

carta della mobilità

15
16



AMT Genova

Genova bellissima, con l'anfiteatro dei monti che degradano al mare. Genova difficile, con le sue strade in collina, strette e in salita, logorio quotidiano per gli autobus che le percorrono.

Nella nostra città il mezzo pubblico ha dovuto fare i conti con la natura particolare del territorio fin dall'Ottocento, quando con lungimiranza vennero costruiti ascensori e funicolari, impianti comodi e molto suggestivi, benché costosi per manutenzione.

Ultimo impianto ad essere stato aperto al pubblico è il nuovo ascensore di Quezzi, che da maggio 2015 è una realtà del quartiere. Si tratta di un impianto tecnologicamente molto avanzato, che collega via Pinetti a via Fontanarossa con una fermata intermedia in via Portazza; alla stazione superiore si arriva dopo aver superato due tratti a inclinazioni diverse con un impatto molto suggestivo e panoramico. La doppia pendenza rappresenta un'innovazione a livello nazionale per quanto riguarda ascensori inclinati a uso pubblico. La metropolitana, che collega Brin alla stazione ferroviaria di Brignole, entro il 2015 vedrà aperto il tunnel pedonale di Principe che metterà in collegamento diretto le due stazioni metro e ferroviaria. La metro dovrà essere prolungata fino a piazza Martinez e poi fino a Terralba. L'Amministrazione Comunale è impegnata a rendere possibile quest'opera. Sono occorsi molti, troppi, anni per il tratto di sotterranea oggi in funzione.

Metropolitana, linee di fondovalle e lungo costa, bus collinari, impianti di risalita, linee extraurbane di Atp, coincidenza con il treno in ambito urbano, navebus: l'interscambio tra le diverse modalità di trasporto pubblico è sempre più necessario per razionalizzare e ridurre i costi. Se ben organizzato, l'interscambio accresce la velocità degli spostamenti.

È tuttavia difficile individuare le soluzioni migliori, conciliando la complessità del sistema con le aspettative e le necessità dei cittadini. Il trasporto pubblico soffre il pesante taglio dei finanziamenti nazionali e la crescente difficoltà della finanza locale; ciò accade in tutto il Paese, ma a Genova il problema è aggravato dal maggior consumo di carburante e di mezzi dovuto, appunto, alla conformazione urbana. Ciò ha prodotto nel tempo un'usura del parco mezzi. La stragrande parte dei genovesi che usano il bus compie con senso civico il dovere di timbrare il biglietto o pagare gli abbonamenti. La percentuale di introiti da tariffa nel bilancio della nostra azienda di trasporto, infatti, raggiunge e supera la quota prescritta dalla legge.

C'è però anche chi sale sull'autobus senza pagare, commettendo un atto ingiusto verso gli altri oltre che dannoso per il bilancio pubblico, tanto più in un momento in cui dobbiamo concentrare gli sforzi per salvaguardare il trasporto pubblico e il patrimonio della città.

Amt, che è di totale proprietà dei cittadini genovesi, ogni anno deve far quadrare i conti attraverso provvedimenti straordinari. Lo ha fatto grazie al finanziamento da parte del Comune, che è aumentato a dispetto della riduzione complessiva delle risorse, e grazie al contributo dei lavoratori dell'azienda. Nel frattempo stanno maturando scenari nuovi per l'organizzazione dei trasporti nell'intera regione.

La dimensione urbana, se isolata e abbandonata a se stessa, non è più adeguata all'obiettivo di rendere economico il servizio e soprattutto di integrare i diversi mezzi di trasporto, la gomma con il ferro, i bus urbani con quelli metropolitani.

Sono sufficienti queste poche righe per far comprendere quanto sia complesso e importante governare, gestire e progettare il trasporto pubblico. Senza contare che, per favorirlo e renderlo più efficiente, bisogna agire anche su altri versanti della mobilità urbana, dai parcheggi alla viabilità.

Ai cittadini e agli ospiti che sfoglieranno queste pagine chiediamo collaborazione.

Marco Doria

Sindaco di Genova

Annamaria Dagnino

Assessore Mobilità e Traffico

Gentile Cliente,
le presentiamo la nuova Carta della Mobilità, realizzata per illustrarle nel dettaglio la nostra offerta di trasporto pubblico che è caratterizzata da una pluralità di sistemi a sua disposizione per muoversi a Genova.

Ogni giorno, infatti, programmiamo non solo il servizio fondamentale di autobus e metropolitana, ma anche funicolari, ascensori, ferrovia cremagliera e navebus, su una rete che si estende per circa 900 chilometri con 2.493 fermate e 187 capilinea. Questi i servizi a sua disposizione: 143 linee bus, una linea metropolitana, 11 ascensori, due funicolari, una ferrovia a cremagliera, un collegamento veloce via mare, Volabus per l'aeroporto diretto dal centro, 22 linee integrative, servizi a chiamata e linee per eventi speciali.

Nella primavera 2015 è stato aperto l'ultimo degli ascensori pubblici a Genova, un impianto altamente innovativo e tecnologico a servizio del quartiere di Quezzi, che assicura il collegamento rapido tra le vie Pinetti e Fontanarossa, con fermata intermedia in via Portazza.

Al centro del nostro lavoro mettiamo i clienti, condividendo scelte e programmi con il Comune di Genova. In un anno sono oltre 130 milioni i passeggeri trasportati e circa 27 milioni i chilometri percorsi complessivamente dall'intero sistema.

Collegamenti capillari ed una copertura oraria di quasi 24 ore su 24 fanno di Amt un punto di riferimento, capace di rispondere alle esigenze di mobilità dei genovesi, collegando il centro alle periferie, le aree collinari con la zona costiera.

Abbiamo scelto di investire sulla tecnologia, affidandoci alle competenze aziendali, per sviluppare applicazioni in grado di rendere Amt sempre più facile e fruibile da tutti, come il sistema Infobus che permette di consultare in tempo reale gli orari di transito dei bus a tutte le fermate della rete o ancora la App di Amt per smartphone, che geolocalizza la sua posizione e le mostra i servizi Amt attivi intorno al punto in cui si trova, oppure ticket sms per acquistare il biglietto via cellulare. Il nostro sito internet www.amt.genova.it è sempre aggiornato per offrirle informazioni puntuali e complete.

La Carta della Mobilità è un utile strumento per conoscere tutta l'offerta dei nostri servizi, scegliere come muoversi in città a bordo dei nostri mezzi e approfondire le opportunità a sua disposizione.

Buon Viaggio con Amt Genova!

Livio Ravera
Amministratore Unico Amt Genova

indice

Introduzione

1. I principi fondamentali **8**

La normativa 9

Dove si trova 9

2. Al servizio del cliente **10**

I valori di Amt 11

La missione 11

L'assetto societario 11

Una squadra di Qualità 12

Il contratto di servizio 13

Le Associazioni dei Consumatori 14

3. L'offerta di Amt **16**

La copertura oraria e l'offerta di servizio 17

La flotta bus e le linee di superficie 17

Il Sistema integrato di monitoraggio 19

La metropolitana di Genova 19

Gli impianti speciali 20

La ferrovia Genova Casella 22

Navebus 22

Volabus 22

Drinbus 23

I servizi integrativi 23

I servizi a prenotazione Taxibus 24

Accessibilità e comfort del viaggio 25

La manutenzione: organizzazione, personale e rimesse	26
Servizi speciali	27

4. La qualità ed il miglioramento del servizio **28**

La qualità erogata	29
L'affidabilità e puntualità del servizio	29
Pulizia dei mezzi e degli impianti	29
Affollamento e comfort	31
L'affidabilità dei mezzi, degli apparati e degli impianti	31
Informazione ai Clienti	32
La Customer Satisfaction	33
Sicurezza e controllo	34
La gestione dei reclami	35
L'adeguato comportamento del personale	35
Il rispetto per l'ambiente	36
Le corsie riservate	37
Amt per i bambini: il progetto Giocabus	39

5. Amt Informa **40**

Il Servizio Clienti	41
Suggerimenti, reclami, richieste	41
La rete di vendita: Centri Amt e rivendite convenzionate	42
Amt alla fermata: la nuova segnaletica	42
Notizie alle fermate: quando cambiano orari e percorsi	42

Le informazioni a bordo	43
Il sito web www.amt.genova.it	43
Infobus	44
Amt Mobile	44
Il servizio SMS	45
Le nostre pubblicazioni	45

6. Le Tariffe **46**

L'offerta tariffaria	47
Il biglietto via sms	48
Il progetto Belt	49
La guida all'acquisto di titoli di viaggio	50
Gli abbonamenti a tariffa agevolata	55
L'Esattoria di Amt	59
Guida ai rimborsi	60
La copertura assicurativa per incidenti e infortuni	62
La procedura di risarcimento diretto	62
La procedura ordinaria	63
Numeri utili	63

Appendici

Modulo per la richiesta di rimborso	64
Il regolamento di viaggio	65
Le sanzioni	70
I servizi per i clienti diversamente abili	72

i principi fondamentali



La carta della mobilità di un'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 dei clienti a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (vedi pagina 14).

Efficienza ed efficacia

- adozione di misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto in un'ottica di efficienza e di efficacia, compatibilmente con le risorse disponibili.

Semplificazione

- ricerca di soluzioni tendenti a semplificare all'utente la consultazione, il pagamento e l'utilizzo del servizio, sia attraverso nuovi canali informativi e di pagamento, sia migliorando i canali esistenti e le infrastrutture di supporto.

Diritto alla privacy

- garanzia della tutela dei dati personali comunicati all'azienda in occasione del rilascio di documenti di viaggio personali (abbonamenti) e in tutte le altre occasioni di relazione con l'azienda in cui siano comunicati dati personali.

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 20/9/1999 n° 400;

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. 2 dicembre 1982, n° 45 "Norme per l'applicazione delle sanzioni amministrative pecuniarie di competenza della Regione o di enti da essa individuati, delegati o subdelegati";

L.R. 6 novembre 2012 n° 36 "Sanzioni amministrative a carico dei viaggiatori per mancanza o irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione". Finanziaria 2008 - articolo 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n° 244 "Redazione Carta dei Servizi";

D.Lgs. n° 1/2012 (c.d. decreto liberalizzazioni) convertito con Legge n° 27/2012 art. 8 "Contenuto delle carte di servizio";

L.R. n° 33/2013 "Riforma del sistema di trasporto pubblico regionale e locale".

