

Autorità
Servizi Pubblici Locali

Certificazione di qualità Carta dei Servizi:
delibera n. 12/2010 del 12/7/2010

carta della mobilità **2010**



AMT Genova



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		
Le linee di superficie	18		
Il Sistema integrato di monitoraggio	19		
La metropolitana di Genova	19		
Gli impianti speciali	21		
Le funicolari e la ferrovia a cremagliera	22		
La ferrovia Genova Casella	22		
Navebus	23		
Volabus	23		
Drinbus	24		
I servizi integrativi	24		
I servizi per i clienti diversamente abili	26		
Accessibilità e comfort del viaggio	28		
La manutenzione: organizzazione, personale e rimesse	28		
La pulizia dei mezzi	29		
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		
Attenzione all'ambiente	33		
Informazione alla Clientela	33		
La gestione dei reclami	34		
L'adeguato comportamento del personale	34		
La Customer Satisfaction	35		
Sicurezza e controllo	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	43		
Le informazioni a bordo	44		
Il sito web www.amt.genova.it	44		
Infobus	45		
SMS per le linee collinari	45		
Le nostre pubblicazioni	45		
6. Le tariffe	48		
La guida all'acquisto di titoli di viaggio	50		
Il progetto Belt	57		
L'abbonamento annuale: i vantaggi	58		
Genovapass, scopri la città con i mezzi pubblici	59		
Le tariffe agevolate	59		
7. Le regole del viaggio	60		
Il regolamento di viaggio	61		
Le sanzioni	63		
L'Esattoria di Amt	65		
Guida ai rimborsi	66		
La copertura assicurativa per incidenti e infortuni	68		
La procedura di risarcimento diretto	68		
La procedura ordinaria	69		
Numeri utili	69		
Modulo per la richiesta di rimborso	70		

i principi fondamentali



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 e un servizio veloce via mare, 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) e apportando nuove sinergie in termini di esperienza e conoscenza del settore.

Nell'ambito degli accordi tra i gruppi Transdev, Veolia e Ratp e con l'accordo del Comune di Genova, entro la fine dell'anno Ratp, gruppo francese di TPL che gestisce tra l'altro la rete urbana di Parigi e il tram di Firenze, subentrerà al posto di Transdev nel capitale di Amt.

Una squadra di Qualità

Siamo una realtà industriale con 2.485 dipendenti, di cui 1.657 autisti (al 31/12/2009), 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 CISO, federazione indipendente che unisce gli undici maggiori organismi di certificazione italiani e opera in tutti i settori economici. CISO 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.

Il contratto di servizio

Il contratto di servizio stipulato tra Comune di Genova e Amt disciplina l'esercizio del servizio di trasporto pubblico locale effettuato con qualsiasi modalità e affidato in qualsiasi forma, in conformità a quanto prescritto dalla legge Regionale 31/98 "Norme in materia di trasporto pubblico locale".

Il contratto attualmente in vigore ha durata 6 anni (2006-2011) ed è prorogabile di ulteriori 3 (fino al 2014).

Essendo un contratto, definisce precisi adempimenti che vincolano sia l'Amministrazione comunale che l'Azienda e che, se non rispettati, comportano l'emissione di penali.

Il contratto definisce il servizio di trasporto organizzato in modo che soddisfi quantitativamente e qualitativamente la domanda.

Che la qualità del servizio rappresenti il principio ispiratore è testimoniato dalle numerose indicazioni contenute nel contratto sulle caratteristiche tecniche, informative, spaziali, temporali che devono essere rispettate per garantire un trasporto sicuro, regolare conosciuto dalla clientela e diffuso a livello territoriale.

Il contratto infatti prescrive i requisiti della flotta (anzianità, tecnologia a bordo delle vetture, manutenzione, tipologia dei veicoli), la struttura della rete, le frequenze delle corse, l'informazione alla clientela sia in situazioni di regolarità del servizio (informativa alle fermate, tramite sito internet, libretti orari, regolamento di servizio, carta dei servizi ecc) che in situazioni particolari (modifiche degli orari, scioperi, interruzioni varie).

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

Per permettere la realizzazione di questi obiettivi, il contratto individua come strumenti i ricavi derivanti dall'aumento dei passeggeri trasportati e il contenimento dei costi sostenuti dall'azienda.

Il contratto di servizio disciplina l'aspetto economico tra le Parti. Con il contratto di servizio infatti, Amt svolge il servizio di trasporto pubblico nella città di Genova in cambio, da parte del Comune, di un corrispettivo a compensazione di tutte le prestazioni necessarie per un'adeguata esecuzione del servizio. Parallelamente, il Comune s'impegna a favorire la prestazione del servizio intervenendo sulla mobilità urbana. L'unità di misura del servizio offerto alla clientela è il posto offerto. 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.

Amt si è, inoltre, aggiudicata la gara indetta dalla Regione Liguria per i servizi di trasporto ferroviario della linea Genova-Casella. Ad aprile 2010 è stato stipulato il contratto di servizio che disciplina, ai sensi dell'art. 8 del dlgs 422/97, i rapporti tra Regione Liguria e Amt in merito all'esercizio del trasporto ferroviario nonché della gestione dell'impianto stesso. Il contratto ha durata 9 anni ed è prorogabile di ulteriori 6.

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 Assarotti 50/3 - 16122
tel/fax 010-8397759
e-mail: aculiguria@fastwebnet.it
sito: www.consumatoriliguria.it/acu.htm

Adiconsum Associazione Difesa Consumatori e Ambiente

Genova, piazza Campetto n. 10 1° piano 16123
tel/fax 010-2475630
e-mail: adiconsumliguria@libero.it
sito: www.consumatoriliguria.it/adiconsum.htm

Adoc Associazione Difesa e Orientamento dei Consumatori

Genova, piazza Colombo n. 4/6 - 16121
tel. 010-5958106 - fax 010-532043
e-mail: adoc.Genova@libero.it
sito: www.consumatoriliguria.it/adoc.htm

Altroconsumo

Genova, vico chiuso Caffa 7/1 - 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 010-540256 - fax 010-8632026
e-mail: info@assoutenti.liguria.it
sito: www.consumatoriliguria.it/assoutenti.htm

Casa del consumatore

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

Cittadinanzattiva Liguria

Chiavari (Ge), viale Millo 4 - 16043
tel/fax 0185-324612
e-mail: cittadinanzattivaliguria@yahoo.it
sito: www.cittadinanzattiva.it

Codacons

Genova, via Colombo 7/5 - 16121
tel./fax 010-531175
e-mail: codaconslig@yahoo.it
Sito: www.codacons.it

Confconsumatori

Genova, vico chiuso Paggi 3/3 - 16128
tel. 010-506043 - fax 010-880090
e-mail: confconsiguria@libero.it
Sito: www.consumatorigenova.it

FederConsumatori Liguria

Genova, galleria Mazzini 7/6 - 16121
tel. 010-5960468 - fax 010-5302190
e-mail: federconsumatori@virgilio.it
sito: www.consumatoriliguria.it/federconsumatori.htm

Lega Consumatori

La Spezia, piazza Chiodo n.8 - 2° piano - 19121
tel. 0187-735013 - fax 0187-750868
e-mail: legaconspl@libero.it
sito: www.consumatoriliguria.it/lega.htm

Movimento consumatori

Genova, via San Luca 15/9 - 16124
tel. 010-2471188 - fax 010-2467506
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: info@mdcgenova.191.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.com

l'offerta di Amt



Amt gestisce una rete articolata e offre ai propri clienti modalità diverse di trasporto. Nel 2009 i clienti Amt hanno potuto contare su 139 linee di autobus, 1 linea di metropolitana, 2 funicolari, 10 ascensori, una ferrovia a cremagliera, 3 zone servite da bus a chiamata, 22 servizi integrativi per le zone collinari (nel 2010 sono stati aggiunte ulteriori 2 linee) e 1 servizio via mare, Navebus.

Amt offre una rete che nel suo complesso è lunga km 911 su gomma, di cui km 13,4 su rete filoviaria, km 7,9 su rotaia (metro e funicolari). Nel 2009 Amt ha prodotto 31 milioni di chilometri e trasportato 159 milioni di passeggeri. Nei primi mesi del 2010 Amt ha assunto la gestione del servizio ferroviario Genova-Casella, lo storico impianto di 25 chilometri a scartamento ridotto che collega il capoluogo genovese con la cittadina dell'entroterra.

La copertura oraria e l'offerta di servizio

Amt garantisce l'effettuazione del servizio tutti i giorni dell'anno 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.

In occasione di eventi fieristici, avvenimenti sportivi e culturali di rilievo, il servizio viene incrementato in relazione alle risorse disponibili, attraverso l'elaborazione di appositi programmi di esercizio che vedono un'intensificazione delle corse in modo da soddisfare il più possibile l'aumento 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.

Il servizio bus è praticamente ininterrotto nell'arco delle 24 ore: anche dalle ore 01.00 alle ore 04.00 sono attivi due collegamenti speciali ad orario sulle quattro direttrici principali della rete (linee N1 e N2).

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.

Le linee di superficie

La consistenza media del parco autobus/filobus è stata nel 2009 di 742 unità, una flotta sempre più ecologica con l'introduzione nel 2008 di 17 nuovi filobus 18 metri e con l'acquisto nel 2009 di 55 nuovi bus a basse emissioni (EEV=Enhanced Environmental Vehicle) così suddivisi: n° 30 Van Hool da 18 metri e n° 25 Bredamenarini Avancity da 12 metri.

Tutti i nuovi mezzi saranno in servizio entro il 2010. Ad inizio 2010, inoltre, sono stati messi in servizio n° 2 nuovi Sprinter Ducato per il servizio di trasporto persone disabili (Mobility Bus).

