbonamenti con tariffe differenziate in base alla tipologia del servizio, alla durata e alla tratta di territorio regionale percorso.

I cittadini ultrasettantenni, mutilati e invalidi di guerra residenti nella Regione, **hanno diritto ad usufruire di tessere gratuite di libera circolazione** sui mezzi di competenza regionale CO.TRA.L., Trenitalia e Atac, limitatamente alla linea Roma-Viterbo.



Convalida del titolo di viaggio Sanzioni amministrative

I viaggiatori che vengano trovati **sprovvisi di titolo di viaggio** o muniti di titolo di viaggio non obliterato (o di abbonamento non compilato correttamente oppure alterato nelle indicazioni) incorreranno **nel pagamento del titolo corrispondente per l'intera corsa dal capolinea di partenza a quello di arrivo e nella sanzione amministrativa pecuniaria da 100,00 a 500,00 euro.**

DISSERVIZI e RECLAMI

I **reclami** o le segnalazioni per i **disservizi** possono essere presentati:

- **telefonicamente;**
- **via fax;**
- **con lettera;**
- **per posta elettronica** (indirizzo mail: posta@cotralspa.it).

L'Azienda è tenuta ad **acquisire i reclami, le richieste e le segnalazioni degli utenti, ai quali deve fornire una risposta scritta entro 30 giorni se il reclamo è stato fatto in forma scritta.**

Qualora il reclamo sia stato fatto oralmente o per telefono l'Azienda è tenuta a fornire comunque una risposta orale.

Per permettere una più facile valutazione e ricostruzione dei fatti da parte dell'Azienda, è necessario indicare nel reclamo tutti gli estremi relativi all'accaduto o alla violazione, con indicazione precisa del giorno, dell'ora, della linea, del numero aziendale autobus, dell'ubicazione della fermata.

Le FERROVIE in concessione

Concesse in gestione all'Atac, le tre linee ferroviarie regionali di Roma-Lido, Roma-Pantano e Roma-Viterbo forniscono agli utenti il collegamento urbano ed extraurbano, integrando il servizio di trasporto pubblico della metropolitana.

La linea **Roma-Lido** va dalla stazione Roma Porta San Paolo fino al limite sud del quartiere balneare di Ostia Lido, completamente all'interno del territorio del comune di Roma.

La linea **Roma-Pantano** parte dalla Stazione Termini e, lungo la Via Casilina, raggiunge il confine del Comune di Roma, anche se dal 2008 è limitata a Giardinetti.

La linea **Roma-Viterbo** parte dal Piazzale Flaminio (in corrispondenza con la fermata della Metro A) ed arriva fino a Montebello, con un totale di 12 stazioni intermedie (Euclide, Acqua Acetosa, Campi Sportivi, Tor di Quinto, Due Ponti, Grottarossa, Saxa Rubra, Centro RAI, Labaro, La Celsa, Prima Porta, La Giustiniana-Villa di Livia).

Le Risposte ai Quesiti piú Frequenti



Dove si possono acquistare i titoli di viaggio Atac?

E' possibile acquistare i titoli di viaggio presso i circa 2.000 esercizi commerciali di Roma e del Lazio, quali tabaccherie, edicole, ecc., i distributori automatici di biglietti, dislocati nei principali capolinea dei bus urbani e nelle stazioni della metro, le biglietterie gestite da Atac, le rivendite presenti nelle stazioni ferroviarie della regione Lazio.

Si possono acquistare i biglietti a bordo dei mezzi?

Sì, ma per il trasporto Atac solo a bordo degli autobus dotati di apposite emettitrici automatiche come, ad esempio, sulla linea filobus 90 o il tram 8. Sui mezzi Cotral, a bordo dell'autobus sono in vendita i biglietti a tariffa unica di euro 5,00.

Come bisogna comportarsi in caso di oblitteratrice guasta?

L'utente dopo aver comunicato il guasto al conducente, o al personale presente sull'autobus, deve scrivere a penna sul proprio biglietto i seguenti dati: l'ora, il giorno, il mese, l'anno di utilizzo del biglietto e il numero della vettura sulla quale sta viaggiando.

Esiste un biglietto autobus/metro valido per l'intera giornata?

Sì, è denominato BIG, biglietto integrato giornaliero. Costa 4 euro ed è valido fino alle ore 24.00 del giorno della timbratura e per un numero illimitato di viaggi nel Comune di Roma. Per viaggiare nel territorio della Regione Lazio è possibile acquistare il Birg, biglietto integrato regionale giornaliero, il cui prezzo varia a seconda del numero di zone acquistate.

