



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMPLEMENTARI

Sosta tariffata su strada e Parcheggi

Edizione 2026



A partire dal 1° marzo 2026, l'ecosistema della mobilità urbana di Roma Capitale ha inaugurato una fase di profonda trasformazione. L'avvio del processo di conversione di 16.000 stalli di sosta precedentemente gratuiti (le cosiddette strisce bianche) in stalli soggetti a tariffazione oraria (strisce blu) rappresenta uno degli interventi più incisivi e complessi sul tessuto viario cittadino. Questa manovra - affidata alla gestione operativa di ATAC per il biennio 2026-2027 - si inserisce nel perimetro attuativo del nuovo piano della Sosta Tariffata approvato dall'Assemblea Capitolina nell'estate del 2025.

L'obiettivo è quello di disincentivare l'utilizzo dell'automobile privata, favorendo la rotazione dei veicoli, la decongestione del traffico cittadino e la promozione del Trasporto Pubblico locale.

La gestione di questi nuovi stalli va a sommarsi al bacino preesistente previsto dal Contratto di Servizio con Roma Capitale, portando oggi ATAC a coordinare e controllare circa 72.000 stalli a strisce blu, parcheggi di scambio e parcheggi in struttura, sull'intero territorio metropolitano.

Il ruolo dell'azienda, in questo frangente, non può e non deve essere relegato a quello di mero esattore. ATAC si trova al centro di un complesso crocevia che sta gestendo e dovrà gestire attraverso un piano industriale di modernizzazione senza precedenti, che include il rilevamento intelligente degli stalli vuoti, la pianificazione della rotazione delle aree, il rinnovo totale del parco parcometri (con tecnologie touch-screen e il pagamento tramite l'app ATAC Roma), l'automazione dei parcheggi di scambio intermodali e un profondo aggiornamento delle competenze del proprio corpo di Ausiliari del Traffico.

Una profonda trasformazione che porterà ATAC ad essere riconoscibile come soggetto attivo nella mobilità integrata e non solo come operatore di trasporto pubblico.

Paolo Aielli
Direttore Generale Atac S.p.A.

- ➔ Pag. 05 / **La carta della qualità dei servizi**
 - ➔ Che cosa è
 - ➔ I principi della Carta
 - ➔ Il processo partecipativo
- ➔ Pag. 09 / **Atac: missione, valori e comportamenti**
 - ➔ Missione
 - ➔ Valori
 - ➔ Comportamenti
- ➔ Pag. 13 / **Highlights 2025/2026**
 - ➔ 2025
 - ➔ 2026
- ➔ Pag. 18 / **Il servizio offerto**
 - ➔ Sosta su strada
 - ➔ Sosta di scambio
 - ➔ Parcheggi in struttura o in superficie sostitutivi della sosta su strada
 - ➔ Accessibilità sosta e parcheggi
 - ➔ Il sistema di Pagamento dei servizi Complementari
- ➔ Pag. 29 / **Le nostre persone**
 - ➔ I dipendenti di Atac
 - ➔ Le azioni più significative del 2025 nell'ambito delle Risorse Umane
- ➔ Pag. 33 / **La qualità del servizio**
 - ➔ Il sistema di gestione integrato
 - ➔ La qualità programmata ed erogata
 - ➔ Le indagini di customer satisfaction
- ➔ Pag. 47 / **La comunicazione con i Clienti**
 - ➔ I canali di contatto con Atac
 - ➔ Le segnalazioni e le richieste di assistenza
 - ➔ Il Codice di Condotta verso i Consumatori
 - ➔ Rimborsi
 - ➔ Ricorso al verbale di violazione
 - ➔ Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o cose
 - ➔ Diritti, doveri e condizioni generali di utilizzo
- ➔ Pag. 58 / **Le fonti normative**
 - ➔ Il contratto di servizio
 - ➔ I riferimenti normativi
- ➔ Pag. 61 / **Contatti**



CHE COSA È

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento attraverso il quale un soggetto erogatore di un servizio pubblico individua ogni anno gli standard qualitativi e quantitativi che si impegna a rispettare, secondo indicatori definiti, con l'obiettivo di migliorare le proprie prestazioni.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino/utente, mettendolo nella condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai servizi offerti dal soggetto erogatore, in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza, oltre a riconoscerli specifici diritti e tutele.

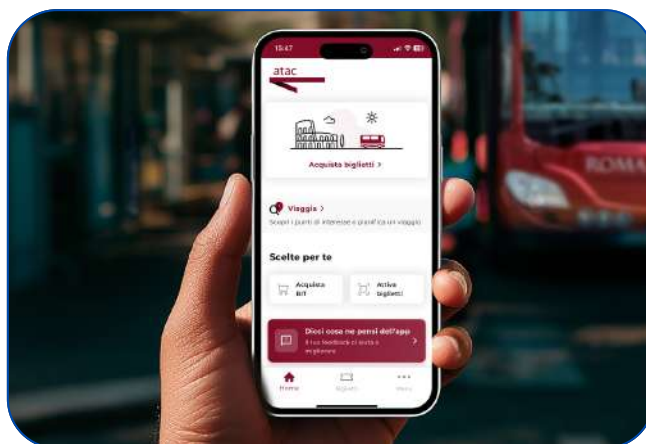
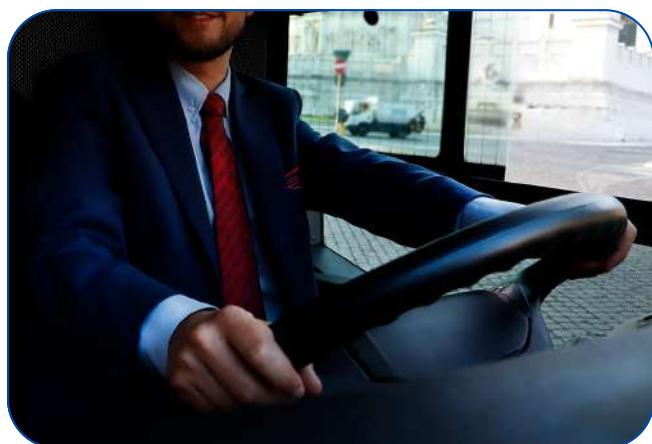
In particolare, per Atac – Azienda per la Mobilità, soggetta alla direzione e al coordinamento di Roma Capitale - la Carta della Qualità dei Servizi:

- descrive i servizi di trasporto pubblico locale affidatigli da Roma Capitale attraverso il Contratto di Servizio, nell'ambito del territorio di competenza;
- dichiara i risultati delle prestazioni raggiunti nell'anno precedente (2025) rispetto a quello di edizione e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2026) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dal Contratto di Servizio con Roma Capitale;
- prevede forme di tutela dell'utenza fruitrice dei servizi erogati.

La Carta della Qualità dei Servizi è anche uno strumento di comunicazione. Il suo aggiornamento annuale avviene nell'ambito del Tavolo permanente di confronto previsto dal Protocollo di Intesa siglato tra Roma Capitale, ACoS e Associazioni dei Consumatori (DGC 67/2015).

La Carta della Qualità dei Servizi Complementari è disponibile sul sito aziendale nella sezione **Customer Experience**.

I dati contenuti nella Carta sono aggiornati al 2025. I progetti ed alcune informazioni sono aggiornati a febbraio 2026.



I PRINCIPI DELLA CARTA



Eguaglianza dei diritti dei cittadini/utenti

stessi diritti per tutti gli utenti senza discriminazioni e distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche



Imparzialità dei soggetti erogatori nei confronti dei cittadini/utenti

rispetto dei principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti gli utenti.



Continuità e Regolarità del servizio erogato

continuità e regolarità di erogazione dei servizi agli utenti.



Efficienza ed Efficacia del servizio

perseguimento del miglioramento continuo nell'erogazione del servizio in un'ottica di soddisfazione della clientela.



Trasparenza

informazioni chiare e dati accessibili sui servizi offerti.



Partecipazione degli utenti

possibilità per gli utenti di presentare segnalazioni, reclami, osservazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore erogazione e gestione del servizio.

IL PROCESSO PARTECIPATIVO

La Carta della Qualità dei Servizi Complementari viene elaborata e aggiornata annualmente attraverso un processo partecipativo continuo, che coinvolge l'Azienda, l'Assessorato alla Mobilità, il Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, l'ACoS (Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali), Roma Servizi per la Mobilità, le associazioni dei consumatori ed è aperta al contributo delle rappresentanze dei cittadini/utenti.

Hanno partecipato all'elaborazione e condiviso la presente Carta della Qualità 2026, tramite il Tavolo permanente di confronto previsto, le seguenti Associazioni:

- Cittadinanzattiva Lazio
- Confconsumatori Roma
- Federconsumatori Lazio
- ADOC Roma e Lazio
- Assoconfam APS
- ACU
- U.Di.Con
- A.E.C.I.
- CODICI





ATAC

Missione, Valori, Comportamenti

Atac è l'Azienda per la Mobilità che gestisce nella città di Roma il trasporto pubblico locale, i parcheggi di scambio e la sosta tariffata per conto di Roma Capitale.

Società per azioni interamente controllata da Roma Capitale – Socio Unico Azionista - Atac è il primo operatore della mobilità urbana in Italia e tra le realtà più grandi a livello europeo.

Con più di 100 anni di storia e con oltre 10.000 dipendenti, Atac trasporta in media ogni anno 800 milioni di passeggeri, fra residenti, pendolari, city users e turisti, per una produzione erogata complessiva di 139.079.521 Vett/km nel 2025.

Realtà industriale di primo piano, in una città importante e grande come Roma, Atac ha posto al centro dei valori aziendali il Codice Etico e il Codice di Condotta verso i consumatori.

Atac dirige ogni forma di mobilità collettiva dell'area metropolitana di Roma Capitale: mezzi di superficie, metropolitane e ferrovie, fino alla gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata su strada.



MISSIONE

La missione di Atac è quella di incentivare cittadini e turisti ad utilizzare per i propri spostamenti in città il trasporto pubblico, offrendo un servizio - nelle sue diverse modalità, metro, autobus, filobus e tram - accessibile, efficiente, tecnologicamente avanzato e intermodale, utile a favorire lo scambio auto privata/mezzo pubblico, attraverso la gestione dei servizi complementari (sosta e parcheggi).

VALORI

Responsabilità

Impegnati per il bene dell'Azienda, dei cittadini/utenti, dell'ambiente e della città

Lealtà e Onestà

Rispettosi delle leggi vigenti e dei regolamenti interni per la costruzione della fiducia dei nostri clienti e fra colleghi

Rispetto dei diritti della persona

Impegnati per le pari opportunità ed il disconoscimento di ogni forma di discriminazione e di molestia

Integrità

Corretti e Imparziali all'interno, verso i colleghi e all'esterno, verso i fornitori e gli altri interlocutori

Trasparenza

Chiari verso tutti gli interlocutori, interni ed esterni

Per tutti gli approfondimenti vai al nostro [Codice Etico](#)

COMPORTAMENTI

In linea con le previsioni del vigente Codice del Consumo (Decreto Legislativo 206/2005 e s.m.i.), fondato sul rispetto dei consumatori/passeggeri e sui principi di qualità, responsabilità ed innovazione, Atac ha adottato un proprio Codice di Condotta verso i Consumatori.