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'	8	0	5	1	4		
N° linee con frequenza uguale o inferiore a 10'	31	13	23	15	30		
N° linee con frequenza maggiore di 10' e inferiore o uguale a 35' (1)	56	63	61	62	53	39	15
N° linee a frequenza maggiore di 35' o ad orario (2)	11	21	13	17	14		
N° mezzi in servizio (offerta giornaliera feriale invernale vetture)	596	357	443	356	496	86	

Note: (1) include le periferiche; (2) linee di interesse periferico che effettuano poche partenze giornaliere. Il servizio del sabato e quello dei giorni festivi è quantitativamente ridotto ed ha un andamento giornaliero diverso. Il dettaglio degli orari è pubblicato in "Orario Amt" e 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). Si tratta di un sistema automatizzato per il monitoraggio della totalità del parco mezzi e per l'informazione alla clientela: ciò significa che 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 quindi 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 reali di attesa dei bus alle fermate; oggi compare non solo il primo transito della linea ma anche il tempo di arrivo del secondo bus della stessa linea. In questo modo la clientela ha a disposizione maggiori informazioni per poter programmare meglio il proprio tempo. Alla fine del 2009 erano 93 le paline elettroniche e ne saranno installate altre 10 nei prossimi mesi, per un totale di oltre 100 dislocate in tutti i quartieri della città.

La metropolitana di Genova

a) Situazione attuale

Lunga 5,5 chilometri, la metropolitana di Genova ha un'importanza significativa nell'ambito della rete Amt. Il servizio offerto da Brin (Certosa/Rivarolo) a De Ferrari passando per le stazioni di Dinegro, Principe, Darsena, SanGiorgio/Caricamento e Sarzano/Sant'Agostino configura la

metropolitana come uno dei punti di forza della rete. La metro soddisfa sia la domanda di mobilità dalla Valpolcevera al centro e viceversa, sia quella del centro città collegando fra loro poli universitari (Darsena e Sarzano), la stazione ferroviaria di Principe e il Terminal Traghetti (Dinegro).

In più si registra un sensibile miglioramento della qualità del servizio sull'intera direttrice, con una maggiore velocità di viaggio e certezza sui tempi di percorrenza.

In termini quantitativi il servizio prodotto con questa modalità di trasporto è decisamente consistente: nel 2009 sono stati trasportati circa 10 milioni di passeggeri.

La metropolitana effettua servizio nei giorni feriali dalle 6.30 alle 21 (orari della prima e dell'ultima corsa) 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).

Nell'ultima tratta in esercizio (S. Giorgio, Sarzano, De Ferrari), il servizio si svolge in entrambi i sensi di marcia nei due binari e quindi per agevolare ed informare la clientela nelle banchine e nei mezzanini sono posizionati pannelli elettronici che avvisano sul tempo d'attesa e la direzione del primo treno. Inoltre, all'ingresso della stazione di Brin è posizionato un pannello che informa sull'ora delle prossime partenze.

Un analogo pannello a De Ferrari informa sull'ora delle prossime partenze e il binario della prima partenza e, 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, nelle stazioni di Brin e De Ferrari è posizionato un pannello che informa sull'ora delle prossime partenze e il binario della prima partenza e, nelle stazioni Principe e Di Negro, lato mare, gli stessi pannelli informano sui tempi d'attesa del transito del primo treno in entrambi i sensi di marcia.

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

b) Nuovi progetti

Amt si sta attivando per elevare il livello di sicurezza nella metropolitana con otto nuovi progetti approvati dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

Ad aprile 2010 hanno preso il via i primi tre interventi relativi a:

- Aggiornamento apparecchiature posti periferici: aggiornamento tecnologico dei sistemi di telecomando ed automazione;
- Uscita di sicurezza stazione Dinegro: rifacimento scala e corridoio: rifacimento del corridoio, del sottopasso e della scala del percorso di uscita lato mare della stazione di Dinegro;
- Percorso non vedenti nelle stazioni: installazione di percorsi Loges per non vedenti nelle stazioni di Brin, Dinegro e Principe.

A settembre inoltre partiranno i lavori per il progetto "Impianto rilevazione incendi" che prevede la sostituzione degli attuali impianti di rilevazione incendi ormai di vecchia tecnologia. Sono ancora in fase di preparazione altri quattro progetti riguardanti:

- 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 si doterà di uno strumento che consentirà 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.

c) Sviluppo della metropolitana: prossima tappa Stazione Brignole

Nei prossimi anni è previsto lo sviluppo della metropolitana fino alla Stazione Brignole. Il progetto della stazione Brignole, a ridosso del palazzo delle Poste, prevede il riutilizzo dello spazio dei due binari ferroviari più a monte dell'attuale stazione delle Ferrovie dello Stato.

Sarà quindi facilmente raggiungibile dalla stazione FS stessa ma soprattutto dalla zona di Borgo Incrociati e di Via Canevari. Il tal modo sarà possibile un rapido interscambio con i mezzi di superficie provenienti dalla Val Bisagno e dalla zona di S. Fruttuoso e S. Martino e a quelli transitanti nella prossimità della stazione ferroviaria. L'apertura è prevista nel 2012. Il Comune di Genova, inoltre, sta acquistando 7 nuovi treni per il potenziamento del servizio.

Gli impianti speciali

Amt gestisce una rete di impianti speciali costituita da 9 doppi ascensori, 1 impianto misto tipo funicolare+ascensore, 2 funicolari e 1 ferrovia a cremagliera. È in fase di collaudo un nuovo ascensore tra Via Bari e Via Centurione costruito a cura del Comune di Genova; salvo imprevisti di natura tecnica, sarà incluso fra gli impianti Amt entro il 2010.

Nel dettaglio tutti gli ascensori qui di seguito elencati sono composti da due cabine:

- Piazza Manin-Via Contardo;
- Corso Magenta-Via Crocco;
- Galleria Garibaldi-Castelletto ("Castelletto Ponente");
- Piazza Portello-Castelletto ("Castelletto Levante");
- Via XX Settembre – Corso Andrea Podestà;
- Via Ponterotto-Via Montello;
- Via Dino Col-Mura degli Angeli;
- Via Balbi-Corso Dogali (Montegalletto)*
- **Via Cantore-Corso Scassi (Ospedale Sampierdarena);
- ***Borgo Incrociati-Via Imperia

*Si tratta dell'impianto misto funicolare+ascensore, unico nel suo genere.

**L'ascensore è temporaneamente chiuso per lavori di ristrutturazione dell'impianto. E' attivo il servizio sostitutivo effettuato con autobus (linea HS).

*** Nella tratta Borgo Incrociati-Corso Montegrappa il servizio è sospeso per i lavori relativi alla linea metropolitana. E' attivo il servizio bus sostitutivo sul percorso piazza Verdi- Corso Montegrappa.

Le funicolari e la ferrovia a cremagliera

Le funicolari collegano Largo Zecca al Righi e Piazza Portello a Via Bertani (funicolare Sant'Anna), mentre la ferrovia a cremagliera collega Principe a Granarolo (per lavori di ristrutturazione e ammodernamento il servizio è limitato alla tratta Principe-Via Bari; lungo il percorso Dinegro-Granarolo è in funzione il servizio bus sostitutivo G1, e sul percorso via Spallanzani-via Chiassaiuola un servizio integrativo oltre al potenziamento delle linee circostanti). Gli impianti speciali sono in servizio con la seguente copertura oraria, feriale e festiva:

- gli ascensori e l'impianto misto di Montegalletto con orari di servizio che vanno, a seconda dell'impianto, dalle 06.00-07.00 alle 20.30-22.00; l'ascensore Castelletto Levante termina il servizio alle 24.00, quello per via Crocco alle 0.40 e l'ascensore Castelletto Ponente nei giorni festivi rimane chiuso. Tutti gli impianti effettuano corse continuative;
- la Funicolare Zecca-Righi dalle 06.40 alle 24.00*;
- la Funicolare S. Anna dalle 07.00 alle 00.30;
- la Ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo, con servizio limitato sulla tratta Principe-Via Bari, dalle 06.07 alle 23.40. Nella tratta che collega la parte più alta della collina di Granarolo è attivo un servizio bus integrativo con partenza: da Via Bianco dalle ore 7.35 alle 19.25 e da Via Spallanzani dalle ore 7,30 alle 19,20. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato. Entro i primi mesi del 2012, salvo imprevisti di natura tecnica, la ferrovia di Granarolo riprenderà completamente il suo servizio. Il dettaglio del servizio fornito è consultabile nella pubblicazione "Orario Amt" e sul sito www.amt.genova.it.

*Dopo 20 anni di servizio, la normativa impone la completa revisione e il collaudo dell'impianto. La funicolare pertanto dal 1° aprile 2010 è chiusa per manutenzione. I lavori continueranno per sei mesi. Sono in servizio tre linee bus in sostituzione (vedi servizi integrativi pg. 25).

La Ferrovia Genova Casella

Da aprile 2010, Amt gestisce il servizio della "Genova Casella", lo storico impianto a scartamento ridotto che collega Genova - dalla stazione di piazza Manin - all'abitato del comune di Casella, una cittadina nell'entroterra del capoluogo. La linea si snoda su un percorso montano lungo circa 25 km che tocca tre valli solcate dai torrenti Bisagno, Polcevera e Scrivia. Elettrificata sin dall'origine in corrente continua a 2.400 V (recentemente elevata a 3.000 V), la linea osserva un tracciato ardito, con curve dal raggio minimo di 60 m e pendenza massima del 45 per mille in aderenza naturale (senza cremagliera), spesso a mezza costa fra le montagne che dividono le valli solcate dai tre torrenti. Partendo dalla quota di 93 metri sopra il livello del mare della stazione di Genova Manin, passa ai 364 di Trensasco in soli 9 km, per giungere ai 410 metri del capolinea dopo aver valicato lo spartiacque a Crocetta d'Orero, a 458 metri sopra il livello del mare. A bordo sono in vigore le tariffe integrate con la rete Amt o la tariffa relativa al solo impianto ferroviario. Per gli orari, i percorsi, le iniziative dedicate al grande pubblico e alle scuole è disponibile il sito www.ferroviagenovacasella.it o www.amt.genova.it.

