ASPL
Autorità Servizi Pubblici Locali
Genova
Delibera n. 43/2011

carta della mobilità
2011/2012



AMTGenova

Comune di Genova

Siamo lieti di presentare alla cittadinanza la Carta della Mobilità di Amt, che documenta i concreti impegni del Comune di Genova verso i Genovesi e verso il loro diritto alla mobilità, impegni che vengono presi attraverso un contratto di servizio firmato dal Comune con Amt che è il fornitore del servizio.

Genova è una città unica ed affascinante, una città complessa e difficile da trasportare, distesa lungo l'asse costiero e circondata da un articolato sistema di concentrazioni urbane sulle colline. Un sistema che non ha eguali nelle altre città d'Italia e che qui ha saputo trasformare la criticità in opportunità, grazie alla multimodalità che è la caratteristica principale del trasporto pubblico genovese che Amt ha sviluppato nei tanti anni di servizio alla nostra città: autobus, filobus, metropolitana, battello, funicolari, ascensori e ferrovia a cremagliera.

Quella gestita da Amt è una rete capillare, capace di collegare le periferie al centro e le colline alla pianura. Un sistema di trasporto pubblico strategico e fondamentale a servizio di Genova a cui noi, come Amministrazione, chiediamo di rispondere a precisi criteri di qualità. Il contratto di servizio, che regola i rapporti tra Comune e gestore del servizio, contiene i principi base su cui si costruisce la mobilità pubblica della città. Ore di servizio, posti offerti, modi e tempi che devono rispondere sempre più ai tempi e ai modi della città, che continua a crescere in nuovi insediamenti, nuove realtà produttive, nuovi poli di mestieri e tecnologie.

Questa è la mobilità che contribuisce alla crescita della città, quella che risponde alle sue sollecitazioni, quella che si sviluppa in maniera armonica insieme all'espansione urbanistica, produttiva e turistica dei suoi abitanti.

La mobilità pubblica è un bene prezioso ed imprescindibile per il miglioramento della qualità della vita, per questo il Comune ha deciso, con uno sforzo economico importante, di investire sul trasporto pubblico della nostra città stanziando più di 20 milioni di euro l'anno per il 2010 e il 2011.

La nostra Amministrazione ha scelto come punti fermi del sistema dei trasporti pubblici i seguenti principi ispiratori:

- più ecologia e miglior qualità dell'aria,
- meno traffico, meno rumore e maggior razionalità collettiva degli spostamenti,
- uguaglianza di tutti nel diritto alla mobilità,
- ampia gamma di servizi offerti,
- attento sviluppo ai servizi integrati e in via di realizzazione (prolungamento metro, nuovo treno metropolitano, assi protetti, nuovi impianti a fune e nuovi ascensori a corsa orizzontale e verticale in cui Genova, con l'ascensore di Montegalletto, è stata prima al mondo).

Il Comune di Genova e Amt si sono assunti impegni concreti verso i cittadini, che questa Carta della Mobilità riassume, per offrire un servizio di trasporto pubblico sempre più adeguato alla domanda di quanti si spostano in città, sia abitanti sia turisti e visitatori e sempre più di qualità. La Carta della Mobilità è uno strumento prezioso che vi invitiamo a leggere per approfondire il diritto alla mobilità di ciascuno di noi.

Muoversi in maniera sostenibile, preferire il trasporto pubblico a quello privato, guardare non solo all'oggi ma soprattutto al futuro, ci permetterà di pianificare azioni e assumere scelte per il bene della città e di tutti coloro che vi abitano e vi abiteranno.

Marta Vincenzi
Sindaco di Genova

Paolo Pissarello
Il Vicesindaco
Assessore alla mobilità

Gentile Cliente,

siamo lieti di presentarle la nuova carta della mobilità 2010, aggiornata e completa per offrirle informazioni puntuali sul servizio di trasporto pubblico della nostra città.

Amt, grazie a collegamenti capillari e ad una copertura oraria di quasi 24 ore su 24, è un punto di riferimento sul territorio per quanti scelgono, per i loro spostamenti, i mezzi pubblici. L'offerta modale di Amt è unica in Italia; a Genova infatti Lei può contare su bus, filobus, metropolitana, funicolari, nave, ascensori e ferrovia a cremagliera. Si tratta di 6 diversi modi di muoversi in città perfettamente integrati anche a livello tariffario e capaci di rispondere alle difficoltà orografiche del nostro territorio. Inoltre, forti dell'esperienza maturata in tanti anni di gestione e grazie alla presenza del socio privato di mestiere, Amt ha partecipato alla gara per l'affidamento della ferrovia Genova Casella e dal mese di aprile 2010 ne ha assunto la gestione.

Tutti questi servizi sono descritti nelle pagine che seguono per darle l'opportunità di approfondirli e poter così effettuare le scelte più funzionali ai suoi spostamenti. Nella Carta troverà anche informazioni dettagliate su: servizi alla clientela, servizi per le persone diversamente abili, offerta tariffaria, regolamenti di viaggio, iniziative e progetti.

Il trasporto pubblico è un elemento fondamentale per il miglioramento complessivo della qualità della vita in città; per questo ci impegniamo per sviluppare una mobilità sempre più sostenibile, dalla reintroduzione della filovia nel 2007 con l'acquisto di 17 nuovi filobus 18 metri, alle politiche di acquisto dei nuovi mezzi orientate verso modelli sempre più evoluti ed ecologici, come i 55 nuovi bus ecologici EEV a bassissime emissioni inquinanti, che abbiamo messo in servizio nei primi mesi di quest'anno.

L'informazione ai nostri clienti è un altro aspetto al quale prestiamo particolare attenzione, soprattutto con la realizzazione di iniziative che vogliono avvicinare sempre di più l'azienda alle vostre esigenze, come il progetto Infobus lanciato nel 2009, che permette di conoscere in tempo reale gli orari dei passaggi di tutte le linee bus che transitano sulla fermata di interesse e pianificare gli spostamenti direttamente su internet o sul cellulare e il progetto SMS già avviato nel 2008 e che tuttora riscuote molto gradimento.

Il nostro impegno è anche di sviluppare progetti di miglioramento della mobilità pubblica e garantire sempre la massima sicurezza ai vostri spostamenti, per questo Amt gestisce importanti programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria per tutte le modalità, in particolare il 2010 è l'anno degli impianti speciali coinvolti in diverse revisioni ventennali che li restituiranno alla città rinnovati, confortevoli ed ancora più sicuri.

La ringraziamo per l'attenzione che ci ha dedicato e ci auguriamo che anche lei preferisca i nostri servizi per muoversi in città, l'aspettiamo dunque a bordo. Buon viaggio con Amt Genova!

Buon Viaggio con Amt Genova!

Il Presidente Amt Genova
Bruno Sessarego

L'Amministratore Delegato Amt Genova
Franck-Olivier Rossignolle

indice

Introduzione

1. I principi fondamentali 8
La normativa 9
Dove si trova 9

2. Al servizio del cliente 10
I valori di Amt 11
La missione 11
L'assetto societario 11
Una squadra di Qualità 12
Il contratto di servizio 13
Le Associazioni dei Consumatori 14

3. L'offerta di Amt 16
La copertura oraria e l'offerta di servizio 17
La flotta bus e le linee di superficie 17
Il Sistema integrato di monitoraggio 19
La metropolitana di Genova 19
Gli impianti speciali 20
La ferrovia Genova Casella 22
Navebus 22
Volabus 22
Drinbus 22
I servizi integrativi 23
Accessibilità e comfort del viaggio 24
La manutenzione: organizzazione, personale e rimesse 25
La pulizia dei mezzi 26
Servizi speciali: interventi di soccorso, emergenza neve 29

4. La qualità ed il miglioramento del servizio 30
La qualità erogata 31
L'affidabilità e puntualità del servizio 31
Pulizia dei mezzi e degli impianti 31
Affollamento e comfort 32
L'affidabilità dei mezzi, degli apparati e degli impianti 33
Informazione ai Clienti 33
La Customer Satisfaction 34
Sicurezza e controllo 35
La gestione dei reclami 36
L'adeguato comportamento del personale 36
Il rispetto per l'ambiente 36
Le corsie riservate 38
Amt per i bambini: il progetto Giocabus 39

5. Amt Informa 40
Il Servizio Clienti 41
Suggerimenti, reclami, richieste 41
La rete di vendita: Centri Amt e rivendite convenzionate 42
Amt alla fermata: la nuova segnaletica 42
Notizie alle fermate: quando cambiano orari e percorsi 42
Le informazioni a bordo 43
Il sito web www.amt.genova.it 43
Infobus 43
Amt Mobile 44
Il servizio SMS 44
Le nostre pubblicazioni 45

6. Le Tariffe 46
L'offerta tariffaria 47
Il progetto Belt 48
La guida all'acquisto di titoli di viaggio 50
Gli abbonamenti a tariffa agevolata 55
L'Esattoria di Amt 59
Guida ai rimborsi 60
La copertura assicurativa per incidenti e infortuni 62
La procedura di risarcimento diretto 62
La procedura ordinaria 63
Numeri utili 63

Appendici
Modulo per la richiesta di rimborso 64
Il regolamento di viaggio 65
Le sanzioni 68
I servizi per i clienti diversamente abili 72

i principi fondamentali

1



La carta della mobilità di una moderna ed efficiente azienda che gestisce servizi di trasporto pubblico locale, sulla base di un contratto, deve seguire alcuni principi fondamentali definiti dall'Unione Europea per garantire:

Eguaglianza ed imparzialità

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, genere, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate) in rapporto alla capacità economica dell'azienda;
- stesso trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche servite sia fra le diverse categorie o fasce di clienti;

Continuità

- servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi garantiti);

Partecipazione

- partecipazione della clientela a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori vedi pag. 14).

Efficienza ed efficacia

- adozione di misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, compatibilmente con le risorse disponibili;

Libertà di scelta

- diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali, diversificando e programmando il servizio in modo tale da soddisfare le reali esigenze della clientela.

La normativa

La carta della mobilità è stata redatta tenendo conto della normativa vigente e con particolare riferimento a:

D.P.C.M del 27.1.1994, "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";

D.Lgs. n. 422/1997 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti di trasporto pubblico locale" con integrazione e modifiche del D.lgs 20-9-99 n° 400;

L.R. n° 31/1998 "Norme in materia di trasporto pubblico locale";

D.P.C.M. del 30.12.1998, "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".

Legge 12 giugno 1990, n. 146 "Regolamentazione del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali";

L.R. 25 giugno 2003 n. 19 e la L.R. 2 dicembre 1982, n. 45 "Sanzioni per mancanza di titoli di viaggio";

Finanziaria 2008 - articolo 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Redazione Carta dei Servizi".

Dove si trova

Si trova in formato cartaceo nei Centri Amt e presso il Servizio Clienti.

Si può scaricare in formato elettronico dal sito www.amt.genova.it, richiederne copia stampata scrivendo ad Amt Spa Via Montaldo, 2 - 16137 Genova o mandando direttamente una email all'indirizzo: servizioclienti@amt.genova.it.

al servizio del cliente



I valori di Amt

Dal 2006 Amt si è dotata di un codice etico che ha come obiettivo primario la definizione di un sistema di valori e regole di comportamento cui ogni dipendente dell'azienda deve attenersi. In sintesi:

- lavoriamo con integrità rispettando le regole perché ogni azione sia professionale e corretta;
- diamo ascolto al cliente, valutiamo i suggerimenti e i bisogni;
- lavoriamo con passione e ambizione per garantire un servizio sempre più di Qualità;
- ci impegniamo a rispettare l'ambiente, orientandoci nelle nostre scelte per la salute e il benessere di tutti;
- vogliamo essere vicini alle esigenze della città con disponibilità e attenzione.

La missione

Amt è da oltre un secolo al servizio di Genova; con autobus e filobus, metropolitana, ascensori, funicolari, ferrovia a cremagliera, un servizio veloce via mare e da aprile 2010 con una linea ferroviaria, la Ferrovia Genova - Casella, Amt offre alla città un servizio capillare, efficiente ed affidabile 365 giorni all'anno. Muovere la città, collegare il centro alle periferie, le aree collinari con la zona costiera rappresenta il grande impegno di Amt.

L'assetto societario

Nel novembre 2005 è cambiato l'assetto azionario di Amt con l'ingresso del socio Transdev, che ha acquisito il 41% del capitale sociale aggiudicandosi la gara europea a doppio oggetto (contratto di servizio e ricerca di partner), primo esempio in Italia di gara diventata poi legge (d.l. n° 112 del 25 giugno 2008 art. 23 bis).

Nell'ambito degli accordi tra i gruppi Transdev, Veolia e Ratp e con l'accordo del Comune di Genova, a marzo 2011 subentra nel capitale di Amt al posto di Transdev, il gruppo francese di TPL Ratp, che gestisce tra l'altro la rete urbana di Parigi e il tram di Firenze; sempre nel mese di marzo Ratp esercita l'opzione di vendita della sua partecipazione in Amt, prevedendo con questa la sua uscita dal capitale sociale a partire dal 1° gennaio 2012.

Una squadra di Qualità

Siamo una realtà industriale con 2.395 dipendenti, di cui 1.586 autisti (al 31/12/2011), che ogni giorno svolgono il proprio lavoro per pianificare, organizzare, effettuare e controllare il servizio in città.

L'attività di formazione costante e a tutti i livelli, permette di aggiornare il personale Amt sui diversi aspetti che caratterizzano le differenti professioni aziendali. Gli incontri con specialisti esterni e con formatori interni stimolano il confronto e la crescita, permettendo di discutere in aula l'evoluzione del servizio di trasporto pubblico, di approfondire le diverse aree dell'azienda con particolare riferimento alla sicurezza dei passeggeri.

Amt ha raggiunto inoltre il traguardo della Certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 nel settembre 2001, ed ha effettuato il secondo rinnovo a febbraio 2007, con la conferma della certificazione a febbraio 2009.

Il Certificato di conformità è stato rilasciato da Certiquality - Istituto di Certificazione della Qualità, Ente federato a CISQ, federazione indipendente che unisce gli undici maggiori organismi di certificazione italiani e opera in tutti i settori economici. CISQ è anche l'unico membro italiano di IQNet, la più grande rete internazionale di certificazione.

Le norme della serie ISO 9000 : 2000 costituiscono un importante fattore di crescita per la cultura delle imprese. Tali standard hanno infatti permesso anche alle aziende di trasporto di acquisire la cultura dei Sistemi di Gestione per la Qualità già introdotti dalle imprese che operavano nei settori di avanguardia.

La Certificazione del Sistema Qualità di Amt è parte integrante di un percorso di rinnovamento e di miglioramento delle performance aziendali ed unitamente al nuovo assetto societario di S.p.A. rafforza la volontà dell'azienda di essere un soggetto protagonista dello sviluppo socio-economico locale. Amt si riconferma tra le prime cinque aziende italiane per dimensioni del parco mezzi e volumi finanziari del bilancio.

La Certificazione è estesa a tutti i processi aziendali, necessari per la produzione ed il controllo del servizio di trasporto pubblico effettuato con Bus, Filobus, Metropolitana, Impianti Speciali. Anche il sito di Amt - www.amt.genova.it - ha ottenuto la certificazione Qweb che ogni anno viene rinnovata a seguito di attento esame da parte dell'Ente certificatore.

I contratti di servizio

Amt gestisce il trasporto pubblico locale nel bacino di traffico G urbano di Genova e, dal 2010, il servizio ferroviario regionale della linea Genova-Casella.

Il servizio effettuato su gomma, metropolitana, impianti speciali e via mare, è regolato da un contratto stipulato da Amt con il Comune di Genova, di durata 6 anni (2006-2011) prorogabile di ulteriori 3, mentre il servizio di trasporto ferroviario regionale è regolato da un contratto siglato dall'Azienda con la Regione Liguria di durata 9 anni prorogabile di ulteriori 6.

Il contratto di servizio stipulato tra Comune di Genova e Amt disciplina l'esercizio di trasporto pubblico locale effettuato con qualsiasi modalità e affidato in qualsiasi forma, in modo da soddisfare quantitativamente e qualitativamente la domanda, in conformità alla legge Regionale 31/98 "Norme in materia di trasporto pubblico locale".

La qualità del servizio rappresenta il principio ispiratore del contratto, testimoniato dalle numerose indicazioni contenute sulle caratteristiche tecniche (es. i requisiti della flotta: anzianità, tecnologia a bordo delle vetture, manutenzione, tipologia dei veicoli), informative (sia in situazioni di regolarità del servizio es. informativa alle fermate, tramite sito internet, libretti orari, regolamento di servizio, carta dei servizi ecc, sia in situazioni particolari es. modifiche degli orari, sciopero, interruzioni varie), spaziali (es. la struttura della rete), temporali (es. le frequenze delle corse) che devono essere rispettate per garantire un trasporto sicuro, regolare conosciuto dalla clientela e diffuso a livello territoriale.

Sempre nell'ottica della qualità, il contratto prevede un'adeguata formazione dei dipendenti e norme comportamentali destinate prevalentemente al personale di front office in relazione con la clientela.

Il contratto prevede precisi adempimenti che vincolano sia l'Amministrazione Comunale che l'Azienda e, in caso di inadempimento, penali, e disciplina l'aspetto economico tra le Parti. In particolare Amt svolge il servizio di trasporto pubblico nella città di Genova in cambio di un corrispettivo erogato dal Comune che s'impegna a sua volta a favorire tale prestazione intervenendo sulla mobilità urbana. In definitiva il contratto di servizio regola la vendita da Amt al Comune di Genova di un servizio misurato in posti offerti e valutato con criteri di qualità ad un prezzo prefissato.