Definiti dal Codice del Consumo come fondamentali, i consumatori hanno diritto a:

- la tutela della salute
- la sicurezza e la qualità dei prodotti e dei servizi
- una adeguata informazione e corretta pubblicità
- l'esercizio delle pratiche commerciali secondo i principi di buona fede, di correttezza e lealtà
- l'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza

Su tali assunti, sono previsti dal Codice di Condotta aziendale specifici obblighi verso i consumatori negli ambiti relativi a: l'Informazione al pubblico; il Comportamento professionale degli operatori; il Supporto alle persone vulnerabili; la Gestione dei disservizi (azioni immediate); la Gestione dei reclami e delle richieste; il Controllo titoli di viaggio e sicurezza del servizio.

Per tutti gli approfondimenti vai al nostro [Codice di Condotta verso i Consumatori](#)





2025

Piano strategico 2025-2027. Si cambia.

L'obiettivo è raggiungere un'autonomia patrimoniale e finanziaria per trasformare Atac in un'azienda competitiva

Digitalizzazione, avanti tutta.

Niente più file in biglietteria per la richiesta delle agevolazioni tariffarie. Nel 2025 si è completato il processo di digitalizzazione degli abbonamenti agevolati le cui richieste sono possibili solo online con una eccezione (abbonamenti agevolati a contribuzione)

Assistente Virtuale? Sì, grazie!

Nasce il nuovo servizio di assistenza informativa virtuale di Atac. Sul sito aziendale, da dicembre 2025, il neo-chatbot supporta le prime richieste informative degli utenti

Anche Atac ha la sua App

Da dicembre 2025 disponibile su Ios e Android la nuova App Atac Roma, applicazione digitale per acquisto titoli, pianificazione percorsi, stato del servizio, richiesta rimborsi e molto altro

Sempre più Tap&Go

La carta di credito come titolo di viaggio. Una scelta sempre più apprezzata ed utilizzata dagli utenti del trasporto pubblico di Roma, cittadini e soprattutto stranieri

Restyling delle stazioni della Metro A

Realizzati importanti lavori di riqualificazione nelle stazioni della metro A Spagna, Ottaviano e Manzoni: ammodernamento degli impianti e lavori di restyling su illuminazione, pavimentazione e pareti

Nuovo armamento Linea Metro A

Il rinnovo dell'armamento ferroviario dell'intera Linea Metro A ha restituito una linea metropolitana più moderna ed efficiente.

Rinnovamento della rete tranviaria

Tram fermi da settembre a dicembre 2025, sostituiti da bus navette gratuiti, per importanti lavori di rinnovo infrastrutturale connessi al Giubileo

Nuovo Parco Mezzi

Rinnovo parco mezzi: grazie agli investimenti sulla flotta, l'età media dei mezzi è di 5 anni, rispetto ai 12 anni del 2018

Bus full electric

I primi 110 Bus Full Elettric dei 425 acquistati è in esercizio

Inaugurate le due "Archeo Stazioni" della Metro C, Colosseo – Fori Imperiali e Porta Metronia

Aperte al pubblico dal 16 dicembre 2025, le stazioni Colosseo-Fori Imperiali e Porta Metronia sono considerate un "unicum" per il connubio tra trasporto pubblico moderno e museo archeologico sotterraneo. Visitatori e viaggiatori hanno la possibilità di assistere, in una stazione metro, ad un vero e proprio spettacolo museale, unico al mondo

ClicBus

Prenota il servizio bus a chiamata e ClicBus risponde. Partito nel 2025 a carattere sperimentale per il quartiere di Massimina per collegare la zona con punti di interesse come la stazione Aurelia, il servizio sarà esteso ad altre zone di Roma nel 2026

Più Operatori di Stazione, Più qualità del servizio

Pubblicato a settembre 2025 il bando di selezione per nuovi operatori di stazione per garantire una maggiore qualità del servizio e una migliore accessibilità nelle stazioni

2026

È arrivato Urbos, il primo tram green&smart

33 mt di lunghezza per trasportare fino a 200 passeggeri, accessibilità totale, efficienza energetica e maggior comfort acustico: I nuovi Urbos saranno in servizio dall'estate 2026 grazie alla gara per l'acquisto di 121 nuovi tram che rappresenta il più grande appalto per il trasporto pubblico in Europa negli ultimi anni.

Rinnovo della flotta di superficie

1057 nuovi autobus, finanziati con fondi Giubileo e PNRR, entro il 2026 rinnoveranno completamente la flotta di superficie.

Nuovi depositi Full Green

Quattro depositi sono stati convertiti per la ricarica elettrica della flotta. Il primo nuovo deposito Full Green «Portonaccio» è già operativo.

Completamento del Restyling delle stazioni della Metro A

Proseguono nel 2026 i lavori di riqualificazione delle stazioni della Metro Linea A, già avviati nel 2025 con le stazioni di Spagna, Ottaviano e Manzoni.

Piano Smart Stops

Oltre 800 nuove fermate digitali e connesse.

Rinnovo impianti di segnalamento Metro B/B1

Introduzione di sistemi CBTv in grado di automatizzare e ottimizzare la circolazione metroferroviaria.

Il bus è in ritardo? Chiedi il rimborso

Da gennaio 2026 è possibile richiedere attraverso l'App Atac Roma il rimborso in caso di disservizi. Novità assoluta per il trasporto pubblico locale in Italia.

Abbonato annuale nel 2023 e 2024? Per i disservizi passati puoi chiedere un ristoro

Se eri titolare di un abbonamento annuale negli anni 2023 e 2024, puoi accedere ad un ristoro economico forfettario per disagi e disservizi del trasporto pubblico locale. Basta richiederlo sulla nuova App Atac Roma.

Il Parcheggio di scambio è servito. Più moderno e automatizzato

Prosegue il programma di automazione dei parcheggi di scambio. Dopo Conca D'Oro, Jonio e Annibaliano, sono operativi anche Laurentina e Magliana. Grazie ad un sistema di accesso completamente automatizzato, registrando la targa della propria auto su MyAtac gli abbonati metrebus possono accedere ai parcheggi di scambio direttamente, senza usare la metrebus card in quanto la sbarra di accesso si eleverà automaticamente. A seguire l'automazione riguarderà Anagnina, Ostiense e Rebibbia e via via tutti gli altri parcheggi.

Nuovi parcometri touch-screen

Avvio del programma di sostituzione e riposizionamento dei vecchi parcometri per migliorare e agevolare l'esperienza d'uso della clientela.

Progetto Street Control

Per l'ottimizzazione dell'attività di verifica ed accertamento da parte degli Ausiliari della sosta, partirà in via sperimentale il Progetto denominato Street Control che consentirà di effettuare delle campagne di rilievi di occupazione delle aree di sosta al fine sia di modulare al meglio il servizio degli Ausiliari, sia di proporre a Roma Capitale eventuali nuovi piani tariffari della sosta a pagamento su strada.



Le infrastrutture per la sosta sono fondamentali in una grande città come Roma in quanto svolgono un ruolo chiave in un sistema di mobilità urbana sostenibile, consentendo a residenti, turisti e city users l'interconnessione con i mezzi di trasporto pubblico locale, metro, bus e tram.

SOSTA E PARCHEGGI

POSTI AUTO TARIFFATI	72.419
POSTI AUTO A SOSTA GRATUITA (max 3 ore)	15.809
POSTI AUTO NEI PARCHEGGI	14.954
PARCHEGGI DI SCAMBIO	36



SOSTA SU STRADA

La sosta tariffata sul territorio comunale è attiva nelle aree della città che possono definirsi, per densità abitativa e presenza di attrattori di traffico, zone di particolare rilevanza urbanistica e quindi caratterizzate da particolari condizioni di traffico e sosta di mezzi privati (intensità e congestione). Queste aree della città, in cui viene applicata la tariffazione della sosta, sono denominate “Ambiti di pianificazione” ed in genere corrispondono con il perimetro dei Rioni e dei Quartieri.

La sosta nelle **strisce blu** della città è soggetta al pagamento di una tariffa che si differenzia tra zone interne ed esterne alle zone a traffico limitato. In alcune zone della città, che presentano particolari punti di interesse, sono presenti aree di sosta dove è prevista l'applicazione della tariffa di prossimità, in modo da agevolare la sosta di lunga durata. Internamente agli ambiti di sosta e in alcune aree limitrofe a strutture ospedaliere e universitarie sono previste inoltre stalli di sosta gratuita, delimitati da strisce bianche, regolamentata con disco orario per un massimo di 3 ore^[1]. Con Deliberazione di G.C. 313/2025 tali aree di sosta gratuita per i non residenti sono state abolite e durante il 2026 saranno progressivamente sostituite con aree di sosta a tariffazione oraria. Restano ancora vigenti le aree di sosta gratuite limitrofe a strutture ospedaliere e universitarie.

L'orario principale nel quale gli stalli delimitati dalle strisce blu sono soggetti a tariffazione è compreso tra le 8:00 e le 19:00/20:00 durante i giorni feriali.

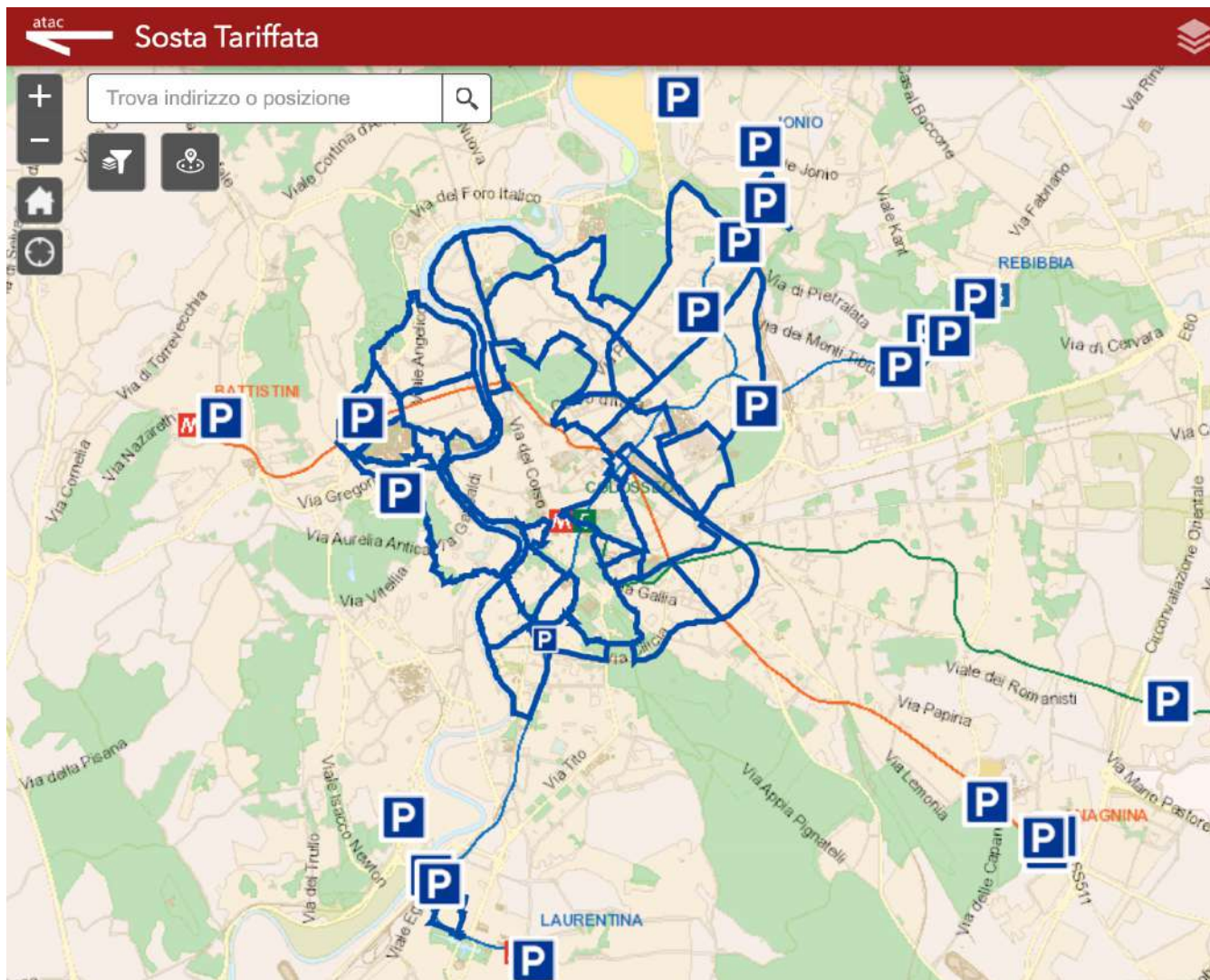
In alcune strade l'orario viene esteso fino alle ore serali/notturne (fino alle 23:00 o fino alle 3:00), in particolare nelle zone a traffico limitato o in alcune vie nelle quali sussiste una elevata richiesta di sosta anche nelle ore notturne.