Lo stesso BIT si può usare più volte in metropolitana?

Assolutamente no. Il BIT, biglietto integrato a tempo, è valido per una sola corsa anche su entrambe le linee, ma senza oltrepassare i tornelli.

Esiste un abbonamento autobus/metro che possa essere utilizzato alternativamente da più persone?

Sì. Esiste l'abbonamento mensile ordinario impersonale Metrebus che può essere utilizzato alternativamente da persone diverse. L'abbonamento mensile impersonale costa 46 euro ed è valido all'interno del Comune di Roma.

Se i mezzi pubblici vengono utilizzati per tutti i mesi dell'anno comunque conviene acquistare l'abbonamento Metrebus Roma annuale, che però è personale e non cedibile, e costa 230 euro. L'abbonamento annuale è infatti molto conveniente dal punto di vista economico e offre l'opportunità di ottenere sconti e agevolazioni in molti esercizi convenzionati con Atac.

E' possibile chiedere il rimborso di un abbonamento Metrebus?

No, non è previsto il rimborso.

Esiste un abbonamento Metrebus mensile ridotto e chi ne ha diritto?

Esiste un abbonamento mensile ridotto da 18 euro per i residenti a Roma che appartengono ad una delle seguenti categorie:

- cittadini residenti a Roma con più di 65 anni
- giovani fino a 20 anni di età
- studenti universitari fino al mese del compimento di 26 anni di età residenti a Roma. L'agevolazione è estesa agli studenti universitari fino al mese di compimento del 26° anno anche non residenti a Roma che abbiano ottenuto l'alloggio gratuito presso la "Casa dello Studente" o la borsa di studio o l'esenzione dalle tasse universitarie.

Ci sono agevolazioni per le persone con disabilità e per i pensionati?

Certamente, sia le persone con disabilità sia i pensionati hanno diritto all'abbonamento mensile Metrebus Roma agevolato a contribuzione, al costo di euro 4 al mese, se appartenenti alle seguenti categorie di cittadini residenti a Roma: invalidi civili dal 67%; invalidi del lavoro dal 67%; invalidi con diritto di accompagnamento; invalidi di servizio dalla 1^a alla 5^a categoria; titolari di pensione o assegno sociale (categoria AS, PS o PSO).

Quali sono i requisiti per la circolazione gratuita sugli autobus Cotral?

La circolazione gratuita sugli autobus della Cotral spa è consentita ai cittadini ultrasessantenni residenti nella Regione Lazio, che dovranno presentare un documento di riconoscimento valido. Il cittadino mutilato o invalido di guerra dovrà presentare la tessera di appartenenza alla categoria. La tessera di autorizzazione alla circolazione gratuita può essere ritirata presso gli appositi sportelli siti in Roma presso i nodi di scambio di Laurentina, Ponte Mammolo, Stazione Tiburtina, Anagnina, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

I bambini pagano il biglietto?

Fino al compimento del decimo anno d'età, i bambini viaggiano gratis sui mezzi

pubblici Atac nel territorio del Comune di Roma, se accompagnati da un adulto in possesso di titolo di viaggio valido. Sui mezzi Cotral possono viaggiare gratuitamente i bambini sino a quattro anni d'età o di altezza non superiore ad un metro purché non occupino un posto a sedere e siano accompagnati da un adulto regolarmente munito di apposito biglietto.

Che cosa è la Metrebus Card?

La Metrebus card è una tessera personale, con la foto dell'abbonato e un minuscolo chip elettronico che contiene i dati del titolare, il titolo di viaggio acquistato, la scadenza e l'ambito di validità.

Per richiedere la Metrebus Card è necessario compilare il modulo esistente anche sul sito Atac, consegnare una fotografia formato tessera e, in caso di categorie che possono usufruire di agevolazioni tariffarie, la documentazione, presso una delle biglietterie Atac, esclusa la fermata Spagna.

La Metrebus Card è ricaricabile?

Sì, la Metrebus Card può essere ricaricata mensilmente, e quindi solo nei mesi nei quali si intende usare i mezzi pubblici, oppure annualmente. Per ricaricare la propria Metrebus Card basta recarsi in una delle biglietterie e rivendite Atac, tra le quali 10 biglietterie e circa 2000 rivendite tra edicole, tabacchi e bar, dotate di POS automatico di ricarica.

Come si può pagare la multa applicata su un mezzo di trasporto pubblico Atac?