Infine, da aprile 2010, Amt si è aggiudicata la gara indetta dalla Regione Liguria per i servizi di trasporto ferroviario della linea Genova -Casella e ha stipulato con la Regione Liguria il contratto di servizio che disciplina, ai sensi dell'art. 8 del dlgs 422/97, i rapporti tra Ente e Amt in merito all'esercizio del trasporto ferroviario nonché la gestione dell'impianto stesso.

Le Associazioni Consumatori

Dal 2006 Amt ha attivato un gruppo di lavoro cui fanno parte tutte le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla Regione Liguria con l'obiettivo di:

- far crescere un rapporto collaborativo con i clienti attraverso le relative organizzazioni di rappresentanza;
- comunicare in modo trasparente e continuativo alla propria clientela;
- conoscere le richieste della propria clientela per migliorare la qualità del servizio.

La carta della mobilità è un documento che nasce con la supervisione di tutte le Associazioni di cui qui di seguito citiamo i riferimenti:

Acu Associazioni Consumatori Utenti
Genova, via Colombo 7/5 - 16121
tel/fax 010-8397759
e-mail: aculiguria@acu.it
sito: www.acu.it

Adiconsum Associazione Difesa Consumatori e Ambiente
Genova, piazza Campetto n. 10, I° piano 16123
tel/fax 010-2475630
e-mail: adiconsumliguria@libero.it
sito: www.adiconsum.it

Adoc Associazione Difesa e Orientamento dei Consumatori
Genova, piazza Colombo 4/6 - 16121
tel. 010-5958106 - fax 010532043
e-mail: adoc.genova@libero.it
sito: www.adoc.org

Altroconsumo
Genova, vico chiuso Caffa 7/2 - 16129
tel./fax 010-3106235
e-mail: galiazzo@tiscali.it
Sito: www.altroconsumo.it

Assoutenti Liguria Associazione Onlus di Consumatori e Utenti
Genova, via Colombo 7/5 - 16121
Tel 010540256 - fax 010-8632026
e-mail: info@assoutenti.liguria.it
sito: www.assoutenti.liguria.it

Casa del consumatore
Genova, piazza De Marini 3/72 - 16123
tel/fax 010-2091060
e-mail: info@casadelconsumatoreliguria.it
sito: www.casadelconsumatoreliguria.it
www.casadelconsumatore.it

Cittadinanzattiva
Genova, piazza Vittorio Veneto 31 r - 16149
tel/fax 010-6429995
e-mail: info@cittadinanzattivage.it
sito: www.cittadinanzattiva.it

Codacons
Genova, via Colombo 7/5 - 16121
tel/fax: 010-8691840
e-mail: codaconslig@yahoo.it
sito: www.codacons.it

Confconsumatori
Genova, vico Falamonica 4/3
16123 – tel/fax 010506043
e-mail: conf.genova@gmail.com
sito: www.confconsumatori.it
www.confconsumatorigenova.it

FederConsumatori Liguria
Genova, Galleria Mazzini 7/6 - 16121
tel. 010-5960468 - fax 010-5302190
e-mail: federconsumatori@virgilio.it
sito: www.federconsumatorige.it

Lega Consumatori
Genova, vico Falamonica 1/10 - 16123
tel. 010-2530640 - fax 010-2476190
e-mail: genova@legaconsumatori.it
sito: www.legaconsumatori.it

Movimento consumatori
Genova, via San Luca 15/9 - 16124
tel. 010-2471188 - fax 010-2467510
e-mail: genova@movimentoconsumatori.it
sito: www.movimentoconsumatori.it

MDC Movimento difesa del cittadino
Genova, via Caffa 3/5 scala B - 16129
tel/fax 010-3623036
e-mail: genova@mdc.it
sito: www.mdc.it

Sportello del consumatore
Genova, via del Colle 64-66r - 16128
tel. 010-2467750 - fax 010-2518401
e-mail: sportelloconsumatore@libero.it
sito: www.sportelloconsumatore.org

Voglio Vivere
Genova, via Rimassa 70/4 – 16129
tel. 010-5958259 – fax 010-5302571
e-mail: vogliovivere@vogliovivere.it
sito: www.vogliovivere.org
www.vogliovivere.it

l'offerta di Amt

3



Amt gestisce una rete articolata e offre ai propri clienti modalità diverse di trasporto: 139 linee di autobus, 1 linea di metropolitana, 2 funicolari, 10 ascensori, una ferrovia a cremagliera, la ferrovia Genova – Casella , 3 zone servite da bus a chiamata, 22 servizi integrativi per le zone collinari e 1 servizio via mare, Navebus.

Amt offre una rete che nel suo complesso è lunga km 911, di cui km 13,4 su rete filoviaria, km 7,9 su rotaia (metro e funicolari) e km25 a scartamento ridotto della ferrovia Genova – Casella che collega il capoluogo genovese con la cittadina dell'entroterra. Nel 2011 Amt ha prodotto 29.5 milioni di chilometri e trasportato 155 milioni di passeggeri.

La copertura oraria e l'offerta di servizio

Amt garantisce l'effettuazione del servizio tutti i giorni dell'anno, nell'arco di tutte le 24 ore, anche dalle ore 01.00 alle ore 04.00 sono attivi due collegamenti speciali (linee N1 e N2) ad orario sulle quattro direttrici principali della rete, e cerca di limitare il disagio nel caso di situazioni eccezionali e imprevedibili come interruzioni stradali o particolari condizioni come i fenomeni meteorologici o le manifestazioni di piazza.

La quantità di servizio è adeguata nel corso dell'anno alla domanda di mobilità rilevata e tipica dei diversi periodi nonché alle risorse economiche a disposizione.

Nelle giornate del 25 dicembre e 1° maggio è in vigore un orario festivo speciale, fatta salva la continuità del servizio nel suo insieme durante l'intera giornata, nel periodo estivo e, in particolare ad agosto, il servizio è ridotto in corrispondenza della riduzione della domanda di mobilità cittadina. Eventi con rilevante afflusso di visitatori, quali fiere, avvenimenti sportivi, culturali e turistici di rilievo potrebbero comportare una ridistribuzione del servizio rispetto agli orari programmati in via ordinaria, in modo da soddisfare il più possibile l'aumento straordinario della domanda di trasporto. In caso di sciopero, il servizio è garantito nei giorni feriali nelle fasce orarie previste dalla legge (Legge 146/90 e s.m.i.), che sono state individuate per Amt dalle 06.00 alle 09.00 e dalle 17.30 alle 20.30.

La flotta bus e le linee di superficie

La consistenza media del parco autobus/filobus è di 740 unità (al 31/12/2011). Si è completata l'immatricolazione dei 65 veicoli a basse emissioni (EEV=Enhanced Environmental Vehicle) 40 Van Hool da 18 metri e n° 25 Bredamenarini Avancity da 12 metri acquistati tra il 2009 e il 2010. Sono stati infatti immatricolati nel corso del 2011 gli ultimi 6 Van Hool da 18 metri del lotto dei 65 acquistati. Sono stati inoltre immatricolati nel corso del 2011 3 Breda M231/E4 a basse emissioni (EEV), da 9 metri. Quindi una flotta sempre più ecologica costituita, già dal 2008, dai 17nuovi filobus da 18 metri e incrementata nel corso del 2011 da 9 nuovi bus EEV.

Inoltre, sono stati messi in servizio, nel 2010, n° 2 nuovi Daymler Sprinter Ducato per il servizio di trasporto persone disabili (Mobility Bus) e, ad inizio 2011, n° 3 veicoli Breda BMB Vivacity plus Euro 5 e gli ultimi 10 Van Hool da 18 metri appartenenti al lotto dei 65 EEV.

> L'età media dell'intera flotta è di circa 10 anni.

> 184 veicoli hanno un'età inferiore ai 6 anni

> 421 veicoli sono dotati di impianto di condizionamento e climatizzazione integrale

> 563 veicoli sono dotati di un accesso ad altezza ridotta da terra (pianale ribassato)

> 58 veicoli hanno il pianale semi-ribassato

Di seguito si riporta una tabella esemplificativa del numero di linee, delle relative frequenze e dell'offerta giornaliera in termini di vetture riferita ad una giornata tipo invernale feriale:

Fasce orarie	Punta mattinale (6.30-9.00)	Calma mattinale (9.00-11.45)	Punta mezzogiorno (11.45-14.15)	Calma pomeridiana (14.15-17.00)	Punta serale (17.00-20.00)	Serale a frequenza dopo 20.30	Serale a corse dopo 20.30
N° linee con frequenza uguale o inferiore a 5'	10	0	3	0	2		
N° linee con frequenza uguale o inferiore a 10'	27	17	29	18	31		
N° linee con frequenza maggiore di 10' e inferiore o uguale a 35' (1)	50	57	51	59	52	18	11
N° linee a frequenza maggiore di 35' o ad orario (2)	12	19	13	16	13		
N° mezzi in servizio (offerta giornaliera feriale invernale vetture)	535	377	438	351	468	59	

Note: (1) incluse le periferiche; (2) linee di interesse periferico che effettuano poche partenze giornaliere. Il servizio del sabato e quello dei giorni festivi sono quantitativamente ridotti ed hanno un andamento giornaliero diverso.
Il dettaglio degli orari sempre aggiornati è disponibile sul sito www.amt.genova.it.

Il Sistema integrato di monitoraggio

Il servizio bus è costantemente monitorato attraverso un sistema satellitare denominato S.I.Mon (Sistema Integrato di Monitoraggio). In pratica gli autobus sono seguiti in tempo reale durante il loro percorso, ricevono ed inviano informazioni al centro di controllo, identificano il loro stato di anticipo o ritardo rispetto al servizio programmato. Con S.I.Mon è possibile intervenire rapidamente dal centro di controllo per regolare il servizio e diffondere informazioni per la clientela. Il sistema è in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Le paline elettroniche presenti in città, che rappresentano per la clientela la parte più visibile del sistema, indicano i tempi di attesa dei bus alle fermate calcolati in funzione della distanza del veicolo dalla fermata ove è localizzata la palina, in base alla velocità media di percorrenza della fascia oraria e del periodo (invernale,estivo, feriale,festivo ecc), quindi senza conteggiare eventuali ritardi generati da imprevisti/criticità del percorso; oggi compare non solo il primo transito della linea ma anche il tempo di arrivo del secondo bus della stessa linea. Ad oggi le paline elettroniche sono circa 100.

La metropolitana di Genova

a) Situazione attuale e prossima tappa

La metropolitana di Genova ha un'importanza significativa nell'ambito della rete Amt, trasportando in un anno circa 10 milioni di passeggeri. La tratta di 5,5 Km si snoda lungo 7 stazioni:

De Ferrari - Sarzano/Sant'Agostino - San Giorgio/Caricamento - Darsena – Principe - Dinegro - Brin (Certosa/Rivarolo).

A settembre 2012 è prevista l'apertura della Stazione Metropolitana di Brignole, a ridosso dell'ex palazzo delle Poste. Questo progetto, prevede il riutilizzo dello spazio dei due binari ferroviari più a monte dell'attuale stazione delle Ferrovie dello Stato.

Sarà raggiungibile dalla stazione FS e dalla zona di Borgo Incrociati e di Via Canevari, consentendo un rapido interscambio con i mezzi di superficie provenienti dalla Val Bisagno e dalla zona di S. Fruttuoso e S. Martino e da quelli transitanti nella prossimità della stazione ferroviaria. Il Comune di Genova, inoltre, sta acquistando 7 nuovi treni per il potenziamento del servizio.

La metropolitana effettua servizio nei giorni feriali dalle 6.30 alle 21 e nei festivi dalle 7 alle 21. La frequenza dei treni nelle ore di punta mattinale (7.00-9.00) è di uno ogni 6', nel resto della giornata feriale è di uno ogni 7' (sino alle 20.00) e di un treno ogni 10'-15' alla sera (20.00-21.00).

Per agevolare l'informazione ai clienti sono stati posizionati presso le stazioni pannelli elettronici: in particolare nella tratta San Giorgio – Sarzano – De Ferrari sono riportati i tempi di attesa e la direzione del primo treno, essendo questa tratta ad entrambi i sensi di marcia; all'ingresso della stazione di Brin e di De Ferrari è posizionato un pannello che informa sull'ora delle prossime partenze; nelle stazioni Principe e Di Negro, sia lato mare sia lato monte, gli stessi pannelli informano sui tempi d'attesa del transito del primo treno in entrambi i sensi di marcia.

Gli orari completi sono affissi in tutte le stazioni, nella pubblicazione "Orario Amt" e scaricabili dal sito www.amt.genova.it.

b) Nuovi progetti

Amt sta effettuando diverse attività per elevare il livello di sicurezza nella metropolitana con sette nuovi progetti approvati dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti:

- aggiornamento apparecchiature posti periferici: aggiornamento tecnologico dei sistemi di telecomando ed automazione;
- percorso non vedenti nelle stazioni: installazione di percorsi Loges per non vedenti nelle stazioni di Brin, Dinegro e Principe;
- sistemi di comunicazione audio/video, informazione e sorveglianza a bordo treno, nelle gallerie e nelle stazioni: installazione a bordo dei treni e a terra di impianti di sorveglianza di comunicazione audio / video e di informazione;
- porte treni I^ generazione: sostituzione delle porte dei treni di I^ generazione per aumentare la sicurezza in fase di chiusura delle stesse;
- rilevamento temperatura apparecchiature del sottocassa dei treni: la metropolitana è dotata di uno strumento che consente di monitorare le parti del veicolo più soggette a surriscaldamento del sottocassa per prevenire eventuali fuori servizi o lo sviluppo di incendi;
- segnaletica di riferimento in caso di emergenza: integrazione della segnaletica di emergenza con elementi che funzionano anche in assenza totale di illuminazione e sono da guida ai passeggeri ed ai soccorritori in caso di evacuazione in condizioni di visibilità critiche.
- nuovo impianto di rilevazione incendi con installazione di apparecchiature di ultima generazione.

Gli impianti speciali

Amt gestisce una rete di impianti speciali in sede propria così costituita:

IMPIANTO	TIPO	STAZIONI	ACCESSIBILITÀ Diversam. abili	ORARIO Feriali Dalle	Alle	ORARIO Festivi Dalle	Alle	STATO ATTUALE	Riapertura	NOTE
Castelletto Levante	Ascensore	Piazza Portello Spianata Castelletto	Garantita Garantita	6.40	00.00	6.40	00.00	Aperto		
Castelletto Ponente	Ascensore	Galleria Garibaldi Spianata Castelletto	Garantita Garantita	7.20	20.30			Aperto		
Castello D'Albertis Montegalletto	Ascensore + Funicolare	Via Balbi Corso Dogali	Garantita Garantita	6.45	21.20	8.00	21.00	Aperto		
Granarolo	Ferrovia a cremagliera	Principe Centurione Bari Cambiaso Chiassaiuola Granarolo						Restauro	Prima metà 2012	Fino a riapertura servizio sostitutivo G1 (Largo S.Francesco da Paola - Via Bianco) 5.52 ÷ 23.40
Mura degli Angeli	Ascensore	Via Dino Col Mura degli Angeli	Difficoltosa Difficoltosa	6.10	21.30	7.55	21.15	Aperto		
Ponte Monumentale	Ascensore	Via XX Settembre Corso Podestà	Garantita Garantita	6.25	21.40	8.00	20.30	Aperto		
Piazza Manin	Ascensore	Piazza Manin Via Contardo	Garantita Garantita	6.05	00.00	7.20	00.00	Aperto		
Sant'Anna	Funicolare	Piazza Portello Via Bertani	Garantita Garantita	7.00	00.30	7.00	00.30	Aperto		
Via Crocco	Ascensore	Corso Magenta Via Crocco	Garantita Garantita	6.55	00.40	6.55	00.40	Aperto		
Via Montello	Ascensore	Via Ponterotto Via Montello	Garantita Difficoltosa	7.00	20.55	7.40	19.45	Aperto		Progetto in fase di approvazione - Fino a riapertura servizio sostitutivo HS (Cantore/Scassi) 6.30 ÷ 20.00
Villa Scassi	Ascensore	Via Cantore Corso Scassi						Restauro		
Via Imperia	Ascensore	Corso Montegrappa Via Imperia	Garantita Garantita	6.45	21.15	7.00	21.15	Aperto		
Via Centurione	Ascensore	Via Bari Via Centurione	Non accessibile Non accessibile	7.10	20.30	7.10	20.30	Aperto		
Zecca Righi	Funicolare	Largo Zecca Corso Carbonara San Nicolò Madonnetta Via Preve San Simone Righi	Condizionata Condizionata Condizionata Non accessibile Condizionata Condizionata Condizionata	6.40	00.00	6.40	00.00	Aperto		La vettura n° 2 è dedicata al trasporto delle persone diversamente abili

La ferrovia Genova Casella

La ferrovia Genova – Casella si snoda su un percorso che tocca tre valli solcate dai torrenti Bisagno, Polcevera e Scrivia. Il sistema tariffario in vigore dal 1° ottobre 2011 prevede una zona tariffaria urbana (da Genova Piazza Manin a Pino) dove sono in vigore alcuni titoli di viaggio in uso sulla rete urbana integrata Amt/Trenitalia mentre la restante parte di rete prevede l'utilizzo di titoli propri della Ferrovia Genova Casella (per maggiori informazioni si veda a pag. 47). Tutte le informazioni su orari, tariffe, percorsi, iniziative dedicate al grande pubblico e alle scuole sono su www.ferroviagenovacasella.it, raggiungibile anche direttamente dalla home page del sito www.amt.genova.it.