Navebus

Si tratta del servizio marittimo che collega il quartiere di Pegli al centro città in circa 30 minuti. Su Navebus è possibile salire utilizzando il titolo di viaggio dedicato da € 3 valido 60' sulla rete Amt e per una corsa nello stesso giorno su Navebus oppure il carnet dedicato da 10 biglietti da € 23 (sono comunque validi tutti gli abbonamenti Amt e il biglietto da 24 ore Genovapass a € 3.50). La partenza al Porto Antico si trova nelle vicinanze del Bigo, Calata Borsellino, mentre a Pegli si trova sul Molo Archetti. Nei giorni feriali vengono effettuate 10 corse dal Porto Antico e viceversa, nei giorni festivi e di sabato 6 corse.

Dal Porto Antico nei giorni feriali si effettua la prima corsa alle 6.20 e l'ultima alle 20 mentre nei festivi la prima corsa è alle 9.20 e l'ultima alle 18.40. 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. Attualmente gli approdi vengono effettuati lateralmente e l'accesso alla nave viene garantito attraverso una rampa lunga m 2,2 e larga cm 85.

Volabus

Volabus è il servizio che collega il centro di Genova all'aeroporto Cristoforo Colombo. Da aprile 2010 tutti i giorni dalle 5.20 alle 24.00 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.

È 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.

Drinbus

Drinbus è un servizio di trasporto pubblico “a chiamata” disponibile nelle zone di Pegli/Multedo, Quinto/Nervi e Bolzaneto/Cremeno/Morego/San Biagio.

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 servizio, flessibile nello spazio e nel tempo, è costruito in modo da avvicinarsi il più possibile alle esigenze del cliente che sceglie, fra le numerose fermate della sua zona, quella di origine e quella di destinazione del suo spostamento, stabilisce l'ora di partenza o quella di arrivo e prenota la sua corsa telefonando al call center.

Il numero verde per le prenotazioni è 800-085302 ed è attivo dal lunedì al sabato dalle 06.00 alle 20.00.

I servizi integrativi

In numerose zone collinari della città, dove non è possibile effettuare il servizio di linea con autobus sia per la difficoltà del percorso sia per la bassa domanda di mobilità, Amt effettua il servizio tramite operatori che utilizzano veicoli di dimensione ridotta.

Ciascuna linea ha orari e numero di corse differenti di cui si trova informazione sia sul sito www.amt.genova.it che nella pubblicazione periodica dedicata agli Orari Amt.

Il servizio non è attivo nei giorni festivi.

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 Rebutti

Linea I 06
Via Fillak – Via del Campasso – Via Fillak

Linea I 07
Via Brin – Via Buonarroti – Via Brin

Linea I 08
Via Custo – Salita Grillotti

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 Piaggio

Linea I 13
Via delle Bianchelle – Via delle Gavette

Linea I 14
Salita S. Antonio – Piazzale Resasco

Linea I 15
Serino – Sant'Eusebio: Sant'Eusebio – Salita alla Costa di Sant'Eusebio

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 20
Piazza Nieveo – Piazza Sivelli

Linea I 21
Via De Vincenzi – Via Spalato – Via Merello – Via De Vincenzi

Linea I 22
Via Edera – Largo Merlo

Linea I 24 circolare
Sestri Ponente – Marina Aeroporto attivo in via sperimentale a partire da aprile 2010 dal lunedì alla domenica.

Linea I 25
Piazza Garrassini- Via Monte Rosa

Servizi sostitutivi temporanei (aprile-settembre 2010) per i lavori della Funicolare Zecca Righi

Durante il periodo di chiusura della funicolare, sono in servizio tre linee bus che raggiungono le stazioni attualmente chiuse:

F1 Piazza Bandiera - Righi alle 7, 8, 13.05, 14.05.

F2 Piazza Bandiera – San Simone, tutti i giorni da piazza Bandiera dalle 6.30 alle 00.05 e da San Simone dalle 6.45 alle 23.45.

F2/ serale dal Righi al centro. Piazza Bandiera – Righi in parte sul percorso del 64. Da Piazza Bandiera dalle 21.04 alle 00.05 e da Righi dalle 21.25 alle 23.40.

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 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 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 Brigata Liguria-Nervi), 20 (Sampierdarena- Foce), 37/ (De Ferrari-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, superiori a cm 70 x120, 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. Laddove non esiste un perfetto allineamento, sono presenti pedane mobili che facilitano l'entrata e l'uscita di carrozzelle.

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, mentre nelle stazioni (tranne Brin, Di Negro e Principe di prossima realizzazione nell'ambito dei nuovi progetti della metropolitana) 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.

Gli ascensori accessibili sono:

- Corso Montegrappa - Via Imperia;
- Piazza Manin - Via Contardo;
- Corso Magenta - Via Crocco;
- Garibaldi - Galleria Spianata Castelletto;
- Piazza Portello - Spianata Castelletto;
- Via Balbi – Corso Dogali (ascensore Montegalletto).

Gli impianti speciali con qualche criticità sono:

L'ascensore Via XX Settembre - C.so Podestà ha un gradino da superare alla stazione superiore con un'altezza variabile tra i 10 e i 18 centimetri.

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

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.

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

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

La ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo attualmente non è accessibile ma, a lavori ultimati, sarà pressoché interamente praticabile da parte delle persone con difficoltà motorie.

Accessibilità e comfort del viaggio

Alle fermate

Il Comune di Genova ha allestito il maggior numero di fermate possibili con pensiline e sedili; la scelta delle fermate è legata allo spazio disponibile e alla normativa sull'arredo urbano. Si tiene conto anche delle richieste che pervengono dalla clientela e dai Municipi competenti. Le fermate con pensilina e con sedili sono circa 400.

Fermate ad isola protesa

Amt ha progettato e realizzato la riqualificazione di alcune fermate per rendere più agevole l'accesso ai bus. Sono fermate cosiddette "a isola protesa", costituite da infrastrutture dedicate come la modifica dell'accosto al marciapiede, la realizzazione di uno scivolo, il percorso a terra con i codici loges, l'installazione di nuova sala d'attesa con mappa informativa e nuova palina di fermata.

Le nuove fermate si trovano in:

quartiere di San Fruttuoso/Marassi: Corso De Stefanis, 2 fermate all'altezza dei civici 4 e 5, al servizio della linea 37/;

quartiere di Sant'Agata/Marassi: Via Canevari, al servizio delle linee 12, 13 e 14;

quartiere di Staglieno: Capolinea di Via delle Ginestre, al servizio della linea 49;

quartiere di Carignano: Via Volta, al servizio delle linee 35 e 35/, Ospedale Galliera.

A bordo dei mezzi

Nel 2009 si è proseguito con il rinnovo del parco mezzi. Sono stati consegnati i primi 20 esemplari dei 55 nuovi bus acquistati che contribuiranno a diminuire l'età media del parco e a migliorare lo standard del servizio.

Attualmente il parco aziendale ha le seguenti caratteristiche:

237 veicoli hanno un'età inferiore ai 6 anni per un'età media dell'intera flotta di circa 9 anni;

368 veicoli sono dotati di impianto di condizionamento e climatizzazione integrale;

552 veicoli sono dotati di un accesso ad altezza ridotta da terra (pianale ribassato) e 61 di pianale semi-ribassato.

La manutenzione: organizzazione, personale e rimesse

I mezzi sui quali vengono eseguite le attività di manutenzione sono circa 720 per 365 giorni all'anno. Nel 2009 si è continuata la riorganizzazione iniziata nel corso del 2008 delle attività di manutenzione per migliorare e rendere più efficaci gli interventi.

Per garantire una manutenzione adeguata dei mezzi, vengono effettuati interventi di manutenzione programmata, preventiva, e riparativa. Con cadenza mensile viene effettuato il controllo dell'intero parco mezzi, con attenzione particolare agli organi di sicurezza. Questo significa che, mensilmente, ogni veicolo del parco è sottoposto ad un controllo guidato da una check list, appositamente predisposta, di componenti e sottosistemi. In generale, la manutenzione dei mezzi garantisce un indice di disponibilità del parco superiore al 90%. Le attività di manutenzione sono effettuate nelle cinque rimesse situate in Centro, a Ponente e in Val Bisagno.

La pulizia dei mezzi

Bus

Per quanto riguarda la parte interna dei mezzi, la pulizia viene effettuata tutte le sere al rientro in rimessa dei veicoli con un intervento di spolveratura, eliminazione cartacce, pulizia del posto guida e del parabrezza. Le grandi pulizie invece vengono effettuate ogni 6 settimane con lavaggio a fondo della carrozzeria interna ed esterna dei veicoli; ogni 3 settimane infine si procede al lavaggio del pavimento e dei cristalli interni dei bus. Per l'esterno dei mezzi è previsto anche il lavaggio negli appositi tunnel, recentemente sostituiti in tutte le rimesse. Con l'installazione dei nuovi impianti, il lavaggio esterno di tutto il parco mezzi viene effettuato ogni tre giorni circa.