Si può pagare subito, versando direttamente al verificatore il costo della sanzione, che è di € 50,00. Oppure si può pagare la somma dovuta di € 104,40 nel caso di notifica contestuale, e/o € 113,75 nel caso di notifica postale, entro 60 giorni, tramite il bollettino di c/c postale n. 83922013 intestato a Atac spa - Sanzioni Amministrative - Via Ostiense 131/L - 00154 Roma. Nel pagamento dovrà essere riportato il numero del verbale e la data di accertamento di violazione.

A quanto ammonta la sanzione amministrativa per chi viaggia senza titolo di viaggio o con titolo di viaggio irregolare sui mezzi COTRAL?

Nel caso in cui il pagamento avvenga successivamente alla contestazione elevata dal personale Cotral di verifica, la sanzione amministrativa ammonta ad euro 100,00 oltre il costo del titolo evaso dal capolinea di partenza a quello di arrivo. La sanzione è pari ad euro 50,00 oltre il costo del titolo evaso dal capolinea di partenza a quello di arrivo, se il pagamento viene effettuato al momento della contestazione.

Se si verificano sinistri durante il viaggio in autobus/tram o sulla metro, esiste una copertura assicurativa per il passeggero?

Sì, per la tutela dei viaggiatori esiste un'apposita copertura assicurativa che copre i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose o animali durante il viaggio. Per eventuali richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri che hanno interessato le linee di superficie in ges-

tione a Atac SpA e le linee di Metropolitana, il cittadino deve rivolgersi a: Assicurazioni di Roma - Lungotevere Raffaello Sanzio, 15 - 00153 Roma (telefono 06.585691). Per danni riferibili alle linee di superficie in gestione a Tevere TPL, invece, il cittadino dovrà rivolgersi direttamente alla società.

Per i sinistri subiti/causati sui mezzi Cotral, esiste un servizio di informazioni?

Esiste un apposito Call Center, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 7.30 alle ore 15.00, al Numero Verde 800.174.471.

Esistono tariffe taxi agevolate?

Sì, per le corse dirette verso gli Ospedali romani e per le donne che viaggiano sole dalle ore 21,00 alle 01,00 viene riconosciuto uno sconto del 10% sull'importo totale indicato dal tassametro a fine corsa.

In caso di abusi o disservizi da parte di un tassista, a chi ci si può rivolgere?

In caso di violazione del Codice di comportamento, l'utente può rivolgersi alla Commissione di Garanzia del Comune di Roma – Dipartimento Mobilità e Trasporti (Via Capitan Bavastro, 94 – 00154 Roma) e compilare l'apposito Modulo reclamo servizio TAXI, reperibile anche on line, all'indirizzo www.comune.roma.it (Dipartimento Mobilità e Trasporti).

Principale **NORMATIVA di riferimento**

- Legge 15 gennaio 1992, n. 21 “Legge quadro per il trasporto di persone mediante autoservizi pubblici non di linea”
- D.Lgs.19 novembre 1997, n. 422 “Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale”
- D.P.C.M. 30 dicembre 1998 “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della mobilità)”
- L. R. Lazio 3 dicembre 1982 n. 52 “Disposizioni concernenti le tariffe dei pubblici servizi di trasporto di interesse regionale”
- Legge Regionale del Lazio 26 ottobre 1993, n. 58 “Disposizioni per l’esercizio del trasporto pubblico non di linea e norme concernenti il ruolo dei conducenti dei servizi pubblici di trasporto non di linea, di cui all’art. 6 della legge 15 gennaio 1992, n. 21”.
- L. R. Lazio 16 luglio 1998, n. 30 “Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale”
- Regolamento Comunale per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 214 del 12/13 novembre 1998 e succ.mod.
- Deliberazione Giunta Comunale di Roma n. 1405 del 9 luglio 1999 Principi informativi della Carta dei servizi del settore “autoservizi pubblici non di linea”
- Deliberazione Giunta Comunale di Roma n. 1406 del 9 luglio 1999 Approvazione del Codice di comportamento in attuazione dell’art. 44 del Regolamento comunale per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea
- Deliberazione Giunta Comunale n. 646 del 13 giugno 2000 “Commissione di Garanzia istituita ai sensi dell’art. 5 della deliberazione G.C. n. 1406 del 9 luglio 1999, che ha approvato il Codice di comportamento in attuazione dell’art. 44 del Regolamento Comunale per la disciplina degli autoservizi pubblici non di linea. Sanzioni”
- D. G. C. Roma n. 593 del 22.12.2007 “Approvazione adeguamento sistema tariffario servizio taxi”

MODULISTICA on line

Reclami, Segnalazioni, Istanze

www.comune.roma.it (link Dipartimento Mobilità e Trasporti)

Modulo Reclami Servizio TAXI Roma

www.atac.roma.it

Modulo Reclami e Segnalazioni ATAC (previa registrazione)

www.cotralspa.it

Modulo Reclami COTRAL (Modello RSR)

www.provincia.rm.it/abbonamenti

Modulo per agevolazione tariffaria abbonamento Metrebus annuale ordinario integrato

www.geafautoservizi.it (Frosinone)

Rapporto di reclamo

L'Unione Nazionale Consumatori, fondata da Vincenzo Dona nel 1955, è la più antica organizzazione di consumatori italiana.