Navebus

Si tratta del servizio marittimo che collega il quartiere di Pegli al centro città in circa 30 minuti. La partenza al Porto Antico si trova nelle vicinanze del Bigo, Calata Borsellino, mentre a Pegli si trova sul Molo Archetti. Dal 9/1/2012 a bordo di Navebus si viaggia con le seguenti tariffe: chi è residente nel Comune di Genova ha diritto ad acquistare il biglietto ridotto a € 1,50 valido per una corsa su Navebus + 60' sulla rete Amt (si acquista solo a bordo presso il personale in servizio presentando un valido documento di identità riportante la propria residenza); chi non è residente può acquistare sempre a bordo il biglietto a € 3 valido per una corsa su Navebus (per i gruppi di almeno 30 persone la tariffa è di € 2,50). Sono validi inoltre tutti gli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali Amt, ordinari e agevolati, (si acquistano presso biglietterie Amt e rivendite convenzionate - non si acquistano a bordo). Non sono più validi i biglietti 24 ore (singolo, multiplo e carnet). Inoltre sempre dal 9/1/2012, gli orari di Navebus sono modulati in tre fasi nell'arco dell'anno: orario invernale in vigore dal 9/1 al 28/2 e dal 1/11 al 31/12 (8 corse nei feriali e 4 corse al sabato e festivi); orario primaverile e autunnale dall'1/3 al 30/4 e dal 1/9 al 31/10 (10 corse nei feriali e 6 al sabato e festivi); orario estivo in vigore dall'1/5 al 31/8 (14 corse nei feriali e 8 al sabato e festivi). Gli orari nel dettaglio si trovano affissi sulle paline di fermata, a bordo della nave e scaricabili dal sito di Amt. Chi desidera essere informato via sms delle eventuali cancellazioni dovute al maltempo o a problemi tecnici, può inviare il modulo compilato disponibile sul sito di Amt.

Volabus

Volabus è il servizio che collega il centro di Genova all'aeroporto Cristoforo Colombo, passando per le due stazioni FS. Attualmente Volabus fa servizio tutti i giorni dalle 5.20 alle 23.30 con una frequenza variabile tra i 40 e i 50 minuti, il servizio parte da Genova Brignole e prevede fermate in Via XX Settembre, alla stazione di Piazza Principe, Via Pacinotti/Degola, Via Cornigliano per terminare allo scalo aeroportuale. E' effettuato con pullman Granturismo dotati di ampia bagagliera e tutti i comfort. A bordo vale esclusivamente il biglietto "Volabus" che costa € 6 a corsa e che permette anche di viaggiare altri 60' a bordo della rete Amt. Gli orari del volabus sono disponibili sul sito di Amt.

Drinbus

Drinbus è un servizio di trasporto pubblico "a chiamata" disponibile nelle zone di Pegli/Multedo, Quinto/Nervi e Bolzaneto/Cremeno/Morego/San Biagio. Dal 19 settembre 2011 è attivo anche nella zona della Valbisagno in sostituzione del servizio serale (fascia 21.00 – 24.00) delle linee 470, 477 e 481 e dal 10 ottobre 2011 il Drinbus di Quinto/Nervi è stato esteso anche nella zona di Quarto in sostituzione del servizio integrativo I20, sullo stesso percorso. Il servizio – esclusivamente su prenotazione – è attivo tutti i giorni, esclusi i festivi, dalle 7.00 alle 20.00 (per Bolzaneto dalle 6.00 alle 20.00). Nei giorni festivi, nella zona Bolzaneto/Cremeno/Morego/San Biagio, il Drinbus è sostituito dalle linee 276 e 277. Il numero verde per le prenotazioni è 800-085302 ed è attivo dal lunedì al sabato dalle 06.00 alle 20.00 (per il Drinbus della Valbisagno fino alle 23.30).

I servizi integrativi

In numerose zone collinari della città, dove non è possibile effettuare il servizio di linea con autobus per la difficoltà del percorso e per la bassa domanda di mobilità, Amt effettua un servizio con veicoli a dimensione ridotta, non attivo nei giorni festivi, su linee con orari e numero di corse differenti, descritto sul sito e sulle pubblicazioni periodiche Orari Amt.

LINEA	PERCORSO
Linea I 01	Via Prà - Via della Torrazza – Via Villini Negrone
Linea I 02	Via Calda – Via Travi
Linea I 03	Via Canepari – Via Piombelli
Linea I 04	Via Mansueto – Via Canepari
Linea I 05	Piazza Pallavicini –Via dei Rebucchi
Linea I 06	P.za Masnata – Via del Campasso – P.za Masnata
Linea I 07	Via Brin – Via Buonarroti – Via Brin
Linea I 08	Via Custo – Via Adda
Linea I 09	Via Linneo – Via Ravel – Via Fermi – Via Linneo
Linea I 10	Via Buozzi – Via P. Doria – Via Ceppi – Via Buozzi
Linea I 11	Via Bianco – Largo San Francesco da Paola – Via Bianco – Via Napoli
Linea I 12	Piazza Verdi – Via Caffaro
Linea I 13	Via delle Bianchelle – Via delle Gavette
Linea I 14	Salita S. Antonio – Piazzale Resasco
Linea I 15	Sant'Eusebio-Serino-Bavari: Sant'Eusebio-Via Serino-Piazza San G. di Bavari
Linea I 16	San Desiderio – Premanico
Linea I 17	Via Minoretti – Via Borgoratti
Linea I 18	Apparizione – Via Monte Fasce; Via Lanfranco – Apparizione
Linea I 19	Via Copernico – Via Borgoratti
Linea I 21	Via De Vincenzi – Via Spalato – Via Merello – Via De Vincenzi
Linea I 22	Via Edera – Largo Merlo
Linea I 24	circolare Marina Aeroporto -Cornigliano-Sestri Ponente-– Marina Aeroporto.
Linea I 25	Piazza Garrassini- Via Monte Rosa

Accessibilità e comfort del viaggio

Alle fermate

Il Comune di Genova ha allestito circa 400 fermate con pensiline e sedili.

La scelta delle fermate è legata allo spazio disponibile e alla normativa sull'arredo urbano, tenendo conto anche delle richieste che pervengono dalla clientela e dai Municipi competenti.

FERMATE A ISOLA PROTESA REALIZZATE

ZONA	VIA	NOTE
Borzoli	Via Borzoli	fronte al civico 41 - linee 53 e 653
Carignano	Via Volta	civico 6 - linee 35, 35/ e 635
Castelletto	Piazza Manin	civici 2 e 3 - linee 36 e 606
Castelletto	Corso Firenze	civici 4 e 40 - linee 36 e 606
Castelletto	Corso Solferino	civico 23 - linee 36 e 606
Castelletto	Corso Firenze	fronte civico 45 - linee 36 e 606
Centro	Via Assarotti	civico 35 (Asl) - linee 34, 36 e 606
Centro	Via Innocenzo IV	civico 7 - linee 35 e 635
Marassi	Corso De Stefanis	civici 4 e 5 - linea 37, 48, 680 e 683
Quarto	Via V Maggio	civico 11- linee 15, 607 e N2
Sant'Agata	Via Canevari	linee 12, 13, 14 e 18
Staglieno	Capolinea di Via delle Ginestre	linea 49 e 649
Sturla	Via Sturla	fronte al civico 4 - linee 15, 31, 607 e N2
ZONA	VIA	NOTE
FERMATE A ISOLA PROTESA DI PROSSIMA REALIZZAZIONE		
Bolzaneto	Via Pastorino	civico 13 – linee 7,8 e N1
Centro	Corso Monte Grappa	fronte al civico 13 e 41 - linee 49 e 649
Pegli	Via Martiri della Libertà	civici 22-26 – linee96, 189 e 190
Rivarolo	Via Rivarolo	civico 38 – linee 7, 8 e N1
San Fruttuoso	Piazza Martinez	civico 3 – linee 18, 48, 46 e 47

La manutenzione: organizzazione, personale e rimesse

I mezzi sui quali vengono eseguite le attività di manutenzione sono circa 700.

Per garantire una manutenzione adeguata dei mezzi, vengono effettuati i seguenti interventi :

In particolare con cadenza mensile viene effettuato il controllo dell'intero parco mezzi per quanto riguarda il controllo degli organi di sicurezza.

In generale, la manutenzione dei mezzi garantisce un indice di disponibilità monitorato nel Piano Qualità

Tipo di manutenzione	tipologia di intervento	pianificazione
manutenzione programmata	L'insieme di attività pianificate secondo le indicazioni delle case costruttrici.	a km e a tempo
manutenzione preventiva	alle attivitàfinalizzate alla "revisione", "sostituzione" o "riparazione" del componente, prima che si manifesti il guasto.	a km e a tempo
manutenzione riparativa o ordinaria	l'insieme delle azioni manutentive che hanno quale unico scopo quello di riportare un sistema (o un suo componente) in stato di avaria, allo stato di buon funzionamento precedent l'insorgere di codesta avaria.	a caduta

La pulizia dei mezzi

Bus

La pulizia viene effettuata con le seguenti modalità:

Tipo di manutenzione	tipologia di intervento	pianificazione
Pulizia Giornaliera	viene effettuata con un intervento di spolveratura, eliminazione cartacce, pulizia del posto guida e del parabrezza	tutte le sere al rientro in rimessa dei veicoli
Lavaggio esterno	tutto il parco mezzi viene lavato con l'utilizzo degli appositi tunnel	ogni tre giorni circa
Grande pulizia	con lavaggio della vettura nella parte interna ed esterna.	ogni tre settimane
Trimestrale	vengono eseguite attività di lavaggio telaio, radiatori e disinfezione dell'intero parco	ogni tre mesi circa

Ascensori, funicolari e ferrovie

La pulizia viene effettuata con le seguenti modalità:

Tipo di manutenzione	tipologia di intervento	pianificazione
Pulizia Giornaliera	mediante spolveratura o aspirazione polveri dei pavimenti, eliminazione sporcizia e scritte, svuotamento di tutti i contenitori portarifiuti, spolveratura ad umido dei pavimenti antistanti cabine ascensori, pulizia locali o cabine di comando ascensori, lavaggio servizi igienici e locali spogliatoio	tutte i giorni feriali
Pulizia Mensile	pulizia e lucidatura cabine ascensori, pulizia cartelli indicatori ed orologi, pulizia e lucidatura emettitrici ed obliteratrici biglietti, lavaggio di vetri e cristalli	una volta al mese
Pulizia Trimestrale	spolveratura pareti e soffitti pulizia e lavaggio porte interne non vetrate, lavaggio vetri e cristalli, lavaggio cestini portarifiuti, applicazione di cera antiscivolo sui pavimenti	ogni tre mesi
Pulizia Annuale	pulizia ad umido soffitti di volte e controsoffitti, pulizia e lavaggio cancelli, serrande e portoni, pulizia pozzetti.	ogni anno

Metropolitana

La pulizia viene effettuata con le seguenti modalità:

Tipo di manutenzione	tipologia di intervento	pianificazione
Pulizia Interna Giornaliera dei Veicoli	con intervento di spolveratura, lavaggio interno pavimenti e spolveratura di tutte le parti, cabina di guida compresa	tutte le sere a fine servizio
Pulizia Interna Completa dei Veicoli	spolveratura pareti e soffitti pulizia, lavaggio vetri e cristalli, lavaggio cestini portarifiuti, applicazione di cera antiscivolo sui pavimenti, ripartiti con risanamento completo per sei veicoli al mese a rotazione	ogni tre mesi
Pulizia Esterna dei Veicoli	lavaggio completo del mezzo	è prevista a seconda delle condizioni del mezzo
Pulizia Giornaliera delle stazioni	mediante spolveratura o aspirazione polveri dei pavimenti, eliminazione sporcizia e scritte, svuotamento di tutti i contenitori portarifiuti, spolveratura ad umido dei pavimenti, lavaggio servizi igienici e locali spogliatoio	tutti i giorni nelle ore serali e notturne
Pulizia Mensile delle Stazioni	lavaggio pavimenti e banchine	ogni mese
Pulizia Completa delle Stazioni	spolveratura pareti e soffitti pulizia, lavaggio vetri e cristalli, lavaggio cestini portarifiuti, applicazione di cera antiscivolo sui pavimenti	ogni tre mesi

Servizi speciali:

interventi di soccorso, emergenza neve

Squadre apposite effettuano interventi di soccorso sui mezzi guasti durante il servizio e svolgono anche attività di recupero dei veicoli guasti. Durante la stagione autunnale circa un centinaio di vetture vengono dotate di pneumatici invernali. Inoltre, in caso di neve, scatta il “piano di emergenza neve” con la presenza di personale specializzato al Centro Operativo di Amt per la definizione delle operazioni. In questo caso, Amt, in accordo con il Comune di Genova, predispone vetture dotate di catene durante il periodo di allerta e, in base agli aggiornamenti della situazione meteo, gestisce – con il personale di manutenzione - il flusso degli incatenamenti e scatenamenti dei veicoli in modo da garantire il servizio di trasporto in città.

la qualità ed il miglioramento del servizio

4



La qualità erogata

Amt, al fine di garantire un adeguato standard di qualità, nel rispetto del Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Genova, si è dotata del Piano Qualità per il monitoraggio di alcuni fattori particolarmente importanti per i Clienti.

I fattori di qualità presi in esame per misurare la qualità erogata sono:

- l'affidabilità e la puntualità del servizio;
- la pulizia dei mezzi e degli impianti;
- l'affollamento ed il confort dei mezzi;
- l'affidabilità dei mezzi, degli apparati e degli impianti;
- l'informazione al cliente.

L'affidabilità e la puntualità del servizio

Standard:

- erogazione del servizio programmato e pubblicato ai clienti attraverso gli orari stampati e il sito internet;
- Rispetto dell'orario di partenza ai capolinea, entro un tempo prefissato (1 min. di anticipo /3 min. di ritardo);
- controllo delle corsie riservate mediante ausiliari del traffico abilitati e 23 telecamere per disincentivare i transiti non autorizzati.

Monitoraggio standard:
L'analisi ha coinvolto tutte le tipologie di trasporto gestite: bus, filobus, metropolitana, funicolari e ascensori.

L'affidabilità del servizio delle linee di superficie ha superato per il 2011 il 99%.

La puntualità dell'orario previsto alle partenze (limitata a bus monitorati) è stata rispettata per l'86% delle corse.

Piani di miglioramento:
L'affidabilità del servizio ha raggiunto nel 2011, come anche negli anni precedenti, valori prossimi al 100 (99%) e quindi di difficile miglioramento. Per quanto riguarda la puntualità Amt è in attesa che il Comune aumenti i tratti di corsia riservata in modo da aumentare la velocità commerciale del servizio e quindi rispettare maggiormente l'orario programmato.

A tale scopo è stato aumentato il controllo delle corsie riservate mediante l'inserimento, nel 2011, di nuove telecamere nei punti più critici della città e mediante un maggior ricorso agli ausiliari del traffico.

Pulizia dei mezzi e degli impianti

Standard:

- Pulizia dei mezzi e degli impianti con le seguenti modalità e cadenze:

  a) bus:
  1. intervento giornaliero di pulizia interna con spolveratura, eliminazione cartacce, pulizia del posto guida e del parabrezza;
  2. ogni tre giorni lavaggio esterno delle vetture negli appositi tunnel, recentemente sostituiti in tutte le rimesse;
  3. ogni 3 settimane lavaggio della carrozzeria interna ed esterna dei veicoli.

  b) Ascensori, funicolari e ferrovia a cremagliera:
  1. Intervento giornaliero di spolveratura o aspirazione polveri dei pavimenti, eliminazione sporcizia e scritte, svuotamento di tutti i contenitori porta rifiuti, spolveratura ad umido dei pavimenti

antistanti cabine ascensori, pulizia locali o cabine di comando ascensori, lavaggio servizi igienici e locali spogliatoio, pulizia delle porte di accesso, asciugatura acqua dai pavimenti, pulizia cabine degli ascensori.
2. prestazioni mensili di pulizia e lucidatura cabine ascensori, pulizia cartelli indicatori ed orologi, pulizia e lucidatura emettitrici ed obliteratrici biglietti, lavaggio di vetri e cristalli.
3. prestazioni trimestrali: spolveratura pareti e soffitti pulizia e lavaggio porte interne non vetrate, lavaggio vetri e cristalli, lavaggio cestini porta rifiuti, applicazione di cera antiscivolo sui pavimenti.
4. Prestazioni annuali: pulizia ad umido soffitti di volte e contro-soffitti, pulizia e lavaggio cancelli, serrande e portoni, pulizia pozzetti.

c) Metropolitana:
1. intervento giornaliero di pulizia interna delle vetture di spolveratura, lavaggio interno pavimenti e spolveratura di tutte le parti, cabina di guida compresa.
2. ogni tre mesi pulizia completa dei 18 veicoli, ripartiti con risanamento completo per sei veicoli al mese a rotazione.
3. Per la parte esterna è prevista a seconda delle condizioni del mezzo un lavaggio esterno.
4. Pulizia giornaliera delle stazioni viene effettuata nelle ore serali e notturne; la pulizia completa si svolge ogni tre mesi e mensilmente quella di pavimenti e banchine.