Accordo di programma della Conferenza Unificata del 26/9/2013 per l'applicazione dell'art. 2 comma 461 Legge 244/2007.

al servizio del cliente



I valori di Amt

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 per garantire un servizio 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, filobus, metropolitana, ascensori, funicolari, ferrovia a cremagliera, un servizio veloce via mare e la linea ferroviaria Genova – Casella, Amt offre alla città un servizio capillare 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

A partire dal 1° gennaio 2012 Amt è tornata a partecipazione totalitaria del Comune di Genova, dopo sei anni di parziale azionariato privato da parte di due gruppi francesi di TPL.

Una squadra di Qualità

Siamo una realtà industriale con 2.312 dipendenti, di cui 1.436 autisti (al 31/12/2014), che ogni giorno svolge il proprio lavoro per pianificare, organizzare, effettuare e controllare il servizio in città.

L'attività di formazione 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 accrescere e sviluppare le competenze del personale.

Amt ha raggiunto, inoltre, il traguardo della Certificazione di Qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001 nel settembre 2001, confermata nel 2013, mentre quella relativa alla parte ambientale è stata certificata in base alla norma UNI EN ISO 14001 a settembre 2014. Attualmente sono in corso le attività propedeutiche alla certificazione relative alla Salute e Sicurezza sul Lavoro, in base alla norma BS OHSAS 18001 e all'integrazione con i requisiti richiesti dalla legge 231/2001.

Il Sistema di Gestione Integrato così ottenuto, alla conclusione di tali attività, risulterà strutturato e certificato sui tre aspetti: Qualità, Ambiente e Sicurezza e risulterà anche adeguato ai requisiti in materia di responsabilità amministrativa, anticorruzione e trasparenza (L. 190/12, D.Lgs. 231/01, D.Lgs. 33/13 e D.Lgs. 39/13 ed ulteriore eventuale relativa normativa, di ogni fonte e grado).

I certificati di conformità sono stati rilasciati da Certquality - Istituto di Certificazione della Qualità, ente federato a CISQ,

federazione indipendente che unisce gli undici maggiori organismi di certificazione italiani e opera in tutti i settori economici. CISQ è anche l'unico membro italiano di IQNet, la più grande rete internazionale di certificazione.

Le norme della serie ISO 9001, ISO 14001 e BS 18001 costituiscono un importante fattore di crescita per la cultura delle imprese. Tali standard permettono anche alle aziende di trasporto di acquisire la cultura dei Sistemi di Gestione già da tempo introdotta nei settori di avanguardia.

Il Sistema di Gestione Integrato di Amt è parte integrante di un percorso di ricerca del rinnovamento e del miglioramento delle performance aziendali e rafforza la volontà dell'azienda di essere un soggetto protagonista dello sviluppo socio economico locale.

Amt si riconferma tra le prime 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 in base alla specifica Qweb che ogni anno viene rinnovata a seguito di attento esame da parte dell'Ente certificatore.

I contratti di servizio

Amt gestisce il trasporto pubblico locale nel bacino di traffico G urbano di Genova ed il servizio ferroviario sulla linea Genova-Casella.

Il servizio effettuato su gomma, metropolitana, impianti speciali e via mare, è regolato da un contratto stipulato da Amt con il Comune di Genova in data 2006 prorogato a tutto il 2015 con legge regionale n° 18 del 5.08.2014, mentre il servizio di trasporto ferroviario regionale è regolato da un contratto siglato dall'Azienda con la Regione Liguria nel 2010 della durata di 9 anni.

Il contratto di servizio stipulato tra Comune di Genova e Amt disciplina l'esercizio di trasporto pubblico locale effettuato con qualsiasi modalità e affidato in qualsiasi forma, in modo da soddisfare quantitativamente e qualitativamente la domanda, in conformità alla vigente Legge regionale in materia di trasporto pubblico locale.

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

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

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

Le Associazioni Consumatori

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:

Adiconsum Associazione Difesa Consumatori e Ambiente

16126 Genova, piazza Campetto n. 10, 1° piano. Tel e fax 0102475630.
e-mail: adiconsumliguria@libero.it
sito: www.adiconsum.it

Adoc Associazione Difesa e Orientamento dei Consumatori

16121 Genova, piazza Colombo 4/6
tel. 0105958106 – Fax 010532043
e-mail: adoc.genova@libero.it
sito: www.adoc.org

Assoutenti Liguria Associazione Onlus di Consumatori e Utenti

Sede: 16124 Genova,
Via Malta 3/1
Tel 010540256 – Fax 0108935860
e-mail: info@assoutenti.liguria.it
sito: www.assoutenti.liguria.it

Casa del Consumatore

16128 Genova, salita San Leonardo 9/2
Tel 0102091060 – Fax 0102363172
e-mail: liguria@casadelconsumatore.it
sito: www.casadelconsumatore.it

Codacons

16123 Genova, via XXV Aprile 16/11
Tel e fax 0104032455
e-mail: codaconslig@yahoo.it
sito: www.codacons.it

Federconsumatori Liguria

16126 Genova, Via Balbi 29/3
Tel 0105960414 – Fax 0105302190
e-mail: federconsumatori@virgilio.it
sito: www.federconsumatoriliguria.it

MDC Movimento Difesa del Cittadino

16129 Genova, via Caffa 3/5 scala B
Tel e fax 0103623036
e-mail: genova@mdc.it
sito: www.mdc.it

Movimento Consumatori

16123 Genova, via dei Giustiniani 66r
Tel 0100982191 – Fax 0100982192
e-mail: liguria@movimentoconsumatori.it
sito: www.movimentoconsumatori.it

Sportello del Consumatore

16128 Genova, via del Colle 64-66r
Tel 0102467750 – Fax 0102518401
e-mail: sportelloconsumatore@libero.it
sito: www.sportelloconsumatore.org

Lega Consumatori Genova

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

l'offerta di Amt

3



Amt gestisce una rete articolata e offre ai propri clienti modalità diverse di trasporto: 143 linee di autobus, una linea di metropolitana, 2 funicolari, 11 ascensori, una ferrovia a cremagliera, la Ferrovia Genova – Casella, 3 zone servite da bus a chiamata, 22 servizi integrativi per le zone collinari e il servizio via mare Navebus. Amt offre una rete che nel suo complesso è lunga 872 km, di cui 13,4 su rete filoviaria, 9,6 su rotaia e 7 di metropolitana.

Nel 2014 Amt ha prodotto circa 26,6 milioni di chilometri e trasportato 135,8 milioni di passeggeri.

La copertura oraria e l'offerta di servizio

Amt garantisce l'effettuazione del servizio tutti i giorni dell'anno, nell'arco di tutte le 24 ore. Anche dalle ore 01.00 alle ore 04.00 sono attivi due collegamenti speciali (linee N1 e N2) ad orario sulle quattro direttrici principali della rete. Nel caso di situazioni eccezionali e imprevedibili, interruzioni stradali o particolari condizioni quali i fenomeni meteorologici o le manifestazioni di piazza, Amt s'impegna a limitare il disagio per i propri clienti. La quantità di servizio è adeguata nel corso dell'anno alla domanda di mobilità rilevata e tipica dei diversi periodi nonché alle risorse economiche a disposizione. Nelle giornate del 25 dicembre e 1° maggio il servizio, benché continuo, ha un orario festivo speciale; nel periodo estivo e, in particolare ad agosto, il servizio è ridotto in corrispondenza della flessione della domanda di mobilità cittadina.

Eventi con rilevante afflusso di visitatori, quali fiere, avvenimenti sportivi, culturali e turistici di rilievo potrebbero comportare una redistribuzione del servizio rispetto agli orari programmati in via ordinaria, in modo da soddisfare il più possibile l'aumento straordinario della domanda di trasporto.

In caso di sciopero, il servizio è garantito nelle fasce orarie previste dalla legge (Legge 146/90 e s.m.i.), che sono state individuate per Amt dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 17.30 alle 20.30.

La flotta bus e le linee di superficie

La consistenza media del parco autobus/filobus al 31 dicembre 2014 è di 690 veicoli.

Nel corso del 2014 si è completato il piano di acquisizione di nuovi mezzi intrapreso da Amt nel 2005 grazie ai fondi messi a disposizione dal Ministero dell'Ambiente e dalla Regione Liguria. In particolare nel 2014 sono entrati in esercizio ulteriori 3 veicoli di grandi dimensioni (18 metri) e 6 veicoli di piccole dimensioni, tutti rispondenti alle più recenti prescrizioni in materia di inquinamento (EEV).

Dati 2014:

L'età media dell'intera flotta è di circa 14 anni;

93 veicoli hanno un'età inferiore ai 6 anni;

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

570 veicoli sono dotati di un accesso ad altezza ridotta da terra.

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 mattinatale	Calma mattinatale	Punta mezzogiorno	Calma pomeridiana	Punta serale	Serale a frequenza
	(6.30-9.00)	(9.00-11.45)	(11.45-14.15)	(14.15-17.00)	(17.00-20.00)	
N° linee con frequenza uguale o inferiore a 5'	5	0	0	0	3	0
N° linee con frequenza maggiore di 5' e inferiore o uguale a 10'	29	13	21	14	22	0
N° linee con frequenza maggiore di 10' e inferiore o uguale a 35' (1)	51	51	63	62	57	6
N° linee a frequenza maggiore di 35' o ad orario (2)	8	26	9	14	11	12
N° mezzi in servizio (offerta giornaliera feriale invernale vetture)	483	329	383	314	405	59

Note: (1) incluse le periferiche; (2) linee di interesse periferico che effettuano poche partenze giornaliere. Il servizio del sabato e quello dei giorni festivi sono quantitativamente ridotti ed hanno un andamento giornaliero diverso.

Il dettaglio degli orari sempre aggiornati è disponibile sul sito www.amt.genova.it.