L'Unione Nazionale Consumatori è un'associazione di utilità e promozione sociale senza fini di lucro, che rappresenta e tutela, sia individualmente che collettivamente, gli interessi di tutti indistintamente i cittadini, intesi come consumatori e utenti di servizi pubblici e privati.

Attualmente è presente in tutte le Regioni attraverso oltre 120 Comitati e Delegazioni locali.

Il Comitato di Roma e del Lazio, che rappresenta l'Unione Nazionale Consumatori in tutto il territorio della regione Lazio, è riconosciuto ai sensi della Legge Regionale Lazio n.44/1992 e fa parte del Comitato Regionale degli Utenti e dei Consumatori (CRUC).

Il Comitato di Roma e del Lazio ha propri rappresentanti in organismi pubblici e privati comunali, provinciali e regionali, realizza progetti ed iniziative a tutela dei consumatori della regione Lazio, pubblica brochure, opuscoli e monografie di informazione ai consumatori, partecipa ad iniziative a tutela dei cittadini organizzate da enti pubblici e agenzie regionali, partecipa con i Comuni della Regione Lazio alla gestione di Sportelli di tutela consumatori, collabora con enti di certificazione per il miglioramento della qualità e sicurezza dei prodotti, svolge attività di formazione sulle materie del consumerismo.

L'Ufficio Legale del Comitato, formato da avvocati e consulenti altamente specializzati, fornisce agli associati consulenza ed assistenza legale, sia giudiziale che stragiudiziale (Conciliazione presso Camere di Commercio, CO.RE.COM., Giudice di Pace...), per la risoluzione di problematiche relative a:

- Assicurazioni, Banche, Finanziarie;
- Contratti, Frodi commerciali, Prodotti difettosi;
- Condominio, Servizi Immobiliari;
- Telefonia, Poste, Tariffe, Multe stradali, Cartelle di pagamento;
- Sicurezza alimentare, Sanità, Responsabilità Medica;
- Viaggi, Turismo, Trasporti.

Il Comitato di Roma e del Lazio ha realizzato, fin dalla sua costituzione, numerosi progetti nell'ambito dei programmi della Regione Lazio a favore dei consumatori, tra i quali:

Educazione alimentare per gli alunni delle scuole medie inferiori della Regione Lazio

Cibi, mense, biotech: informazioni al consumatore

Dal campo al piatto: tracciabilità, sicurezza e qualità dei prodotti alimentari

Alimentazione, integratori, fitness e vacanze: come orientare consumatori e giovani al benessere

INFO.CASA Sicurezza, qualità e risparmio: tre obiettivi a tutela dei consumatori

BABY CONSUMATORI - Centro di documentazione on line sulla sicurezza dei prodotti

TURISMO & CONSUMATORI - I diritti del turista.

Il Comitato di Roma e del Lazio ha inoltre pubblicato:

Sicurezza alimentare: i "pasticcini" sui cibi transgenici

Obiettivo sicurezza: la tracciabilità delle carni

Diete e integratori alimentari – Come scegliere il benessere a tavola e nello sport

Viaggi e vacanze – Andata e Ritorno senza problemi

Impresa & Consumatori – Qualità e Sicurezza dei prodotti destinati all'infanzia

I Servizi socio-educativi per l'infanzia

QUOTA ANNUALE DI ISCRIZIONE SOCIO ORDINARIO euro 35,00 da versare

• presso la sede del Comitato di Roma in Via Buccari n. 1 Tel 06.37513801 – Fax 06.37512319 info@consumatori.info

• mediante bonifico bancario sul c/c n. 78500/18 intestato a Unione Nazionale Consumatori Comitato di Roma e del Lazio - codice IBAN: IT 17 X 03002 03250 000007850018



UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI
COMITATO DI ROMA E DEL LAZIO

A.DI.PROD.IT



associazione consumatori
per la difesa
dei prodotti italiani



REGIONE
LAZIO