Per saperne di più www.atac.roma.it e www.romamobilita.it
(per le zone comprese all'interno della ztl).

AMBITI TERRITORIALI A SOSTA TARIFFATA	29
ESTENSIONE TERRITORIALE (kmq)	36
POSTI AUTO TARIFFATI	72.419
POSTI AUTO A SOSTA GRATUITA (max 3 ore) di cui presso gli ospedali e università	15.809 935
PARCOMETRI DISPONIBILI PER SOSTA TARIFFATA	2.146
AVVISI DI ACCERTAMENTO ELEVATI ANNO 2025	292.407

^[1] Nelle aree limitrofe a strutture ospedaliere e universitarie, invece, il limite delle 3 ore è applicabile a tutti (residenti e non).

Ambiti di pianificazione ^[2] in cui è applicata la sosta tariffata su strada [si trova qui](#)



^[2] L'ambito di pianificazione Monte Sacro é attivo secondo la delimitazione stabilita dalla Deliberazione di G.C. 186/2013

SOSTA DI SCAMBIO

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

ATAC gestisce 36 parcheggi di scambio presso i quali gli abbonati Metrebus, le persone con disabilità e le altre categorie esenti da pagamento^[3], possono usufruire di sosta gratuita negli orari di apertura, ovvero nei giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00 (ad eccezione dei parcheggi multipiano di Anagnina A e C, Anagnina B, Arco di Travertino, Cinecittà, Jonio, Laurentina, Magliana, Ostiense, Rebibbia, Conca d'Oro e Annibaliano che sono aperti tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 - 00.15, venerdì e sabato 05.15-02.15 e il parcheggio Pantano, che è aperto tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 - 00.15).

Per coloro che non rientrano in tali categorie il parcheggio è tariffato.

Nei parcheggi Anagnina A e C e Cipro sono inoltre disponibili rispettivamente 8 e 10 posti auto riservati al car sharing. L'elenco delle tariffe vigenti nei parcheggi di scambio è consultabile al [link](#) del sito aziendale. In caso di aperture particolari delle linee metro, i parcheggi aprono 15 minuti prima della partenza della prima corsa dal capolinea e chiudono 45 minuti dopo la partenza dell'ultima corsa dei treni dai capolinea.

A luglio del 2023 ATAC ha riaperto il parcheggio di scambio della Stazione Tiburtina che era stato necessario chiudere per consentire i lavori di abbattimento della Tangenziale Est all'altezza della circonvallazione Nomentana. Rispettivamente nelle date dell'11 marzo e del 30 aprile 2024 sono stati aperti i nuovi parcheggi di scambio di Conca d'Oro e Annibaliano in corrispondenza delle omonime stazioni metro B1.

IMPIANTI DI PARCHEGGIO (totali)	37
POSTO AUTO DISPONIBILI	14.954
INGRESSI/GIORNO ^[4] Di cui abbonati metrebus e categorie esenti	14.500 92%
MODALITA DI PAGAMENTO IMPIANTI AUTOMATIZZATI	39 PARCOMETRI

^[3] Le categorie esentate dal pagamento della sosta nei parcheggi di scambio sono individuate dalla Delibera del Consiglio Comunale n.178/00 e succ. mod.

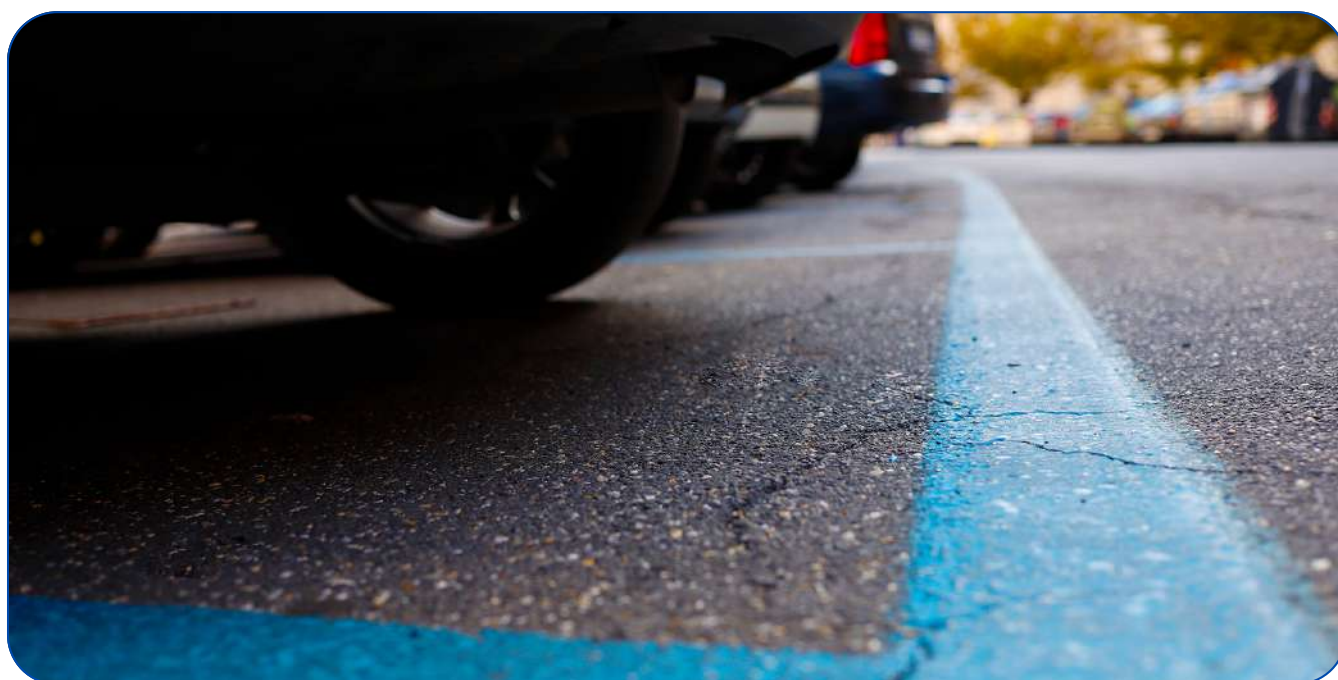
^[4] Media annua per giorno feriale tipo.

PARCHEGGI DI SCAMBIO	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	di cui POSTI AUTO DISABILI	INTERSCAMBIO CON TPL
ANAGNINA	Via Tuscolana, snc (stazione Anagnina)	134	6	METRO A e LINEE DI SUPERFICIE
ANAGNINA A e C	Via Vincenzo Giudice, 47	1.479	35	METRO A e LINEE DI SUPERFICIE
ANAGNINA B	Via Tuscolana	300	6	METRO A e LINEE DI SUPERFICIE
ANNIBALIANO	Via Spalato	268	6	METRO B e LINEE DI SUPERFICIE
ARCO DI TRAVERTINO	Via dell'Arco di Travertino, 55	986	21	METRO A e LINEE DI SUPERFICIE
BATTISTINI	Via Lucio II, 120	177	8	METRO A e LINEE DI SUPERFICIE
BORGHESIANA	Via Casilina, snc	331	7	METRO C
CINECITTÀ	Via Tuscolana, 1568	592	22	METRO A e LINEE DI SUPERFICIE
CIPRO	Via Angelo Emo, snc	284	6	METRO A e LINEE DI SUPERFICIE
CONCA D'ORO	Via Martana	198	5	METRO B e LINEE DI SUPERFICIE
FONTANA CANDIDA	Via Vita, 16	350	7	METRO C

PARCHEGGI DI SCAMBIO	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	di cui POSTI AUTO DISABILI	INTERSCAMBIO CON TPL
GIARDINETTI	Via Casilina, snc	231	5	METRO C
GROTTE CELONI	Via Casilina (stazione Grotte Celoni)	532	12	METRO C e LINEE DI SUPERFICIE
JONIO	Via Granparadiso, 32	252	6	METRO B1 e LINEE DI SUPERFICIE
LA CELSA	Via Flaminia, snc (stazione La Celsa)	125	4	RM-VITERBO e LINEE DI SUPERFICIE
LA GIUSTINIANA	Largo della Giustiniana, 7	236	5	FL3 e LINEE DI SUPERFICIE
LA STORTA	Via Leo Berardinis, 3	489	11	FL3 e LINEE DI SUPERFICIE
LABARO	Via Fornace Vignolo, snc (stazione Labaro)	203	4	RM-VITERBO e LINEE DI SUPERFICIE
LAURENTINA	Via Francesco De Suppè, 35	1244	25	METRO B e LINEE DI SUPERFICIE
MAGLIANA	Via di Val Fiorita, 96	962	20	METRO B, METROMARE e LINEE DI SUPERFICIE
MONTEBELLO	Via della Stazione di Montebello, 51	350	8	RM-VITERBO e LINEE DI SUPERFICIE

PARCHEGGI DI SCAMBIO	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	di cui POSTI AUTO DISABILI	INTERSCAMBIO CON TPL
NUOVO SALARIO	Via Serpentara, 124	220	-	FL1 e LINEE DI SUPERFICIE
OSTIENSE	Via Ostiense, 803 (stazione Magliana)	148	3	METRO B e LINEE DI SUPERFICIE
PANTANO A RASO 1	Via Casilina, snc (Montecompatri)	322	8	METRO C
PANTANO A RASO 2	Via Casilina, snc (Montecompatri)	160	4	METRO C
PANTANO MULTIPIANO	Via Casilina, 34 (Montecompatri)	382	8	METRO C
PONTE MAMMOLO 1	Via delle Messi D'oro, 169	1.317	18	METRO B e LINEE DI SUPERFICIE
PONTE MAMMOLO 2	Via Salvatore Valitutti, 11	271	10	METRO B e LINEE DI SUPERFICIE
REBIBBIA	Via Casal de' Pazzi, 8	469	10	METRO B e LINEE DI SUPERFICIE
S. MARIA DEL SOCCORSO	Via Pietralata, 555 Via Tiburtina, 811	575	17	METRO B e LINEE DI SUPERFICIE
ST. TIBURTINA	Via Petro l'Eremita, snc	84	3	METRO B e LINEE DI SUPERFICIE

PARCHEGGI DI SCAMBIO	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	di cui POSTI AUTO DISABILI	INTERSCAMBIO CON TPL
SAXA RUBRA	Via Maurizio Barendson, snc	517	16	RM-VITERBO e LINEE DI SUPERFICIE
ST. NONENTANA	Via Val D'Aosta, snc	160	4	FL1 e LINEE DI SUPERFICIE
ST. S. PIETRO	Via della Stazione di San Pietro, 52	125	3	FL3, FL5 e LINEE DI SUPERFICIE
VILLA BONELLI	Via della Magliana Nuova, 380	331	5	FL1 e LINEE DI SUPERFICIE
VITINIA	Via Ostiense, 1421	150	4	METROMARE e LINEE DI SUPERFICIE
TOTALE	-	14.954	342	-



PARCHEGGI IN STRUTTURA O IN SUPERFICIE SOSTITUTIVI DELLA SOSTA SU STRADA

Il contratto di servizio per il biennio 2020-2021, in regime di proroga fino al 30.06.2026 (DD n.596/2026.) disciplina l'affidamento dei servizi complementari dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata, ma anche dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, che si dividono in attivi, chiusi e in corso di completamento.

