

# atac

## ROMA

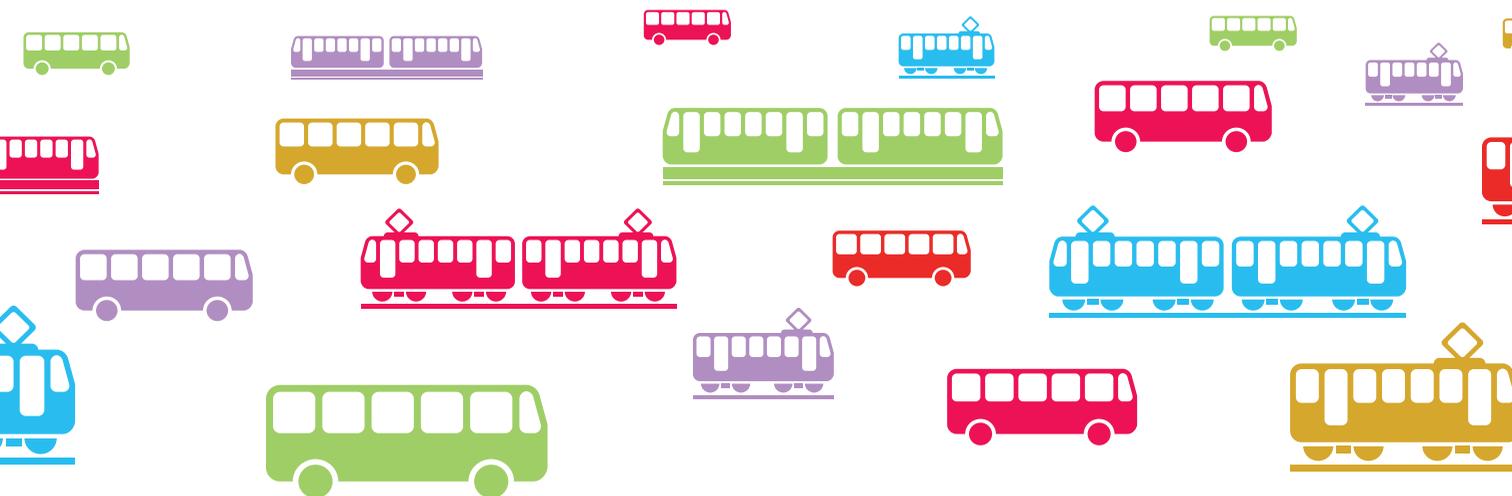


**Atac SpA**

Via Prenestina, 45 00176 Roma

## Informazioni utili sui servizi Atac

Per maggiori informazioni su tutti i servizi Atac:  
[www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)



Il presente documento vuole essere un agile manuale in risposta alle domande più frequenti poste dai nostri clienti e dai cittadini. Si aggiunge alla Carta dei Servizi 2013, consultabile sul sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) e in distribuzione presso le biglietterie Atac, i maggiori capolinea, le stazioni della metropolitana e delle ferrovie metropolitane.

## Centralino ATAC

Il Cliente/Cittadino può chiamare il centralino Atac al seguente numero telefonico: **0646951**

## Orari di servizio

**Lunedì – Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 20,00**

## Biglietterie ATAC

Le biglietterie Atac collocate all'interno delle stazioni delle metropolitane A e B-B1 offrono l'intera gamma di servizi di bigliettazione e di assistenza alla clientela, compresa la vendita di titoli di sosta (voucher e takitime) e di titoli turistici (Trambus Open, Roma Pass).

**Le biglietterie aziendali lungo le linee A e B-B1 della metropolitana sono aperte tutti i giorni, per il servizio di vendita, nei seguenti orari:**

### Metro A

Anagnina – Spagna – Lepanto – Ottaviano – Battistini  
**(lunedì/sabato: 7 – 20; domenica/festivi: 8 – 20)**

### Metro B-B1

Laurentina – Eur Fermi – Termini – Ponte Mammolo –  
Conca D'Oro  
**(lunedì/sabato: 7 – 20; domenica/festivi: 8 – 20)**

Il servizio di assistenza Metrebus Card viene effettuato in queste stazioni, tranne che a Spagna, dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00, la domenica dalle 8.00 alle 20.00.