Il Sistema integrato di monitoraggio

Il servizio bus è costantemente monitorato attraverso un sistema satellitare denominato S.I.Mon (Sistema Integrato di Monitoraggio). In pratica gli autobus sono seguiti in tempo reale durante il loro percorso, ricevono ed inviano informazioni al centro di controllo, identificano il loro stato di anticipo o ritardo rispetto al servizio programmato. Con S.I.Mon è possibile intervenire rapidamente dal centro di controllo per regolare il servizio e diffondere informazioni per la clientela. Il sistema è in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno. Le paline elettroniche presenti in città, che rappresentano per la clientela la parte più visibile del sistema, indicano i tempi di attesa dei bus alle fermate calcolati in funzione della distanza del veicolo dalla fermata ove è localizzata la palina, e del tempo impiegato dai veicoli precedenti. Oggi compare non solo il primo transito della linea ma anche il tempo di arrivo del secondo bus della stessa linea.

Ad oggi le paline elettroniche sono circa 100. Alle fermate dove non sono presenti le paline elettroniche, è possibile ottenere i tempi di attesa interrogando il sistema con il servizio Infobus direttamente dal proprio cellulare, basta un semplice SMS (tutte le paline hanno un codice identificativo) oppure, per quanti possiedono uno smartphone, utilizzando la app di Amt.

La metropolitana di Genova

La metropolitana di Genova ha un'importanza significativa nell'ambito della rete Amt, trasportando in un anno circa 10,2 milioni di passeggeri. La tratta di 7,2 Km si snoda lungo otto stazioni:

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

A dicembre 2012 è stata inaugurata la nuova stazione di Brignole, a ridosso dell'ex palazzo delle Poste. Questo progetto ha riutilizzato lo spazio dei due binari ferroviari più a monte dell'attuale stazione ferroviaria di Brignole.

L'accesso in stazione metropolitana di Brignole può avvenire attraverso la stazione ferroviaria, lato Piazza Verdi, tramite un passaggio interno dedicato mentre l'accesso che si trova nella zona di Borgo Incrociati e Via Canevari consente un rapido interscambio con i mezzi di superficie provenienti dalla Val Bisagno e dalle zone di S. Fruttuoso e S. Martino e da quelli transitanti nella prossimità della stazione ferroviaria. Il Comune di Genova, inoltre, sta acquistando sette nuovi treni, di maggiore capienza rispetto agli attuali, per il potenziamento del servizio. Tali nuovi treni entreranno in servizio progressivamente fra il 2015 e il 2016, contestualmente alla possibilità di utilizzare l'ampliamento del deposito di Dinegro in fase di realizzazione e la cui conclusione è prevista per il 2016.

Sul lato Via Canevari inoltre sono state adeguate le fermate bus in modo da garantire un miglior interscambio e semplificare la fruizione delle stesse attraverso:

- l'avvicinamento all'accesso della metropolitana della fermata in direzione centro;
- l'unificazione delle due fermate in direzione monte / levante con la creazione di un'unica isola di fermata centrale, allungata verso mare rispetto alla precedente.

L'intervento ha inoltre comportato lo spostamento e la semaforizzazione dell'attraversamento pedonale, a cura del Comune di Genova, e la nuova fermata dei bus è collegata in condizioni di sicurezza con tutti gli accessi della stazione Brignole, lato Borgo Incrociati.

Nell'ottica di un interscambio tra sistemi di trasporto pubblico diversi, entro il 2015 sarà aperto il tunnel pedonale tra le stazioni ferroviaria e metropolitana di Principe che permetterà un più rapido, agevole e diretto collegamento tra i due vettori: treno e metro. Il tunnel è stato realizzato grazie al lavoro sinergico portato avanti dal Comune di Genova, ente cofinanziatore dell'opera, con Amt, Regione Liguria e Grandi Stazioni.

La metropolitana effettua servizio nei giorni feriali dalle 6.30 alle 21.00 e nei festivi dalle 7.00 alle 21.00. La frequenza dei treni durante il giorno (7.00 ÷ 20.00) è di uno ogni 7'/8', la sera (20.00 ÷ 21.00) è di uno ogni 10'/20'.

Per quanto riguarda l'informativa ai clienti, tutte le stazioni sono dotate di monitor in banchina con l'indicazione di arrivo dei treni, info point con orari in formato cartaceo e informazioni di servizio sulla rete; la stazione metro di Brignole, inoltre, è dotata di pannelli elettronici con indicazione delle partenze delle linee di superficie. Gli orari completi sono inoltre affissi in tutte le stazioni accanto agli ascensori e pubblicati nelle diverse edizioni degli orari Amt, scaricabili anche dal sito www.amt.genova.it.

Gli impianti speciali

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

IMPIANTO	TIPO	STAZIONI
Borgo Incrociati	Ascensore	Borgo Incrociati Metropolitana Brignole Corso Montegrappa
Castelletto Levante	Ascensore	Piazza Portello Spianata Castelletto
Castelletto Ponente	Ascensore	Galleria Garibaldi Spianata Castelletto
Castello D'Albertis Montegalletto	Ascensore + Funicolare	Via Balbi Corso Dogali
Granarolo	Ferrovia a cremagliera	Principe Salita San Rocco Via Centurione Via Bari Via Cambiaso Salita Chiassaiuola Salita Granarolo Via Bianco Granarolo
Mura degli Angeli	Ascensore	Via Dino Col Via Rigola
Ponte Monumentale	Ascensore	Via XX Settembre Corso Podestà
Piazza Manin	Ascensore	Piazza Manin Via Contardo
Quezzi	Ascensore	Via Pinetti Via Fontanarossa
Sant'Anna	Funicolare	Piazza Portello Via Bertani
Via Bari	Ascensore	Via Bari Via Centurione
Via Crocco	Ascensore	Corso Magenta Via Crocco
Via Montello	Ascensore	Via Ponterotto Via Montello
Via Imperia	Ascensore	Corso Montegrappa Via Imperia
Villa Scassi	Ascensore	Via Cantore Corso Scassi
Zecca Righi	Funicolare	Largo Zecca Corso Carbonara San Nicolò Madonnetta Via Preve San Simone Righi

ACCESSIBILITÀ Diversam, abili	ORARIO Feriali Dalle Alle		ORARIO Festivi Dalle Alle		STATO ATTUALE	NOTE
Garantita Garantita Garantita	6.30	21.15	7.00	21.15	Aperto	Ai fini tariffari impianto unificato con ascensore di via Imperia
Garantita Garantita	6.40	00.00	6.40	00.00	Aperto	
Garantita Garantita	7.20	20.30			Aperto	
Garantita Garantita	6.45	21.20	8.00	21.00	Aperto	
Difficoltosa Parziale Difficoltosa Parziale Parziale Parziale Parziale Difficoltosa	6.00	00.00	7.30	19.30	Aperto	Attualmente non accessibile per diversamente abili in carrozzina
Difficoltosa Difficoltosa	6.10	21.30	7.55	21.15	Aperto	
Garantita Garantita	6.25	21.40	8.00	20.30	Aperto	
Garantita Garantita	6.05	00.00	7.20	00.00	Aperto	
Garantita Garantita	6.50	19.50			Aperto	
Garantita Garantita	7.00	0.30	7.00	0.30	Aperto	
Garantita Garantita	6.30	20.30			Aperto	
Garantita Garantita	6.55	0.40	6.55	0.40	Aperto	
Garantita Difficoltosa	7.00	20.55	7.40	19.45	Aperto	
Garantita Garantita					Manutenzione straordinaria	Ai fini tariffari impianto unificato con ascensore di Borgo Incrociati
Garantita Garantita					Restauro	Progetto in fase di approvazione - Fino a riapertura servizio sostitutivo HS (Cantore/Scassi) 6.35 + 20.00
Condizionata Condizionata Condizionata Non accessibile Condizionata Condizionata Condizionata	6.40	00.00	6.40	00.00	Aperto	La vettura n° 2 è dedicata al trasporto delle persone diversamente abili

La ferrovia Genova Casella

La ferrovia Genova – Casella si snoda su un percorso che tocca tre valli solcate dai torrenti Bisagno, Polcevera e Scrivia.

Dal novembre 2013 il transito dei treni sulla linea Genova Casella è stato completamente sospeso per consentire l'esecuzione dei lavori di messa in sicurezza di due ponti (Fontanassa e Crocetta) e di interventi di consolidamento dell'armamento lungo alcuni suoi tratti e di rifacimento di alcune porzioni della linea aerea, come richiesto dall'USTIF (Ufficio speciale impianti), e trasporti fissi, l'organo periferico del ministero dei Trasporti incaricato di verificare la sicurezza degli impianti. La recente alluvione del 2014 ha ulteriormente provocato danni molto gravi alla Stazione di Casella. Il servizio viene attualmente svolto con autobus in partenza da Piazza Manin. Si prevede la riapertura del servizio ferroviario entro l'estate del 2016. Tutte le informazioni relative alla ferrovia sono consultabili su www.ferroviagenovacasella.it raggiungibile anche direttamente dalla home page del sito www.amt.genova.it; per le iniziative dedicate al grande pubblico e alle scuole, contattare il Servizio Clienti Amt all'indirizzo: servizioclienti@amt.genova.it.

Navebus

Si tratta del servizio marittimo che collega il quartiere di Pegli al centro città in circa 30 minuti. La partenza al Porto Antico si trova nelle vicinanze del Bigo, Calata Borsellino, mentre a Pegli si trova sul Molo Archetti. A bordo di Navebus si viaggia con le seguenti tariffe: chi è residente nel Comune di Genova ha diritto ad acquistare il biglietto di corsa semplice Navebus a € 1,60 valido per una corsa su Navebus + 60' sulla rete Amt (si acquista solo a bordo

presso il personale in servizio presentando un valido documento di identità riportante la propria residenza); chi non è residente può acquistare sempre a bordo il biglietto a € 3,00 valido per una corsa su Navebus (per i gruppi di almeno 30 persone la tariffa è di € 2,50). Sono validi inoltre tutti gli abbonamenti settimanali, mensili ed annuali Amt, ordinari e agevolati, (si acquistano presso biglietterie Amt e rivendite convenzionate - non si acquistano a bordo). Non sono validi i biglietti 24 ore (singolo, multiplo e carnet). Gli orari di Navebus si trovano affissi sulle paline di fermata, a bordo della nave e sono scaricabili dal sito di Amt. Chi desidera essere informato via SMS delle eventuali cancellazioni dovute al maltempo o a problemi tecnici, può inviare il modulo compilato disponibile sul sito di Amt.