Ascensori, funicolari e ferrovia a cremagliera

La pulizia viene effettuata tutti i giorni 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, pulizia delle porte di accesso, asciugatura acqua dai pavimenti, pulizia cabine degli ascensori.

Sono previste inoltre prestazioni mensili, pulizia e lucidatura cabine ascensori, pulizia cartelli indicatori ed orologi, pulizia e lucidatura emittitrici ed obliteratrici biglietti, lavaggio di vetri e cristalli

Prestazioni trimestrali: spolveratura pareti e soffitti pulizia e lavaggio porte interne non vetrate, lavaggio vetri e cristalli, lavaggio cestini portarifiuti, applicazione di cera antiscivolo sui pavimenti.

Prestazioni annuali: pulizia ad umido soffitti di volte e controsoffitti, pulizia e lavaggio cancelli, serrande e portoni, pulizia pozzetti.

Metropolitana

La pulizia interna delle vetture della metropolitana viene effettuata tutte le sere, a fine servizio, con intervento di spolveratura, lavaggio interno pavimenti e spolveratura di tutte le parti, cabina di guida compresa.

La pulizia completa viene effettuata ogni tre mesi per 18 veicoli, ripartiti con risanamento completo per sei veicoli al mese a rotazione. Per la parte esterna è prevista a seconda delle condizioni del mezzo un lavaggio esterno.

La pulizia delle stazioni viene effettuata tutti i giorni nelle ore serali e notturne. La pulizia completa viene effettuata ogni tre mesi e quella di pavimenti e banchine ogni mese.

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. 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 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



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'attenzione all'ambiente;
- l'informazione al cliente;
- la gestione dei reclami;
- l'adeguato comportamento del personale.

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 n. 15 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 è stata per il 2009 prossima al 99%.

La puntualità dell'orario previsto alle partenze (limitata a bus monitorati) è stata rispettata per oltre l'85% delle corse.

Piani di miglioramento:

L'affidabilità del servizio ha raggiunto nel 2009, 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 prevista l'aumento del controllo delle corsie riservate.

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 del pavimento e dei cristalli interni dei bus;
 4. ogni 6 settimane lavaggio a fondo 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:

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 2009 la media di questi indicatori ha evidenziato un livello modesto di pulizia.

Piani di miglioramento:

Amt ha come obiettivo il miglioramento complessivo del livello generale della pulizia che intende attuare attraverso un piano articolato di azioni e monitoraggi; in particolare il sistema comprende una nuova procedura che prevede, 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 e le eventuali difformità saranno segnalate alla società fornitrice del servizio.

Affollamento e comfort

Standard:

AMT, data la difficile orografia cittadina dispone di un parco composto da 130 bus articolati da 18 metri, 399 bus medio grandi, 99 bus medi e 132 bus piccoli.

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. il 47,86% del parco bus è dotato di impianto di climatizzazione e il 95,18% di pianale ribassato per agevolare la salita e la discesa dei passeggeri, specie di quelli anziani;
3. è previsto l'impiego dei veicoli con pedana per disabili sulle linee 3, 7, 8, 17/, 20, 37/, 39, 40 e 42 nella misura del 28,60% sul totale delle corse.

Monitoraggio standard:

Amt organizza rilievi periodici del carico dei passeggeri a bordo per verificare il corretto dimensionamento dell'offerta di trasporto e il rispetto dei parametri stabiliti dal contratto di servizio che pone come soglia un riempimento medio delle vetture non superiore al 70% per fascia oraria.

Piani di miglioramento:

Amt, nell'ottica del miglioramento del parco, ha acquistato 55 nuovi bus a basso impatto ambientale di cui 25 da 12m e 30 da 18m che offrono maggior comfort alla clientela e maggiore capacità di carico.

Attenzione all'ambiente

Standard:

- utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo
- introduzione di veicoli a basso impatto ambientale (EEV)
- impiego di filtri antiparticolato per mezzi con maggior anzianità di servizio
- autobus a metano per circa 152 mila km annui
- sistemi di trasporto zero emissioni:
 - a) rete filoviaria con impiego di 34 filobus per circa 690 mila Km annui
 - b) veicoli a trazione elettrica
 - c) n. 10 ascensori
 - d) n. 2 funicolari
 - e) n. 1 ferrovia a cremagliera
 - f) n.1 ferrovia a scartamento ridotto
 - g) n.1 linea metropolitana per circa 900mila km annui.

Monitoraggio standard:

Amt, nel rispetto della normativa di settore, effettua verifiche periodiche programmate agli impianti speciali.

Verifica l'effettivo utilizzo delle vetture a basso impatto ambientale e il consumo del gasolio sui km percorsi.

Piani di miglioramento:

Amt ha ripreso il servizio filoviario (febbraio 2007) incrementandolo da maggio 2008 con l'utilizzo di 17 filobus da 18 m sulla linea 20, ha dotato i mezzi più anziani di filtri antiparticolato capaci di trattenere sino al 90% delle polveri. Nel corso del 2009, ha acquistato 30 bus da 18 metri e 25 da 12 metri rispettosi dell'ambiente (EEV=Enhanced Environmental Vehicle) che entreranno progressivamente in servizio nel 2010.

L'estensione della rete elettrica ha permesso di ridurre il consumo medio di gasolio relativo a tutto il servizio (filobus, metro e impianti speciali compresi) da 50 a 49 litri ogni 100 km.

Informazione alla clientela

Standard:

1. Totalità del parco bus dotati di targhe elettroniche indicanti la linea e la direzione.
2. Ogni fermata è dotata di palina indicante le linee di transito. Circa 1200 indicano anche il dettaglio dei percorsi, gli orari o le frequenze.
3. Circa 100 fermate sono dotate di paline elettroniche a messaggio variabile indicanti i tempi di attesa delle linee in transito.
4. 5 Pannelli elettronici di informazione di prossimo arrivo nelle stazioni della metropolitana.
5. Circa 200 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.

6. Restyling della segnaletica metropolitana e di alcuni impianti speciali.
7. Numero verde Servizio Clienti: 800-085311.
8. Indirizzo di posta elettronica: servizioclienti@amt.genova.it
9. informazione tramite Sms dedicati ai passeggeri delle linee collinari, della ferrovia a cremagliera e del servizio via mare Navebus.
10. Sito internet: www.amt.genova.it contenente le principali informazioni sui servizi (linee, orari, tariffe), su eventuali variazioni e sull'Azienda.
11. servizio Infobus per l'aggiornamento in tempo reale dei transiti su tutte le fermate della rete tramite collegamento ad internet.
12. 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 (sia a bordo delle vetture che nelle stazioni, attestandosi sul 100%), con risultati elevati (dal 93,3 al 95,6%) alle fermate degli autobus, alle stazioni e a bordo degli impianti speciali e con risultati più che soddisfacenti (80,3%) a bordo dei bus.

Piani di miglioramento:

Prosecuzione del progetto città trasporto con sostituzione delle paline di vecchia generazione.
 Prosecuzione del progetto insegne e segnaletica impianti speciali.
 Aggiornamento nel continuo del materiale cartaceo e del sito internet.
 Estensione del servizio info bus tramite sms in aggiunta alla modalità via internet.

La gestione dei reclami

Standard:

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 inoltrare reclami telefonici al call center, per e-mail e per posta tradizionale.

Monitoraggio standard:

Dal monitoraggio, amt ha risposto per iscritto ai reclami entro 30 giorni lavorativi nell'82 % dei casi. 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

Standard:

1. Dotazione di uniforme di servizio per l'identificazione del personale di esercizio.
2. 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.

3. 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.

Monitoraggio standard:

L'analisi ha preso in esame il comportamento del personale impegnato nelle attività di erogazione del servizio (personale di guida) e di vendita titoli di viaggio nei centri aziendali. Il risultato delle indagini ha evidenziato un progressivo miglioramento con un risultato finale medio rispettivamente del 97,3% e del 100% di conformità.

Piani di miglioramento:

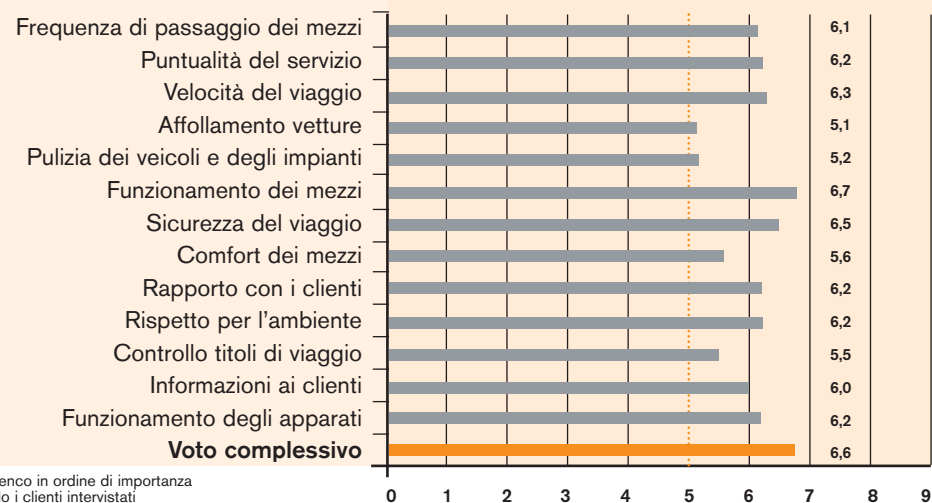
Prosecuzione dell'attività di formazione e sensibilizzazione del personale di front-end.