Monitoraggio standard:
Amt ha previsto e attuato una nuova procedura che stabilisce, per ogni giorno feriale, il controllo del livello qualitativo della pulizia sui bus e dell'esecuzione, da parte della società appaltatrice, degli adempimenti definiti dal contratto di fornitura del servizio con segnalazione delle eventuali difformità alla società fornitrice del servizio.
Il monitoraggio viene svolto quotidianamente da parte dell'azienda per constatare il livello di pulizia e l'aspetto generale di:

- mezzi (bus, filobus e vetture della metropolitana);
- impianti (ascensori e funicolari);
- stazioni (metropolitana e impianti speciali);
- Centri Amt;

Nel 2011 la pulizia dei bus si è attestata ad un valore inferiore rispetto al minimo previsto dal contratto di servizio mentre il risultato ottenuto sui veicoli degli impianti speciali e della metro è stato superiore al livello massimo stabilito dal contratto (100 % rispetto al valore massimo del 95%).

Piani di miglioramento:
Amt, nell'ottica del miglioramento del livello generale della pulizia, sta continuando a rendere partecipe i fornitori dei servizi di pulizia delle difformità riscontrate affinché non si ripetano, applicando anche penali previste dal contratto.

Affollamento e comfort

Standard:

AMT, data la difficile orografia cittadina dispone di un parco composto da 740 unità (al 31-12-2011) di cui:
141 bus articolati da 18 metri, 495 bus medio grandi, 213 bus medio piccoli e 32 filobus.

1. Il servizio viene programmato in riferimento alla percorribilità delle strade e alla domanda di mobilità che occorre soddisfare nei vari periodi della giornata e a seconda delle diverse fasi dell'anno;
2. al 31-12-2011 il 56,95% del parco bus è dotato di impianto di climatizzazione e il 93,60% dei bus utilizzati su linee predefinite sono stati con pianale ribassato per agevolare la salita e la discesa dei passeggeri, specie di quelli anziani;
3. in particolare è previsto l'impiego dei veicoli con pedana per disabili sulle linee 3, 7, 8, 17/, 20, 37, 39, 40 e 42.

Monitoraggio standard:
Nel 2011 l'indagine sulla Customer Satisfaction (ICS) ha registrato un leggero peggioramento del giudizio sull'affollamento delle vetture (da un voto pari a 5,3 del 2010 si è passati a 5,1). Per il dettaglio sui risultati dell'indagine ICS 2011 si può consultare la tabella di pagina 35.

Piani di miglioramento:
Amt, nell'ottica del miglioramento del parco, ha ricevuto l'intero lotto di 65 nuovi bus a basso impatto ambientale di cui 25 da 12 metri e 40 da 18 metri che offrono maggior confort alla clientela e maggiore capacità di carico e ha alienato 23 vetture con un'elevata anzianità di servizio.

L'affidabilità dei mezzi, degli apparati e degli impianti

Standard:

- Piano di circolazione approvato dal Comune per l'individuazione delle tipologie di vetture da utilizzare, in sicurezza, sulle varie linee della rete.
- Monitoraggio, ove possibile in tempo reale, del settore manutenzione simon del corretto funzionamento delle paline informative, delle obliteratrici, delle emettitrici e delle informazioni di bordo.
- Manutenzione preventiva programmata periodica dei bus per ridurre al minimo i guasti in linea.
- manutenzione preventiva programmata, a norma di legge, sugli impianti speciali (ascensori e funicolari), sui veicoli della metropolitana, sulle scale mobili e sugli ascensori della metropolitana.

Monitoraggio standard:
L'analisi dell'affidabilità dei mezzi ha riguardato tutte le tipologie di trasporto gestite: bus, metropolitana, funicolari e ascensori.

Gli indicatori che misurano i guasti in linea degli autobus, della metrò della funicolare zecca righi e degli ascensori hanno evidenziato che le ore di guasto sono state inferiori all'1% rispetto alle ore di servizio programmato.

Piani di miglioramento:
Nel corso del 2010 è stata effettuata la manutenzione straordinaria ventennale della funicolare Zecca Righi che ha comportato anche il restyling delle vetture. Nel corso del 2011 è stata effettuata la revisione ventennale straordinaria della funicolare Sant'Anna, conclusa a febbraio 2012, e che ha riguardato stazioni, vetture e linea.
Attualmente è in corso la revisione ventennale della Ferrovia a cremagliera Principe - Granarolo.

Informazione ai clienti

Standard:

- Totalità del parco bus dotati di targhe elettroniche indicanti la linea e la direzione;
- Ogni fermata è dotata di palina indicante le linee di transito. Circa 1200 indicano anche il dettaglio dei percorsi, gli orari o le frequenze;
- Circa 100 fermate sono dotate di paline elettroniche a messaggio variabile indicanti i tempi di attesa delle linee in transito;
- 5 Pannelli elettronici di informazione di prossimo arrivo nelle stazioni della metropolitana;
- Circa 400 paline di nuova generazione appartenenti al progetto "Città trasporto", circa 1000 paline così dette a "lunetta", e circa 400 pensiline Cemusa dotate di bacheche informative;
- Restiling della segnaletica metropolitana e impianti speciali;
- Numero Servizio Clienti ad addebito ripartito: 848.000.030;
- Indirizzo di posta elettronica: servizioclienti@amt.genova.it;
- informazione tramite Sms dedicati ai passeggeri delle linee collinari, della ferrovia a cremagliera e del servizio via mare Navebus;
- Sito internet: www.amt.genova.it contenente le principali informazioni sui servizi (linee, orari, tariffe), su eventuali variazioni e sull'Azienda;
- Servizio Infobus per l'aggiornamento in tempo reale dei transiti su tutte le fermate della rete tramite collegamento ad internet ed sms e nuova applicazione Amt Mobile;
- Materiale informativo cartaceo su linee, servizi speciali, orari, tariffe, servizi turistici ecc.

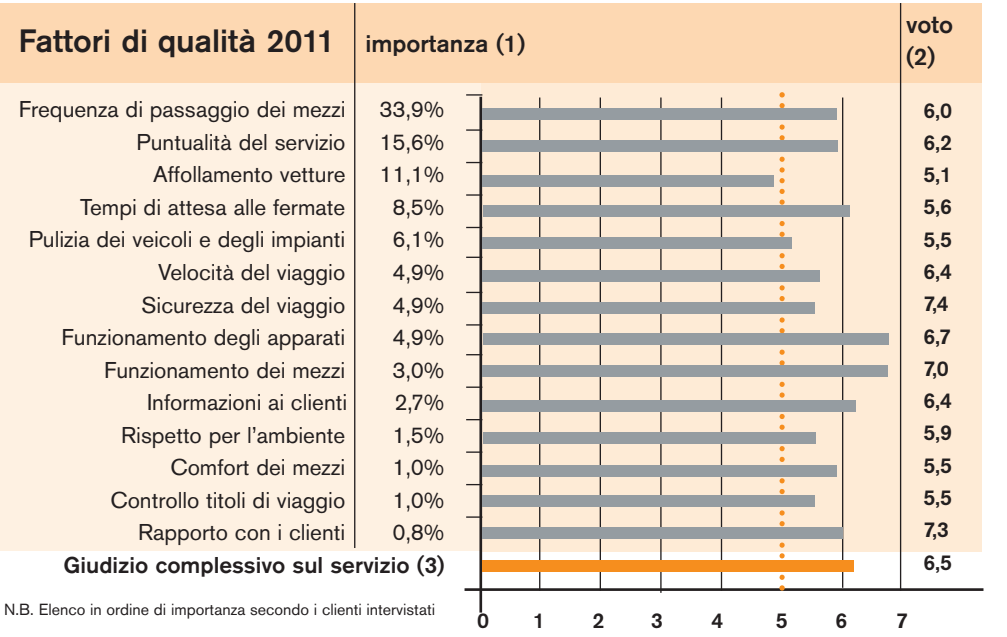
Monitoraggio standard:
Dal monitoraggio, la disponibilità di informazioni alla clientela è risultata ottima per il servizio della metropolitana a bordo delle vetture attestandosi sul 100%, e in linea con gli obiettivi condivisi con il Comune, 97,30% (range 97% - 99%). Da migliorare le informazioni alle stazioni degli impianti fissi e della metropolitana e a bordo degli autobus e delle vetture degli impianti fissi.

Piani di miglioramento:
prosecuzione del progetto "Città Trasporto" con sostituzione delle paline di vecchia generazione;
aggiornamento nel continuo del materiale cartaceo e del sito internet.

La Customer Satisfaction: la qualità percepita

Amt effettua annualmente un'indagine di rilevazione della qualità percepita chiamata ICS (indagine sulla customer satisfaction) con l'obiettivo di conoscere il grado di soddisfazione dei clienti ed impostare le azioni di miglioramento sugli aspetti del servizio ritenuti meno adeguati. I fattori monitorati sono essenzialmente analoghi a quelli utilizzati nell'ambito della misura della qualità erogata.

L'indagine condotta ad ottobre 2011 ha evidenziato un giudizio complessivo più che sufficiente e comunque discreto nel panorama delle aziende di trasporto pubblico italiane: su un punteggio da 1 (minima soddisfazione) a 10 (massima soddisfazione), Amt ha ottenuto un risultato di soddisfazione complessiva del cliente pari a 6,5.
Nel grafico successivo sono riportati i giudizi ai punti specifici del questionario, ordinati in base all'importanza definita dai clienti stessi e alla domanda finale di soddisfazione complessiva.



(1) Ai clienti è stato chiesto di indicare su 14 aspetti del servizio, i 5 ritenuti più importanti. Le percentuali di importanza sono calcolate in base al totale delle interviste che quindi, riferite a tutti i fattori non fa 100.
(2) sono i voti attribuiti ai singoli fattori di qualità. (3) tale valore si riferisce all'ultima domanda formulata nel questionario e non è il risultato della media dei voti ai singoli fattori di qualità.

Sicurezza e Controllo

AMT pone attenzione al trasporto dei passeggeri ed in particolare a salvaguardare e tutelare le condizioni di sicurezza delle persone a bordo dei mezzi. Questo attraverso una serie di attività e strumenti quali:

1. una costante attività di verifica con proprio personale adeguatamente abilitato su tutte le linee della rete bus, che consente il controllo di circa 2,5 milioni di passeggeri annui. In quest'ambito l'azienda conduce anche campagne di controllo a tappeto in alcune giornate e linee e intensifica, con rotazione settimanale, verifiche per zone della città. Periodicamente i controlli vengono effettuati anche con l'ausilio delle forze dell'ordine;

2. un'efficiente sistema di monitoraggio della flotta che, oltre a stabilire con esattezza l'ubicazione dei veicoli in rete, consente la comunicazione con il centro operativo AMT e permette il pronto intervento delle forze di sicurezza qualora richiesto;

3. il sistema di tele-controllo attivo su tutti gli ascensori e le funicolari e di video sorveglianza di tutte le 7 stazioni delle metropolitana;

4. la corretta manutenzione dei veicoli e degli impianti atti al trasporto passeggeri e il rispetto delle norme di sicurezza degli apparati e dell'erogazione del servizio;

5. la realizzazione di un adeguato piano di formazione del personale aziendale.

6. adeguate campagne di comunicazione finalizzate al corretto utilizzo del trasporto pubblico e a sensibilizzare l'utenza sul tema dell'evasione;

7. il monitoraggio dei sinistri passivi suddivisi per strade, al fine di individuare provvedimenti di miglioramento della viabilità da parte dell'amministrazione Comunale atti a migliorare la sicurezza nelle zone più a rischio di incidenti.
In quest'ambito Amt vanta un numero ridotto di sinistri passivi annui. Infatti, a fronte di circa 30 milioni di chilometri percorsi nel 2011, ha subito circa 2.200 sinistri, vale a dire un sinistro ogni km 13,6 di percorrenza.

Amt attraverso adeguate coperture assicurative garantisce il risarcimento dei danni ai passeggeri trasportati e a terzi (automobilista, motociclista, pedone, etc…). Qualora un passeggero o un terzo ritenga di aver subito un danno deve indirizzare la richiesta di risarcimento per la RCA secondo le procedure meglio dettagliate nella sezione "Copertura assicurativa per incidenti ed infortuni".

Se sussiste la responsabilità dell'azienda la Compagnia di Assicurazione provvederà direttamente alla liquidazione del danno.

La gestione dei reclami

AMT pone particolare attenzione alla gestione dei reclami. Per tale attività è previsto:

1. n. 7 addetti, adeguatamente formati, assegnati alla gestione dei reclami/informazioni

2. Procedure di gestione che consentono il rispetto dei tempi prefissati nella risposta ai reclami, elemento di rilievo ai fini della certificazione di qualità ISO 9001:2008, (entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento)

3. modulistica per invio reclami, accessibile tramite il sito internet, di facile compilazione e trasmissione; possibilità di inoltro reclami telefonici al call center, per e-mail e per posta tradizionale

Nell'86 % dei casi amt risponde per iscritto ai reclami entro 30 giorni lavorativi.

Amt ha condiviso con il Comune un ambizioso Piano della qualità 2010 che si pone come obiettivo il miglioramento del servizio e quindi la riduzione dei motivi di reclamo.

L'adeguato comportamento del personale

Per l'identificazione del personale di esercizio, è prevista la dotazione di uniforme di servizio.

Viene effettuata una formazione mirata al personale di front-line (in particolare personale di guida) per una adeguata comprensione della rilevanza del ruolo a loro assegnato e per promuovere la comunicazione con la clientela. Tale formazione viene erogata in occasione delle nuove assunzioni e a rotazione sul personale già in servizio.

Tramite gli addetti alla gestione del sistema qualità/reclami, Amt vigila sul personale operativo ai fini di garantire un comportamento rispettoso e cortese nei confronti dei clienti, fornendo loro le informazioni richieste.

Il rispetto per l'ambiente

Amt è molto attenta a conciliare le esigenze del servizio di trasporto pubblico con il rispetto dell'ambiente. L'azienda, infatti, è impegnata sia nella riduzione delle emissioni di gas inquinanti in atmosfera sia nel controllo dell'inquinamento acustico, nella gestione delle acque utilizzate all'interno delle rimesse e nella raccolta differenziata dei materiali.

Le emissioni di gas serra
L'eccessiva emissione dei gas generati dai mezzi di trasporto contribuisce all'innalzamento delle temperature, al cambiamento climatico e all'aumento dell'effetto serra. Al fine di ridurre le emissioni di gas inquinanti in atmosfera Amt utilizza:

- gasolio a basso tenore di zolfo
- veicoli a basso impatto ambientale (EEV)
- filtri antiparticolato per mezzi con maggior anzianità di servizio
- autobus a metano per circa 152 mila km annui
- sistemi di trasporto zero emissioni:
  - rete filoviaria con impiego di 32 filobus per circa 600 mila Km annui;
  - veicoli a trazione elettrica;
  - n. 10 ascensori;
  - n. 2 funicolari;
  - n. 1 ferrovia a cremagliera;
  - n.1 ferrovia a scartamento ridotto;
  - n.1 linea metropolitana per circa 900 mila km annui;

Amt verifica l'effettivo utilizzo delle vetture a basso impatto ambientale, il consumo del gasolio sui km percorsi, il rispetto della normativa di settore e effettua verifiche periodiche programmate agli impianti speciali.

Attualmente Amt utilizza17 filobus da 18 m sulla linea 20 e ha dotato i mezzi più anziani di filtri antiparticolato capaci di trattenere sino al 90% delle polveri. Nel corso del 2010 e 2011, ha messo in servizio sia bus da 18 metri che da 12 metri rispettosi dell'ambiente (EEV=Enhanced Environmental Vehicle) che presentano le minime emissioni tra i veicoli prodotti attualmente.

Il consumo di spazio
Amt si impegna ad offrire un servizio sempre più vicino alle esigenze di mobilità delle persone, in quanto un impiego maggiore e migliore del mezzo pubblico permette di diminuire il numero dei mezzi privati circolanti, e, di conseguenza, di ridurre di tutti quei fattori che incidono negativamente sulla qualità dell'ambiente quali l'impiego di aree sempre più vaste per la sosta, la progressiva cementificazione di aree verdi, e l'uso di aree cittadine che potrebbero essere destinate ad altre attività.

Una raccolta differenziata molto speciale
Una realtà complessa come Amt , produce rifiuti abbondanti e compositi. La manutenzione della flotta comporta l'utilizzo di ricambio e di prodotti inquinanti quali olio, grasso e gasolio, che devono essere smaltiti in maniera appropriata per questo Amt differenzia i rifiuti della manutenzione in funzione della tossicità e della possibilità di riutilizzo dei singoli pezzi.

Il "Bilancio Effetto Serra"
Al fine di conoscere la quota di produzione di inquinanti derivata da tutte le proprie attività, Amt ha effettuato, con l'ausilio di esperti del settore, il primo "Bilancio Effetto Serra" fatto in Italia. Con questa metodologia di analisi si valuta sia l'inquinamento diretto dei veicoli in movimento (consumo di gasolio, di energia elettrica prodotta con minerali fossili) sia l'inquinamento indiretto derivante dalla produzione dei materiali utilizzati nella gestione (ricambi, veicoli, sistema di condizionamento dei veicoli).