In totale il numero dei posti auto dei parcheggi in struttura è pari a 568.

Attualmente l'unico parcheggio attivo risulta essere quello di Partigiani con 430 posti auto (stalli).

La sosta nei parcheggi in struttura è soggetta al pagamento di una tariffa oraria e/o giornaliera. Le persone con disabilità possono sostare gratuitamente nell'orario di esercizio, limitatamente ai posti auto loro riservati previa esposizione durante la sosta del contrassegno.

Il parcheggio Partigiani, aperto tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.30, è dotato di impianto di automazione accessi e il pagamento può essere effettuato alle casse automatiche o mediante POS (bancomat o carta di credito).

PARCHEGGI DI STRUTTURA	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	di cui POSTI AUTO DISABILI	STATO
PARTIGIANI	Piazzale Partigiani, 9	430 ^[5]	9	ATTIVO
EL ALAMEIN	Largo dei Caduti di El Alamein	138	-	CHIUSO (in adeguamento)
TOTALE		568	9	

^[5] Di cui disponibili n. 80 fino al termine dei lavori da parte di Roma Capitale.

ACCESSIBILITÀ SOSTA E PARCHEGGI

La mobilità con mezzo privato delle persone con disabilità viene supportata attraverso la presenza di una serie di impianti e strutture:

• parcheggi riservati generici su strada	2.902
• parcheggi riservati nominativi su strada	1.299
• posti riservati nei parcheggi di scambio	342

IL SISTEMA DI PAGAMENTO DEI SERVIZI COMPLEMENTARI

Per il pagamento della sosta nelle strisce blu e nei parcheggi della città gli utenti ed i cittadini hanno a loro disposizione diverse modalità.

In particolare:

Parcometri Pay&Go

consentono il pagamento della sosta oraria e dell'agevolazione mensile da € 70,00 tramite carta di credito o prepagata.

Per attivare la sosta occorre inserire il numero di targa del veicolo e svolgere le operazioni di pagamento. Non è necessario esporre il tagliando sul cruscotto ed è possibile gestire la sosta da un qualsiasi altro parcometro Pay&Go effettuando una nuova attivazione della sosta scaduta.

Parcometri a monete

consentono il pagamento della tariffa ordinaria di 1,00 €/h (fuori le ZTL) e di 1,20 €/h (dentro le ZTL) e la tariffa di € 0,20 per 15 minuti. È possibile utilizzare monete da 5, 10, 20 e 50 centesimi di euro e da € 1,00 e € 2,00.

Titoli analogici

La vendita dei voucher cartacei prepagati da € 1,00, € 1,20, € 4,00 e € 70,00, acquistabili presso le biglietterie ATAC, tabacchi, edicole ed esercizi commerciali autorizzati terminerà il 30 giugno 2026.

I titoli già acquistati potranno essere utilizzati fino al 31 dicembre 2026.

Smartphone e App

tramite le App partner (Dropticket, EasyPark, MooneyGo, ParkingMyCar, ParkAppy, Smartticket.it, Tabnet e Telepass) è possibile pagare i minuti effettivi di sosta ed è possibile prolungare o interrompere la durata della sosta da remoto.

Per saperne di più www.atac.roma.it/utility/atac-sosta



In Atac crediamo che la qualità del trasporto inizi dalle persone e si realizzi concretamente attraverso la crescita professionale dei dipendenti, la tutela della loro sicurezza e del loro benessere, la promozione di una cultura del servizio basata sul rispetto, sull'ascolto e sull'efficienza.

In un settore dinamico come quello del trasporto pubblico locale, la qualità del servizio offerto agli utenti e ai cittadini non dipende solo dall'efficienza dei mezzi e degli impianti, ma soprattutto dalla competenza, dalla professionalità e dal senso di responsabilità di ogni nostro dipendente. Perché le risorse umane sono il legame invisibile ma essenziale che unisce la nostra tecnologia ai bisogni di mobilità dei cittadini utenti.

Dagli autisti agli agenti di stazione, dal personale operaio agli addetti alla verifica, dagli amministrativi al personale di front-office, ogni dipendente contribuisce quotidianamente a rendere il viaggio un'esperienza sicura, puntuale ed umana.

In linea con questa direzione rientra l'adozione, da parte di Atac, di un **Codice di Condotta** verso i Consumatori che definisce i principi e gli obblighi che l'Azienda ed il personale aziendale, ed in particolare quello di front line, deve rispettare nei rapporti con i passeggeri/consumatori.



Il **Piano Industriale aziendale 2025/2027** prevede una strategia di valorizzazione e sviluppo del capitale umano volta a rafforzare la capacità organizzativa e a supportare la trasformazione industriale e tecnologica dell'Azienda. L'obiettivo è duplice: da un lato migliorare l'efficacia e l'efficienza operativa del personale, dall'altro perseguire un modello di gestione delle risorse umane orientato alla performance, alla digitalizzazione e alla crescita delle competenze.

La presenza di questo capitolo nella Carta della Qualità dei Servizi ha lo scopo di testimoniare il nostro impegno nel raggiungimento degli obiettivi di Piano e nel coltivare una squadra di persone coese, professionalmente qualificate e orientate all'ascolto delle esigenze dei cittadini utenti.

I DIPENDENTI DI ATAC

10.200 sono le persone che lavorano ogni giorno nel trasporto pubblico locale di Roma:
9037 uomini e 1163 donne.

RUOLO	UOMINI	DONNE	TOTALE
DIRIGENTI	24	4	28
QUADRI	87	51	138
AMMINISTRATIVI	394	379	773
STAFF OPERATIVI	79	64	143
ISPETTIVI	237	19	256
AUTISTI	5182	267	5449
COORDINATORI	41	14	55
MACCHINISTI	323	32	355
PERSONALE DI STAZIONE	300	133	433
OPERAI TPL	1395	2	1397
VERIFICATORI	184	43	227
BIGLIETTAI	58	57	115
ADD. SOSTA SU STRADA	160	57	217
ADD. PARCHEGGI	112	8	120
ADD. ATTIVITÀ AUSILIARI	461	33	494
TOTALE	9.037	1.163	10.200

LE AZIONI PIÙ SIGNIFICATIVE DEL 2025 NELL'AMBITO DELLE RISORSE UMANE

Inserimento Nuovi Operatori di Stazione

Nel secondo semestre dell'anno è stata avviata una selezione che ha registrato oltre 2.300 candidature. Al termine dell'iter, sono state inserite in organico 61 risorse con contratto di apprendistato. L'obiettivo è stato quello di potenziare il presidio fisico nelle stazioni, migliorando la sicurezza percepita, la gestione dei flussi e la continuità operativa degli impianti (scale mobili e ascensori).

Inserimento Nuovi Autisti

A fronte di oltre 500 candidature, nel 2025 sono stati inseriti in servizio 417 nuovi autisti (in linea con le dinamiche di turnover e con il Contratto di Servizio). L'inserimento è stato finalizzato alla copertura del turnover nonché al rafforzamento dell'offerta, supportando il piano di rinnovo della flotta con mezzi elettrici e ibridi.

Supporto al Piano Investimenti

Sono state completate nel corso dell'anno le selezioni per Project Manager e Project Management Assistant (oltre 400 candidature). Sono state assunte 15 risorse dedicate alla pianificazione e gestione degli interventi infrastrutturali.

Inserimento profili manageriali

Nel 2025 sono state avviate le ricerche per posizioni apicali (Direttore Corporate e Direttore Comunicazione) a diretto riporto della Direzione Generale. Concluse, inoltre, le selezioni per profili specialistici in ambito Security (RSPP) e ICT (Sviluppo Applicativi IT).



In questo capitolo dedicato alla Qualità - intesa come un processo di miglioramento continuo con il cittadino/utente al centro - abbiamo voluto mettere in relazione tre aspetti diversi della Qualità per Atac: quella certificata dai Sistemi di Gestione adottati, quella erogata dall'Azienda e quella percepita dagli utenti (indagini di customer satisfaction).

Crediamo infatti che un servizio di trasporto pubblico efficiente debba poggiare su basi solide e misurabili: per questo abbiamo adottato **Sistemi di Gestione Certificati** secondo gli standard internazionali più rigorosi.

Queste certificazioni rappresentano la nostra 'garanzia invisibile': un insieme di procedure che assicurano sicurezza, sostenibilità e affidabilità in ogni fase operativa e che trasformiamo ogni giorno in **Qualità Erogata** sulle strade.

Il nostro obiettivo finale resta la **Soddisfazione del Cliente**, monitorata ogni sei mesi, per costruire un rapporto di fiducia duraturo con i nostri utenti e cittadini.

Il legame tra i **sistemi di gestione certificati**, la **qualità erogata** e la **soddisfazione degli utenti** è in sostanza un ciclo virtuoso basato sul miglioramento continuo, dove il sistema di gestione fornisce la struttura (i processi), la qualità erogata ne è il risultato (l'output) e la soddisfazione del cliente rappresenta la misura dell'efficacia dell'intero sistema.



IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO



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

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

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

LE CERTIFICAZIONI

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

Atac si adopera infatti a:

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

QUALITÀ (ISO 9001)

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

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

AMBIENTE E RISPETTO DEL TERRITORIO (ISO 14001)

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

Combinando innovazione tecnologica, gestione sostenibile delle risorse e coinvolgimento attivo della comunità, Atac affronta anche i rischi derivanti dai cambiamenti climatici. E' costantemente impegnata a migliorare la sostenibilità ambientale e la resilienza operativa, attraverso misure per ridurre le emissioni (flotta a basse emissioni, efficienza energetica, riduzione dell'impronta energetica) adattamento agli effetti dei cambiamenti climatici (infrastrutture resilienti, formazione e sensibilizzazione di utenti e personale, piani di continuità operativa) e promuovendo l'uso di tecnologie "verdi".

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



SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

Atac considera il patrimonio informativo un asset strategico indispensabile per l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente", per garantire un adeguato livello di sicurezza e di governance delle informazioni e dei sistemi informativi.