In caso di malfunzionamento delle obliteratrici in stazione, per l'annullamento del titolo, il viaggiatore dovrà rivolgersi all'addetto di stazione o in biglietteria, mentre, se utilizza convogli Trenitalia, al capotreno al momento della salita in vettura.

Sui mezzi di superficie, invece, il viaggiatore dovrà informare il conducente del malfunzionamento ed annullare lui stesso il titolo di viaggio scrivendo a penna data, ora e numero di vettura.

## I principali biglietti e abbonamenti Metrebus Roma

I titoli di viaggio Metrebus Roma sono validi all'interno del territorio di Roma Capitale su tutti i mezzi di trasporto pubblico (bus, tram e metro), Cotral e ferrovie regionali tratta urbana (Roma-Lido, Roma-Giardineti, Roma-Viterbo, Trenitalia solo in II classe).

- **BIT** (€ 1,50) valido 100 minuti dalla prima timbratura, 1 sola corsa in metro;
- **BIG** (€ 6,00) valido fino alle ore 24.00 del giorno di timbratura e per un numero illimitato di viaggi;
- **BTI** (€ 16,50) valido fino alle ore 24.00 del 3° giorno compreso quello di timbratura;
- **CIS** (€ 24,00) valida fino alle ore 24.00 del 7° giorno compreso quello della timbratura;
- **ABBONAMENTO MENSILE PERSONALE** (€ 35,00) valido per il mese di calendario riportato sull'abbonamento o sullo scontrino di ricarica, per un numero illimitato di viaggi;
- **ABBONAMENTO ANNUALE ORDINARIO** (€ 250,00) valido per 365 giorni dalla data di ricarica riportata sullo scontrino.



## Principali agevolazioni e gratuità

### • ABBONAMENTO ANNUALE A CONTRIBUZIONE



L'abbonamento Annuale Agevolato Metrebus Roma a Contribuzione è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento/ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

### È riservato alle seguenti categorie di cittadini residenti a Roma Capitale:

- Invalidi civili con una percentuale riconosciuta uguale/superiore al 67%;
- Invalidi di Servizio dalla 1° alla 5° categoria;
- Invalidi del lavoro con una percentuale uguale/superiore al 67% riconosciuta dall'INAIL;
- Titolari di pensione sociale INPS (categoria AS, PS o PSO).

La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

REDDITO ISEE	TARIFFA ABBONAMENTO
Fino a € 10.000,00	€ 20,00
Da € 10.000,01 a € 15.000,00	€ 35,00
Da € 15.000,01	€ 50,00

Coloro che hanno diritto alle agevolazioni "Invalidi e pensionati sociali" e hanno un reddito che supera i 15.000 euro (da 15.000,01 in poi) non dovranno portare il modello ISEE.

### • ABBONAMENTO ANNUALE OVER 65

L'abbonamento Annuale Metrebus Roma riservato alla categoria Over 65 è valido 365 giorni dalla data di sottoscrizione dell'abbonamento/ricarica sulla Metrebus card. Il titolo è personale e consente di viaggiare su tutti i mezzi del Trasporto Pubblico

Locale di Atac (autobus, tram e metropolitana), Cotral e ferrovie regionali (Trenitalia solo in II classe, Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo).

È riservato ai residenti a Roma Capitale che abbiano compiuto 65 anni con reddito ISEE non superiore a euro 20.000,00.

La tariffa agevolata a carico dell'utente varia a seconda del valore reddituale indicato sulla certificazione ISEE, consegnata dall'utente stesso, secondo la tabella seguente:

REDDITO ISEE	TARIFFA ABBONAMENTO
Fino a € 10.000,00	€ 120,00
Da € 10.000,01 a € 15.000,00	€ 130,00
Da € 15.000,01 a € 20.000,00	€ 150,00

### • ABBONAMENTO ANNUALE OVER 70

I cittadini ultrasessantenni residenti nel Comune di Roma e con un reddito ISEE fino a 15.000,00 €/anno possono viaggiare gratuitamente sui mezzi di trasporto pubblico. La gratuità è valida esclusivamente all'interno di Roma Capitale, sulla rete di bus, tram, metropolitana A e B-B1, ferrovie regionali Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo.