La conoscenza della quantità di emissione e la localizzazione dei punti di maggiore produzione di inquinamento ci permetterà di ridurne la quantità complessiva.
Nei prossimi anni, con il rifacimento dell'analisi si potrà verificare l'efficacia degli interventi.

Le corsie riservate

Uno dei principali obiettivi di Amt è quello di realizzare, proteggere e rendere efficienti i "corridoi di qualità" dando priorità alle linee portanti (che operano su Ponente, Val Polcevera, Centro, Val Bisagno e Levante) attraverso le corsie riservate e, dove possibile, protette fisicamente (cordoli) o virtualmente dai sistemi di controllo tecnologici (telecamere) per garantire una maggiore regolarità del servizio ed aumentare la velocità commerciale dei bus (maggiore velocità e regolarità = più corse, meno ritardi, meno affollamento).

Per i Clienti di Amt significa un servizio frequente, affidabile e sempre puntuale.

Le attuali telecamere sono così situate con la validità temporale di seguito riportata:

Varco	Fasce orarie	giorni di validità
01 – Corso Gastaldi	24 ore	Tutti i giorni
02 – Corso Sardegna 66	06.30 – 10.00	Dal lunedì al sabato
03 – Corso Sardegna 48	06.30 – 10.00	Dal lunedì al sabato
04 – Europa 413 Est	24 ore	Tutti i giorni
05 – Europa 413 Ovest	24 ore	Tutti i giorni
06 – Europa Tagliamento Est	24 ore	Tutti i giorni
07 – Europa Tagliamento Ovest	24 ore	Tutti i giorni
08 – Europa 90 Ovest	24 ore	Tutti i giorni
09 – Corso Quadrio	06.30 – 10.00 e 16.00 – 20.00	Tutti i giorni
10 – Tunnel Archimede	06.30 – 20.00	Tutti i giorni
11 – Via Barrili	06.30 – 20.00	Tutti i giorni
12 – Via Canevari/ Piazza del Canto	06.30 – 10.00 e 16.00 – 20.00	Tutti i giorni
13 - Via Canevari/ S.Agata	06.30 – 10.00	Tutti i giorni
14 – Via Cornigliano	06.30 – 10.00	Dal lunedì al sabato
15 – Via Fillak	06.30 – 10.00 e 16.00 – 20.00	Dal lunedì al sabato
16 – Via Invrea	06.30 – 20.00	Tutti i giorni
17 – Via Tolemaide	24 ore	Tutti i giorni
18 – Via Bobbio	06.30 – 10.00 e 16.00 – 20.00	Tutti i giorni
19 – Via Prà	6.30- 20.00	Tutti i giorni
20 – Via Canepari	06.30 – 10.00 e 16.00 – 20.00	Dal lunedì al sabato
21 – C.so Buenos Aires	6.30- 20.00	Tutti i giorni
22 – Via Siffredi	06.30 – 10.00 e 16.00 – 20.00	Dal lunedì al sabato
23 – Via di Francia 57 Ovest	06.30 – 20.00	Tutti i giorni

Sulle corsie riservate è concesso il passaggio ad alcune categorie di veicoli (automezzi delle Forze dell'Ordine, di Soccorso, Disabili), la cosiddetta "White List" (vedi pag. 59 Esattoria), per le cui modalità di accesso si prega di consultare il sito di Amt www.amt.genova.it. Anche per le modalità di pagamento della sanzione o sulle modalità di ricorso si può approfondire consultando il sito.

Le corsie riservate sono controllate dalla Polizia Municipale e dai nostri Addetti abilitati dalla stessa; gli Ausiliari del Traffico Amt fanno capo ad una sezione distaccata della P.M. e da essa formata e vigilata.

Alcuni tratti delle corsie riservate sono attualmente protetti da telecamere a garanzia di un migliore rispetto della mobilità pubblica, le altre zone cittadine sono presidiate dagli Ausiliari del Traffico che intervengono nel caso di gravi disguidi al servizi (soste intralcio che obbligano il mezzo pubblico ad invadere la corsia opposta, soste sulle fermate; transiti e/o accodamenti sulle corsie riservate).

Sulle corsie riservate è concesso il passaggio ad alcune categorie di veicoli (automezzi delle Forze dell'Ordine, di Soccorso, Disabili), la cosiddetta "White List" per le cui modalità di accesso si prega di consultare il sito di Amt www.amt.genova.it. Anche per le modalità di pagamento della sanzione o sulle modalità di ricorso si può approfondire consultando il sito.

In fase di attivazione altre 2 telecamere nel ponente (piazza Barabino e via di Francia).

Amt per i bambini: il progetto Giocabus

"Giocabus" è il progetto di Amt per le scuole elementari nato con lo scopo di far conoscere ai più piccoli il mondo del trasporto pubblico, trasformando la visita alla rimessa o al centro di controllo dei bus in una grande occasione formativa.

Dal 2007 ad oggi oltre 2.800 bambini e più di 200 insegnanti hanno partecipato a questa iniziativa che ha permesso loro di conoscere una realtà del proprio territorio in modo costruttivo e concreto. Il progetto, che ha ricevuto il patrocinio del Ministero della Pubblica Istruzione, è stato studiato e realizzato da Amt e prevede un percorso che inizia a scuola e si sviluppa poi attraverso una serie di visite ed attività che portano i bambini a capire l'importanza del trasporto pubblico, la mobilità sostenibile, il rispetto per l'ambiente e il senso civico.

Particolarmente interessanti sono stati gli incontri con i "mestieri" di Amt: dal conducente al responsabile della rimessa, dall'ingegnere al capo operaio.

Amt informa

5



Il Servizio Clienti

Il Servizio Clienti costituisce un ponte tra l'azienda e la sua clientela, di cui conosce le aspettative e se ne fa promotore all'interno dell'organizzazione. Avvicina coloro che utilizzano il trasporto pubblico all'azienda, chiarendone i meccanismi che la regolano e accoglie tutte le segnalazioni, fornendo una risposta concreta in tempi brevi. I canali per contattare agevolmente il Servizio Clienti sono molteplici:

- **Numero Verde Servizio Clienti.** La qualità di una azienda come Amt si misura anche dalla disponibilità ad ascoltare la clientela, a rispondere alla richiesta di informazioni, all'invio di proposte e all'inoltro di reclami. A questo scopo, Amt mette a disposizione il numero ad addebito ripartito 848 000 030 per informazioni, reclami, suggerimenti e tutto ciò che riguarda i servizi e le iniziative aziendali. È attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 16.30. Il costo della telefonata è ripartito tra azienda e cliente; in particolare il costo per il cliente è 7 centesimi alla risposta più 1,2 centesimi per ogni minuto di conversazione.
- **Numero Verde per gli Oggetti Smarriti**. Chiunque smarrisca un oggetto su uno qualsiasi dei mezzi, impianti o locali Amt può comunicarlo gratuitamente al numero verde 800 085322. Sarà cura di Amt effettuare le dovute verifiche ed avvisare il cliente dell'eventuale ritrovamento. Tutti gli oggetti rinvenuti dovranno essere ritirati presso l'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Genova in Via Oristano, 12 (adiacente a Corso Sardegna, tel. 010 500519).
- **Posta tradizionale**, indirizzata ad Amt S.p.A - Ufficio Servizio Clienti - via Bobbio 252r – 16137 Genova Fax, al numero 010 5582400
- **E-mail**, inoltrate a servizioclienti@amt.genova.it
- Internet, collegandosi al sito www.amt.genova.it
- **Ufficio Servizio Clienti** situato in via Bobbio 252 r– 16137 Genova dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 15.45

Suggerimenti, Reclami, Richieste

La collaborazione con i clienti è fondamentale per migliorare il servizio. I cittadini possono facilmente contattare l'azienda nei modi sopra esposti precisando, in caso di reclamo, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare per identificare con precisione i termini e le circostanze dell' eventuale accaduto.

Amt ha predisposto un modulo apposito da utilizzare per le segnalazioni, disponibile presso l'Ufficio Servizio Clienti di Amt oppure scaricabile dal sito www.amt.genova.it.

L'Azienda si impegna a fornire una risposta scritta tempestivamente, purché vi siano i dati del cliente, e comunque entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, salvo necessità di particolari approfondimenti. In tal caso Amt invierà una lettera interlocutoria, prima della risposta definitiva, per informare i clienti dell'avvenuta ricezione del loro messaggio e dell'avvio delle procedure di approfondimento.

La rete di vendita: Biglietterie Amt e rivendite convenzionate

L'Azienda è presente direttamente sul territorio sia con le proprie biglietterie che con rivendite di terzi.

Le tariffe agevolate si rilasciano in tutte e tre le biglietterie

Biglietterie Amt: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 15.30
Via D'Annunzio, 8 (centro città)
Via Bobbio, 250r (Val Bisagno)
Via Avio, 9 (Sampierdarena)
Rivendite indirette (edicole, tabaccherie, es. commerciali diversi)
1.000 punti sul territorio
Emettitrici automatiche
42 punti automatici sul territorio

Amt alla fermata: La nuova segnaletica

Con il progetto "Città Trasporto" Amt ha progettato una nuova struttura di palina che, rispetto a quelle precedenti, consente una più agevole leggibilità: le informazioni sono ad altezza uomo, maggiori dettagli sullo sviluppo delle linee, possibilità di interscambi, luoghi di interesse per la clientela, tutto contenuto nelle testate (parte superiore) e nei quadri (parte inferiore). Le paline Città Trasporto sono circa 400. Inoltre il progetto ha previsto la revisione dell'intero sistema di comunicazione delle stazioni della metropolitana e di tutti gli impianti speciali (ascensori e funicolari), completamente realizzato.

Notizie alle fermate: quando cambiano orari e percorsi

2.500 fermate sparse sul territorio urbano sono altrettanti punti di informazione che Amt utilizza per comunicare ai clienti le notizie sul servizio. Le modifiche al servizio vengono segnalate con appositi "Avvisi alla clientela" esposti alle fermate delle linee interessate

Anche le paline elettroniche di S.I.Mon (sistema informatizzato per il monitoraggio dei mezzi pubblici ed informazione alla clientela), alternano le informazioni relative al transito dei bus monitorati con notizie di servizio aggiornate e trasmesse in tempo reale.

Anche su metropolitana, funicolari e ascensori i clienti vengono avvisati sulle modifiche di servizio attraverso gli Avvisi alla clientela.

In metropolitana le notizie sono diffuse anche attraverso gli schermi video, presenti nelle stazioni, e con annunci vocali.

Le notizie sul servizio Amt sono comunicate con anticipo ai mass media, giornali, radio e tv, attraverso l'invio di comunicati stampa, per una capillare diffusione agli organi di informazione. I contatti continuativi con le testate radio e tv permettono di diffondere notizie di servizio, soprattutto in caso di eventi particolari.

Le informazioni a bordo

Su tutti i mezzi aziendali è possibile consultare un estratto del Regolamento di Viaggio, con le norme ed i consigli per utilizzare correttamente il servizio Amt. La versione completa del Regolamento di viaggio è riportata su questa pubblicazione in appendice ed è disponibile in forma cartacea presso le Biglietterie e il Servizio Clienti Amt e in formato elettronico su www.amt.genova.it.

Per informare sempre meglio la clientela e aggiornarla sulle iniziative legate al servizio e alla città, sono state inoltre installate circa 200 bacheche a bordo dei mezzi all'interno delle quali Amt inserisce campagne informative e/o promozionali sul servizio e sulle proprie attività. Inoltre tutti i mezzi sono dotati di display elettronico con indicatore di prossima fermata.

Il sito web www.amt.genova.it

Amt è presente on line con il sito dedicato all'attività dell'Azienda e al servizio gestito in città: www.amt.genova.it, certificato Qweb.

Tutta la parte legata al servizio è concentrata nel menu principale. Per conoscere tutte le notizie relative al servizio, basta consultare il menu scorrevole di sinistra News Flash dove sono pubblicati tutti i comunicati stampa aziendali, la fonte ufficiale dell'azienda.

È possibile anche acquistare on line gli abbonamenti annuali ordinari, studenti e aziendali. Il sito è adeguato alle norme relative all'accessibilità, come previsto dalla Legge Stanca, per una informazione sempre più fruibile e alla portata di tutti.

Infobus

Si tratta del progetto sviluppato interamente da Amt e lanciato alla fine del 2009: con Infobus è possibile conoscere in tempo reale gli orari dei passaggi di tutte le linee bus che transitano alle fermate. Infobus è accessibile sia dal sito di Amt che dal proprio cellulare anche via SMS. In quest'ultimo caso si possono ricevere via SMS i tempi di transito dei bus alla fermata prescelta. Basta inviare un SMS con il codice fermata (ogni fermata ne ha uno, composto al massimo da 4 cifre) al numero 320 204 3514 ed in pochi secondi un SMS di risposta fornirà la previsione in tempo reale dei transiti delle linee che vi passano. Il costo dell'invio del messaggio è a carico del cliente sulla base del proprio piano tariffario, mentre l'SMS di risposta è gratuito.

Amt Mobile

Si tratta di un nuovo servizio lanciato nel 2011 per rendere disponibili sul proprio cellulare, collegato ad internet, tutte le informazioni del sito Amt. Due sono le applicazioni sviluppate internamente dai sistemi informatici di Amt:

- un minisito consultabile da qualunque smartphone, collegandosi alla home page di www.amt.genova.it e cliccando su AMTMOBILE;
- un'APP scaricabile gratuitamente per Iphone e Android che consente in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo, di visualizzare una mappa navigabile ed essere geolocalizzati. Questo permette di individuare le coordinate geografiche del punto in cui ci si trova e visualizzare il nome delle 3 fermate degli autobus di Amt più vicine a quel punto e quindi di ottenere informazioni di dettaglio su una specifica fermata e i passaggi dei bus in tempo reale su quella fermata..

Il servizio Sms

Per 27 linee collinari, la ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo, Navebus e la Ferrovia Genova-Casella, Amt ha attivato il servizio via sms con le informazioni sull'eventuale interruzione del servizio e il successivo ritorno alla normalità. E' sufficiente inviare modulo compilato scaricabile dal sito oppure disponibile nei Centri Amt, al Servizio Clienti e presso le rivendite che si trovano lungo il percorso delle linee interessate. Per quanto riguarda Navebus, il modulo da compilare è disponibile anche a bordo.

Le nostre pubblicazioni

Ogni anno Amt propone alla clientela alcune pubblicazioni dedicate al servizio (orari, mappe e "Via per Via") e approfondimenti per meglio conoscere i programmi e la vita dell'azienda.

Le nostre pubblicazioni aziendali sono reperibili presso:

- Biglietterie Amt (Via D'Annunzio 8, Via Avio 9r e Via Bobbio 250r);
- Ufficio Servizio Clienti di Via Bobbio 252r (presso la sede Amt);
- Sportelli del Cittadino;
- Chioschi informativi in città

Di seguito si riporta una breve descrizione delle caratteristiche delle pubblicazioni Amt.

- Orario Amt: se ne pubblicano due edizioni, invernale (dal mese di Settembre) ed estiva (dal mese di Giugno). La pubblicazione è disponibile in corrispondenza dell'entrata in vigore di ogni orario, è scaricabile dal sito in versione elettronica e distribuita presso le Biglietterie e Servizio Clienti.

- Guida alle tariffe: dove sono illustrate le diverse tipologie di biglietto o abbonamento e dove sono specificate tutte le tariffe di carattere agevolato.

- Mappa del trasporto pubblico di Genova: una visione di insieme della rete delle linee Amt in formato pieghevole.

- Via per Via, la guida ai mezzi pubblici di Genova, giunta alla quinta edizione in uscita nella prima metà del 2012, si tratta di un libretto che rappresenta il territorio della città suddiviso in tavole dove sono rappresentati tutti i mezzi di trasporto di Amt.

le tariffe

6



L'offerta tariffaria

Amt offre una ampia gamma di titoli di viaggio per soddisfare le diverse possibili esigenze di viaggiatori occasionali o abituali oltre ad alcune tariffe agevolate dedicate a specifiche categorie di persone.

Quasi tutti i nostri titoli di viaggio sono integrati con Trenitalia per il tratto di rete ferroviaria all'interno del Comune di Genova, compresa fra le stazioni di Nervi, Voltri (Vesima nel periodo estivo), Acquasanta e Pontedecimo; alcuni titoli di viaggio sono validi esclusivamente sulla rete Amt come ad esempio il biglietto Volabus, Navebus o il biglietto di corsa semplice per gli impianti speciali.

Per il dettaglio di tutte le tariffe si vedano le tabelle delle pagine successive.

Tra le tariffe integrate con le altre aziende abbiamo un abbonamento mensile integrato per gli studenti delle scuole superiori e università, residenti nel territorio della Provincia di Genova ed un abbonamento mensile integrato per i pendolari, sempre residenti nella provincia di Genova; entrambi possono essere acquistati con una tessera d'accesso che può essere richiesta all'Azienda Trasporti Provinciali (ATP); i servizi possono essere scelti fra quelli offerti da ATP, Amt , Trenitalia e Ferrovia Genova Casella.

Per l'acquisto è necessario rivolgersi al proprio Comune di residenza o presso le biglietterie di Trenitalia o di ATP o, infine, presso le biglietterie Amt.