Grazie al Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (**SGSI**) conforme alla norma **UNI EN ISO/IEC 27001** e parte integrante dei processi e della struttura gestionale, ATAC assicura tutte le azioni necessarie per perseguire obiettivi di sicurezza delle Informazioni aziendali e degli asset, garantendo:

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

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

In tale ambito ATAC si impegna inoltre a:

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

SISTEMI NON CERTIFICATI

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

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

Inoltre, monitora con attenzione costante i comportamenti individuali delle proprie risorse, per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, incentivando e promuovendo la consapevolezza di ciascun lavoratore al rispetto della salute propria e delle altre persone che operano negli ambienti di lavoro.

A tal fine è priorità di ATAC:

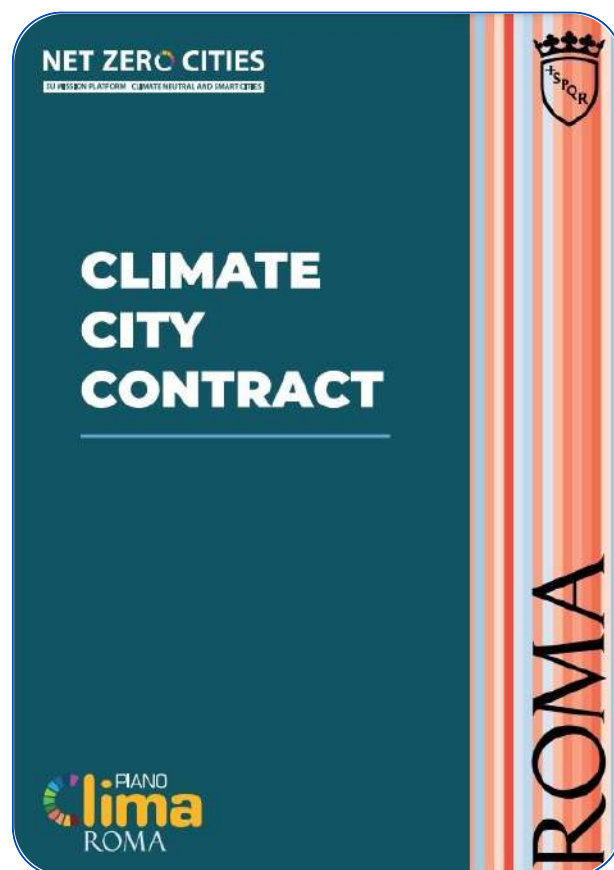
- garantire percorsi formativi e informativi al personale per favorire conoscenze professionali capaci di sviluppare la consapevolezza necessaria a prevenire eventi infortunistici e/o comunque lesivi del benessere psicofisico;
- individuare nell'ambito dei numerosi processi lavorativi, misure e/o prassi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

USO RAZIONALE DELL'ENERGIA

ATAC è impegnata nella gestione razionale dell'energia anche attraverso la realizzazione di progetti di efficientamento energetico - utilizzo di energie rinnovabili e decarbonizzazione attraverso studi di fattibilità - progettazione e realizzazione di nuovi impianti.

ATAC, con i propri progetti in ambito di efficientamento e sostenibilità ha contribuito al Climate City Contract di Roma Capitale, formalizzato nell'ambito della Missione "EU Mission – 100 Climate-Neutral Cities by 2030".

Inoltre, ha partecipato alla redazione delle linee guida "La diagnosi energetica nel Trasporto Pubblico Locale" nel gruppo di lavoro AGENS-ENEA e come grande impresa ogni 4 anni esegue questa procedura sistematica finalizzata a valutare l'efficienza e i consumi energetici di edifici ed impianti industriali in ottemperanza del D.Lgs 102/2014, aggiornato con il D.Lgs. 73/2020 e s.m.i. che recepisce le Direttive Europee sull'efficienza energetica (Direttiva (UE) 2023/1791).

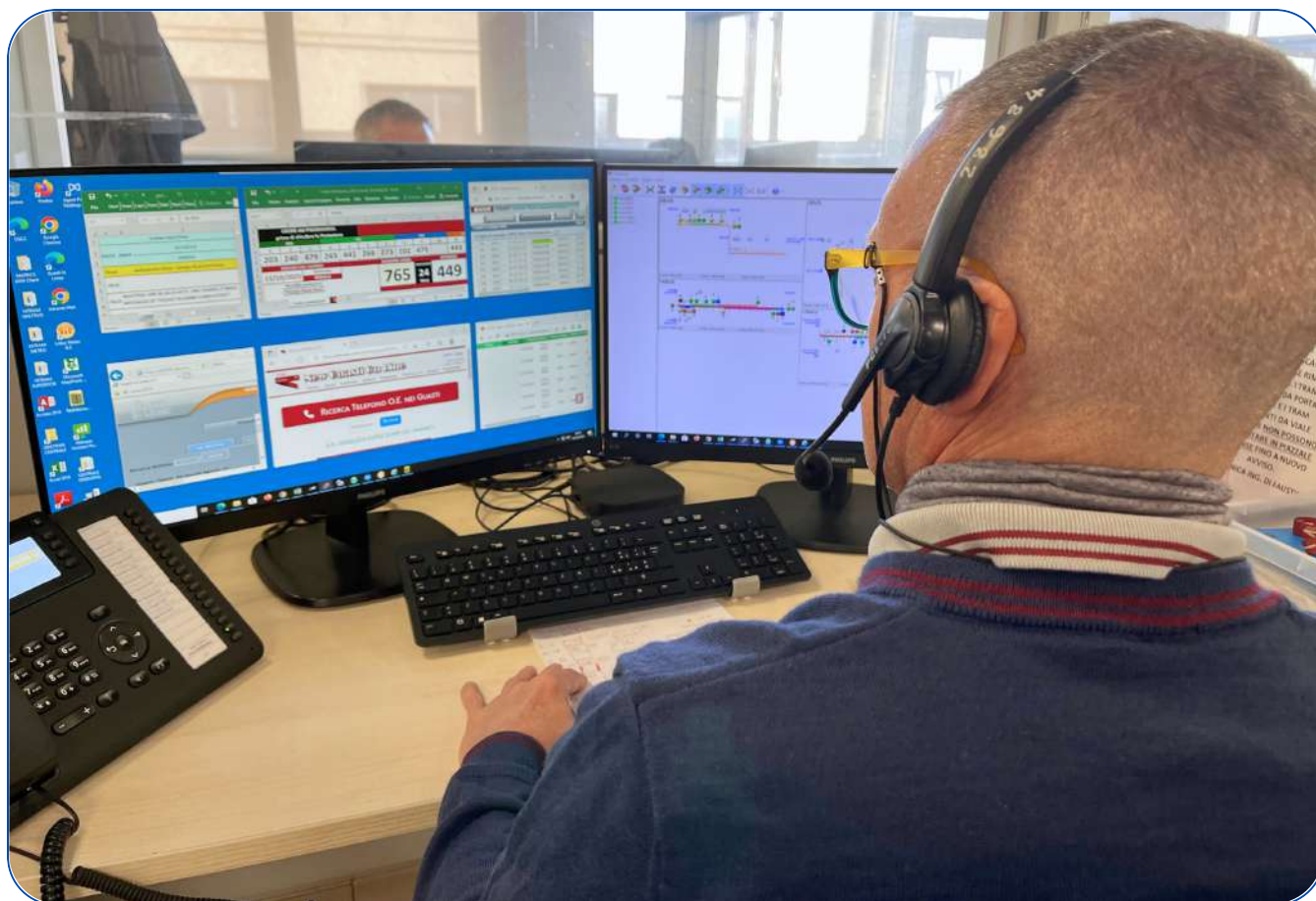


QUALITÀ PROGRAMMATA ED EROGATA

Nelle tabelle che seguono sono riportati gli standard e le tolleranze 2026, stabiliti nel Contratto di Servizio con Roma Capitale e i valori 2025 delle performance degli indicatori di qualità erogata, la cui attività di monitoraggio è prevista e regolata dal Contratto (per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo si rimanda al nuovo Portale Amministrazione Trasparente - sezione “servizi erogati”).

La normativa prevede, infatti, che all’interno della Carta della Qualità dei Servizi “al minimo vengano riportati gli indicatori di qualità erogata previsti da Contratto di Servizio, eventualmente integrati con quelli emersi dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori”.

Gli impegni contenuti nella Carta sono coerenti agli standard stabiliti dall’Ente affidante. La Carta può tuttavia essere integrata, laddove possibile e se ritenuto utile, con indicatori di qualità diversi e più significativi per il cittadino-cliente.



INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
FUNZIONAMENTO PARCOMETRI	Ore di funzionamento effettive rispetto alle ore attese (%)	95%	85%	99,97%
RETE DI VENDITA SOSTA TARIFFATA- PUNTI VENDITA	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	80%	100%
RETE DI VENDITA SOSTA TARIFFATA- DEMATERIALIZZATO	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	80%	99,79%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA	Turni effettivamente comandati rispetto al minimo atteso (%)	90%	80%	100%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE SOSTA TARIFFATA	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	75%	93,44%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE PARCHEGGI DI SCAMBIO	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	75%	97,27%
PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO – PULIZIA AREE PARCHEGGIO	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	70%	94,12%

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2026	TOLLERANZA 2026	PERFORMANCE 2025 (valore medio annuo)
PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO – PULIZIA LOCALI E SERVIZI IGIENICI	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	70%	94,62%
ILLUMINAZIONE PARCHEGGI DI SCAMBIO	Corpi luminosi conformi rispetto a quelli presenti come dotazione del parcheggio (%)	90%	80%	97,86%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO - BARRE	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	80%	100%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO – ASCENSORI E SCALE MOBILI	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	80%	95,84%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO – SISTEMI DI PAGAMENTO	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	80%	98,42%
ATTIVITÀ DI VIGILANZA NEI PARCHEGGI DI SCAMBIO	Turni effettuati rispetto al minimo atteso (%)	90%	80%	100%

LE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

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

Le indagini di Customer Satisfaction hanno l'obiettivo di:

- conoscere il livello di soddisfazione degli utenti su tutti gli aspetti del servizio ed in particolare sulle aree valutate più critiche per intervenire con azioni correttive;
- rilevare periodicamente le nuove esigenze ed aspettative della clientela;
- verificare se e in che misura innovazioni e cambiamenti incontrano il gradimento degli utenti
- capire quanto un più alto livello di soddisfazione possa tradursi in un maggior utilizzo dei mezzi pubblici da parte dei cittadini.

In questo capitolo il focus dei risultati delle indagini di Customer Satisfaction è sull'**Indice di Customer Satisfaction Implicito (CSI)**, indice che misura il livello di soddisfazione dei clienti sul servizio nella sua globalità e sugli **Indici di Soddisfazione Parziale (ISP)**.

MODALITÀ DI RILEVAZIONE

Le rilevazioni vengono condotte ogni anno - ripartite in due sessioni di rilevazione (maggio - giugno e settembre - ottobre) - mediante interviste face-to-face su campioni rappresentativi di utilizzatori della Sosta Tariffata su Strada e della Sosta di Scambio (parcheggi).

Nell'anno 2025 le indagini hanno avuto le seguenti caratteristiche:

Sosta Tariffata

- 899 utilizzatori della Sosta Tariffata;
- il target dell'indagine è stato rappresentato da tutti i cittadini in possesso di un mezzo circolante e dai non residenti che utilizzano i servizi di sosta tariffata (strisce blu) negli ambiti di sosta di Roma Capitale;
- le interviste face to face sono state somministrate presso gli stalli a pagamento degli ambiti di sosta, ai possessori di mezzi privati in procinto di partire o appena arrivati presso il parcheggio.