Volabus

Volabus è il servizio che collega il centro di Genova all'aeroporto Cristoforo Colombo, passando per le due stazioni ferroviarie di Brignole e Principe. Attualmente Volabus fa servizio tutti i giorni dalle 5.15 alle 23.05 con 25 coppie di corse giornaliere i cui orari sono consultabili sul sito www.amt.genova.it e sulla pubblicazione "Orario Amt". Il servizio parte da Genova Brignole e prevede fermate in Via XX Settembre/De Ferrari, alla stazione di Piazza Principe, Via Pacinotti/Degola, Via Cornigliano per terminare allo scalo aeroportuale. È effettuato con pullman Granturismo dotati di ampia bagagliaia e tutti i comfort.

A bordo vale esclusivamente il biglietto "Volabus" che costa € 6,00 a corsa e che permette anche di viaggiare altri 60' nell'ambito dello stesso giorno sulla rete Amt.

Drinbus

Drinbus è un servizio di trasporto pubblico “a chiamata” disponibile nelle zone di Pegli/Multedo, Quarto/Quinto/Nervi (esteso anche a Viale Quartara) e Bolzaneto/Cremeno/Morego/San Biagio. In Valbisagno è in funzione come servizio serale per le zone Pino Soprano, Geirato, Cartagenova, San Martino di Struppa, Fontanegli, Bavari e Sant'Eusebio. Il servizio si svolge esclusivamente su prenotazione in giorni e orari differenti da zona a zona. Il numero verde per le prenotazioni è 800 085302. Gli orari di dettaglio del servizio e del numero verde per le prenotazioni sono disponibili sul sito di Amt e sugli opuscoli illustrativi disponibili. Per viaggiare con Drinbus occorre un biglietto o un abbonamento valido sulla rete urbana Amt (solo nella zona di Bolzaneto /Cremeno/ Morego/San Biagio è valido anche il Carnet da 4 corse per linee collinari e servizi integrativi periferici a € 3,00), integrato da un supplemento di € 1,00 che dà diritto ad

utilizzare il servizio per l'intera giornata della timbratura (per il solo Drinbus della Valbisagno il supplemento costa € 0,50 e vale per tutta la sera). Il supplemento si può acquistare solo a bordo e sempre in vettura sono in vendita anche i biglietti ordinari da € 1,50 senza alcuna maggiorazione.

I servizi integrativi

In numerose zone collinari della città, dove non è possibile effettuare il servizio di linea con autobus per la difficoltà del percorso e dove la domanda di mobilità è molto bassa, Amt effettua un servizio con veicoli a dimensione ridotta solo nei giorni feriali. Qui di seguito nel dettaglio l'elenco dei percorsi. A bordo dei servizi integrativi sono validi tutti i titoli di viaggio in vigore sulla rete urbana compreso il carnet 4 corse € 3,00 per ascensori, funicolare Sant'Anna, linee collinari e servizi integrativi collinari (tranne per la I24); non si possono invece utilizzare il biglietto di corsa semplice per ascensori e funicolare Sant'Anna e i supplementi Drinbus.

LINEA	PERCORSO SERVIZI INTEGRATIVI
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 06	Piazza Masnata – Via del Campasso – Piazza Masnata
Linea I 08	Via Custo – Via Adda
Linea I 09	Via Linneo – Via Ravel – Via Fermi – Via Linneo
Linea I 10	Via Buozi – Via P. Doria – Via Ceppi – Via Buozi
Linea I 15	Sant'Eusebio - Bavari-Doria
Linea I 17	Via Minoretti – Via Borgoratti
Linea I 19	Via Copernico – Via Borgoratti
Linea I 21	Via De Vincenzi – Via Spalato – Via Merello – Via De Vincenzi
Linea I 22	Via Edera – Largo Merlo
Linea I 24	circolare Marina Aeroporto - Sestri Ponente - Marina Aeroporto.
Linea I 25	Piazza Garrassini- Via Monte Rosa

servizi a prenotazione Taxibus

In alternativa ai servizi integrativi, in alcune zone della città è operativo il servizio a prenotazione TaxiBus, effettuato con vetture taxi. Il servizio, non attivo nei giorni festivi, viene svolto su percorsi ed orari predefiniti. I dettagli sono disponibili sul sito www.amt.genova.it e sulle pubblicazioni periodiche "Orari Amt".

A differenza dei servizi integrativi, le corse vengono effettuate soltanto se prenotate telefonicamente da almeno un cliente. È possibile prenotare una corsa fino a 30 minuti prima dell'orario di partenza previsto. Il numero verde per le prenotazioni è 800 085 302. Su TaxiBus sono in vigore le stesse tariffe dei servizi integrativi (vedi sopra).

LINEA	PERCORSI SERVIZIO TAXIBUS
Linea I 05	Piazza Pallavicini - Via Rebuschi
Linea I 07	Via Brin – Via Buonarroti – Via Brin
Linea I 12	Piazza Verdi – Via Piaggio
Linea I 13	Piazzale Resasco - Via delle Banchelle
Linea I 14	Piazzale Resasco - Sant'Antonino
Linea I 15/	Sant'Eusebio - Costa di Sant'Eusebio
Linea I 16	San Desiderio – Premanico
Linea I 18	Piazza Don Canepa - Via Monte Fasce - Via Lanfranco

Park + Bus

Allo scopo di incentivare l'uso dei mezzi pubblici e diminuire l'afflusso di veicoli privati nel centro città, nel corso del 2012 sono stati attivati i due parcheggi di interscambio di Marassi e Pegli. I due parcheggi possono essere utilizzati gratuitamente (fino alle 24.00 del giorno di ingresso) da parte degli abbonati annuali Amt. Il sistema "legge" la targa del veicolo in ingresso e la associa alla tessera BELT dell'abbonato presentata dal titolare al parcometro posto all'ingresso del parcheggio. Da quel momento il veicolo è autorizzato alla sosta gratuita fino alle ore 24.00.

Per gli utenti occasionali è disponibile un biglietto integrato "Park + Bus" da € 6,00

con il quale si può sostare fino alle 24.00 ed utilizzare per tutto il giorno la rete Amt (Volabus e Navebus esclusi) e la rete urbana Trenitalia. Il biglietto si acquista al parcometro posto all'ingresso del parcheggio.

Sempre al parcometro, indipendentemente dalla sosta del veicolo, è possibile acquistare un biglietto da € 1,50 valido 110' dal momento dell'emissione sulla rete Amt (Volabus e Navebus esclusi) e un biglietto "Genova Pass 24h" da € 4,50 valido 24 ore dall'emissione sulle reti urbane Amt (Volabus e Navebus esclusi) e Trenitalia.

I parcheggi di interscambio sono disponibili anche per la tradizionale sosta orario, senza l'opzione Park + Bus, alle tariffe stabilite dal Comune di Genova.

Accessibilità e comfort del viaggio alle fermate

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

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

FERMATE A ISOLA PROTESA REALIZZATE

Unità urbanistica	
Angeli	Via Venezia incrocio Via Alizeri, civico 56
Bolzaneto	Via Pastorino, civico 11
Borzoli Ovest	Via Borzoli, civico 39
Campi	Via Perini, civico 2
Campi	Via Perini, civico 4
Carignano	Via Innocenzo IV, civico 5
Carignano	Via Volta, civico 6
Castelletto	Corso Firenze, civico 4
Manin	Corso Armellini, civico 2A
Manin	Corso Solferino, civico 21
Manin	Piazza Manin, civico 2
Manin	Piazza Manin, civico 3
Manin	Via Assarotti, civico 35 (ASL)
Marassi	Corso De Stefanis, civico 4
Marassi	Corso De Stefanis, civico 5
Nervi	Via Oberdan, civico 32R
Pegli	Via Martiri della Libertà, civici 22 e 24
Prato	Via Struppa, civico 214
Puggia	Via Orsini, civico 2
Quarto	Via V Maggio, civico 9
Quinto	Via Quinto, civico 28
San Fruttuoso	Piazza Martinez, civico 3
San Martino	Via Sturla, civico 2
San Nicola	Corso Firenze, civico 40
San Nicola	Corso Firenze, civico 45
San Teodoro	Piazza Dinegro, civico 35
San Teodoro	Via Bari, 118r
Sant'Agata	Corso Monte Grappa, civico 11
Teglia	Via Rivarolo, civico 36

La manutenzione: organizzazione, personale e rimesse

I mezzi sui quali vengono eseguite le attività di manutenzione sono 690.

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

Tipo di manutenzione	tipologia di intervento	pianificazione
manutenzione preventiva	L'insieme delle attività finalizzate alla "revisione", "sostituzione" del componente, prima che si manifesti il guasto.	a km e a tempo
manutenzione riparativa	L'insieme delle azioni manutentive che hanno quale unico scopo quello di riportare un sistema (o un suo componente) in stato di avaria, allo stato di buon funzionamento precedente l'insorgere dell'avaria medesima.	a caduta

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

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

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 in avaria.