Per quanto riguarda la Ferrovia Genova Casella, il nuovo sistema tariffario in vigore dal 1° ottobre 2011 prevede una zona tariffaria urbana denominata zona U (dalla stazione di Genova Piazza Manin a quella di Pino, compresa) all'interno della quale sono validi alcuni titoli di viaggio in vigore sulla rete urbana Amt: il Biglietto Ordinario Amt/Trenitalia a € 1,50, il relativo Carnet da 10 biglietti a € 14,00, l'Abbonamento Settimanale a € 16,00, l'Abbonamento Mensile a € 43,00 e gli Abbonamenti Annuali Ordinario a € 380,00, Studenti under26 a € 240,00, Aziendale e Over 65 a € 330,00.

Questi titoli di viaggio consentono: l'utilizzo della Ferrovia Genova – Casella (il Biglietto Ordinario vale per una sola corsa nella zona U della FGC) e l'utilizzo della rete urbana Amt/Trenitalia, in base a quanto previsto dalle norme di utilizzo dei singoli biglietti ed abbonamenti.

La restante tratta ferroviaria, dalla stazione di Pino a quella di Casella Paese, viene suddivisa in due zone tariffarie: Zona A dalla stazione di Pino alla stazione di Busalletta (comprese) e Zona B dalla stazione di Busalletta a quella di Casella Paese (comprese). Chi percorre le tratte all'interno di una di queste due zone oppure di due zone contigue (U + A oppure A + B) deve utilizzare biglietti o abbonamenti FGC 2 Zone; chi invece percorre tutte e tre le zone (U+A+B) utilizzerà biglietti o abbonamenti FGC 3 Zone.

Esiste anche la possibilità di acquistare due titoli di viaggio: biglietto a € 0,90 e abbonamento mensile a € 25, che, utilizzati unitamente ad un biglietto ordinario o ad un abbonamento della Ferrovia Genova-Casella in corso di validità, danno diritto ad utilizzare tutta la rete Amt (ad esclusione di Navebus e Volabus). I biglietti e gli abbonamenti FGC si possono acquistare solo presso la biglietteria di Genova piazza Manin. I passeggeri che salgono presso le altre stazioni possono acquistare i soli biglietti ordinari FGC e il biglietto ordinario 100' Amt/Trenitalia a €1,50 dal capotreno senza il pagamento di alcun supplemento. I titoli di viaggio urbani integrati Amt/Trenitalia sono disponibili presso la biglietteria FGC di Genova piazza Manin, le biglietterie Amt e le rivendite autorizzate.

Tra le diverse tariffe a disposizione del cliente, ricordiamo l'abbonamento annuale, valido 365 giorni sulle reti urbane Amt (escluso Volabus) e Trenitalia (in 2a classe).

L'abbonamento annuale si acquista in tutte le biglietterie Amt, in una unica soluzione e anche a rate, anche con carta di credito e on line sul sito Amt; in questo caso l'abbonamento viene consegnato via posta a casa del cliente entro 6 giorni lavorativi dalla data della richiesta. In caso di aumenti tariffari durante la validità dell'abbonamento, il cliente non dovrà versare alcun conguaglio.

In caso di smarrimento, il titolare può richiedere il duplicato dell'abbonamento pagando un contributo di € 5, presso le tre biglietterie di Via D'Annunzio 8, Via Avio 9r e via Bobbio 250r, presentandosi con un valido documento di riconoscimento, una fotografia formato tessera e, in caso di furto, con la denuncia presentata all'Autorità di Polizia (in questo caso il duplicato è gratuito).

È possibile il rimborso dell'abbonamento Annuale solamente in caso di decesso.

Gli abbonati annuali hanno diritto agli sconti e alle convenzioni del Club Amt Genova (consultabile su www.amt.genova.it).

Il progetto Belt

(Biglietteria Elettronica Liguria Trasporti)

È il progetto di biglietti elettronici studiato e sviluppato dalla Regione Liguria e avviato a febbraio 2010. Questo sistema costituisce il primo passo verso l´obiettivo di realizzare una totale integrazione dei trasporti pubblici su tutto il territorio regionale. Scopo del progetto è, infatti, offrire un unico strumento di pagamento in grado di integrare le diverse reti regionali di trasporto pubblico tra loro e, in prospettiva, con gli altri sistemi di mobilità (quali sosta, Car Sharing, Bike Sharing).

La prima fase ha visto l´introduzione del sistema di bigliettazione elettronica per tutti gli abbonamenti annuali Amt che oggi possiedono la tessera elettronica BELT (in tutto circa 52.000 persone).

La tessera viene rilasciata dalle 3 biglietterie Amt al momento dell'acquisto dell'abbonamento annuale. La verifica del titolo viene svolta dai Verificatori mediante un palmare in grado di leggere il contratto contenuto all'interno della carta.

Il cliente può verificare la data di scadenza della propria tessera anche attraverso il sito alla pagina: www.amt.genova.it/store/belt/controlla_belt.asp oppure inviando un sms al numero 320 204 1697 scrivendo "B numero belt".

La seconda fase del progetto prevede l'introduzione di ulteriori 80.000 carte BELT nelle quali sarà possibile caricare abbonamenti mensili, settimanali e abbonamenti agevolati.

L'avvio è subordinato all'adeguamento di Trenitalia al controllo dei titoli di viaggio elettronici integrati. In questa fase le rivendite esterne saranno dotate degli strumenti necessari per la ricarica delle tessere e saranno anche sviluppati nuovi sistemi di ricarica (internet, banche ecc.).

Con la terza fase si potranno caricare sulla carta BELT i restanti titoli di viaggio Amt (biglietti e carnet).

Quest'ultima fase comporterà per Amt l'installazione degli apparati di convalida elettronici a bordo dei mezzi e presso le stazioni di metropolitana e impianti speciali. I clienti saranno chiamati a validare il proprio documento ogni volta che saliranno a bordo, indipendentemente dal tipo di tariffa utilizzata (abbonamento o biglietto).

Per farlo basterà avvicinare la carta al lettore elettronico posizionato a bordo del mezzo o in entrata alla stazione. Il Sistema BELT permetterà di ottenere importanti vantaggi: ottenere informazioni indispensabili per misurare e migliorare l´offerta del trasporto pubblico e disporre di un sistema tariffario adeguato alle esigenze di spostamento della clientela.

Guida all'acquisto dei titoli di viaggio

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori occasionali	Biglietto 1 corsa 100' integrato Amt-Trenitalia	Vale 100' dalla prima timbratura su tutta la rete urbana Amt e per un viaggio in treno (2^ classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta (escluso Navebus e Volabus)	€ 1,50	Biglietterie Amt Biglietterie Trenitalia Chiosco Atp (Brignole)Rivendite convenzionate Emettitrici automatiche Amt sul territorio
	Biglietto 1 corsa 100' integrato Amt-Trenitalia venduto a bordo	Vale 100' dalla prima timbratura su tutta la rete urbana Amt e per un viaggio in treno (2^ classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta. (escluso Navebus e Volabus)	€ 2,50	In vettura, nei giorni feriali dalle ore 20.00 alle ore 07.00 e nei giorni festivi durante l'intera giornata.
	Carnet da 10 biglietti 1 corsa 100' integrati Amt/Trenitalia	Ogni biglietto vale 100' dalla prima timbratura su tutta la rete urbana Amt e per un viaggio in treno (2^ classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta. Il carnet può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente purché una di esse sia in possesso della matrice (escluso Navebus e Volabus)	€ 14,00	Biglietterie Amt Biglietterie Trenitalia Chiosco Atp (Brignole) Rivendite convenzionate
	Biglietto Genovapass 24 ore integrato Amt/Trenitalia	Vale 24 ore dalla timbratura, che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio, ed è valido su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus e Navebus) e Trenitalia (2^ classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta	€ 4,50	Biglietterie Amt e Trenitalia, rivendite convenzionate che espongono la locandina, Chiosco Atp di Brignole, uffici IAT, emettitrici automatiche (senza guida tascabile) on line su www.amt.genova.it

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori occasionali	Biglietto 24 ore 4 persone integrato Amt/Trenitalia	Vale 24 ore dalla timbratura, che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio, ed è valido su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus e Navebus) e Trenitalia (2^ classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta (escluso Volabus). Possono usarlo 4 persone contemporaneamente.	€ 9,00	Biglietterie Amt e Trenitalia, rivendite convenzionate, Chiosco Atp di Brignole, emettitrici automatiche
	Carnet 5 biglietti 24ore interati Amt/Trenitalia	Vale 24 ore dalla timbratura, che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio, ed è valido su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus e Navebus) e Trenitalia (2^ classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta (escluso Volabus). Il carnet può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente purché una di esse sia in possesso della matrice.	€ 18,00	Biglietterie Amt e Trenitalia, rivendite convenzionate
	Biglietto 60 minuti e una corsa Navebus per residenti	Riservato esclusivamente ai residenti nel Comune di Genova. Vale per 60 minuti sulla rete AMT e per una corsa, nello stesso giorno sul Navebus (escluso Volabus).	€ 1,50	A bordo di Navebus, presentando un valido documento di identità riportante la residenza
	Biglietto 60 minuti e una corsa VOLABUS	Vale per 60 minuti sulla rete AMT e per una corsa sul Volabus, nello stesso giorno della timbratura	€ 6,00	A bordo del Volabus, in aeroporto presso l'emettitrice automatica Amt e l'ufficio IAT, biglietterie Amt, chiosco ATP a Brignole, emettitrici automatiche, alcune rivendite Amt, on line su www.amt.genova.it

Guida all'acquisto dei titoli di viaggio

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori abituali	Abbonamento settimanale integrato Amt/Trenitalia	Vale dal lunedì alla domenica nella settimana in cui è stato convalidato su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus) e Trenitalia in ambito cittadino (2^ classe). Prima dell'utilizzo si deve trascrivere sull'abbonamento il proprio nome e cognome e la data del lunedì della settimana in cui lo si utilizza; si deve timbrare sul primo mezzo utilizzato.	€ 16,00	Biglietterie Amt, biglietterie Trenitalia, chiosco ATP a Brignole,rivendite convenzionate
	Abbonamento mensile integrato Amt/Trenitalia	Vale, nel mese in cui è stato convalidato, su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus) e Trenitalia in ambito cittadino (2^ classe). Prima dell'utilizzo si deve trascrivere sull'abbonamento il proprio nome e cognome ed il mese e l'anno di utilizzo; si deve timbrare sul primo mezzo utilizzato.	€ 43,00	Biglietterie Amt, biglietterie Trenitalia, chiosco ATP a Brignole,rivendite convenzionate
	Abbonamento annuale ordinario integrato Amt/Trenitalia	Vale 365 giorni su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus) e Trenitalia in ambito cittadino (2^ classe). Dotato di fotografia è una vera e propria tessera personale che consente un numero illimitato di viaggi. Con l'abbonamento annuale si entra nel Club Amt Genova.	€ 380,00	Biglietterie Amt (anche con pagamento a rate) e anche on line con carta di credito su www.amt.genova.it.
Viaggiatori abituali	Abbonamento annuale integrato Amt/Trenitalia studenti under 26	È dedicato agli studenti con meno di 26 anni (chi ha un'età compresa tra i 19 e i 26 anni deve anche avere un reddito ISEE inferiore o uguale a € 20.000). Vale 365 giorni su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus) e Trenitalia in ambito cittadino (2^ classe). Dotato di fotografia è una vera e propria tessera personale che consente un numero illimitato di viaggi. Con l'abbonamento annuale si entra nel Club Amt Genova.	€ 240,00	Biglietterie Amt (anche con pagamento a rate). Gli studenti che non hanno ancora compiuto 19 anni possono acquistarlo anche on line con carta di credito su www.amt.genova.it
	Abbonamento annuale integrato Amt/Trenitalia Aziendale	È dedicato alle aziende per i propri dipendenti. Le aziende interessate possono chiedere informazioni presso il Servizio Clienti Amt 848 000 030. Per poter ottenere la convenzione si devono acquistare almeno 50 tessere. Dotato di foto grafia, è una vera e propria tessera personale che consente un numero illimitato di viaggi.	€ 330,00	È necessario contattare il Servizio Clienti Amt 848 000 030.
	Abbonamento annuale integrato Amt/Trenitalia Pensionati Over 65	E dedicato ai Pensionati con più di 65 anni, residenti nel Comune di Genova e appartenenti a nuclei familiari con reddito ISEE non superiore a 20.000 Euro. Vale 365 giorni su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus) e Trenitalia in ambito cittadino (2^ classe). Dotato di fotografia è una vera e propria tessera personale che consente un numero illimitato di viaggi. Con l'abbonamento annuale si entra nel Club Amt Genova.	€ 330,00	Biglietterie Amt dietro presentazione di idonea documentazione.

*** Elenco linee collinari**

51-52-57-59-62-64-65-67-74-88-8993-94-96-97-101-128-151-158-159-160-165-170 - 172 - 188-189 190-191-192-195-199-270-272-273-275-340-355-374-375-377-381-385-451-470-474-477 481-512-513-516-517-584 (comprese le relative linee barrate)

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Altri Servizi				
Ascensori, Funicolare Sant'Anna e linee periferiche	Biglietto 1 corsa per ascensori e funicolare Sant'Anna. Non vale sulla funicolare Zecca Righi	Vale per una corsa su ascensori e funicolare Sant'Anna	€ 0,80	Biglietterie Amt, bigliettterieTrenitalia, rivendite Convenzionate, emettitrici automatiche installate all'interno degli impianti.
	Biglietto 4 corse perascensori, funicolare Sant'Anna, linee collinari* e servizi integrativi	Vale per quattro corse, può essere utilizzato ingiorni diversi e ne possono usufruire più persone contemporaneamente mediante l'annullamento di altrettante corse	€ 2,80	Biglietterie Amt, bigliettterieTrenitalia, rivendite Convenzionate, emettitrici automatiche installate all'interno degli impianti.
Drinbus	Biglietto supplemento che da diritto ad utilizzare il servizio a chiamata Drinbus.	Il supplemento, accompagnato da un titolo di viaggio valido sulla rete urbana, dà diritto ad utilizzare Drinbus per l'intera giornata della timbratura. In Valbisagno costo € 0,50 ed è valido tutta la sera. La telefonata per la prenotazione è gratuita (numero verde 800.085.302)	€ 1,00	Il supplemento può essere acquistato direttamente in vettura
	Carnet 10 Biglietti supplemento che dadiritto ad utilizzare ilservizio a chiamata Drinbus	Ogni biglietto supplemento, accompagnato da untitolo di viaggio valido sulla rete urbana, da diritto ad utilizzare Drinbus per l'intera giornata della timbratura. Il carnet può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente purché una di esse sia inpossesso della matrice.	€ 7,00	Il carnet di supplementi si acquista direttamente in vettura.

Gli abbonamenti a tariffa agevolata

Si tratta di abbonamenti speciali riservati ai residenti del Comune di Genova che appartengono a categorie specifiche. Per poterli acquistare occorre essere in possesso di una tessera di accesso alle tariffe agevolate che viene rilasciata presso le biglietterie Amt: via D'Annunzio 8, via Avio 9r, via Bobbio 250 (orario da lunedì a venerdì 8.00 - 15.30), dove si può ritirare anche il modulo di richiesta, scaricabile anche da www.amt.genova.it.

In alcuni casi occorre anche presentare la dichiarazione ISEE in corso di validità (come da delibere del Consiglio Comunale del 22/12/2010, del 24/3/2011 e del 30/06/2011). La dichiarazione può essere richiesta gratuitamente a qualsiasi centro di assistenza fiscale (CAF) presentando i documenti necessari. Laddove è accettata autocertificazione, chiunque rilasci dichiarazioni mendaci, forma atti falsi o ne fa uso, nei casi previsti dall´art. 76 del D.P.R. 445/2000, è punito ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia e che AMT si riserva ogni azione per la verifica di quanto dichiarato.Nei casi di reati perseguibili d´ufficio AMT potrà presentare denuncia all´Autorità Giudiziaria ai sensi delle leggi vigenti. Chi fosse in possesso di una tessera non ancora scaduta, potrà continuare ad utilizzarla fino alla scadenza riportata sulla tessera stessa e non dovrà quindi presentarsi per la sostituzione.

Riportiamo di seguito il dettaglio per ottenere l'agevolazione tariffaria, con l'indicazione delle categorie aventi diritto, i requisiti di accesso (indice ISEE ove richiesto) e i relativi abbonamenti agevolati.