La Customer Satisfaction

Al fine di conoscere il grado di soddisfazione dei clienti ed impostare le azioni di miglioramento sugli aspetti del servizio ritenuti meno adeguati, Amt effettua annualmente un'indagine di rilevazione della qualità percepita. I fattori monitorati sono essenzialmente analoghi a quelli utilizzati nell'ambito della misura della qualità erogata. L'indagine condotta nel maggio 2009 ha evidenziato un giudizio complessivamente più che sufficiente e comunque buono 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 6,6.

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.

Fattori di qualità 2009



N.B. Elenco in ordine di importanza secondo i clienti intervistati

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 metropolitane;
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 2009, ha subito circa 2.000 sinistri, vale a dire un sinistro ogni km 15.000 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 "La copertura assicurativa per incidenti ed infortuni" a pag 68.

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

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.

L'inquinamento, infatti, non riguarda solo le sostanze emesse dai veicoli in movimento ma ha ricadute molto importanti anche su altri fattori come l'inquinamento acustico e l'uso del territorio.

Le emissioni di gas serra

I gas generati dai mezzi di trasporto contribuiscono ad aumentare l'effetto serra. L'eccessiva emissione di questi gas, contribuisce all'innalzamento delle temperature e al cambiamento climatico.

L'inquinamento acustico

Il problema legato ai suoni troppo elevati è un fatto risaputo. L'eccessiva esposizione a suoni e rumori di elevata intensità provoca disturbo al riposo e alle attività umane, pericolo per la salute e può influire perfino sull'ambiente naturale.

Il consumo di spazio

I danni all'ambiente legati al traffico veicolare non si limitano alle emissioni gassose e all'inquinamento acustico. L'utilizzo dell'auto privata comporta l'impiego di aree sempre più vaste per la sosta. Il fenomeno riguarda sia la progressiva cementificazione di aree verdi, sia l'uso di aree cittadine che potrebbero essere destinate ad altre attività. La mobilità sostenibile è un sistema in grado di conciliare il diritto alla mobilità con l'esigenza di ridurre l'inquinamento da emissioni gassose, l'inquinamento acustico, la congestione del traffico urbano e il consumo di spazio. L'impegno di Amt si concretizza nella riduzione delle emissioni prodotte dal proprio parco mezzi e nell'offerta di un servizio sempre più vicino alle esigenze di mobilità delle persone. Un impiego maggiore del mezzo pubblico permette di diminuire il numero dei mezzi privati circolanti, e, di conseguenza, una riduzione di tutti quei fattori che incidono negativamente sulla qualità dell'ambiente. Per questo Amt utilizza diverse tipologie di trasporto (autobus, filobus, ascensori, funicolari, metropolitana, Navebus), e punta a un impiego crescente di mezzi a ridotte emissioni inquinanti.

I veicoli recentemente acquistati e che nei prossimi mesi entreranno in servizio sono quelli che presentano con le minime emissioni tra i veicoli prodotti attualmente e classificati EEV.

Inoltre Amt spera di poter utilizzare nel più breve tempo possibile la metropolitana sino a Brignole, di incrementare il numero di corsie riservate e di realizzare un sistema di asse protetto in Valbisagno.

Una raccolta differenziata molto speciale

In una realtà complessa come Amt, la produzione di rifiuti è abbondante e composita. 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 motivo, Amt differenzia i rifiuti provenienti dalla manutenzione dei mezzi. La suddivisione dei materiali avviene in base alla tossicità e alla possibilità di riutilizzo dei singoli pezzi. La maggior parte dei prodotti differenziati sono da considerarsi rifiuti speciali.

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 ridurre la quantità complessiva.

Nei prossimi anni, con il rifacimento dell'analisi si potrà verificare l'efficacia degli interventi.

Le corsie riservate

Cercare l'equilibrio fra mobilità pubblica e privata ci sembra un approccio giusto per una città che deve fare i conti con una viabilità strutturale difficile ed il giusto rispetto per l'ambiente che ci circonda. Nel "disegno" di una città sostenibile in termini di mobilità, uno dei maggiori obiettivi di Amt è quello di realizzare, proteggere e rendere efficienti i "corridoi di qualità" ossia dar privilegio alle linee portanti (linee che operano sui cinque principali tracciati cittadini: Ponente, Val Polcevera, Centro, Val Bisagno e Levante) utilizzando 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 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 disagi ai servizi (soste intralcio quali: soste in doppia fila, in curva [che obbligano il mezzo pubblico ad invadere la corsia opposta], soste sulle fermate; transiti e/o accodamenti sulle corsie riservate).

L'obiettivo finale consiste nel creare condizioni ottimali affinché il flusso di traffico si sviluppi in modo organizzato e ordinato, grazie proprio alle corsie riservate, ad adeguati tempi semaforici, all'attestamento per parcheggi 'a raso' o in struttura (aree 'blu').

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 circa 1.650 bambini accompagnati dalle proprie 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.

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

Varco	Fasce orarie di validità	
01 - Corso Gastaldi	24 ore	feriale + festivo
02 - Corso Sardegna	6.30 - 11.00	feriale (dal lunedì al sabato)
03 - Europa 413 Est	24 ore	feriale + festivo
04 - Europa 413 Ovest	24 ore	feriale + festivo
05 - Europa Tagliamento Est	24 ore	feriale + festivo
06 - Europa Tagliamento Ovest	24 ore	feriale + festivo
07 - Piazza Cavour	6.30 - 20.00	feriale + festivo
08 - Tunnel Archimede	24 ore	feriale + festivo
09 - Via Barrili	7.00 - 20.00	feriale + festivo
10 - Via Canevari-P.zza del Canto	7.00 - 9.30	feriale + festivo
11 - Via Canevari-S.Agata	7.00 - 9.30	feriale + festivo
12 - Via Cornigliano	6.30 - 9.00	feriale
13 - Via Fillak	6.30 - 10.00 e 16.00 - 20.00	feriale
14 - Via Invrea	7.00 - 20.00	feriale + festivo
15 - Via Tolemaide	24 ore	feriale + festivo

Sulle corsie riservate è concesso il passaggio ad alcune categorie di veicoli, la cosiddetta "white list" (vedi pag. 65 L'Esattoria), per le cui modalità di accesso si prega di consultare il sito di Amt Genova www.amt.genova.it.

Amt informa



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 gratuitamente il numero verde 800 085311 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.

▪ 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 a:
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: Centri Amt e rivendite convenzionate

Per rendere agevole l'acquisto dei documenti di viaggio Amt ha sviluppato una rete di vendita ampia e capillare. L'Azienda è presente direttamente sul territorio con quattro centri per la vendita dei titoli di viaggio e per fornire assistenza ed informazioni ai clienti. Vi sono inoltre circa 1.000 rivendite convenzionate e 42 emittitrici automatiche localizzate nei punti di maggior traffico della città.

Centri Amt (informazioni e vendita di tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti).

Orario:
dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 15.45.

- Via D'Annunzio, 8 (centro città)
- Via Bobbio, 250r (Val Bisagno)
- Via Avio, 9 (Sampierdarena)
- Via D'Annunzio, 68 (Centro Tessere Agevolate: informazioni e rilascio tessere di accesso alle tariffe agevolate).

Amt alla fermata: La nuova segnaletica

Si chiama "Città Trasporto" il progetto che Amt ha messo a punto per guidare la clientela alla fermata e ampliare la possibilità di utilizzo della rete di trasporto pubblico. L'obiettivo è chiaro: collegare meglio il servizio con la città per facilitare il passaggio da una modalità di trasporto ad un'altra e creare una visione ordinata e coordinata della rete.

È stata progettata 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.

La parte superiore ("testata") contiene unicamente l'informazione delle linee in transito e la loro direzione. Nei quadri sottostanti sono affissi per ogni linea il percorso dettagliato con tutte le fermate, le linee di interscambio, i luoghi di interesse, gli orari dei primi e ultimi transiti e la frequenza nelle varie fasce orarie della giornata. Nelle zone più significative del centro e delle delegazioni sono state già affisse cartine di zona con informazioni dettagliate del quartiere.

Ad oggi sono state installate 280 paline di fermata, alcuni totem e diversi cartelli indicatori. Le zone interessate sono state: il centro città, l'intera linea 17 e i nodi viari principali (Voltri, Bolzaneto, Molassana, Cornigliano, Prà, Prato, Quarto, Rivarolo, Sampierdarena, Sestri, Foce). 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. Cambiamenti di orario o di percorso, deviazioni, intensificazioni orarie, modifiche alla rete: ogni notizia che riguarda il servizio Amt è tempestivamente segnalata con appositi "Avvisi alla clientela" esposti alle fermate delle linee interessate.

È un modo diretto ed efficace per avvisare i clienti Amt di possibili disagi al consueto servizio o di temporanee modifiche che possono interessare una zona della città piuttosto che una sola via cittadina.

Sulla rete bus sono utilizzate a scopo informativo anche le paline elettroniche di S.I.Mon (sistema informatizzato per il monitoraggio dei mezzi pubblici ed informazione alla clientela), che alternano le informazioni relative al transito dei bus monitorati con notizie di servizio aggiornate e trasmesse in tempo reale.

Su metropolitana, funicolari e ascensori i clienti vengono avvisati di modifiche orarie, variazioni, intensificazioni o interruzioni al servizio con Avvisi alla clientela, affissi con qualche giorno di anticipo presso le singole stazioni se le variazioni sono programmate o tempestivamente se si verificano anomalie al servizio non previste né prevedibili.

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 usufruire al meglio del servizio Amt; suggerimenti, regole di comportamento, utilizzo dei titoli di viaggio e tutte le informazioni sono a disposizione dei clienti.