Sosta di Scambio (parcheggi)

- 901 utilizzatori di un campione di parcheggi di scambio;
- il target dell'indagine è stato rappresentato dagli utenti dei Parcheggi di Scambio, siano essi residenti a Roma, domiciliati o appartenenti ad altre categorie di city users.
- le interviste sono state condotte presso 15 parcheggi, in base ad un piano di rotazione che ha coinvolto 5 parcheggi fissi e 10 a rotazione.

INDICE DI CUSTOMER SATISFACTION IMPLICITO (CSI)

L'indice di Customer Satisfaction Implicito (CSI) misura il livello di soddisfazione relativa al servizio nella sua globalità ed è calcolato come media ponderata degli indici di soddisfazione di ciascun indicatore di qualità rilevato, con pesi dati dall'importanza media di ciascun indicatore.

Il CSI Implicito assume valori compresi tra 0 e 100.

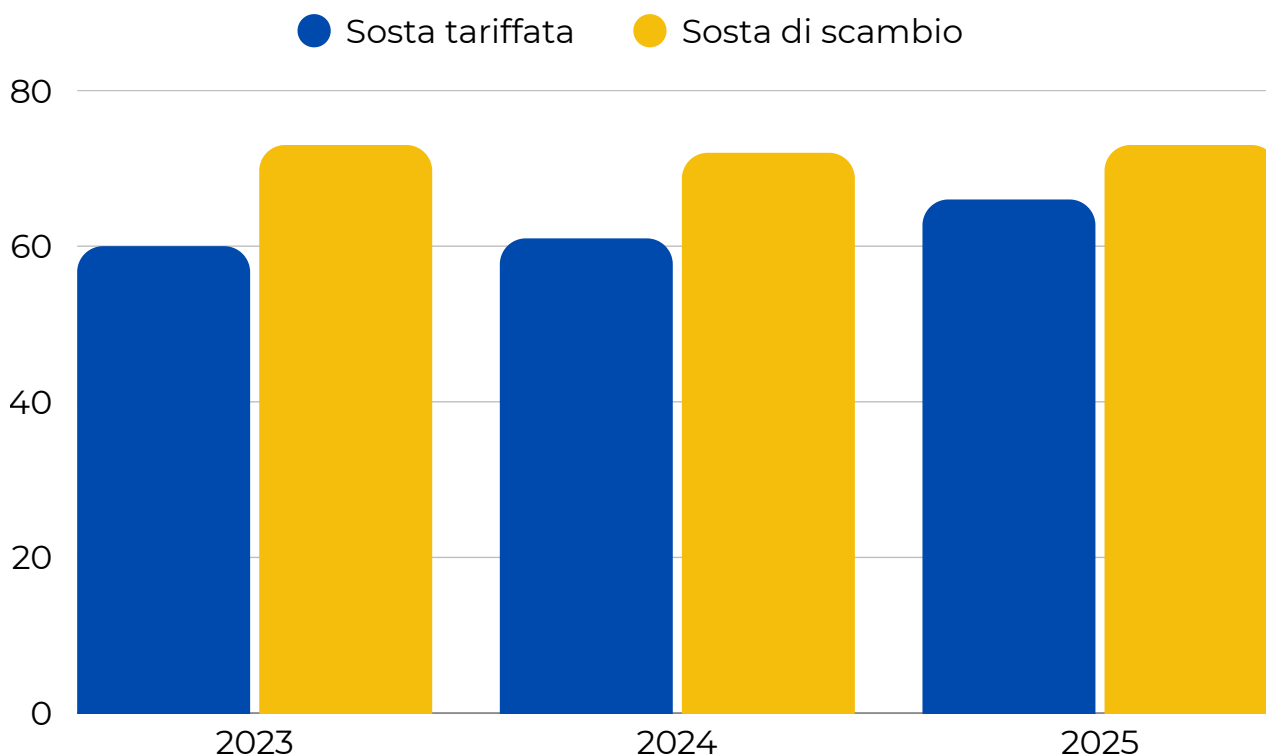
Nel 2025 i valori del CSI per i servizi di mobilità privata, rispetto al 2024, sono aumentati, in particolare si attestano a:

Sosta Tariffata su Strada 66

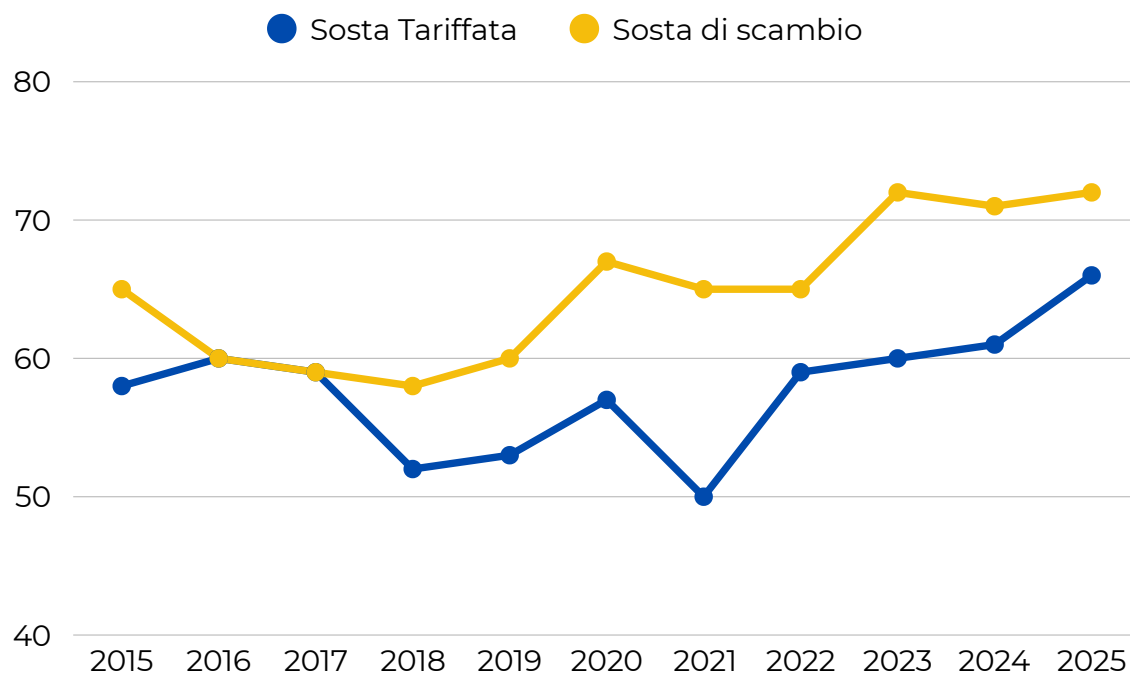
Sosta di Scambio 73

Il trend degli ultimi tre anni 2023-2025 del CSI, sia per la Sosta Tariffata che per la Sosta di Scambio (parcheggi), è in crescita, così come nel decennio 2015-2025.

Trend 2023-2025 del CSI Sosta Tariffata e Sosta di Scambio

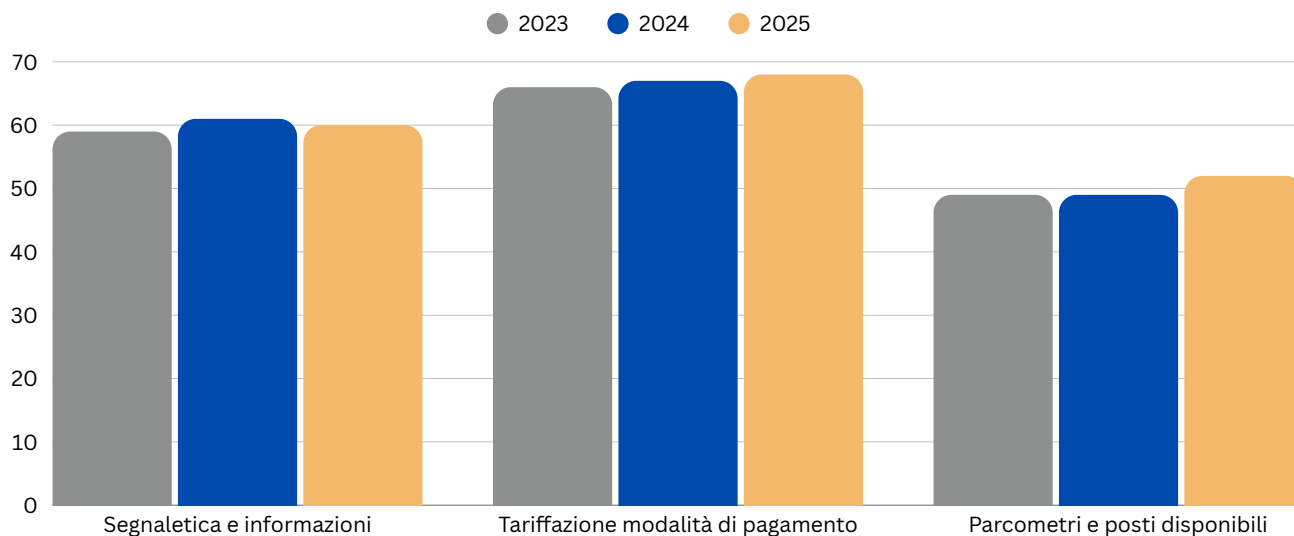
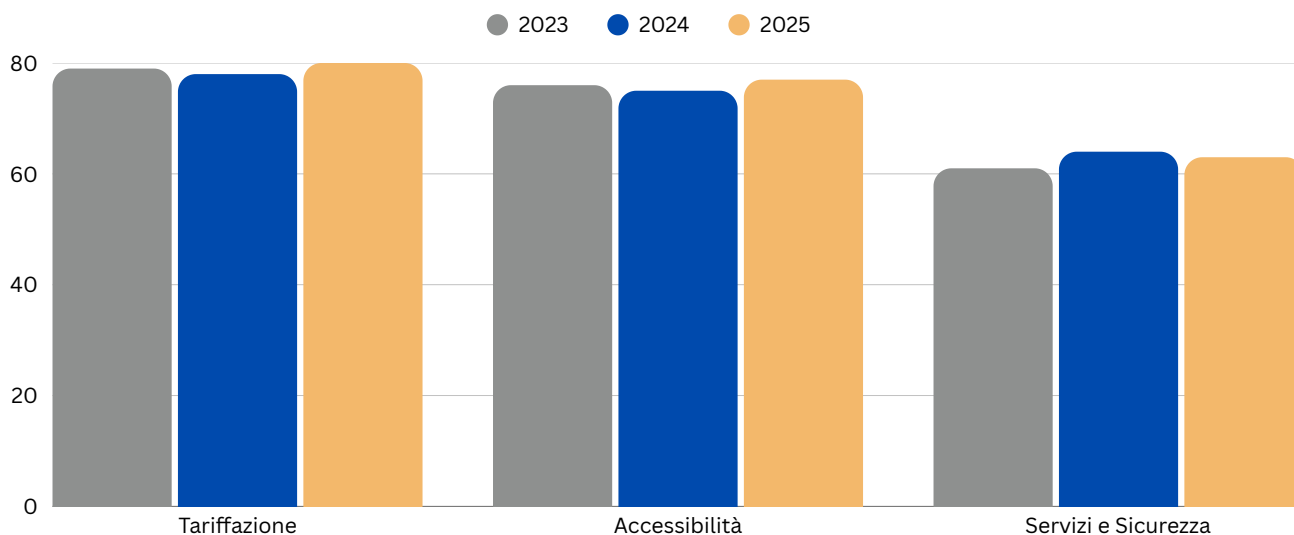


Trend 2015-2025 del CSI Sosta Tariffata e Sosta di Scambio



INDICI DI SODDISFAZIONE PARZIALE (ISP)

Relativamente agli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP)^[7], che misurano, per ciascun indicatore di qualità della Sosta Tariffata e della Sosta di Scambio, il livello di soddisfazione espresso dagli intervistati, il trend 2023/2025 è il seguente:

Sosta Tariffata**Sosta di scambio**

^[7] Gli ISP sono calcolati come media dei giudizi preventivamente quantificati su una scala continua 0 – 100. La quantificazione è realizzata applicando i pesi: Molto = 1, Abbastanza = 0.7, Poco = 0.3, Per niente = 0. Gli indici sono calcolati al netto dei non rispondenti e assumono valori compresi tra 0 e 100.