Gruppo 1 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE) **Assistiti economicamente dal comune di Genova (AC)** **Non vedenti con diritto all'accompagnamento (UC)**	**Indice ISEE** gli importi con valori decimali verranno arrotondati per difetto	**Tipo di biglietto (1)**	**Costo**
	Indice ISEE FASCIA 1 inferiore o uguale a € 5.000	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 29,00
	Indice ISEE FASCIA 2 da € 5.001 a € 7.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato A	€ 19,00
		Abbonamento Annuale Agevolato A	€ 190,00
	Indice ISEE FASCIA 3 da € 7.001 a € 10.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato B	€ 25,00
		Abbonamento Annuale Agevolato B	€ 250,00

Gruppo 2 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE) **Lavoratori (L)** **Giovani under 26 (G26)** **Disoccupati aventi diritto all'indennità ordinaria di disoccupazione o all'indennità di mobilità erogate dall'Inps (DIS)**	**Indice ISEE** gli importi con valori decimali verranno arrotondati per difetto	**Tipo di biglietto (1)**	**Costo**
	Indice ISEE FASCIA 1 inferiore o uguale a € 5.000	Abbonamento Mensile Agevolato	€ 19,00
		Abbonamento Annuale Agevolato A	€ 190,00
	Indice ISEE FASCIA 2 da € 5.001 a € 7.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato B	€ 25,00
		Abbonamento Annuale Agevolato B	€ 250,00
	Indice ISEE FASCIA 3 da € 7.001 a € 10.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato C	€ 29,00
		Abbonamento Annuale Agevolato C	€ 290,00

Gruppo 3 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE)	**Tipo di biglietto (1)**	**Costo**
Portatori di disabilità mentale (HD)	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 150,00
Mutilati ed invalidi al 100% del lavoro e per cause di servizio (MU/L, MU/S)	Abbonamento Mensile Agevolato	€ 150,00

Gruppo 4 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE) **Invalidi civili dal 67% al 100% (IC/M)** **Persone sorde (PS)** **Mutilati ed invalidi dal 30% al 99% del lavoro e per cause di servizio (ML/M, MS/M)** **Ex deportati civili (DE/M)**	**Indice ISEE** gli importi con valori decimali verranno arrotondati per difetto	**Tipo di biglietto (1)**	**Costo**
	Indice ISEE FASCIA 1 inferiore o uguale a € 10.000	Abbonamento Mensile Agevolato	€ 19,00
		Abbonamento Annuale Agevolato A	€ 190,00
	Indice ISEE FASCIA 2 da € 10.001 a € 15.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato B	€ 25,00
		Abbonamento Annuale Agevolato B	€ 250,00
	Indice ISEE FASCIA 3 da € € 15.001 a € 20.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato C	€ 29,00
		Abbonamento Annuale Agevolato C	€ 290,00

Gruppo 5 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE)	Tipo di biglietto (1)	Costo
Invalidi di guerra e civili per cause di guerra (MU/G, MU/C)	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 29,00
Minori in affido	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 29,00

Abbonamenti Annuali ordinari con ISEE	Tipo di biglietto (1)	Costo
Pensionati over 65 con ISEE inferiore o uguale a € 20.000	Abbonamento Annuale	€ 330,00
Studenti con età compresa tra 19 e 26 anni con ISEE inferiore o uguale a € 20.000 (2)	Abbonamento Annuale	€ 240,00

Gruppo 6 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE) Pensionati (P - PRL)	Indice ISEE gli importi con valori decimali verranno arrotondati per difetto	Tipo di biglietto (1)	Costo
	Indice ISEE FASCIA 1 inferiore o uguale a € 5.000	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 29,00
	Indice ISEE FASCIA 2 da € 5.001 a € 10.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato A	€ 19,00
		Abbonamento Annuale Agevolato A	€ 190,00
	Indice ISEE FASCIA 3 da € 10.001 a € 15.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato B	€ 25,00
		Abbonamento Annuale Agevolato B	€ 250,00

(1) L'abbonamento annuale agevolato è acquistabile al momento del rilascio della tessera di accesso alle tariffe agevolate
(2) Gli studenti fino a 18 anni compiuti hanno diritto all'Abbonamento Annuale a € 240 senza ISEE.

L'Esattoria di Amt

L'Esattoria si trova in Via Bobbio 250r ed è a disposizione della clientela dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 15.45 e risponde al numero 0105582020. Per quanto riguarda le sanzioni da titolo di viaggio, presso l'ufficio è possibile pagare e regolarizzare le sanzioni; richiedere copia del verbale della sanzione o semplicemente prenderne visione; ritirare e consegnare i moduli di richiesta per la pratica di ricorso. Relativamente, invece, alle sanzioni per il transito e la sosta sulle corsie gialle riservate, i clienti possono far riferimento allo sportello per presentare la richiesta di iscrizione alla cosiddetta white list per l'autorizzazione al transito sulle corsie videosorvegliate, secondo quanto previsto dal Codice della Strada; visionare o richiedere copia del fotogramma del proprio transito irregolare; ritirare eventualmente il modulo per la pratica di ricorso da presentare alla Polizia Municipale.

È possibile anche visualizzare le immagini delle telecamere anche sui siti:

www.sanzioni-tlc.comune.genova.it e www.pmgenova.it.

Guida ai rimborsi

Amt si impegna ad indennizzare i propri clienti per disservizi derivanti dalla propria responsabilità. In particolare il rimborso è previsto nei seguenti casi:

Tipo di irregolarità *	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo		Modalità di presentazione della richiesta	Entità dell'indennizzo/rimborso
Tempo di risposta ai reclami superiore ai 30 giorni lavorativi o nessuna risposta inviata	> Amt ha inviato una comunicazione di risposta ad un reclamo in tempi superiori a 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dello stesso > Amt non ha risposto Tutti i reclamanti che abbiano fornito le proprie generalità ed indirizzo.	È necessario aver presentato ad Amt reclamo debitamente firmato, esposto con toni civili e corretti tramite call center, posta, fax, sito internet o direttamente presso l'Ufficio Servizio Clienti Amt. Il reclamo concerne un argomento sul quale non è stata già fornita una risposta dall'Azienda nei 6 mesi antecedenti la segnalazione. L'Azienda ha inviato risposta scritta (fa fede la data del documento in uscita) in tempi superiori a 30 giorni lavorativi oppure non ha inviato alcuna risposta.		È necessario presentare richiesta scritta entro 60 giorni dall'invio del reclamo, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet.	1 carnet da 10 biglietti ordinari
Corsa non effettuata	Dalle ore 21.00 alle ore 06.00 e transito della corsa successiva oltre 30 minuti. Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale).	Totale non effettuazione della corsa		È necessario presentare richiesta scritta entro 30 giorni dal giorno in cui si è verificato il fatto compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet, allegando copia dell'abbonamento ordinario correttamente, compilato, obliterato ed in corso di validità al momento dell'accaduto.	1 carnet da 10 biglietti ordinari
Guasto in linea	Trasbordo dei passeggeri e transito della corsa successiva oltre i 30 minuti. Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale)	Totale o parziale non effettuazione della corsa che comporti il trasbordo dei passeggeri.		È necessario presentare richiesta scritta entro 30 giorni dal giorno in cui si è verificato il fatto compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet, allegando copia dell'abbonamento ordinario correttamente, compilato, obliterato ed in corso di validità al momento dell'accaduto.	1 carnet da 10 biglietti ordinari
Guasti improvvisi su impianti speciali (funicolari e ascensori) e metropolitana	Determinazione del blocco del servizio per più di un'ora Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale).	Mancanza di segnalazione all'utenza entro 1 h dal verificarsi del guasto, attraverso avvisi scritti e/o vocali all'esterno e/o all'interno delle stazioni.		È necessario presentare richiesta scritta entro 30 giorni dal giorno in cui si è verificato il fatto compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet, allegando copia dell'abbonamento ordinario correttamente, compilato, obliterato ed in corso di validità al momento dell'accaduto.	1 carnet da 10 biglietti ordinari
Lavori programmati sugli impianti speciali (funicolari e ascensori) e metropolitana	Determinazione del blocco del servizio per un giorno o più. Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale).	Mancanza di segnalazione alla clientela entro 1 ora dal verificarsi del guasto, attraverso avvisi scritti e/o vocali all'esterno e/o all'interno delle stazioni. Mancanza di segnalazione alla clientela almeno 1 giorno prima dal verificarsi del guasto, attraverso avvisi scritti e/o vocali all'esterno e/o all'interno delle stazioni		È necessario presentare richiesta scritta entro 30 giorni dal giorno in cui si è verificato il fatto compilando l'apposito modulo disponibile presso l'ufficio Servizio Clienti Amt oppure sul sito internet, allegando copia dell'abbonamento ordinario correttamente, compilato, obliterato ed in corso di validità al momento dell'accaduto.	1 carnet da 10 biglietti ordinari

* l'indennizzo non verrà corrisposto in tutti i casi di disservizio non derivanti dalla responsabilità dell'Azienda, quali ad es. i disservizi causati da terzi o verificatisi per cause di forza maggiore, o in caso di astensione del personale dal lavoro, o in caso di condizioni circolatorie particolari, condizioni climatiche particolari, mancanza di alimentazione fornita da terzi ai sistemi di trazione e sicurezza.

La copertura assicurativa per incidenti e infortuni

Amt si impegna ad assicurare ai clienti un trasporto sicuro, compatibilmente con le condizioni generali di mobilità all'interno delle quali opera (traffico, viabilità, condizioni meteo, ecc). Sono garantite adeguate coperture assicurative per tutti gli incidenti che coinvolgono la responsabilità dell'Azienda nei confronti dei passeggeri trasportati nonché di tutte le norme in materia di responsabilità da circolazione stradale che la riguardano. A seconda dei casi, sono due le procedure da seguire qui sotto riportate:

La procedura risarcimento diretto

In caso di collisione tra due autoveicoli, identificati e assicurati, dalla quale siano derivati danni ai veicoli coinvolti o ai loro conducenti (con postumi invalidanti sino al 9%), il danneggiato, che si ritiene non responsabile, in tutto o in parte del sinistro, rivolge la richiesta di risarcimento all'impresa che ha stipulato il contratto relativo al suo veicolo, previo apposite modulistica e procedure.

L'impresa che ha ricevuto la richiesta ne dà immediata comunicazione all'impresa dell'assicurato ritenuto in tutto o in parte responsabile, fornendo le informazioni necessarie per la verifica della copertura assicurativa e per l'accertamento delle modalità di accadimento del sinistro.

L'indennizzo sarà diretto da parte dell'impresa dell'assicurato e non dell'impresa assicuratrice del civilmente responsabile.

Amt provvederà, a fronte dei rapporti del personale in servizio, all'immediata apertura di una posizione assicurativa presso la propria Compagnia Assicuratrice al fine di sveltire le procedure previste.

La procedura ordinaria

In caso di incidente stradale non rientrante nella categoria della procedura di risarcimento diretto, in caso di infortunio a bordo dei mezzi o nell'utilizzo della Metropolitana o degli Impianti speciali, occorre inviare una lettera raccomandata A.R. a:

Spett.le
Fondiaria SAI
Via Ceccardi, 1-2, 16121 Genova
(allegando copia di tutta la documentazione in possesso)

e p.c.
Amt S.p.A.
Via Montaldo, 2
16137 Genova
(senza alcun allegato)

Per ulteriori informazioni:
Ispettorato Sinistri Fondiaria SAI
Via Ceccardi 1/2
Numero Verde 800-017205
Riceve il pubblico
lun-mar 9-12; merc. 14-17.

Per informazioni telefoniche
lun-ven. 8.30-19; sab. 9-13
dal lunedì al venerdì 8.30-19.00.

Numeri Utili

Servizio Clienti
Numero ad addebito ripartito 848-000 030
lunedì/venerdì 08.15-16.30.

Oggetti Smarriti
Numero Verde 800-085322.

Drinbus Numero Verde prenotazioni
800-085302 lunedì/sabato 06.00 - 19.30.

Ufficio Servizio Clienti

Via Bobbio 252r
lunedì/venerdì 08.15 – 15.45.

Centri Amt

Via D'Annunzio 8

Via Avio 9r

Via Bobbio 250r

lunedì/venerdì 08.00 – 15.30.

Esattoria Amt

Via Bobbio 250r,
tel. 010 5582020
tutti i giorni 08.15 – 15.30.

www.amt.genova.it

amtspa@amt.genova.it

servizioclienti@amt.genova.it

Appendice A

Modulo per la richiesta di rimborso

Spett.le

AZIENDA MOBILITÁ E TRASPORTI SPA

Ufficio Servizio Clienti
Via Via Bobbio, 252r
16137 GENOVA
FAX 010 5582400

Genova,

Oggetto: Richiesta di rimborso

Con riferimento al mio reclamo inviato in data

con la presente richiedo il rimborso per:

☐ non aver ricevuto risposta al mio reclamo

☐ ho ricevuto comunicazione di risposta da parte di AMT in data:

Indico qui di seguito ulteriori dati necessari all'individuazione del reclamo nonché l'indirizzo per l'invio di 1 Carnet da 10 biglietti ordinari

Reclamo presentato a mezzo:

☐ posta tradizionale

☐ e-mail

☐ via internet

☐ fax

☐ presso ufficio Servizio Clienti

A nome:

Cognome

Nome

Indirizzo di residenza e recapito del risarcimento:

Via/Piazza/Vico/Salita

N° Civico

Cap

Città

Recapito Telefonico

Tel.

Cellulare

Firma

Appendice B

Il regolamento di viaggio

I passeggeri sono chiamati a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio e il miglioramento della qualità del servizio e sono obbligati a rispettare le disposizioni contenute nel regolamento di viaggio e nel regolamento di Polizia Urbana.

A bordo dei mezzi Amt è presente un estratto del regolamento; di seguito ne riportiamo la versione completa (disponibile anche in formato cartaceo presso le Biglietterie e il Servizio Clienti oppure in formato elettronico sul sito web di Amt).

La metropolitana, Navebus, Volabus, Drinbus e Servizi Integrativi hanno inoltre disposizioni specifiche per il comportamento del cliente a bordo.

Per ciascuno di questi servizi è possibile consultare e scaricare il documento "Regolamento di Viaggio" completo sulla home page del sito www.amt.genova.it oppure ritirarlo gratuitamente presso le Biglietterie Amt e l'Ufficio Servizio Clienti.

Titoli di viaggio

Per viaggiare a bordo dei mezzi Amt i passeggeri hanno l'obbligo di essere in possesso di un titolo di viaggio che devono convalidare appena saliti in vettura ed esibire a richiesta del personale incaricato dei controlli in servizio.

Si ricorda che i titoli di viaggio Amt sono scontrini fiscali.

I titoli di viaggio validi, anche per gli aspetti fiscali connessi, devono essere custoditi ed esibiti a richiesta del personale incaricato dei controlli in servizio, anche dopo la discesa e in corrispondenza della fermata / capolinea dei mezzi pubblici o all'interno dei locali aziendali nel caso degli impianti speciali (ascensori, funicolari e ferrovia Granarolo).

Al momento della convalida del titolo di viaggio con obliteratrice, il passeggero deve accertare l'esattezza della stampigliatura apposta dall'obliteratrice sul documento di viaggio.

In caso di errata o mancata timbratura, si deve indicare a penna sul biglietto data, ora di inizio del viaggio e numero sociale della vettura su cui si sta viaggiando e segnalare immediatamente l'anomalia al personale Amt.

I titoli di viaggio sono disponibili presso le biglietterie Amt e presso le rivendite autorizzate; è inoltre possibile acquistare il biglietto a bordo dei bus presso l'autista con una maggiorazione del prezzo nei giorni feriali dalle ore 20 alle ore 7 e nei giorni festivi per l'intera giornata, durante la sosta al capolinea o alla fermata con denaro contato (la vendita a bordo non viene effettuata sui servizi integrativi).

Validità dei titoli di viaggio

Durante il periodo di validità del titolo di viaggio è concesso il trasbordo da un mezzo all'altro, con esclusione dei biglietti di corsa semplice che danno diritto ad una sola corsa. Trascorso il periodo di validità il passeggero deve prontamente convalidare altro biglietto.

Sulla metropolitana, sulla funicolare Zecca Righi e sulla ferrovia Granarolo valgono tutti i titoli viaggio per le linee urbane di superficie ad esclusione: del biglietto di corsa semplice dedicato agli ascensori e funicolare Sant'Anna; del carnet da 4 corse per ascensori, funicolare Sant'Anna, linee collinari e servizi integrativi periferici; del supplemento "Drinbus".

Salita e discesa
Salire e scendere dalle porte appositamente contrassegnate.

Posti riservati ad invalidi
Sulle vetture ove sono riservati agli invalidi alcuni posti a sedere indicati con apposite targhette, gli stessi devono essere lasciati a disposizione degli aventi diritto che ne facciano richiesta.

Occupazione dei posti a sedere
Tutti gli agenti in divisa e in abiti civili che beneficiano della libera circolazione non possono occupare posti a sedere se gli altri viaggiatori non hanno a disposizione posti liberi.

Bambini a bordo
Ogni passeggero può far viaggiare con sé gratuitamente un solo bambino di altezza inferiore ad 1 metro e 15.

Trasporto passeggini
È concesso il trasporto gratuito di un passeggino per bambino; a bordo di autobus, filobus e metropolitana il passeggino per motivi di sicurezza deve restare obbligatoriamente chiuso e dovrà essere sistemato in modo da non recare danno agli altri utenti del mezzo pubblico; negli impianti speciali (funicolari e ascensori) è consentita la salita in cabina di un passeggino aperto per ogni piattaforma. Il personale d'esercizio potrà dare indicazioni per l'accesso di ulteriori passeggini aperti in base all'affollamento del veicolo.

Trasporto animali

Il titolo di viaggio deve essere corrisposto per cani di grossa taglia. I cani accompagnatori dei non vedenti, i gatti e i cani di piccola e media taglia sono trasportati gratuitamente.

I cani dovranno indossare la museruola compresi quelli di piccola e media taglia (se detta protezione esiste per razza e taglia dell'animale) ed essere tenuti al guinzaglio il più vicino possibile al loro conduttore, fatta eccezione per i cani di piccola taglia che possono essere tenuti in braccio o in borsa.

Per tutti gli altri animali si dovranno utilizzare appositi contenitori per il trasporto. In ogni caso devono essere garantiti sia l'incolumità fisica e il benessere ad essi ed agli altri passeggeri trasportati, sia la sicurezza materiale delle cose proprie e altrui.