## Sosta di scambio

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

**Atac gestisce 30 parcheggi di scambio** presso i quali gli abbonati Metrebus, le persone con disabilità e le altre categorie esenti da pagamento possono usufruire di sosta gratuita negli orari di apertura, ovvero nei giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00 (ad eccezione dei parcheggi multipiano di Anagnina A e C, Laurentina, Magliana e Cinecittà che sono aperti tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 - 00.15, venerdì e il sabato 05.15-02.15).

Per i cittadini che non rientrano in tali categorie il parcheggio è tariffato: nei parcheggi Cipro, Stazione S. Pietro e Tiburtina € 2,00 per 12 ore consecutive di sosta e € 3,00 fino a 16 ore consecutive di sosta; negli altri parcheggi € 1,50 per 12 ore consecutive di sosta e € 2,50 fino a 16 ore consecutive di sosta.

## Elenco parcheggi di scambio

**Anagnina - Via Tuscolana** - Metro A e linee di superficie  
**Anagnina A e C - Via Vincenzo Giudice 45-47-49-51** - Metro A e linee di superficie  
**Anagnina B - Via Otello Stefanini 13-15-17** - Metro A e linee di superficie  
**Angelo Emo - Via G. Di Bartolo (staz. Valle Aurelia)** - Metro A, FM3 e linee di superficie  
**Mattia Battistini - Via Lucio II** - Metro A e linee di superficie  
**Cipro - Via Cipro** - Metro A e linee di superficie  
**Cinecittà - Via Tuscolana 1568-1570** - Metro A e linee di superficie  
**Elio Rufino - Via Marco e Marcelliano** - linee di superficie  
**Grotte Celoni - Via Casilina** - RM/Giardinetti e linee di superficie  
**La Celsa - Via Flaminia** - RM/Viterbo e linee di superficie  
**La Giustiniana - Via Bassano Romano** - FM3 e linee di superficie  
**La Storta - Via della Storta** - FM3 e linee di superficie

**Labaro - Via Flaminia** - RM/Viterbo e linee di superficie  
**Laurentina - Via F. De' Suppé** - Metro B e linee di superficie  
**Magliana - Via di Val Fiorita** - Metro B, RM/Lido e linee di superficie  
**Montebello - Via Flaminia** - RM/Viterbo e linee di superficie  
**Nomentana - Via Val D'Aosta** - FM1 e linee di superficie  
**Nuovo Salaria - Via Serpentara** - FM1 e linee di superficie  
**Ostiense - Via Ostiense (adiac. staz. Magliana)** - Metro B, RM/Lido e linee di superficie  
**Palmiro Togliatti - Via Palmiro Togliatti (staz. Ponte Mammolo)** - Metro B e linee di superficie  
**Ponte Mammolo 1 - Via delle Messi d'Oro** - Metro B e linee di superficie  
**Ponte Mammolo 2 - Via Salvatore Valitutti** - Metro B e linee di superficie  
**Rebibbia 1 - Via Casal de' Pazzi** - Metro B e linee di superficie  
**Rebibbia 2 - Via Tiburtina (stazione metro Rebibbia)** - Metro B e linee di superficie  
**S. Maria del Soccorso - Via Tiburtina** - Metro B e linee di superficie  
**Saxa Rubra - V.le Maurizio Barendson** - RM/Viterbo e linee di superficie  
**Stazione Tiburtina - Via Pietro l'Eremita** - Metro B, FM1 e linee di superficie  
**Stazione S. Pietro - Via della Stazione S. Pietro 52** - FM3, FM5 e linee di superficie  
**Villa Bonelli - Via della Magliana Nuova** - FM1 e linee di superficie  
**Vitinia - Via Ostiense** - RM/Lido e linee di superficie



## Muoversi a Roma mobile

Muoversi a Roma mobile è il servizio gestito dalla Centrale della Mobilità di Roma Servizi per la Mobilità per fornire informazioni in tempo reale sul trasporto pubblico e privato della città di Roma.