I CANALI DI CONTATTO CON ATAC

I canali con cui un utente e un cittadino possono entrare in contatto con Atac sono:

- **Atac@Risponde**

un canale di comunicazione diretto con ATAC, raggiungibile sia dalla home page del sito aziendale o da Atac Risponde, che dalla nuova APP Atac Roma.

Registrandosi e compilando il web form ogni cliente può richiedere supporto e assistenza o inviare segnalazioni, reclami e proposte sui servizi aziendali.

Il riscontro alle segnalazioni è previsto entro 30 giorni dalla data di ricevimento da parte di Atac. L'intero processo viene gestito, per quanto attiene alla riservatezza e al trattamento dei dati, in osservanza della normativa prevista dal Regolamento UE GDPR 2016/679.

- **PEC Posta Elettronica Certificata** - protocollo@cert2.atac.roma.it

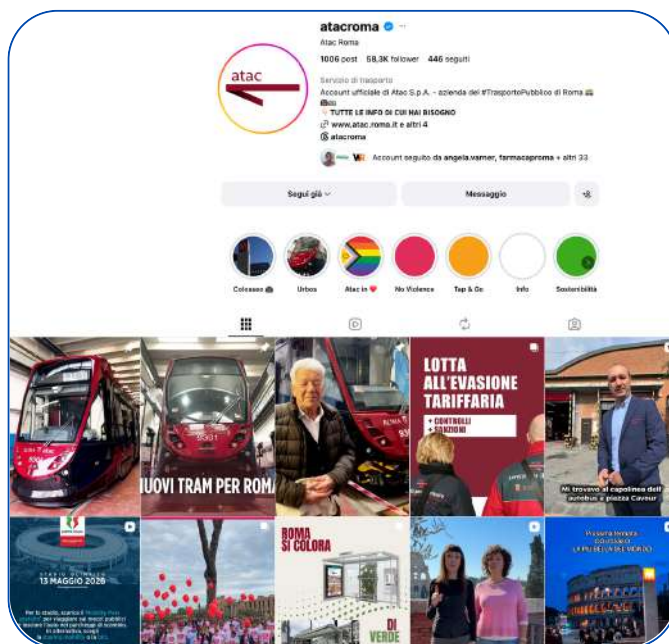
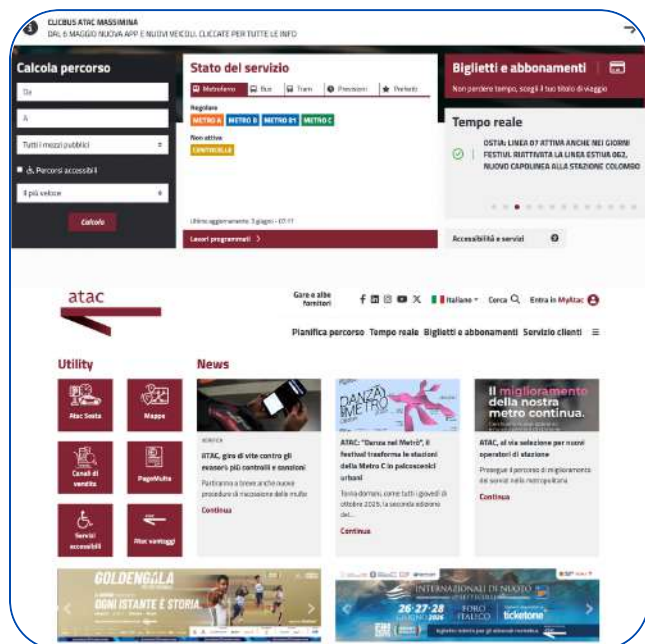
Per le richieste di **informazione o assistenza di base in tempo reale** sono disponibili i canali:

messaggistica istantanea

- **Whatsapp** - inviando un breve messaggio di testo al numero 335 1990679

social

- **X@InfoATAC** (<https://twitter.com/InfoATAC>)
- **Facebook** (https://www.facebook.com/AtacSpaRoma/?locale=it_IT)
- **Instagram** (@atacroma)



L'INFORMAZIONE IN TEMPO REALE: "INFOMOBILITÀ"

Il nostro obiettivo è offrire a ogni passeggero informazioni puntuali e trasparenti sulla mobilità. Lavoriamo costantemente per trasformare ogni imprevisto in una comunicazione tempestiva, azzerando le incertezze durante il viaggio.

Ciò è possibile grazie a:

- **Aggiornamenti Continui:** Monitoriamo costantemente la rete e forniamo aggiornamenti sull'evoluzione della circolazione e dell'accessibilità;
- **Precisione delle Informazioni:** Ogni segnalazione di ritardo, variazione o soppressione è sempre accompagnata, ove possibile, dalle motivazioni specifiche (es. guasto tecnico, interventi sulla linea);
- **Stime di Ripristino:** Laddove possibile, forniamo una stima dei tempi di risoluzione, per consentire all'utente di riprogrammare il proprio viaggio;
- **Multicanalità:** Le informazioni sono diffuse simultaneamente su tutti i canali aziendali, digitali e fisici.

In caso di modifiche sostanziali al servizio, la comunicazione in tempo reale include indicazioni su percorsi sostitutivi o mezzi alternativi disponibili.

L'architettura di Infomobilità è progettata per garantire una copertura informativa capillare e multicanale.

L'INFORMAZIONE DIGITALE E MOBILE

- **Piattaforma Web:** Sezioni dedicate sul sito ufficiale, per consultare in tempo reale l'andamento di tutte le linee della rete e l'accessibilità "tempo reale" (lavori programmati – accessibilità e servizi – gli orari per viaggiare);
- **Chatbot:** In home page del sito aziendale è presente un servizio di messaggistica automatica che fornisce informazioni in tempo reale sui servizi di trasporto e sosta;
- **App Atac Roma:** Applicazione per sistemi iOS e Android che consente il monitoraggio dei tempi d'attesa tramite tracciamento GPS, la verifica dello stato del servizio e delle informazioni sull'accessibilità e che invia notifiche push personalizzate su deviazioni o interruzioni;
- **Instant Messaging (WhatsApp):** Servizio di assistenza diretta al numero **335.1990679** (attivo dalle 5:00 alle 24:00) per ricevere aggiornamenti e supporto in tempo reale;
- **Social Media:** Canali ufficiali X@InfoATAC, Facebook e Instagram per la diffusione istantanea di news sulla mobilità e aggiornamenti flash sulla circolazione.

L'INFORMAZIONE SULLA RETE

- **Fermate:** Informazione dinamica in superficie attraverso i totem multimediali integrati nelle nuove pensiline e i display a messaggio variabile delle paline elettroniche;
- **Stazioni Metropolitane:** Monitor informativi ad alta visibilità posizionati all'ingresso e lungo le banchine;
- **Sistemi di Bordo:** Visualizzazione del percorso e avvisi straordinari tramite i monitor multimediali installati sulla flotta bus di ultima generazione e all'interno dei convogli metropolitani;
- **Comunicazione Sonora Centralizzata:** Sistema di annunci vocali istantanei diffusi capillarmente nelle stazioni e a bordo dei mezzi moderni.

L'INFORMAZIONE SUL TERRITORIO

A terra, nei principali nodi metroferroviari e di superficie, il **Nucleo Operativo sul Territorio (NOT) di ATAC** garantisce assistenza e informazioni ai passeggeri, gestendo la mobilità durante gli eventi di rilievo o in caso di criticità in coordinamento con Infomobilità di Atac.

Il servizio include un supporto dedicato, quali l'ufficio comitive e l'assistenza per persone con disabilità motoria tramite prenotazione servoscala sulla linea A.



LE SEGNALAZIONI E LE RICHIESTE DI ASSISTENZA

Nel 2025 sono pervenute 36.091 segnalazioni e richieste di assistenza (32.238 dai canali aziendali; 3.853 dai canali di Roma Capitale), con un incremento complessivo, rispetto al 2024, del 6,8% e del 4,2% considerati i soli canali aziendali.

Nel 2025 l'ambito per il quale l'utenza ha contattato Atac è stato relativo per la quasi totalità al trasporto pubblico locale (94,4%) rispetto ai Servizi Complementari (sosta e parcheggi) 5,6%.

Oltre il 62% delle richieste ha riguardato l'assistenza in materia tariffaria, al cui interno la categoria «BIGLIETTI E ABBONAMENTI» ha rappresentato la percentuale più alta con il 24,4%, seguita da «AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI» pari al 17,6% e dal «Tap&Go» al 9,9%;

i Reclami (relativi alle categorie Regolarità e Comportamento del Personale), benché rappresentino solo il 15,6% del totale, sono aumentati del 3% nel 2025 rispetto al 2024.

In diminuzione le richieste di rimborso relative alle nuove Biglietterie Automatiche MET (-12,6%), mentre sono aumentate quelle per i Parcometri Park (+22%).

Come accade ormai da diversi anni, le richieste di assistenza – pre e post-vendita titoli di viaggio – sono state maggioritarie rispetto ai reclami, confermando il consolidamento dello spostamento dell'asse della gestione del rapporto con l'utenza verso il concetto di “assistenza”.

Per quanto attiene ai tempi di risposta, a fronte dello standard di qualità (norma UNI 10600) pari a 30 giorni, nel 2025 oltre il 98% delle segnalazioni è stato evaso in media entro 7 giorni.

In tabella sono indicate le tipologie e le macro categorie per le quali è pervenuto il maggior numero di segnalazioni.

Effettuare un'analisi puntuale delle segnalazioni e delle richieste di assistenza, come dei reclami inviati dall'utenza consente di prevenire le criticità, migliorare la qualità dei servizi offerti e incrementare la customer satisfaction.



Segnalazioni e le richieste di assistenza dei clienti

TIPOLOGIA	2024	%	2025	%	DELTA%
SUPPORTO E ASSISTENZA	18.126	58,5%	20.216	62,7%	+ 11,5%
RECLAMI	4.872	15,7%	5.022	15,6%	+ 3%
SEGNALAZIONI E PROPOSTE	2.631	8,6%	3.015	9,3%	+ 14,6%
ROMA UNDER 19	3.941	12,7%	2.767	8,6%	-29,7%
RIMBORSI MEB/MET/PARK	1.393	4,5%	1.218	3,8%	-12,6%
TOTALE	30.963	100%	32.238	100%	+ 4,2%
TPL	29.744	96%	30.426	94,4%	+ 2,3%
SERVIZI COMPLEMENTARI	1.219	4%	1.812	5,6%	+ 48,6%

DAL CRM DI ROMA CAPITALE SULLA PEC AZIENDALE

	2024	2025	%
SEGNALAZIONI	2.830	3.853	+ 36%
TOTALE GENERICO	33.793	36.091	+ 6,8%

IL CODICE DI CONDOTTA VERSO I CONSUMATORI

Con la finalità di garantire un servizio affidabile, sicuro, trasparente ed accessibile, fondato sul rispetto dei passeggeri/consumatori e sui principi di responsabilità ed innovazione, attenendosi all'osservanza del Codice del Consumo vigente (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e ss. mm. e ii.), Atac ha adottato un Codice di Condotta verso i Consumatori.