In caso di neve, scatta il piano di emergenza con l'intervento di personale specializzato del Centro Operativo di Amt che, coordinato in tempo reale con il Comune di Genova, segue gli aggiornamenti della situazione meteo e quindi procede all'installazione e rimozione delle catene dai veicoli coinvolti dal piano per garantire il servizio di trasporto in città.

qualità e miglioramento del servizio

4



La qualità erogata

Amt, al fine di garantire un adeguato standard di qualità, in conformità al Contratto di Servizio, ha redatto con il Comune di Genova, un 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:

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

L'affidabilità e la puntualità del servizio

Standard:

- erogazione del servizio programmato e pubblicato ai clienti attraverso gli orari stampati e il sito internet;
- rispetto dell'orario di partenza ai capolinea, entro un tempo prefissato (1 min. di anticipo /3 min. di ritardo);

Monitoraggio standard

L'analisi ha coinvolto tutte le tipologie di trasporto gestite: bus, filobus, metropolitana, funicolari e ascensori. Nel 2014, per quel che riguarda le linee di superficie, la regolarità del servizio (cioè il numero di corse effettuate rispetto a quelle programmate) è stata del 98,7%. La puntualità dell'orario previsto alle partenze è stata rispettata per l'84,8% delle corse. Nel caso delle funicolari i valori di

regolarità e puntualità si sono attestati rispettivamente al 96,6% e al 99,9% (l'affidabilità si intende in questo caso come rispetto dell'orario di partenza programmato entro i limiti di +/- 1 minuto). Per la metropolitana i valori di regolarità e puntualità si sono attestati rispettivamente al 99,7% e al 98,5% (anche in questo caso l'affidabilità si intende come rispetto dell'orario di partenza programmato entro i limiti di +/- 1 minuto).

Piani di miglioramento:

La regolarità del servizio si attesta su valori molto elevati. Il fattore che più incide è la qualità del parco mezzi. Se i piani di acquisto su cui si è impegnata Regione Liguria si concretizzeranno, nel 2016 il servizio potrà migliorare sensibilmente.

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 (scopatura), eliminazione cartacce, rimozione gomme da masticare, scritte, pulizia del posto guida e pulizia ad umido interna ed esterna del parabrezza;
2. Cinque volte ogni due settimane spolvero di tutte le parti orizzontali e verticali all'interno del bus.
3. Una volta al mese lavaggio della carrozzeria esterna dei veicoli e pulizia/lavaggio completo e a fondo dell'interno del bus.

b) Ascensori, funicolari e ferrovia a cremagliera:

1. Intervento bisettimanale 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 bimensili 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 semestrali: 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 biennali: pulizia ad umido soffitti di volte e controsoffitti, pulizia e lavaggio cancelli, serrande e portoni, pulizia pozzetti.

c) Metropolitana:

1. Intervento di pulizia interna delle vetture di spolveratura, lavaggio interno pavimenti e spolveratura di tutte le parti, cabina di guida compresa, effettuato due volte alla settimana.

2. Ogni tre mesi pulizia interna completa dei veicoli: spolveratura pareti e soffitti, pulizia e lavaggio dei vetri e cristalli, lavaggio cestini portarifiuti, applicazione di cera antiscivolo sui pavimenti, ripartiti con risanamento completo per sei veicoli al mese a rotazione.

3. Per la parte esterna dei veicoli è prevista, a seconda delle condizioni del mezzo, un lavaggio esterno ogni mese.

4. Pulizia delle stazioni, effettuata due volte alla settimana nelle ore serali e notturne;

la pulizia completa si svolge ogni sei mesi e ogni due mesi quella di pavimenti e banchine.

5. Ogni sei mesi pulizia completa delle stazioni: spolveratura pareti e soffitti, pulizia e lavaggio vetri e cristalli, lavaggio cestini portarifiuti, applicazione di cera antiscivolo sui pavimenti.

Monitoraggio standard

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

- mezzi (bus, filobus e vetture della metropolitana);
- impianti (ascensori e funicolari);
- stazioni (metropolitana e impianti speciali);
- centri Amt (biglietterie, esattoria, ufficio clienti).

Piani di miglioramento:

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

Le parti condividono periodicamente anche eventuali migliorie organizzative o attività volte al miglioramento del livello di pulizia.

Affollamento e comfort

Standard:

Amt, data la difficile orografia cittadina, dispone di un parco medio composto da 690 unità (al 31/12/2014) di cui: 168 bus articolati da 18 metri (di cui 17 filobus), 325 bus grandi, 197 bus medi e piccoli.

- 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.
- Al 31/12/2014 il 59% del parco bus era dotato di impianto di climatizzazione e oltre l'85% dei bus utilizzati erano dotati di pianale ad altezza ridotta per agevolare la salita e la discesa dei passeggeri.
- In particolare è previsto l'impiego dei veicoli con pedana per disabili sulle linee 3, 7, 8, 17/, 20, 37, 39, 40 e 42.

Monitoraggio standard

Nel 2014 l'indagine sulla Customer Satisfaction (ICS) ha sostanzialmente confermato gli esiti dell'indagine precedente del 2013. Il giudizio sull'affollamento delle vetture ha visto un peggioramento con un voto pari a 3,7 rispetto a 5,5 ottenuto nel 2013. Lieve peggioramento anche per quel che riguarda il comfort dei mezzi, valutazione in cui si è passati da 5,6 a 4,9. Per il dettaglio sui risultati dell'indagine ICS 2014 si può consultare la tabella di pagina (vedi pag. 34).

Piani di miglioramento:

Il gruppo Filse sta curando una gara a favore delle aziende liguri che prevede per Amt la fornitura di 70 veicoli di piccole e medie dimensioni.

L'affidabilità dei mezzi, degli apparati e degli impianti

Standard:

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

Monitoraggio standard

L'analisi dell'affidabilità dei mezzi ha riguardato tutte le tipologie di trasporto gestite: bus, metropolitana, funicolari e ascensori. Gli indicatori che misurano i guasti in linea della metropolitana, della funicolare Zecca Righi e degli ascensori, hanno evidenziato nel 2014 un andamento molto positivo: in particolare per la metro e la funicolare (99,88%) raggiunto e superato il massimo obiettivo fissato in accordo con il Comune (99,6%) e per gli altri impianti speciali (99,9%), prossimo a tale soglia. L'affidabilità dei bus risente pesantemente dell'elevata anzianità del parco mezzi che, in assenza di risorse da parte degli enti pubblici preposti agli investimenti per il rinnovo della flotta, aumenta annualmente.

Piani di miglioramento:

Dopo la manutenzione straordinaria ventennale della funicolare Zecca Righi nel 2010 e della funicolare Sant'Anna terminata a febbraio 2012, a fine dello stesso anno Amt ha riattivato sull'intera tratta la Ferrovia a cremagliera Principe – Granarolo.

L'interruzione, durata più di un anno, ha permesso i lavori di ammodernamento della linea nel tratto superiore e la realizzazione di ulteriori 3 nuove fermate. Nel medio periodo, sulla cremagliera, sono previsti ancora lavori di ristrutturazione della stazione superiore e interventi di ammodernamento delle vetture elettromotrici.

Sono state realizzate nel 2015 sia la verifica speciale quinquennale della Zecca Righi che la revisione decennale generale dell'ascensore di Montegalletto.

Infine sono state eseguite nel 2013/2014 revisioni generali decennali su alcuni impianti in metropolitana (ascensori e scale mobili).

Informazione ai clienti

Standard:

- Totalità del parco bus dotati di targhe elettroniche indicanti la linea e la direzione.
- Ognuna delle 2500 fermate della rete è dotata di palina indicante le linee di transito o di capolinea. Tutte indicano il dettaglio del percorso, circa 1200 indicano gli orari di partenza dal capolinea o le frequenze di transito.
- Circa 100 fermate sono dotate di paline elettroniche a messaggio variabile indicanti i tempi di attesa delle linee in transito.

- 5 pannelli elettronici di informazione di prossime corse nelle stazioni della metropolitana.
- Circa 400 paline di nuova generazione appartenenti al progetto "Città trasporto", circa 900 cosiddette a "lunetta" e circa 1200 di tipo vecchio rettangolare.
- Circa 400 pensiline Cemusa dotate di bacheche informative.
- Restyling della segnaletica metropolitana e impianti speciali.
- Call Center Servizio Clienti: 848.000.030.
- Pagina "Parla con noi -> Segnalazioni" del sito web Amt.
- informazione tramite Sms dedicati ai passeggeri delle linee collinari, della ferrovia a cremagliera e del servizio via mare Navebus.
- Sito internet: www.amt.genova.it: raccoglie e presenta le notizie sui servizi offerti da Amt (linee, orari, tariffe). Il sito contiene anche tutte le notizie su progetti, iniziative e informazioni istituzionali dell'Azienda.
- Servizio Infobus per l'aggiornamento in tempo reale dei transiti su tutte le fermate della rete tramite internet o invio di SMS o applicazione "Amt Mobile" per smartphone con accesso a internet.
- Materiale informativo cartaceo su orari, tariffe, percorsi turistici.

Piani di miglioramento:

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

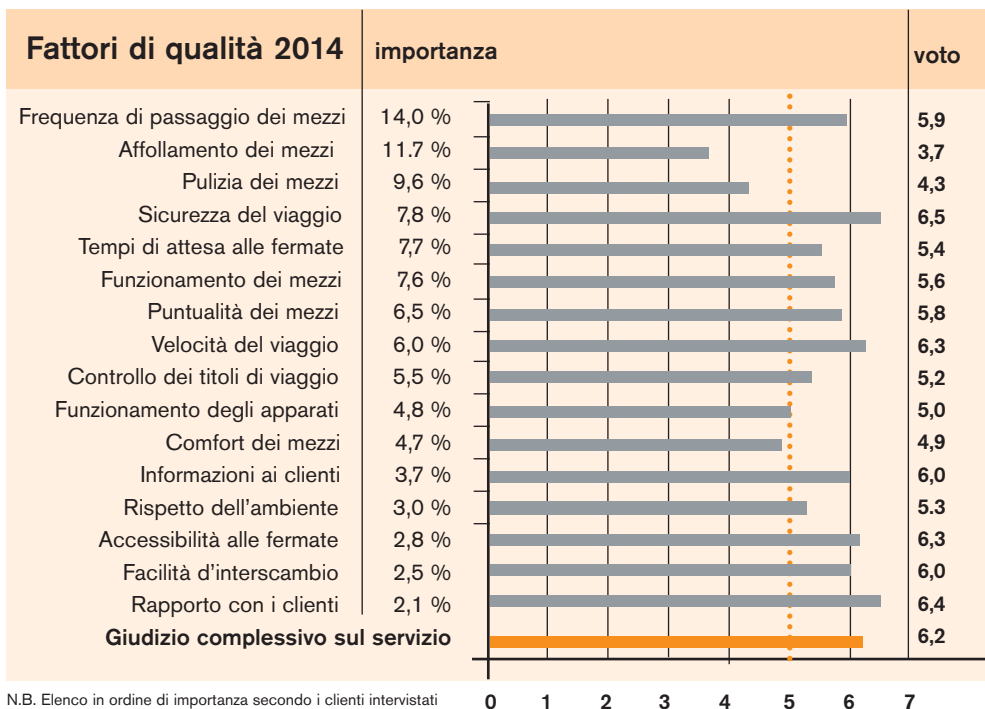
La Customer Satisfaction: la qualità percepita

Amt effettua ogni anno un'indagine di rilevazione della qualità percepita chiamata ICS (indagine sulla customer satisfaction) con l'obiettivo di conoscere il grado di soddisfazione dei clienti ed impostare le azioni di miglioramento sugli aspetti del servizio ritenuti meno adeguati.