Con **Muoversiaroma** puoi avere sul tuo cellulare le previsioni di arrivo degli autobus alle fermate, tutte le informazioni sul traffico, incidenti, manifestazioni, orari ZTL e telecamere, disponibilità di posti in alcuni parcheggi della città, nonché accedere a molte altre informazioni elaborate dalla Centrale della Mobilità.

Per accedere al servizio mobile ti devi connettere ad internet lanciando il browser del tuo cellulare, e digitare il seguente indirizzo: **muovi.roma.it**

Il servizio mobile è in forma gratuita, gli unici costi sostenuti dall'utente sono quelli di connessione alla rete internet secondo le tariffe stabilite nel contratto con il proprio gestore di telefonia mobile.

**Attualmente i servizi sono attivi dalle ore 6.30 alle 24.00.**

**Il servizio è disponibile anche sul sito**

**[www.agenziamobilita.roma.it](http://www.agenziamobilita.roma.it) tramite il cerca linea.**

## Calcolo del percorso, trovalinea e informazioni in tempo reale

Sul sito **[www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)** è disponibile il sistema Infopoint che consente di individuare, anche su mappa, il percorso per raggiungere una destinazione e le linee di trasporto pubblico utilizzabili, in funzione delle proprie esigenze. Il sito di Atac fornisce inoltre in tempo reale informazioni sullo stato del servizio, le interruzioni e le deviazioni per cantieri delle linee bus, il diario settimanale del Tpl e le ultime notizie sui servizi Atac.

## Comunicazione reclami (cosa fare?)

**Il cliente/cittadino può effettuare comunicazione di un reclamo con le seguenti modalità:**

- **Sito internet aziendale ([www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it))**

Per l'invio di comunicazioni attraverso web mail è necessario che il cliente si colleghi al sito internet [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it), inserisca i propri riferimenti (nome, cognome e indirizzo e-mail) ed il testo della comunicazione. A seguito dell'inserimento di

tali dati il sistema (CRM) assegna un codice web, identificativo della comunicazione inoltrata, che viene automaticamente registrata nel CRM aziendale.

- **Posta (lettere e fax)**

Il cliente/cittadino può inviare le comunicazioni per lettera o fax ai seguenti indirizzi:

**Lettera** - Atac Protocollo Generale Via Prenestina, 45 00176 Roma;

**Fax** - numero **064695 9543**.

- **Sportello al pubblico (gestito da Roma Servizi per la Mobilità)**

Il cliente/cittadino effettua la segnalazione compilando l'apposito modulo fornito dallo sportello. Il modello compilato viene riconsegnato agli stessi addetti.

## Richiesta rimborso per malfunzionamento meb e parcometri (cosa fare?)

Il cliente/cittadino, qualora nell'acquistare un titolo di viaggio da una MEB, (*Macchina Emittitrice di Biglietti*) o da un Parcometro (*Dispositivo che emette ricevute di pagamento per la sosta tariffata*) attraverso l'introduzione di monete/banconote/Fastpay, non ottenga il titolo richiesto né la restituzione del denaro, né riceva il resto corretto, può fare richiesta di rimborso con le seguenti modalità:

- Telefonicamente al numero unico di Roma Servizi per la Mobilità **Tel. 0657003**;
- Tramite sito [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it);
- Tramite apposito modulo "**Segnalazioni Clienti guasti MEB**" (mod. A.0040) o lettera nel caso di parcometri (reperibile presso gli addetti ai capolinea dei mezzi di superficie, presso gli addetti alle stazioni delle metropolitane o dei parcheggi). I modelli compilati vengono riconsegnati agli stessi addetti.