Il Codice definisce i principi e gli obblighi che il personale aziendale, ed in particolare quello di front line, deve rispettare nei rapporti con i passeggeri/consumatori.

Gli obblighi specifici all'interno del Codice sono relativi a:

- **le informazioni al pubblico**
- **la tenuta di un comportamento professionale**
- **il supporto alle persone vulnerabili**
- **la gestione dei disservizi (azioni immediate)**
- **la gestione dei reclami e delle richieste**
- **il controllo dei titoli di viaggio**
- **la sicurezza del servizio**



RIMBORSI

In base alle Condizioni Generali di Trasporto di Atac, il cittadino utente può richiedere il rimborso in caso di guasto o malfunzionamento dei parcometri diffusi sul territorio.

RICHIESTA DI RIMBORSO PER MALFUNZIONAMENTO PARCOMETRI

In caso di guasto e/o malfunzionamento di un parcometro (dispositivo che emette ricevute di pagamento per la sosta tariffata) durante l'acquisto di un titolo, ovvero nel caso in cui non si ottenga il titolo richiesto, né la ricarica della card, né la restituzione del denaro, oppure non si riceva il resto corretto, il cliente può fare richiesta di rimborso ad ATAC.

È necessario compilare un'apposita sezione del web form ATAC@RISPONDE, selezionando la tipologia "Rimborsi", e riempire tutti i campi menzionati in modo tale da ricevere, a seguito delle verifiche tecniche previste, l'esito della richiesta di rimborso che potrà essere di accoglimento o di diniego.

RICORSO AL VERBALE DI VIOLAZIONE

Ai sensi dell'art. 203 del Codice della Strada e in assenza di pagamento del verbale di violazione, può essere proposto ricorso al Prefetto entro 60gg dalla notifica del verbale; in alternativa, ai sensi dell'art. 204 bis del Codice della Strada, può essere proposto ricorso al Giudice di Pace entro 30gg dalla notifica del verbale con le seguenti modalità:

Con raccomandata o con Pec

- direttamente al Prefetto di Roma, o alternativamente al Prefetto di Roma tramite il Dipartimento Risorse Economiche Direzione Gestione Procedimenti connessi alle Entrate Extra-Tributarie a Via Ostiense 131/L
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo:
protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it (Dipartimento RE) o
- protocollo.prefrm@pec.interno.it (Prefettura)

Personalmente

- presso gli sportelli di Æqua Roma S.p.A, siti in via Ostiense 131/T (prenotando un appuntamento).

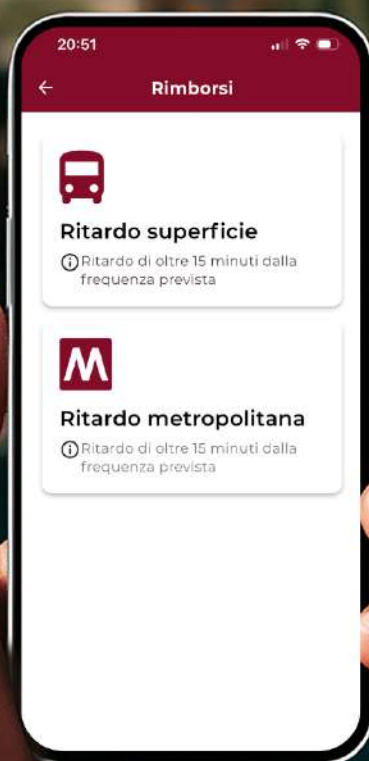
Con raccomandata o personalmente

- Presso il Giudice di Pace in Via Teulada 28/40 00195 Roma

Per saperne di più sito di Roma Capitale responsabile e titolare del procedimento

Sapevi che con la nuova app di Atac puoi chiedere il rimborso per un ritardo dei nostri mezzi ?

Inquadra il QR CODE
per consultare il regolamento
e conoscere tutte le procedure
per la **richiesta di rimborso**.



LA APP ATAC ROMA
È DISPONIBILE SU:

▶ Google Play ▶ App Store

atac



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

Per i sinistri che possono occorrere a cose e/o persone nei parcheggi di scambio in conseguenza di un fatto accidentale - con eccezione, pertanto, dei danni cagionati da terzi, accertata l'eventuale responsabilità - è attiva la polizza di Responsabilità Civile Generale (RCG).

MASSIMALI DI GARANZIA

- Parcheggi di Scambio Polizza RC Generale €10.000.000,00

Per eventuali informazioni e/o richieste di risarcimento danni il cittadino può scrivere all'indirizzo PEC: **protocollo@cert2.atac.roma.it** e/o **sinistrinonauto.adir@pec.it** o contattare telefonicamente ATAC S.p.A. – Unità Organizzativa Servizi Assicurativi al numero **06 46952400** lunedì e giovedì, dalle 09.00 alle 13.00, o “Le Assicurazioni di Roma” al numero **06.58781** per ricevere informazioni in merito.



DIRITTI, DOVERI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

SOSTA SU STRADA

La disciplina della sosta su strada pubblica è regolata anche da apposite Determinazioni Dirigenziali di Traffico licenziate dal competente Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti e il cittadino-cliente è tenuto al rispetto delle regole e delle norme comportamentali stabilite dal Codice della Strada.

In particolare, se la colorazione delle strisce è blu (azzurra), in base al regolamento di attuazione del citato Codice, "il conducente è obbligato ad accertarsi delle modalità di pagamento, controllando l'apposita segnaletica verticale o i dispositivi di pagamento posti nelle vicinanze. Ai veicoli non autorizzati è vietato sostare sugli stalli riservati, delimitati da strisce gialle".

Le sanzioni per sosta non regolare rilevate dagli Ausiliari del Traffico vengono applicate secondo il Codice della Strada vigente.

SOSTA DI SCAMBIO (Parcheggi)

Relativamente alla fruizione della sosta all'interno dei parcheggi di scambio, il cittadino-utente, oltre a rispettare le norme del Codice della Strada, deve porre attenzione al regolamento affisso all'entrata degli stessi, di cui si riportano di seguito alcune regole.

- ATAC mette a disposizione dei clienti il parcheggio senza l'obbligo di custodia. L'utilizzo degli spazi del parcheggio non implica consegna né ricevimento in deposito del veicolo. Il servizio di cui sopra è reso alle condizioni che seguono nell'orario di funzionamento e con l'applicazione delle tariffe esposte al pubblico
- Con l'uscita del veicolo si esaurisce ogni obbligo di ATAC.
- Il personale eventualmente presente all'interno del parcheggio svolge esclusivamente attività di controllo e non riceve in consegna, in affidamento o in deposito il veicolo, i suoi accessori e gli eventuali oggetti in esso contenuti
- ATAC non è responsabile per danni arrecati da altri cittadini a veicoli parcheggiati né per danneggiamenti o furti consumati o tentati, compresi quelli di accessori (autoradio, gomme di scorta, ecc.) o di bagagli, valori ed altri oggetti lasciati nei veicoli.
- La sosta potrà avvenire esclusivamente negli spazi ad essa destinati. ATAC ha la facoltà di sanzionare i trasgressori, ovvero di rimuovere i veicoli irregolarmente parcheggiati, addebitando le relative spese al cliente.
- All'interno del parcheggio il cliente deve rispettare le norme del Codice della Strada, la segnaletica stradale stabilita da ATAC, le indicazioni che si presentano per iscritto mediante cartelli oppure fornite verbalmente dagli addetti. La mancata osservanza delle anzidette prescrizioni concorrerà ad attribuire al cliente inadempiente la esclusiva responsabilità personale in relazione ad eventuali pregiudizi provocati al proprio od altrui veicolo, persone o cose.
- L'introduzione del veicolo nel parcheggio comporta l'accettazione del presente regolamento. Per mancata accettazione di tali condizioni va raggiunta immediatamente l'uscita che, in tal caso, è libera.



La Carta della Qualità dei Servizi Complementari è stata redatta sulla base di una serie di disposizioni normative di riferimento e secondo le linee guida riportate all'interno del Contratto di Servizio stipulato con Roma Capitale.

IL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il Contratto di Servizio stipulato tra ATAC e Roma Capitale regola la gestione dei servizi complementari al trasporto pubblico, ossia la gestione della sosta tariffata, dei parcheggi di cambio e dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, aggiuntivi alla sosta su strada, su impianti e superfici di Roma Capitale o di terzi.

La gestione di tali servizi è affidata ad ATAC "in house" e regolamentata dal Contratto di Servizio stipulato tra le parti secondo lo schema approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n.70/2020. Il Contratto di Servizio vigente – valido per il periodo luglio 2026/dicembre 2027 – è stato stipulato con la Delibera di Giunta Capitolina n. 191 del 18 giugno 2026.

Il Contratto per la gestione dei servizi complementari al Trasporto Pubblico Locale è di tipo "gross cost" e dunque Roma Capitale riconosce un corrispettivo determinato ex ante per le attività oggetto del contratto, ma mantiene la titolarità dei proventi tariffari che sono riscossi da ATAC in nome proprio ma per conto di Roma Capitale.

Le performance del gestore in termini qualitativi sono misurate da Roma Capitale, direttamente o per il tramite di Roma Servizi per la Mobilità, sulla base degli obiettivi contrattuali, che possono determinare l'applicazione di penali in caso di mancato raggiungimento degli stessi.

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

I RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 - Qualità dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Legge regionale 16 luglio 1998, n. 30 - Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale;
- D. lgs 30 luglio 1999, n. 286 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- D. lgs 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;
- Conferenza Unificata - Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 - Serie generale) Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n.281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- REG. UE n. 181/2011 "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus", art. 2, co.2
- Deliberazione Giunta Capitolina n. 67 del 13 marzo 2015 per l'Approvazione dello Schema di Protocollo d' Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla normativa vigente";
- Norma UNI 10600:2001 - Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici;
- Norma UNI EN 13816:2002 - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio;
- Deliberazione Giunta Capitolina n. 29/2025 – Approvazione schema di Contratto di Servizio di Tpl non periferico, di superficie e di metropolitana (con scadenza 3/12/2027);
- Legge Regionale n.23 del 29.12.2023, art. 23 co. 28;
- Memoria di Giunta Capitolina n. 39 del 04.07.2024 – prosecuzione del servizio di trasporto ferroviario ai sensi dell'art. 5 del Regolamento CE n. 1370/2007.

ai treni/to trains A  tutte le direzioni
 ai treni/to trains A  tutte le direzioni
 ai treni/to trains A  tutte le direzioni

atac

BIGLIETTI - TICKETS

Si può viaggiare
 gratuitamente
 con il biglietto
 atac

atac



ai treni/to trains A  tutte le direzioni



Contatti



www.atac.roma.it/servizio-clienti



protocollo@cert2.atac.roma.it



06.46951 (centralino)



06.4695.4444 (assistenza per passeggeri a ridotta mobilità)



Via Prenestina, 45 - 00176 Roma



@atacroma



@RomaAtac



atac-spa



AtacSpaRoma



InfoAtac