I fattori monitorati sono essenzialmente analoghi a quelli utilizzati nell'ambito della misura della qualità erogata.

L'indagine condotta a novembre 2014 ha evidenziato un giudizio complessivo sufficiente e comunque discreto nel panorama delle aziende di trasporto pubblico italiane: su un punteggio da 1 (minima soddisfazione) a 10 (massima soddisfazione), Amt ha ottenuto un risultato di soddisfazione complessiva del cliente pari a 6,2.

Nel grafico successivo sono riportati i giudizi della clientela sui singoli indicatori di qualità, ordinati in base all'importanza attribuita dai clienti stessi, e sulla soddisfazione complessiva del servizio svolto da Amt.



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

0 1 2 3 4 5 6 7

Sicurezza e Controllo

Amt pone attenzione al trasporto dei passeggeri, al rispetto del contratto di trasporto e del regolamento di viaggio, e, 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:

- una costante attività di verifica con proprio personale adeguatamente abilitato su tutte le linee della rete bus, che consente il controllo di

circa 1,5 milioni di passeggeri annui. In quest'ambito l'azienda conduce anche campagne di controllo a tappeto in alcune giornate e linee ed intensifica, con rotazione settimanale, verifiche per zone della città. Periodicamente i controlli vengono effettuati anche con l'ausilio delle forze dell'ordine;

- 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;

- il sistema di tele-controllo o presidio attivi su tutti gli ascensori e le funicolari;
- il sistema di video sorveglianza di tutte le otto stazioni delle metropolitana e a bordo treno;
- 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;
- la realizzazione di un adeguato piano di formazione del personale aziendale;
- adeguate campagne di comunicazione finalizzate al corretto utilizzo del trasporto pubblico e a sensibilizzare la clientela sul tema dell'evasione;
- 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 26,6 milioni di chilometri percorsi nel 2014, ha subito 1.673 sinistri, vale a dire un sinistro ogni 15.900 km di percorrenza.

Amt attraverso adeguate coperture assicurative garantisce il risarcimento dei danni ai passeggeri trasportati e a terzi (automobilista, motociclista, pedone).

Qualora un passeggero o un terzo ritenga di aver subito un danno, deve indirizzare la richiesta di risarcimento per la RCA secondo le procedure meglio dettagliate nella sezione "Copertura assicurativa per incidenti ed infortuni".

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

La gestione dei reclami

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

- personale adeguatamente formato assegnato alla gestione dei reclami / informazioni;
- 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 e del contratto di servizio con il Comune (entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento);
- modulistica per invio reclami, accessibile anche tramite il sito internet, di facile compilazione e trasmissione; possibilità di inoltrare reclami telefonici al call center, al personale dell'ufficio Servizio Clienti, per e-mail e per posta tradizionale.

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

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

L'adeguato comportamento del personale

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

Viene effettuata una formazione mirata al personale di front-line (in particolare personale di guida) per un'adeguata comprensione della rilevanza del ruolo assegnato e per promuovere la comunicazione con la clientela.

Tale formazione viene erogata in occasione delle nuove assunzioni.

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

Il rispetto per l'ambiente

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

Le emissioni di gas serra

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

- gasolio a basso tenore di zolfo
- veicoli a basso impatto ambientale (EEV)
- filtri antiparticolato per mezzi con maggior anzianità di servizio
- autobus a metano per circa 100 mila km annui
- sistemi di trasporto zero emissioni:
 - rete filoviarica con impiego di 17 filobus per circa 550 mila Km annui
 - 11 ascensori
 - 2 funicolari
 - 1 ferrovia a cremagliera
 - 1 ferrovia a scartamento ridotto

- 1 linea metropolitana per circa 900 mila km annui (da dicembre 2012 estesa a Brignole con lunghezza complessiva di km 7,2)

Amt verifica l'effettivo utilizzo delle vetture a basso impatto ambientale, il consumo del gasolio sui km percorsi, il rispetto della normativa di settore ed effettua verifiche periodiche programmate agli impianti speciali. Attualmente Amt utilizza 17 filobus da 18 metri sulla linea 20 e ha dotato i mezzi più anziani di filtri antiparticolato capaci di trattenere fino al 90% delle polveri. Nel corso degli ultimi anni ha messo in servizio sia bus da 18 metri che da 12 metri rispettosi dell'ambiente (EEV=Enhanced Environmental Vehicle) che presentano minime emissioni tra i veicoli prodotti attualmente. In particolare nel 2014 Amt ha acquistato 6 bus piccoli (EEV).

Il consumo di spazio

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

Una raccolta differenziata molto speciale

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

Le corsie riservate

Uno dei principali obiettivi di Amt è quello di realizzare, proteggere e rendere efficienti i "corridoi di qualità" dando priorità alle linee portanti (che operano su Ponente, Val Polcevera, Centro, Val Bisagno e Levante) attraverso le corsie riservate e, dove possibile, protette fisicamente (cordoli) o

virtualmente dai sistemi di controllo tecnologici (telecamere) per garantire una maggiore regolarità del servizio ed aumentare la velocità commerciale dei bus (maggiore velocità e regolarità = più corse, meno ritardi, meno affollamento).

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

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

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

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

Le corsie riservate sono controllate dalla Polizia Municipale e da Amt; 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 al servizio (soste intralcio che obbligano il mezzo pubblico ad invadere la corsia opposta, soste sulle fermate, transiti e/o accodamenti sulle corsie riservate).

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

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.

Il progetto, che riceve ogni anno il patrocinio del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, 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 gli incontri con i "mestieri" di Amt: dal conducente al responsabile della rimessa, dall'ingegnere al capo operaio. Il progetto si conclude con un grande gioco dell'oca e un concorso di idee.

Amt informa

5



5

Il Servizio Clienti

Il Servizio Clienti costituisce un ponte tra l'azienda e i suoi clienti, 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 nei tempi più brevi possibili. I canali per contattare agevolmente il Servizio Clienti sono molteplici.

▪ Call Center Servizio Clienti

Ascolta i clienti, risponde alla richiesta di informazioni, all'invio di proposte e all'inoltro di reclami mediante il numero ad addebito ripartito (con costi dipendenti dall'operatore dell'utente chiamante) 848 000 030. È attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 16.30 (eventuali modifiche di orario saranno tempestivamente comunicate via web).

▪ Numero per gli Oggetti Smarriti

Chiunque smarrisca un oggetto su uno qualsiasi dei mezzi, impianti o locali Amt può comunicarlo al numero 010 558114 a partire dal mattino successivo allo smarrimento. Tutti gli oggetti rinvenuti dovranno essere ritirati presso l'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Genova in Via Oristano, 12 (adiacente a Corso Sardegna, tel. 010 500519).

▪ **Posta tradizionale** Indirizzata ad Amt S.p.A - Ufficio Servizio Clienti - via Bobbio 252r - 16137 Genova - Fax al numero 010 5582400.

▪ **E-mail** Inoltrate a servizioclienti@amt.genova.it

▪ **Internet** Collegandosi al sito www.amt.genova.it alla pagina "Parla con noi -> Segnalazioni".

▪ **Ufficio Servizio Clienti** Situato in via Bobbio 252 r – Genova, aperto dal lunedì al giovedì dalle 8.15 alle 16.00 (eventuali modifiche di orario saranno tempestivamente comunicate via web).

Suggerimenti, Reclami, Richieste

La collaborazione con i clienti è importante 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 tempestiva, scritta o telefonica, purché vi siano i dati del cliente e il reclamo non risulti lesivo dell'immagine aziendale, e comunque entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento, salvo necessità di particolari approfondimenti e a condizione che il reclamo non concerna un argomento sul quale è già stata fornita una risposta dall'Azienda nei sei mesi antecedenti la segnalazione.

Nel caso siano necessari particolari approfondimenti, Amt invierà una lettera interlocutoria, prima della risposta definitiva, per informare i clienti dell'avvenuta ricezione del loro messaggio e dell'avvio delle procedure di approfondimento.

La rete di vendita: Biglietterie Amt e rivendite convenzionate

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

Biglietterie Amt:
da lunedì a giovedì dalle 8.15 alle 16.00*

Via D'Annunzio, 8 (centro città)

Via Bobbio, 250r (Val Bisagno)

Via Avio, 9 (Sampierdarena)

Piazza Verdi (centro città), di fronte alla stazione Brignole FS

42 emittitrici automatiche sul territorio

Circa 1.000 Rivendite indirette (edicole, tabaccherie, esercizi commerciali diversi)

* Dal 1° ottobre 2015 gli orari delle Biglietterie, del Servizio Clienti e dell'Esattoria subiranno variazioni che saranno comunicate ai clienti attraverso avvisi e comunicati stampa.

Amt alla fermata: La nuova segnaletica

Con il progetto "Città Trasporto" Amt ha progettato una nuova struttura di palina che, rispetto a quelle precedenti, consente una più agevole leggibilità: nella testata, nella parte superiore, si trovano i capilinea di destinazione. Nel quadro, nella parte inferiore, ad altezza uomo, si trovano le informazioni di maggiore dettaglio (orari di partenza / transito e/o frequenze, sviluppo delle linee, possibilità di interscambio, luoghi di interesse per la clientela). Le paline Città Trasporto sono circa 400.