Trasporto bagagli

Il trasporto di bagagli personali (al seguito del viaggiatore) è consentito limitatamente al numero di due per persona, purché gli stessi siano collocati in modo da non recare intralcio o danno agli altri viaggiatori del veicolo e secondo le seguenti modalità:

a) le valigie e i colli non devono superare le dimensioni di cm. 25 x 45 x 80 ed il peso approssimativo di kg 20 e per ognuno di esse dovrà essere pagato il biglietto alla tariffa in atto;

b) le valigie ed i colli di dimensioni fino a cm. 25 x 30 x 50 e sino al numero massimo di due per viaggiatore, sono esenti dal pagamento del biglietto;

c) zaini e cartelle al seguito dovranno essere condotti a mano e non tenuti posizionati sulle spalle al fine di evitare fastidi o danni agli altri passeggeri.

Il trasporto di sci e affini è ammesso per un solo articolo per persona, per il quale si deve pagare un biglietto alla tariffa in atto e gli stessi dovranno essere sistemati in modo da non recare intralcio o danno agli altri viaggiatori del veicolo. Sulle funicolari Zecca-Righi e Sant'Anna e su tutti gli ascensori escluso quello di Castelletto Levante (Piazza Portello - Spianata Castelletto) è consentito il trasporto di biciclette, purché in salita.

Il costo di tale servizio è, per bicicletta, di un biglietto alla tariffa in atto e dovranno essere sistemati in modo da non recare intralcio o danno agli altri viaggiatori del veicolo.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, perdite degli oggetti trasportati.

È vietato al passeggero:

- ingombrare i passaggi e le porte di salita o discesa per i viaggiatori del mezzo pubblico.
- viaggiare aggrappato all'esterno delle vetture ed impedire comunque l'apertura o la chiusura delle porte di salita / discesa per i viaggiatori del mezzo pubblico;
- salire o scendere da parte diversa da quella prescritta tranne in casi di emergenza o nel caso in cui il passeggero viaggi con bagagli personali al seguito, con passeggino o con bicicletta: in questo caso è autorizzato a scendere, ove queste esistano, dalla porta posteriore o anteriore;
- salire o scendere quando la vettura è in movimento o in località diverse da quelle stabilite per le fermate;
- sputare nell'interno delle vetture o dai finestrini o dalle porte;
- disturbare il conducente ovvero distrarre il personale di servizio dalle sue mansioni;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchi delle vetture;
- portare armi cariche, materiali esplosivi, o infiammabili, colli ingombranti, oggetti comunque pericolosi o che possono danneggiare o insudiciare i viaggiatori o le vetture o, per qualsiasi ragione, riuscire molesti;
- accedervi essendo alterati da bevande alcoliche o in stato di alterazione per assunzione di sostanze stupefacenti o psicotrope o essendo sudici o maleodoranti o vestiti in modo indecente;
- azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o, in altro modo, disturbare;
- sollecitare questue o elemosine e simili elargizioni agli altri passeggeri;
- esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
- occupare più di un posto a sedere; occupare i posti riservati alle persone disabili e invalide e occupare posti in presenza e/o a richiesta delle persone anziane, donne in gravidanza o con bambini piccoli, non vedenti, soggetti altrimenti minorati.

È fatto obbligo a tutti i passeggeri di attenersi alle disposizioni dell'azienda addetta ai servizi di pubblico trasporto, relative al buon andamento ed alla disciplina del servizio.

È VIETATO FUMARE, in attuazione dell'articolo 51, comma 7 della L. 16/1/2003 n. 3, nei veicoli, cabine, vagoni o altri mezzi, nelle sale d'aspetto, nelle stazioni ed in ogni altro impianto adibito al pubblico servizio per il trasporto collettivo di persone. L'inottemperanza del divieto, che costituisce violazione dell'art. 51 della legge suddetta, è punita dall'art. 7 della L. n. 584 del 11/11/1975 come sostituito dall'art. 52, comma 20, della L. n. 448 del 28/01/2001, con le sanzioni amministrative aumentate ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 189, della L. n. 311 del 30/12/2004. E' fatto salvo l'art. 28 del DPR n. 753 del 11/07/1980.

È legittimato ad accertare le violazioni delle norme sopra indicate il personale AMT che svolge funzioni di Polizia Amministrativa Regionale ai sensi e per gli effetti della L.R. n. 19 del 25/06/2003 ad oggetto "Sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei viaggiatori per mancanza o irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione" e assumono la qualità di Pubblici Ufficiali giusto il disposto dell'art. 357 del codice penale.

Per la violazione di tutte le norme sopra elencate l'art. 7 bis del D.Lgs. 267/2000 prevede una sanzione da 25 a 500 euro e il pagamento in misura ridotta di 50 euro.

La consegna del processo verbale all'atto della contestazione per i maggiorenni ha valore di notifica della violazione.

La contestazione della violazione commessa da minori/incapaci è notificata al responsabile degli stessi, ai sensi dell'art.3 L.R. 45/1982.

Le sanzioni

Chiunque viaggi sui mezzi AMT è tenuto a:

- 1) essere **in possesso di valido e regolare titolo di viaggio da esibire a richiesta del personale di servizio**, a pena delle previste sanzioni amministrative; nel caso di abbonamento, il passeggero è tenuto ad esibire al personale di controllo anche un valido documento di identità. In particolare:

  a. **l'abbonamento ordinario mensile o settimanale** deve essere compilato e obliterato e deve essere mostrato al personale di verifica sempre accompagnato da valido documento di riconoscimento. Il minore di 15 anni, qualora non fosse in possesso di attestato di identità, deve viaggiare con copia del certificato di nascita;

  b. **il titolare di regolare abbonamento annuale con fotografia** se al momento dell'accertamento è privo:
  - del documento di identità;
  - dell'abbonamento

  apponendo la propria firma per esteso in calce al verbale, ha diritto entro 48 ore (escluso sabato e festivi) a pagare la sanzione nella misura del valore del titolo di viaggio ordinario (di corsa semplice per ascensori e funicolare Sant'Anna) solo presso l'esattoria Amt di Via Bobbio 250r, presentando abbonamento e documento di riconoscimento. In caso di mancata presentazione entro i termini sopra indicati, saranno applicate le sanzioni di legge;

  c. **il titolare di tessera di accesso agevolata e relativo titolo di viaggio** che, alla richiesta del verificatore, presenta il titolo di viaggio correttamente compilato e obliterato ma non la tessera di accesso, apponendo la propria firma per esteso in calce al verbale, ha diritto entro 48 ore (escluso sabato e festivi) a pagare la sanzione nella misura del valore del titolo di viaggio ordinario (di corsa semplice per ascensori e funicolare Sant'Anna) solo presso l'esattoria Amt di Via Bobbio 250r, presentando il titolo di viaggio, la tessera in corso di validità e un proprio documento di riconoscimento.

- 2) **accertare l'esattezza della timbratura effettuata dall'obliteratrice sul documento di viaggio e segnalare immediatamente l'eventuale errore al personale di servizio.**

Il titolo di viaggio può essere controllato dal personale Amt che è Agente di Polizia Regionale nonché Pubblico Ufficiale.

Le sanzioni per chi è sprovvisto del regolare titolo di viaggio sono stabilite dalla L.R. n. 19 del 25/06/2003 ad oggetto "Sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei viaggiatori per mancanza o irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione".

Il passeggero sprovvisto di titolo di viaggio valido è tenuto a fornire le proprie generalità pena le sanzioni previste dalla legge penale.

Titoli o documenti di viaggio falsi o alterati

A chiunque contraffa o alteri un titolo o documento di viaggio si applica il pagamento del biglietto alla tariffa ordinaria (di corsa semplice per ascensori e funicolare S'Anna) e una sanzione pecuniaria fissata nella misura minima a € 100,00 oltre all'importo del titolo di viaggio alterato. Chi operi la falsificazione di un titolo o documento di viaggio incorre nell'applicazione delle sanzioni previste dal codice penale.

Le sanzioni per false dichiarazioni

Chiunque non dichiari la propria identità o dichiari al pubblico ufficiale la falsa identità personale incorre nell'applicazione di sanzioni previste dal codice penale.

Le sanzioni possono essere pagate:

- 1. direttamente al personale di controllo;
- 2. entro tre giorni in forma minima presso l'esattoria Amt di Via Bobbio 250r, a mezzo posta o bonifico bancario;
- 3. successivamente ed entro 60 giorni in forma ridotta con le maggiorazioni e spese di legge;
- 4. oltre i 60 giorni con ingiunzione o ruolo esattoriale.

La consegna del processo verbale all'atto della contestazione per i maggiorenni ha valore di notifica della violazione.

La contestazione della violazione commessa da minori/incapaci è notificata al responsabile degli stessi, ai sensi dell'art.3 L.R. 45/1982.

Ricorso sanzioni

Il ricorso dovrà essere presentato entro 30 giorni dalla sanzione, indicando anche il numero della sanzione comminata, all'ufficio Esattoria oppure spedito con raccomandata AR all'indirizzo:

Amt SpA - Direzione Esercizio

Area Controllo Titoli di Viaggio e Busvie

Via Montaldo 2 16137 Genova.

Ricordiamo che il modulo è reperibile anche presso:

- Ufficio Sanzioni Amt Genova
  Via Bobbio 250r
- Ufficio Servizio Clienti Amt Genova
  Via Bobbio 252r
- Scaricabile on line su www.amt.genova.it

Importi ed applicazione sanzioni

1. Misura minima		**2. Misura ridotta**		**3. Ingiunzione di pagamento (notifica *)**	
Pagamento entro 3 giorni (eccetto festivi) dall'emissione della sanzione		Pagamento entro 60 giorni dall'emissione della sanzione		Trascorsi 60 giorni dall'emissione della sanzione	
Se sprovvisto di titolo di viaggio o titolo di viaggio irregolare	Se con titolo di viaggio alterato o contraffatto	Se sprovvisto di titolo di viaggio o titolo di viaggio irregolare	Se con titolo di viaggio alterato o contraffatto	Se sprovvisto di titolo di viaggio o titolo di viaggio irregolare	Se con titolo di viaggio alterato o contraffatto
40,00 € +importo del titolo di viaggio **	**100,00 € +valore del titolo alterato/ contraffatto +importo del titolo di viaggio** **	**64,00 € +importo del titolo di viaggio** **	**145,40 € + valore del titolo alterato/ contraffatto +importo del titolo di viaggio** **	**128,00 € +importo del titolo di viaggio** **	**290,80 € +valore del titolo alterato/ contraffatto +importo del titolo di viaggio** **

*** Decorsi i termini per il pagamento dell'ingiunzione di pagamento (30 giorni dalla relativa notifica) Amt ricorrerà agli strumenti previsti dalla Legge per il recupero delle somme maggiorate delle relative spese amministrative ed eventuali interessi di legge.**

**** Importo titoli di viaggio**
Rete Urbana su gomma - Metropolitana - Linee collinari - Rete Filoviaria - Funicolare Zecca Righi Integrativo I24 - Navebus (residenti nel Comune di Genova) **€ 1,50**
Navebus non residenti **€ 3,00**
Impianti Speciali (Ascensori) - Funicolare Sant'Anna **€ 0,80**
Drinbus escluso servizio serale Valbisagno **€ 1,50 + € 1,00**
Drinbus servizio serale Valbisagno **€ 1,50 + € 0,50**
Volabus **€ 6,00**

Appendice C

I servizi per i clienti diversamente abili

Amt effettua a favore dei clienti diversamente abili due tipi di servizi:

- per conto del Comune di Genova con minibus dedicati;
- in autonomia con i mezzi di linea.

Riguardo al servizio svolto per conto del Comune di Genova e denominato “Mobility Bus”, Amt mette a disposizione personale di guida e veicoli di piccole dimensioni con sollevatore per carrozzelle e in grado di trasportare 5 passeggeri deambulanti e di 2 passeggeri in carrozzella. All’inizio del 2010 Amt ha inserito nel parco mezzi due nuovi Mobility bus acquistati in autofinanziamento per offrire un servizio sempre più confortevole e adeguato. I mezzi sono attrezzati con pedana posteriore, porta scorrevole laterale e configurati per accogliere anche 3 carrozzelle ancorate oppure 5 persone sedute + 1 carrozzella.

Per usufruire di questo servizio, i clienti devono possedere particolari requisiti ed essere iscritti in apposite liste tenute dall’Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Genova (situato in Via Ilva 3) che rilascia la tessera di accesso. Il servizio è a chiamata e affidato alla cooperativa Coserco che, con la supervisione di Amt, predispone quotidianamente il servizio in base ad orari/destinazione. Il viaggio può essere prenotato telefonicamente sino a 24 ore prima dell’orario desiderato. La chiamata al numero 010-2471828 può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, per uno spostamento nell’intera settimana (da lunedì a domenica) nella fascia oraria compresa tra le 7.00 e le 20.30.

Oltre alla tessera di accesso, occorre essere in possesso di un valido titolo di viaggio.

Per quanto riguarda, invece, il trasporto per i clienti diversamente abili con propri mezzi urbani, Amt ha interamente attrezzato con pedane mobili tutte le vetture delle linee 3 (Staz. Principe-Sestri), 7 (Pontedecimo -Via Fanti d’Italia/Staz. Marittima), 8 (Bolzaneto -Via di Avio), 17/ (Via Ceccardi - Nervi), 20 (Sampierdarena - Foce) , 37 (Via Ceccardi -Via dei Platani), 39 (Via Vesuvio - Stazione Brignole), 40 (Via Costanzi/Righi - Staz.Brignole), 42 (Via Isonzo - Piazza De Ferrari), rispondendo in questo modo alle raccomandazioni manifestate dalla Consulta Comunale e Provinciale per i problemi dell’handicap.

Lungo l’asse protetto di Corso Europa, inoltre, sulla linea 17, le otto fermate sono agibili grazie ad ingressi dotati di scivoli. I capolinea e le fermate di transito di queste linee segnalano la possibilità di salita dei passeggeri in carrozzella con apposito simbolo alle paline.

Per quanto riguarda le pedane mobili, occorre specificare che le norme della Motorizzazione Civile, in termini di omologazione, impongono ad Amt di non consentire l’accesso alle carrozzine motorizzate con peso (inclusa la persona) superiore ai kg 250 e le cui dimensioni non permettano l’utilizzo degli appositi sistemi di ritenuta all’interno dei mezzi disponibili.

In metropolitana tutti i marciapiedi ai binari sono in linea di massima allo stesso livello delle porte dei treni, in modo da permettere l’entrata e uscita dalle vetture. In tutte le stazioni (tranne a De Ferrari) sono presenti pedane mobili che facilitano l’entrata e l’uscita di carrozzelle in particolare per andare laddove non esiste un perfetto allineamento.

Su ogni treno c’è posto per una sola carrozzella (quindi due per ogni convoglio). Nelle stazioni della metro è a disposizione, su chiamata, il nostro personale per la gestione delle pedane sopra citate.

Occorre salire sugli ascensori per l’accesso alle banchine e premere il pulsante dell’assistenza per comunicare il proprio arrivo. Gli ascensori collegano gli ingressi superiori delle stazioni con i mezzanini e i binari, inoltre in tutte le stazioni è installata idonea pavimentazione per guidare i non vedenti all’accesso ai treni.

Per quanto riguarda gli impianti speciali, compatibilmente con le strutture esistenti, sono stati eliminati gli ostacoli dai percorsi di accesso nel corso degli ammodernamenti realizzati da Amt, ad esempio nell’ascensore di Via XX Settembre - Corso Podestà il gradino della stazione superiore è stato sostituito da una rampa per favorire l’accesso ai clienti diversamente abili.

Consultare la tabella di pagina 21.

Inoltre si specifica che gli impianti speciali con qualche criticità sono:

L’ascensore Via Ponterotto - Via Montello presenta un gradino da superare alla stazione superiore con un’altezza variabile tra i 10 e i 18centimetri.

Per accedere all’ascensore Via Dino Col – Mura degli Angeli occorre superare alcuni gradini presenti sia alla stazione inferiore che alla stazione superiore.

Alla funicolare Sant’Anna è possibile richiedere l’apertura del cancelletto d’ingresso attraverso l’apposito citofono per accedere alla banchina di stazione.

Funicolare Zecca Righi: la stazione Madonnetta è inaccessibile per le barriere esterne all’impianto (tipica “crosa” mattonata impervia genovese) e per qualche gradino interno.

La ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo a lavori ultimati sarà pressoché interamente praticabile da parte delle persone con difficoltà motorie.

A fronte di tali criticità l’azienda sta studiando la realizzazione di soluzioni che soddisfino le esigenze di tutte le categorie di clienti.

Alla stazione San Nicolò il Cliente in partenza o in arrivo in carrozzella deve utilizzare la vettura attrezzata numero 2 (vett.n° 2) i cui orari sono esposti alle fermate.

Redazione e impaginazione a cura della Direzione Commerciale e Marketing e del Settore Comunicazione Esterna di Amt Genova

Crediti fotografici

foto di copertina *Paolo Catalano*

pagine 8 - 40 - 46 *Guido Paliaga*

pagine 10 *Elena Repetto*

pagina 30 *Davide Andracco*

Ufficio Servizio Clienti
Via Montaldo 2
16137 GENOVA

Numero Servizio Clienti 848 000 030

FAX 010-5582.400

www.amt.genova.it

amt.spa@amt.genova.it

servizioclienti@amt.genova.it