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. Per il futuro è previsto l'ampliamento di tali installazioni. Attualmente inoltre tutti i mezzi sono dotati anche 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. Tutta la parte legata al servizio è concentrata nel menu principale: Amt muove Genova; Rete e orari con il dettaglio di tutti i servizi; Pianifica il viaggio; Tariffe con la spiegazione di tutti i titoli di viaggio; Acquista on line; News e iniziative; Parla con noi (per contattare il Servizio Clienti); Club Amt Genova. Concludono l'elenco a discesa del menu principale la sezione Amt istituzionale, dove è possibile trovare tutte le informazioni sull'azienda e l'area dedicata alla stampa, e la sezione riservata ai fornitori dove è possibile consultare i bandi di gara attivi e gli esiti delle gare che si sono già svolte. Nell'ottica di continua evoluzione nella comunicazione alla clientela, nel 2009 è stata inserita la nuova voce di menu Infobus che fa riferimento all'omonimo progetto di informazione in tempo reale, lanciato a novembre 2009 in via sperimentale. Il sistema, sviluppato interamente dai tecnici Amt, è basato sul sistema di monitoraggio satellitare Simon che già oggi fornisce i dati sulla posizione dei mezzi Amt alle paline intelligenti, che visualizzano i tempi di arrivo dei bus, presenti su oltre 100 fermate. Grazie ad Infobus è possibile consultare in tempo reale i tempi dei transiti dei bus relativi a tutte le 2.500 fermate della rete direttamente sul sito Amt o sui cellulari smartphone di ultima generazione.

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. Oltre ai più recenti, che compaiono nella

pagina scorrevole, si può accedere anche all'archivio dove sono pubblicati tutti i comunicati trasmessi da Amt.

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.

Amt nel proprio sito offre l'attività di e-commerce con la possibilità di acquistare gli abbonamenti annuali Oro, Giovani, gli abbonamenti aziendali, Genovapass e Volabus con consegna via posta.

È consultabile in rete anche una sezione dedicata al Servizio Clienti, con possibilità di inviare comunicazioni all'azienda o richiedere rimborsi. La sezione Club Amt Genova è dedicata ai clienti abbonati annuali e presenta il circuito di sconti e agevolazioni loro dedicato in modo esclusivo. Il sito di Amt è certificato Qweb.

Infobus

Dal sito Amt è anche possibile avere le previsioni di attesa delle linee bus per tutte le fermate della rete, grazie al nuovo sistema Infobus. Il nuovo progetto di Amt fornisce in tempo reale gli orari dei passaggi di tutte le linee che transitano alla fermata desiderata; un sistema che permette di pianificare in modo ottimale gli spostamenti da casa o dal posto di lavoro in tutta tranquillità e a cui è possibile accedere anche con i cellulari di ultima generazione.

Sms per linee collinari

Per 27 linee collinari, la ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo e Navebus Amt ha attivato il servizio via sms con le informazioni sull'eventuale interruzione del servizio e il successivo ritorno alla normalità.

È 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.

Oltre alla brochure per i bambini "Sali a bordo", l'ultima nata è la guida bilingue italiano/inglese studiata per i turisti e tutti coloro che vogliono scoprire la città con i mezzi pubblici, "Genovapass" in omaggio con il biglietto giornaliero da € 3.50 (vedi pg. 59).

Le nostre pubblicazioni aziendali sono reperibili presso:

- Centri Amt (Via D'Annunzio 8, Via D'Annunzio 68, Via Avio 9 e Via Bobbio 250r);
- Ufficio Servizio Clienti di Via Bobbio 252r (presso la sede Amt);
- Sportelli del Cittadino e uffici dei Municipi;
- Chioschi e uffici di informazione.

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

Orario Amt

I clienti hanno a disposizione informazioni aggiornate sugli orari delle linee Amt consultando l'Orario Amt.

Se ne pubblicano due edizioni:

- Orario del servizio invernale (dal mese di Settembre);
- Orario del servizio estivo (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 i Centri Amt (Biglietterie e Servizio Clienti).

Linee e percorsi AMT

Si tratta della descrizione di tutte le linee bus fermata per fermata con l'indicazione dei punti di interesse raggiungibili: teatri, siti culturali, servizi di pubblica utilità e tante altre utili informazioni e suggerimenti per gli spostamenti in città. Il libretto è consultabile in formato pdf su www.amt.genova.it, è in distribuzione presso i Centri Amt ed i principali punti di informazione della città.

Guida alle tariffe

Per conoscere il sistema tariffario, Amt mette a disposizione dei propri clienti una pubblicazione che illustra dettagliatamente le diverse tipologie di biglietto o abbonamento in modo da scegliere il titolo di viaggio migliore in base alle proprie esigenze di viaggio, sia esso occasionale o abituale. Sono inoltre specificate anche tutte le tariffe di carattere agevolato (dedicate a studenti, disoccupati, pensionati a reddito limitato e così via) ed i requisiti necessari per poterne usufruire.

Mappa dei trasporti pubblici di Genova

Per avere una visione di insieme della rete delle linee Amt è a disposizione dei viaggiatori abituali ed occasionali un pratico e tascabile strumento: la "Mappa dei trasporti pubblici di Genova"; la cartina è in formato pieghevole, con zoom del centro città, elenco di tutte le linee, dettaglio delle linee serali, notturne e del servizio a chiamata "Drinbus".

Esiste anche in versione ridotta con il solo dettaglio del Centro Città.

Via per Via, la guida ai mezzi pubblici di Genova

Arrivata alla quarta edizione, "Via per Via" rappresenta il vademecum del trasporto pubblico genovese. Nelle tavole in cui è suddiviso il territorio della città sono rappresentate tutte le linee bus differenziate per colore con l'indicazione delle fermate, le stazioni della metro, il percorso degli ascensori e funicolari e tutti gli altri servizi Amt. Per ogni Municipio sono indicati i punti di pubblico interesse come uffici comunali, biblioteche, scuole, impianti sportivi, musei, teatri, stazioni. Termina la pubblicazione l'elenco alfabetico completo delle vie.

Sali a bordo

È una pubblicazione dedicata ai bambini del ciclo delle scuole elementari per raccontare ai viaggiatori di domani cosa c'è dietro le quinte e come funziona il trasporto pubblico. Ideata per il progetto scuola di Amt "Giocabus" e distribuita nelle scuole genovesi, la pubblicazione si richiede esclusivamente on-line attraverso e-mail servizioclienti@amt.genova.it.

le tariffe



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. Esistono titoli di viaggio ordinari (biglietti ed abbonamenti) 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 mentre altri sono validi esclusivamente sulla rete Amt. Ad esempio: sulla metropolitana valgono il biglietto dedicato da € 1 a corsa o gli abbonamenti integrati; sugli impianti Zecca - Righi e Granarolo valgono i titoli di viaggio in vigore sulla rete di bus; sugli ascensori e sulla funicolare Sant'Anna valgono il carnet da 4 corse o gli abbonamenti integrati; sul Volabus vale solo il titolo dedicato "Volabus € 6" e su Navebus valgono il biglietto da € 3 a corsa o gli abbonamenti Amt integrati.

Recentemente è entrata in vigore una nuova tipologia di titolo di viaggio: il 60' valido dalle 10 alle 16 su tutta la rete Amt ad esclusione del Volabus e Navebus. Il nuovo 60' non è integrato con Trenitalia e si può acquistare solo in carnet da 10 biglietti al costo di €10.

Sono in vigore, inoltre, 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; questi abbonamenti possono essere acquistati se si è in possesso di una

tessera d'accesso e che può essere richiesta all'Azienda Trasporti Provinciali (ATP); al momento del rilascio dovrà essere indicata la combinazione di servizi che si desidera utilizzare; i servizi possono essere scelti fra quelli offerti da ATP – Azienda Trasporti Provinciali, 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 i centri Amt.

Infine, è in vigore un'integrazione con la Ferrovia Genova Casella che prevede un biglietto (al prezzo € 0,75) valido anche sulla rete Amt per 60' (ad esclusione di Navebus e Volabus) ed un abbonamento mensile (al prezzo € 20,80) valido su una delle seguenti linee: 33, 34, 36, 49, 64 e relative barrate unitamente ad un biglietto della Ferrovia Genova-Casella in corso di validità. Questi titoli di viaggio vengono venduti esclusivamente presso la stazione FGC di Piazza Manin oppure a bordo dei treni FGC.

A dicembre 2009 è stato inoltre presentato il Progetto BELT (Bigliettazione Elettronica Liguria Trasporti) la cui prima fase ha avuto inizio nel febbraio 2010 e ha interessato una buona parte di abbonati annuali (vedi pag. 57).

Guida all'acquisto dei titoli di viaggio

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori occasionali	Biglietto 1 corsa 90' integrato Amt-Trenitalia	Vale 90 minuti dalla prima timbratura su tutta la rete urbana Amt e per un viaggio in treno (2 ^a classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta (escluso Navebus e Volabus).	€ 1,20	In tutti Centri ed i punti Amt, nelle biglietterie Trenitalia, nelle rivendite convenzionate con Amt dai punti automatici Amt installati in vari luoghi della città.
	Biglietto 1 corsa 90' integrato Amt-Trenitalia venduto a bordo	Vale 90 minuti dalla prima timbratura su tutta la rete urbana Amt e per un viaggio in treno (2 ^a classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta. (escluso Navebus e Volabus).	€ 2,00	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 90' integrati Amt/Trenitalia	Ogni biglietto vale 90 minuti dalla prima timbratura su tutta la rete urbana Amt e per un viaggio in treno (2 ^a 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).	€ 11,00	In tutti Centri Amt, nelle biglietterie Trenitalia, nelle rivendite convenzionate con Amt.
	Biglietto 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 e Trenitalia (2 ^a classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta (escluso Volabus).	€ 3,50	In tutti Centri Amt, nelle biglietterie Trenitalia, nelle rivendite convenzionate con Amt e dai punti automatici Amt installati in vari luoghi della città.