Il progetto comprendeva la revisione, completamente realizzata, dell'intero sistema di comunicazione delle stazioni della metropolitana e di tutti gli impianti speciali (ascensori e funicolari), anche in questo caso completamente realizzata.

Notizie alle fermate: quando cambiano orari e percorsi

Le 2.500 fermate sparse sul territorio urbano sono altrettanti punti di informazione che Amt utilizza per comunicare ai clienti le notizie sul servizio. Le modifiche al servizio (variazioni programmate di percorsi ed orari, scioperi, iniziative e altro) vengono segnalate con appositi "Avvisi alla clientela" cartacei esposti alle fermate delle linee interessate. Anche le paline elettroniche di S.I.Mon (Sistema Integrato di Monitoraggio dei mezzi pubblici ed informazione alla clientela), alternano le informazioni relative al transito dei bus monitorati con notizie di servizio aggiornate e trasmesse in tempo reale. In metropolitana, funicolari e ascensori i clienti vengono avvisati sulle

modifiche al servizio attraverso gli "Avvisi alla clientela" cartacei. 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 preventivamente agli organi di informazione (agenzie, giornali, radio, tv e testate on line) attraverso l'invio di comunicati stampa. I comunicati, contestualmente all'invio alla stampa, vengono pubblicati sull'homepage del sito nella sezione News flash; in tal modo si garantisce una capillare diffusione di notizie e informazioni sul servizio e sull'azienda direttamente da www.amt.genova.it. 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 il Regolamento di Viaggio, con le norme ed i consigli per utilizzare correttamente il servizio Amt. Per informare sempre meglio i clienti e aggiornarli sulle iniziative legate al servizio e alla città, sono state inoltre installate circa 300 bacheche a bordo dei mezzi all'interno delle quali Amt inserisce campagne informative e/o promozionali sul servizio e sulle proprie attività.

Tutti i mezzi sono dotati di display elettronico con indicatore di prossima fermata.

Il sito web www.amt.genova.it

Il sito www.amt.genova.it è il portale ufficiale di Amt, certificato Qweb.

Il sito raccoglie tutte le notizie inerenti Amt, offre un'ampia e articolata descrizione dei diversi servizi gestiti a Genova, entrando nel dettaglio dell'intermodalità e offrendo l'opportunità di consultare facilmente orari e percorsi dei diversi sistemi: bus, metropolitana, funicolari, ascensori, ferrovia a cremagliera, Navebus, Volabus, servizi integrativi.

Dal sito è possibile anche accedere alla consultazione degli orari in tempo reale, grazie a Infobus on line e calcolare il percorso per raggiungere una destinazione desiderata indicando il punto di origine del viaggio.

Il sito è quindi uno dei più importanti strumenti a disposizione di coloro che utilizzano i mezzi pubblici per muoversi in città: per essere informati e accedere a tutte le notizie relative al servizio basta consultare il menu scorrevole di sinistra News Flash dove sono pubblicati tutti i comunicati stampa, la fonte ufficiale dell'azienda.

Nella sezione tariffe sono dettagliate le caratteristiche dei diversi titoli di viaggio: biglietti, abbonamenti settimanali, mensili, annuali e titoli di viaggio agevolati, una sorta di guida dedicata al cliente per scegliere la tariffa più adatta alle proprie esigenze di spostamento.

Sul sito è anche possibile acquistare gli abbonamenti annuali ordinari e studenti tra i 14 e i 18 anni, nonché il biglietto del servizio per l'aeroporto Volabus.

Il sito contiene tutti i riferimenti e gli orari dei Centri Amt: biglietterie, esattoria per le pratiche inerenti le sanzioni e servizio clienti (sportello e call center) per richieste e segnalazioni.

Su www.amt.genova.it sono, inoltre, consultabili le informazioni e i dati istituzionali dell'azienda: campagne di comunicazione, progetti aziendali, numeri, personale, con una particolare attenzione alla trasparenza, grazie alla nuova sezione Amministrazione Trasparente dove è possibile consultare, tra gli altri documenti, il modello organizzativo 231, il Codice etico aziendale, la parte relativa all'anticorruzione, i bilanci, la privacy e la qualità. Il sito è anche uno strumento utile per i fornitori che possono accedere a una sezione loro dedicata per l'iscrizione informatica all'Albo e consultare tutte le notizie relative a bandi ed esiti di gara.

Nella sezione press room sono riportati i riferimenti per i giornalisti, catalogati tutti i comunicati stampa degli ultimi anni e segnalati i contatti dell'ufficio stampa, punto di riferimento per i mass media locali e nazionali.

Il sito è adeguato alle norme relative all'accessibilità, come previsto dalla Legge Stanca, per una informazione sempre più fruibile e alla portata di tutti.

Infobus

Si tratta del progetto sviluppato interamente da Amt e lanciato alla fine del 2009: con Infobus è possibile conoscere in tempo reale gli orari dei passaggi di tutte le linee bus che transitano alle fermate. Infobus è accessibile sia dal sito di Amt che dal proprio cellulare via SMS. In quest'ultimo caso si possono ricevere via SMS i tempi di transito dei bus alla fermata prescelta.

Basta inviare un SMS, con il codice fermata, (ogni fermata ne ha uno, composto al massimo da 4 cifre) al numero 320 204 3514 ed in pochi secondi un SMS

di risposta fornirà la previsione in tempo reale dei transiti delle linee che vi passano. Il costo dell'invio del messaggio è a carico del cliente sulla base del proprio piano tariffario, mentre l'SMS di risposta è gratuito.

Amt Mobile

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

- un minisito consultabile da qualunque smartphone, collegandosi alla home page di www.amt.genova.it e cliccando su AMTMOBILE;
- un'APP scaricabile gratuitamente per Iphone e Android che consente in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo, di visualizzare una mappa navigabile ed essere geolocalizzati. Questo permette di individuare le coordinate geografiche del punto in cui ci si trova, visualizzare il nome delle tre fermate bus Amt più vicine a quel punto e ottenere informazioni in tempo reale sui passaggi dei bus alla fermata di interesse. Tramite la app è anche possibile leggere i comunicati stampa aziendali ed acquistare il biglietto.

Questa applicazione è stata segnalata positivamente come "buona pratica" dall'Autorità per i Servizi Pubblici Locali con delibera n. 51/2011.

Il servizio Sms

Per 24 linee collinari, la ferrovia a cremagliera Principe-Granarolo, Navebus e la Ferrovia Genova-Casella, Amt ha attivato il servizio via SMS con le informazioni sull'eventuale interruzione del servizio e il successivo ritorno alla normalità. È sufficiente inviare il modulo compilato scaricabile dal sito oppure disponibile nelle Biglietterie 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 la pubblicazione dell'orario in due edizioni: il servizio invernale e quello estivo. In occasione di modifiche di rete o di nuovi servizi sono pubblicati opuscoli dedicati. Tutto il materiale è sempre scaricabile dal sito dell'Azienda e disponibile presso i seguenti Centri:

- Biglietterie Amt
Piazza Verdi
Via D'Annunzio 8,
Via Avio 9r e Via Bobbio 250r
- Ufficio Servizio Clienti di Via Bobbio 252r (presso la sede Amt)
- Sportelli del Cittadino
- Chioschi informativi in città (IAT, Liguria Informa, Genova Experience).

Appunti di Viaggio

È la pubblicazione dedicata ai bambini delle scuole elementari, nata per il progetto scuola Giocabus, e distribuita nelle scuole che ne fanno richiesta. Si tratta di una guida turistica della città e dintorni attraverso 24 itinerari da realizzarsi a piedi e/o con i mezzi pubblici.

Per riceverne copia a titolo gratuito si può inviare richiesta a:

Servizioclienti@amt.genova.it.

tariffe

6



L'offerta tariffaria

Amt offre un'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. Il sistema tariffario è deliberato dall'Amministrazione Comunale.

Quasi tutti i nostri titoli di viaggio sono integrati con Trenitalia per il tratto di rete ferroviaria all'interno del Comune di Genova che risulta compresa fra le stazioni di Nervi, Voltri (Vesima nel periodo estivo), Acquasanta e Pontedecimo e sulla zona U della Ferrovia Genova - Casella dalla stazione di Piazza Manin alla fermata di Pino compresa. Alcuni titoli di viaggio sono validi invece esclusivamente sulla rete Amt come ad esempio il biglietto Volabus, il biglietto Navebus o i biglietti di corsa semplice per gli impianti speciali (Ascensori e Funicolare Sant'Anna).

Tra le diverse tariffe a disposizione del cliente, ricordiamo l'abbonamento annuale, valido 365 giorni sulla rete urbana Amt (escluso Volabus), sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo).

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

In caso di smarrimento, il titolare può richiedere il duplicato dell'abbonamento pagando un contributo di € 5,00, presso le biglietterie di Via D'Annunzio 8, Via Avio 9r, via Bobbio 250r, presentandosi con un valido documento di riconoscimento, una fotografia formato tessera e, in caso di furto, con la denuncia presentata all'Autorità di Polizia (in questo caso il duplicato è gratuito). Il duplicato non si può richiedere presso la biglietteria di Piazza Verdi.

È possibile il rimborso dell'abbonamento annuale solamente in caso di decesso o di cambio di residenza in altra città. Gli abbonati annuali hanno diritto agli sconti e alle convenzioni del Club Amt Genova (consultabile su www.amt.genova.it).

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

Per l'acquisto è necessario rivolgersi al proprio Comune di residenza o presso le biglietterie di Trenitalia o di ATP o, infine, presso la biglietteria Amt di Via Bobbio 250r.

Per quanto riguarda la Ferrovia Genova - Casella, il sistema tariffario in vigore prevede una zona tariffaria urbana denominata zona U (dalla stazione di

Genova Piazza Manin alla fermata di Pino, compresa) all'interno della quale sono validi alcuni titoli di viaggio in vigore sulla rete urbana Amt: il Biglietto Ordinario 100' integrato Amt/Trenitalia da € 1,60, il relativo Carnet da 10 biglietti da € 15,00, il Biglietto Ordinario solo Amt da € 1,50, l'Abbonamento Settimanale da € 17,00, l'Abbonamento Mensile da € 46,00 e gli Abbonamenti Annuali escluso quelli agevolati.