## Oggetti smarriti

---

**Per il rinvenimento degli oggetti smarriti sui mezzi pubblici di superficie è competente Roma Capitale.**

**Il ritiro avviene presso il seguente ufficio:**

- Reparto Oggetti Rinvenuti  
Circonvallazione Ostiense, 191 CAP 00154  
tel. 06 67693214 / 3217 - fax 06 67693213 / 3219  
e-mail: oggettismarriti@comune.roma.it

L'orario di apertura al pubblico è dalle ore 8.30 alle 13.00 il lunedì, martedì, mercoledì, venerdì, mentre il giovedì dalle ore 8.30 alle 17.00 con orario continuato.

**Dal 28 giugno al 1 settembre dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.00.**

Per poter ritirare un oggetto in custodia, del quale non sia stata accertata la proprietà, è necessario presentare all'ufficio un documento d'identità valido e una denuncia di furto o smarrimento contenente la descrizione dettagliata dell'oggetto.

**Per il rinvenimento degli oggetti smarriti a bordo degli autobus turistici**, il cliente può rivolgersi all'info box di piazza dei Cinquecento o contattare il numero verde Trambus Open SpA **800 281 281** o richiedere informazioni all'indirizzo e-mail [info@trambusopen.com](mailto:info@trambusopen.com).

## Copertura assicurativa

---

Per eventuali richieste di risarcimento danni imputabili a sinistri che hanno interessato le linee di superficie e le linee di metropolitana, il cittadino deve rivolgersi a *Le Assicurazioni di Roma - Lgt. Raffaello Sanzio, 15 – 00153 Roma*:

- sportello di ricevimento lun.- giov. 9.00 – 13.00;  
giov. anche 14.30 – 16.00;
- telefono 06 585691 lun.- giov. 14.30 – 16.00;
- fax 06 5811595.

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

seguenti dati e documenti:

- data e ora del sinistro;
- titolo di viaggio utilizzato (in caso di sinistri occorsi a bordo vettura): biglietto correttamente vidimato, oppure - in caso di abbonamento o carta settimanale - il titolo in originale in caso sia decorsa la sua validità al momento della denuncia per sinistro, altrimenti una fotocopia dello stesso. Per i possessori di Metrebus Card, dovrà essere inviata la fotocopia della card e l'originale dello scontrino di acquisto dell'abbonamento (in caso di abbonamento scaduto al momento della denuncia) o la fotocopia dello scontrino stesso (in caso di abbonamento in corso);
- targa del veicolo Atac e/o numero identificativo del mezzo;
- numero della linea;
- nome e cognome del conducente o numero di matricola;
- eventuale verbale della polizia municipale contenente tutte le informazioni che consentono di identificare il mezzo, la linea ed il conducente.

Per ricevere informazioni relative a sinistri che hanno coinvolto mezzi di superficie è possibile rivolgersi ad *Atac SpA - Ufficio Gestione Sinistri* – tel. 06 46952400 lunedì e giovedì, dalle 09.00 alle 13.00.

## Estratto del regolamento

---

- I viaggiatori devono munirsi di regolare biglietto o di altro valido titolo di viaggio e sono tenuti a convalidarlo e a conservarlo per la durata dell'intero percorso;
- è vietato fumare negli autobus, sui treni, in tutte le aree delle stazioni metropolitane e nelle strutture di pertinenza;
- è vietato effettuare in ambito ferroviario, anche nelle zone normalmente accessibili al pubblico, foto, riprese cinematografiche, sopralluoghi senza preventiva autorizzazione;
- è doveroso favorire ed agevolare sempre prima la discesa dei viaggiatori;
- prima della discesa, prenotare sempre prima la fermata mediante gli appositi segnali;
- non oltrepassare mai la linea gialla nelle banchine della metro;
- tenere sempre la destra nelle scale mobili, agevolando in tal modo la salita o la discesa dei Clienti che hanno la necessità di muoversi rapidamente;
- sui mezzi predisposti per il trasporto dei disabili non occupare gli spazi loro dedicati.