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori occasionali	Carnet da 10 biglietti da 60 minuti sulla rete AMT	Ogni biglietto vale 60' dalla prima timbratura su tutta la rete Amt dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 16. Il carnet può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente purché una di esse sia in possesso della matrice. (escluso Navebus e Volabus).	€ 10,00	In tutti centri Amt.
	Biglietto 60 minuti e una corsa Navebus	Vale per 60 minuti sulla rete AMT e per una corsa, nello stesso giorno sul Navebus (escluso Volabus).	€ 3,00	In tutti centri Amt, e nelle rivendite convenzionate con Amt.
	Carnet 10 biglietti 60 minuti e una corsa Navebus	Ogni biglietto vale 60' dalla prima timbratura su tutta la rete Amt e per una corsa sul Navebus nello stesso giorno. Il carnet può essere utilizzato anche da più persone contemporaneamente purché una di esse sia in possesso della matrice. (escluso Volabus).	€ 23,00	In tutti centri Amt, e nelle rivendite convenzionate con Amt.

Guida all'acquisto dei titoli di viaggio

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori occasionali	Biglietto 60 minuti Metropolitana	Vale per 60 minuti sulla Metropolitana.	€ 1,00	Nei punti automatici della Metropolitana.
	Biglietto 24 ore integrato Amt/Trenitalia per 3 persone	Vale 24 ore dalla timbratura, che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio, e può essere utilizzato da 3 persone contemporaneamente. È valido su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus) e Trenitalia (2 ^a classe) nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta.	€ 7,00	In tutti Centri Amt, nelle biglietterie Trenitalia, nelle rivendite convenzionate con Amt e dai punti automatici Amt installati in vari luoghi della città.
	"Genova Pass", biglietto 24 ore integrato Amt/Trenitalia + guida in omaggio	24 ore per scoprire la città utilizzando la rete Amt e Trenitalia, nella tratta urbana Nervi-Voltri-Pontedecimo-Acquasanta. + guida bilingue italiano/inglese in omaggio Il titolo di viaggio non è valido su Volabus.	€ 3,50	In tutti centri ed i punti Amt, nelle biglietterie Trenitalia, nelle rivendite convenzionate con Amt, nei punti IAT (Aeroporto, De Ferrari, Via Garibaldi). Nei punti automatici AMT ma senza la guida bilingue. Si acquista on line sul sito www.amt.genova.it .

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori occasionali	Biglietto 60 minuti e una corsa VOLABUS	Vale per 60 minuti sulla rete AMT e per una corsa, nello stesso giorno sul Volabus.	€ 6,00	In tutti centri Amt, nelle rivendite convenzionate con Amt e dai punti automatici Amt installati in vari luoghi della città, nelle IAT del Comune di Genova (Aeroporto, De Ferrari, Via Garibaldi). Si acquista on line su www.amt.genova.it .
	Biglietto supplemento "Treno + Genova Città"	È valido se usato insieme ad un biglietto Trenitalia di a/r per Genova emesso in una stazione ferroviaria della Liguria o di alcune località del basso Piemonte. Vale su tutta la rete Amt fino alla mezzanotte del giorno in cui è stato timbrato il biglietto Trenitalia.	€ 2,00	Nella stazione Trenitalia di partenza insieme al biglietto ferroviario di a/r.

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori abituali	Abbonamento settimanale integrato Amt/Trenitalia	Vale su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus) e Trenitalia (2 ^a classe) dal lunedì alla domenica nella settimana in cui è stato convalidato. 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.	€ 12,00	In tutti Centri ed i punti Amt, nelle biglietterie Trenitalia, nelle rivendite convenzionate con Amt.
	Abbonamento mensile integrato Amt/Trenitalia	Vale nel mese in cui è stato convalidato, su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus) e Trenitalia (2 ^a 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.	€ 36,00	In tutti Centri ed i punti Amt, nelle biglietterie Trenitalia, nelle rivendite convenzionate con Amt.
	Abbonamento annuale integrato Amt/Trenitalia	Vale un anno, dal giorno d'inizio validità, su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus), e Trenitalia (2 ^a classe). Dotato di fotografia è una vera e propria tessera personale che consente un numero illimitato di viaggi. Si acquista una sola volta nell'arco dell'anno, senza doverlo timbrare quando si sale sui mezzi.	€ 335,00	In tutti Centri Amt e nel sito internet www.amt.genova.it . Si può acquistare anche a rate.
	Abbonamento annuale integrato Amt/Trenitalia Giovani "Under 26"	È dedicato ai giovani che non abbiano compiuto i 26 anni di età. Vale un anno dalla data di inizio validità, su tutta la rete urbana Amt (escluso Volabus) e Trenitalia (2 ^a classe). Dotato di fotografia è una vera e propria tessera personale che consente un numero illimitato di viaggi. Si acquista una sola volta nell'arco dell'anno, senza doverlo timbrare quando si sale sui mezzi.	€ 200,00	In tutti Centri Amt e nel sito internet www.amt.genova.it . Si può acquistare anche a rate.
	Abbonamento aziendale annuale integrato Amt/Trenitalia	È dedicato ai lavoratori dipendenti. Le aziende, i cui dipendenti siano interessati ad averlo, possono richiedere la convenzione per acquistare gli abbonamenti (almeno 50 in un anno) da consegnare poi ai propri dipendenti. Dotato di fotografia, è una vera e propria tessera personale che consente un numero illimitato di viaggi.	€ 300,00	È necessario rivolgersi al settore Rete di Vendita di Amt (tel. 0105582287).
	Abbonamento annuale integrato Amt/Trenitalia per pensionati sopra i 65 anni (Over 65)	È dedicato ai Pensionati Over 65, residenti nel Comune di Genova, appartenenti a nuclei familiari con reddito lordo annuo non superiore a 18.000 Euro. Dotato di fotografia è una vera e propria tessera personale che consente un numero illimitato di viaggi. Si acquista una sola volta nell'arco dell'anno, senza doverlo timbrare quando si sale sui mezzi.	€ 300,00	In tutti i Centri Amt dietro presentazione di opportuna documentazione.

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista	
Altri Servizi	Ascensori, Funicolare Sant'Anna e linee periferiche* vedi elenco a pagina 57	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.	€ 0,70	In tutti Centri ed i punti Amt, nelle biglietterie Trenitalia, nelle rivendite convenzionate con Amt ed ai punti automatici Amt installati in vari luoghi della città.
		Biglietto multicorsa da 4 corse per ascensori, funicolare Sant'Anna, linee periferiche e servizi integrativi	Vale per quattro corse, può essere utilizzato in giorni diversi e ne possono usufruire più persone contemporaneamente mediante l'annullamento di altrettante corse.	€ 2,50	In tutti Centri ed i punti Amt, nelle biglietterie Trenitalia, nelle rivendite convenzionate con Amt.
Drinbus	Biglietto supplemento che dà diritto ad utilizzare il servizio achiamata Drinbus.	Il supplemento, accompagnato da un titolo di viaggio valido sulla rete urbana, dà diritto ad utilizzare Drinbus per l'intera giornata della timbratura. Latelefonata per laprenotazione è gratuita (numero verde 800085302).	€ 1,00	Il supplemento può essere acquistato direttamente invettura	
	Carnet 10 Biglietti supplemento che dà diritto ad utilizzare il servizio a chiamata Drinbus.	Ogni biglietto supplemento, accompagnato da un titolo di viaggio valido sulla rete urbana, dà 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 in possesso della matrice.	€ 7,00	Il carnet di supplementi si acquista direttamente invettura.	

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori abituali a tariffa agevolata	Abbonamento mensile ridotto integrato Amt/Trenitalia	Per invalidi civili con percentuale di invalidità tra il 67% e il 100%, sordi prelinguali, ex deportati civili, mutilati e invalidi del lavoro e per cause di servizio con percentuale di invalidità dal 30% al 99%.	€ 12,00	In tutti i Centri Amt e nelle rivendite convenzionate
	Abbonamento mensile ridotto integrato Amt/Trenitalia	- Per pensionati a reddito limitato (reddito personale lordo annuo non superiore a € 7.500) - Per lavoratori a reddito limitato ed appartenenti a nuclei familiari a reddito limitato (reddito personale lordo annuo non superiore a € 7.500 ed il reddito lordo annuo del nucleo familiare non superiore a € 26.000 per nuclei sino a 3 persone, € 28.500 sino a 4 persone, € 31.000 per nuclei di 5 o più persone) - Per studenti della scuola dell'obbligo fino a 16 anni compiuti appartenenti a nuclei familiari a reddito limitato (vedi sopra).	€ 18,00	In tutti i Centri Amt e nelle rivendite convenzionate
	Abbonamento mensile ridotto integrato Amt/Trenitalia	- Per disoccupati appartenenti a nuclei familiari a reddito limitato (reddito lordo annuo non superiore a € 26.000 per nuclei sino a 3 persone, € 28.500 sino a 4 persone, € 31.000 per nuclei di 5 o più persone) - Per studenti della scuola media superiore e università fino a 26 anni, appartenenti a nuclei familiari con reddito limitato (reddito lordo annuo non superiore a € 26.000 per nuclei sino a 3 persone, € 28.500 sino a 4 persone, € 31.000 per nuclei di 5 o più persone).	€ 21,00	In tutti i Centri Amt e nelle rivendite convenzionate
	Abbonamento annuale gratuito valido solo sulla rete Amt	- Per pensionati della fascia sociale con reddito personale lordo annuo non superiore a € 7.565,61. Se il pensionato è coniugato deve essere conteggiato anche il reddito del coniuge, in tal caso la somma dei redditi non deve superare € 12.883,26 lordi annui. - Assistiti economicamente dal Comune di Genova. - Handicappati psichici che frequentino corsi di riabilitazione. - Mutilati ed invalidi di guerra e civili per cause di guerra indipendentemente dalla percentuale d'invalidità. - Mutilati ed invalidi del lavoro e per cause di servizio con percentuale di invalidità al 100%. - Non vedenti.	€ 10,00 rimborso spese senza rimborso spese	Presso il Centro Amt di Via D'Annunzio 68

* elenco linee periferiche: 51-52-57-58-59-62-64-65-71-73-74-88-89-93-94-96-97-101-128-151-160-161-165-170-188-189-190-191-192-195-198-199-270-272-273-275-340-355-374-375-377-381-385-451-470-474-475-476-477-478-479-481-483-512-513-516-517-584 (comprese le linee barrate).

Il Progetto BELT (Biglietteria Elettronica Liguria Trasporti)

È il nuovo progetto di biglietti elettronici studiato e sviluppato dalla Regione Liguria. 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 prevede l'introduzione del sistema di bigliettazione elettronica per tutti gli abbonamenti annuali Amt. A partire da febbraio 2010 si prevede la graduale sostituzione di tutti gli abbonamenti annuali: al momento del rinnovo del loro titolo di viaggio (alle tariffe e alle modalità di utilizzo in essere) gli abbonati annuali riceveranno la tessera BELT, in tutto si tratterà di circa 50.000 carte.

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

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 previsto nel corso del 2010 per concludersi nel 2011. 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.

L'abbonamento annuale: i vantaggi

L'Abbonamento annuale vale 12 mesi dal giorno di decorrenza sulle reti urbane Amt e Trenitalia (in 2a classe). Non vale sulla linea Volabus e sul Drinbus deve essere accompagnato dal supplemento Drinbus.

Si tratta di una tessera personale con fotografia il cui rilascio è immediato dietro compilazione di un semplice modulo di domanda.

Tutti coloro che acquistano un abbonamento annuale (Oro, Giovani, Aziende e Argento) entrano di diritto nel Club Amt Genova, un circuito di sconti e agevolazioni studiati appositamente per l'abbonato: dalla salute al tempo libero, dall'abbigliamento alla cultura, dallo sport allo spettacolo, sono state scelte le opportunità migliori, cercando di unire al risparmio di spesa per il trasporto anche un vantaggio per il tempo libero.

Tutte le iniziative sono consultabili in tempo reale su www.amt.genova.it.

L'abbonamento annuale può essere acquistato in tutti i Centri Amt, in una unica soluzione e anche a rate; inoltre è acquistabile con carta di credito sul sito Amt (www.amt.genova.it): 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 al Centro Amt di Via D'Annunzio 8r, presentandosi con un valido documento di riconoscimento, una fotografia formato tessera e, in caso di furto, la denuncia presentata all'Autorità di Polizia.

In caso di smarrimento, sarà richiesto un contributo di € 5 mentre in caso di furto il duplicato sarà gratuito.

Genovapass, scopri la città con i mezzi pubblici

Nel 2009 Amt ha lanciato il pacchetto turistico "Genovapass" per tutti coloro che visitano la città. Composto da un biglietto 24h valido su tutta la rete Amt (ad esclusione del Volabus) e Trenitalia e da una guida turistica bilingue italiano/inglese in omaggio, il pacchetto costa €3.50 ed è acquistabile sul sito www.amt.genova.it, presso i Centri Amt, alcune rivendite e tour operator oltre che nei maggiori punti informativi della città.

Otto itinerari facilmente realizzabili in due o più giorni guidano il visitatore ad esplorare la città a piedi o con i mezzi pubblici, senza code e senza stress.

Le tariffe agevolate

Sono riservate esclusivamente ai residenti del Comune di Genova ed appartenenti a categorie specifiche.

Per poter acquistare gli abbonamenti agevolati è necessario possedere una tessera di accesso alla tariffa agevolata, rilasciata presso il Centro Tessere di Via D'Annunzio 68.

Si può ritirare il modulo di richiesta presso il Centro o scaricarlo dal sito Amt.

Si ricorda che Amt continua ed intensifica la campagna di verifiche contro l'utilizzo improprio delle agevolazioni.

le regole del viaggio



Il regolamento di viaggio

Il cliente è chiamato a collaborare con l'Azienda per la sicurezza del viaggio e il miglioramento della qualità del servizio ed è obbligato a rispettare le disposizioni contenute nel regolamento di viaggio. Le disposizioni riportate di seguito sono un estratto del Regolamento di Viaggio: il documento completo è disponibile presso le biglietterie Amt e l'Ufficio Servizio Clienti in copia cartacea ed in formato elettronico sulla home page del sito www.amt.genova.it.

Inoltre la nostra azienda ha recentemente promosso una "campagna cortesia" a bordo dei bus per sensibilizzare i clienti ad offrire il posto alle persone che ne hanno più bisogno: le donne in dolce attesa, con bambini piccoli e le persone anziane.

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 e conservare sino alla discesa a terra o entro i locali aziendali nel caso degli impianti speciali. Si ricorda che i titoli di viaggio Amt sono scontrini fiscali. Se non funziona l'obliteratrice, 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 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 contante (la vendita a bordo non viene effettuata sui servizi integrativi).

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. Per maggiori dettagli su tutte le tariffe AMT vedi pag. 48.

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.

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 passeggero per bambino; a bordo di autobus, filobus e metropolitana il passeggero 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 passeggero aperto per ogni piattaforma. Il personale d'esercizio potrà dare indicazioni per l'accesso di ulteriori passeggeri aperti in base all'affollamento del veicolo.

Animali a bordo

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 ed essere tenuti al guinzaglio.

Per tutti gli altri animali si dovranno utilizzare appositi contenitori per il trasporto.

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.

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 inoltre vietato al passeggero:

- viaggiare aggrappato all'esterno delle vetture;
- salire o scendere da parte diversa da quella prescritta; 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 o 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 sudici o vestiti in modo indecente;
- azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o, in altro modo, disturbare;
- esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
- occupare più sedili o ingombrare i passaggi.

È fatto obbligo a tutti i passeggeri di attenersi alle disposizioni dell'azienda

adetta ai servizi di pubblico trasporto, relative al buon andamento ed alla disciplina del servizio.

È vietato fumare in vettura ex D.P.R. 11/07/1980 N.753

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.

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 S'Anna) solo presso l'esattoria Amt di Via D'Annunzio 66, 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 D'Annunzio 66, 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 falsifichi o alteri un titolo o documento di viaggio si applica il pagamento del biglietto alla tariffa ordinaria (di corsa semplice per ascensori e funicolare Sant'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 D'Annunzio 66, 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 D'Annunzio 66
- Ufficio Servizio Clienti Amt Genova
Via Bobbio 252r
- Scaricabile on line su www.amt.genova.it

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	50,00 € +importo del titolo di viaggio	119,67 € + valore del titolo alterato/ contraffatto +importo del titolo di viaggio	100,00 € +importo del titolo di viaggio	239,34 € +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 dil legge.

L'Esattoria di Amt

L'Esattoria si trova in Via D'Annunzio 66 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.

Inoltre dai primi mesi del 2010, è possibile visualizzare le immagini delle telecamere anche sui siti:
www.sanzioni-tlc.comune.genova.it e
www.pmgenova.it.

Guida ai rimborsi

Amt si impegna a rimborsare 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	<p>> Amt ha inviato una comunicazione di risposta ad un reclamo in tempi superiori a 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento dello stesso</p> <p>> Amt non ha risposto</p> <p>Tutti i reclamanti che abbiano fornito le proprie generalità ed indirizzo.</p>	È necessario aver presentato reclamo ad Amt tramite posta, fax, internet o direttamente presso l'Ufficio Servizio Clienti Amt. L'Azienda ha provveduto ad inviare 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	<p>Dalle ore 21.00 alle ore 06.00 e transito della corsa successiva oltre 30 minuti.</p> <p>Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale).</p>	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	<p>Trasbordo dei passeggeri e transito della corsa successiva oltre i 30 minuti.</p> <p>Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale)</p>	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	<p>Determinazione del blocco del servizio per più di un'ora</p> <p>Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale).</p>	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	<p>Determinazione del blocco del servizio per un giorno o più</p> <p>Clienti con abbonamento ordinario Amt (annuale, mensile, settimanale).</p>	Mancanza di segnalazione all'utenza almeno 1 giorno prima 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
Fondiarria 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 Fondiarria 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 Verde 800-085311
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 D'Annunzio 68
Via Avio 9r
Via Bobbio 250r
lunedì/venerdì 08.15 – 15.45.

Esattoria Amt

Via D'Annunzio 66
tel. 010 5582020
tutti i giorni 08.15 – 15.45.

www.amt.genova.it

amtspa@amt.genova.it

servizioclienti@amt.genova.it

Modulo per la richiesta di rimborso

Spett.le

AZIENDA MOBILITÀ 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 _____

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

Crediti fotografici

foto di copertina *Guido Paliaga, Paolo Catalano, Luigi Massolo, Andrea Ciccia*

pagine 8,10, 40, 48 *Guido Paliaga*

pagina 16 *Paolo Catalano*

pagina 30 *Andrea Tedeschino*

pagina 60 *Giulia Molinari*

Ufficio Servizio Clienti
Via Montaldo 2
16137 GENOVA

Numero Verde Servizio Clienti 800-085311

FAX 010-5582.400

www.amt.genova.it

amt.spa@amt.genova.it

servizioclienti@amt.genova.it