Il Biglietto Ordinario, sia integrato sia solo Amt, vale per una sola corsa nella zona U della FGC.

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

Se si è in possesso di un titolo di viaggio in corso di validità oppure appena utilizzato sulla rete FGC, per viaggiare anche sulla rete urbana Amt (ad esclusione di Navebus e Volabus) si possono acquistare il Biglietto 60 minuti (€ 0,90) che vale per 60 minuti su tutta la rete Amt (ad esclusione di Volabus e Navebus) oppure l'abbonamento mensile (€ 29,00).

I biglietti e gli abbonamenti FGC e i biglietti validi su Amt se accompagnati da biglietti FGC, si possono acquistare solo presso la biglietteria di Genova Piazza Manin. I passeggeri che salgono presso le altre stazioni possono acquistare i soli biglietti ordinari FGC e il biglietto ordinario 100' Amt/Trenitalia da € 1,60 dal capotreno senza il pagamento di alcun supplemento.

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

Il biglietto via SMS

Si possono acquistare via SMS dal proprio cellulare il biglietto da 110' (€1,50) valido solo sulla rete Amt e il biglietto da 1 corsa (€ 0,90) per ascensori e funicolare Sant'Anna, valido 10' a partire dall'ora indicata nell'SMS di conferma dell'acquisto. Il biglietto viene ricevuto sotto forma di SMS riportante gli estremi del titolo di viaggio acquistato. L'acquisto è semplice e immediato: prima di salire a bordo è sufficiente inviare un SMS con il testo AMT (se si acquista il 110') al numero 4850209 oppure il testo ASC (per il biglietto ascensori) al numero 4850209.

Il biglietto acquistato arriva in pochi secondi, ha validazione automatica e non necessita di alcuna oblitterazione. In caso di verifica è sufficiente mostrare al personale il proprio cellulare con il messaggio ricevuto. Il costo del biglietto viene addebitato direttamente sul credito o sul conto telefonico a cui si aggiunge il costo dell'SMS di richiesta che può variare a

seconda del proprio piano telefonico tariffario. Il servizio di mobile ticketing è flessibile e accessibile a tutti: si può acquistare in qualsiasi momento ed in qualunque giorno, non necessita di registrazione di carta di credito ma basta un semplice SMS.

Il progetto Belt (Biglietteria Elettronica Liguria Trasporti)

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

Nel corso del 2012 sono stati aperti due parcheggi di interscambio a Marassi e a Pegli, nei quali gli abbonati annuali Amt possono parcheggiare gratuitamente il loro veicolo fino alle 24.00 del giorno di ingresso presentando la tessera BELT al parcometro.

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

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

Il cliente può verificare la data di scadenza della propria tessera anche attraverso il sito alla pagina:

www.amt.genova.it/store/belt/controllo_bel.asp oppure inviando un SMS al numero 320 204 1697 scrivendo "B numero belt".

Guida all'acquisto dei titoli di viaggio

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori occasionali	Biglietto 100' integrato Amt/Trenitalia	Vale 100 minuti su tutta la rete Amt ma non su Navebus e Volabus, per una corsa, compresa nei 100 minuti, sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e per un viaggio in 2° classe, compreso nei 100 minuti, sulla rete urbana Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo).	€ 1,60	Biglietterie Amt, Biglietterie Trenitalia, Rivendite convenzionate, Emittitrici automatiche Amt.
	Biglietto 100' integrato Amt/Trenitalia venduto a bordo	Vale 100 minuti su tutta la rete Amt ma non su Navebus e Volabus, per una corsa, compresa nei 100 minuti, sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e per un viaggio in 2° classe, compreso nei 100 minuti, sulla rete urbana Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo).	€ 2,50	In vettura, nei giorni feriali dalle ore 20.00 alle ore 7.00 e nei giorni festivi durante l'intera giornata.
	Carnet 10 biglietti 100' integrati Amt/Trenitalia	Ogni biglietto vale 100 minuti su tutta la rete Amt ma non su Navebus e Volabus, per una corsa, compresa nei 100 minuti, sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e per un viaggio in 2° classe, compreso nei 100 minuti, sulla rete urbana Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). Il carnet può essere utilizzato anche da più persone che viaggiano insieme purché una di esse sia in possesso della matrice.	€ 15,00	Biglietterie Amt - Biglietterie Trenitalia - Rivendite convenzionate.
	Biglietto a tempo 100' solo Amt	Vale 100 minuti su tutta la rete Amt ma non su Navebus e Volabus e per una corsa, compresa nei 100 minuti, sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese).	€ 1,50	Biglietterie Amt Rivendite convenzionate, Emittitrici automatiche Amt.
	Biglietto Genovapass 24 ore per 1 persona 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 ma non su Navebus e Volabus e per un viaggio in 2° classe, compreso nei 100 minuti, sulla rete urbana Trenitalia (da Nervi a Voltri da Acquasanta a Pontedecimo). Non vale sulla rete FGC.	€ 4,50	Biglietterie Amt, Biglietterie Trenitalia, Rivendite convenzionate, Uffici IAT, Emittitrici automatiche, on line su www.amt.genova.it .

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori occasionali	Biglietto 24 ore 4 persone integrato Amt/Trenitalia	Vale 24 ore dalla timbratura, che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio, ed è valido su tutta la rete urbana Amt ma non su Navebus e Volabus e per un viaggio in 2° classe, compreso nei 100 minuti, sulla rete urbana Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). Possono usarlo 4 persone contemporaneamente. Non vale sulla rete FGC.	€ 9,00	Biglietterie Amt, Biglietterie Trenitalia, Rivendite convenzionate, Emittitrici automatiche Amt.
	Carnet 5 biglietti 24 ore per 1 persona integrati Amt/Trenitalia	Ogni biglietto vale 24 ore dalla timbratura, che deve essere effettuata all'inizio del primo viaggio, ed è valido su tutta la rete urbana Amt (esclusi Navebus e Volabus) e per un viaggio in 2° classe, compreso nei 100 minuti, sulla rete urbana Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). Il carnet può essere utilizzato anche da più persone che viaggiano insieme purché una di esse sia in possesso della matrice. Non vale sulla rete FGC.	€ 18,00	Biglietterie Amt, Biglietterie Trenitalia, Rivendite convenzionate
	Biglietto 60' e una corsa Navebus per residenti nel Comune di Genova	È riservato esclusivamente ai residenti nel Comune di Genova, vale per una corsa su Navebus e per altri 60 minuti sulla rete Amt ma non su Volabus nello stesso giorno della timbratura. Non vale sulla rete FGC né sulla rete urbana di Trenitalia. Al momento della verifica, insieme al biglietto deve essere presentata la carta d'identità.	€ 1,60	A bordo di Navebus, presentando un valido documento di identità attestante la residenza.
	Biglietto 60' e una corsa Volabus	Vale per una corsa su Volabus e per altri 60 minuti sulla rete Amt ma non su Navebus nello stesso giorno della timbratura. Non vale sulla rete FGC né sulla rete urbana di Trenitalia.	€ 6,00	A bordo di Volabus, in aeroporto dall'emittitrice automatica Amt oppure presso l'ufficio IAT, Biglietterie Amt, Emittitrici automatiche, Rivendite convenzionate, on line su www.amt.genova.it .
	Biglietto 60' per viaggiatori FGC	Vale per 60 minuti su tutta la rete Amt ma non su Volabus e Navebus) insieme ad un titolo di viaggio FGC in corso di validità oppure appena utilizzato.	€ 0,90	Biglietteria FGC di Piazza Manin.
	Biglietto 1 corsa per ascensori e funicolare Sant'Anna	Vale per una corsa sugli ascensori e sulla funicolare Sant'Anna. Non vale sulla funicolare Zecca - Righi né sulla ferrovia a cremagliera Principe - Granarolo.	€ 0,90	Biglietterie Amt, Rivendite Convenzionate, Emittitrici automatiche negli impianti.

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori abituali	Biglietto 4 corse per ascensori, funicolare Sant'Anna, alcune linee collinari, Drinbus e servizi integrativi. (*)	Ogni timbratura permette una corsa sugli ascensori, sulla funicolare Sant'Anna, sulle linee collinari indicate sul retro e sui servizi integrativi periferici. Può essere utilizzato da un massimo di quattro persone contemporaneamente oppure più volte da una sola persona. Non vale sulla funicolare Zecca - Righi né sulla ferrovia a cremagliera Principe - Granarolo.	€ 3,00	Biglietterie Amt, Rivendite Convenzionate, Emittitrici automatiche negli impianti.
	Abbonamento settimanale integrato Amt/Trenitalia	Vale dal lunedì alla domenica della settimana in cui è stato convalidato, su tutta la rete Amt ma non su Volabus, sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). Deve essere completato con: cognome, nome e data del lunedì della settimana di utilizzo e deve essere timbrato sul primo mezzo utilizzato. Al momento della verifica, deve essere presentata anche la carta d'identità.	€ 17,00	Biglietterie Amt, biglietterie Trenitalia, rivendite convenzionate
	Abbonamento mensile integrato Amt/Trenitalia	Vale nel mese in cui è stato convalidato, su tutta la rete Amt ma non sul Volabus, sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). Deve essere completato con: cognome e nome della persona, nome del mese di utilizzo e anno e deve essere timbrato sul primo mezzo utilizzato. Al momento della verifica, deve essere presentata anche la carta d'identità.	€ 46,00	Biglietterie Amt, biglietterie Trenitalia, rivendite convenzionate
	Abbonamento bimestrale luglio/agosto integrato Amt/Trenitalia	Vale, per i soli mesi di luglio e agosto, dal mese in cui è stato convalidato su tutta la rete Amt ma non su Volabus, sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). Deve essere completato con: cognome e nome della persona e anno e deve essere timbrato sul primo mezzo utilizzato. Al momento della verifica, deve essere presentata anche la carta d'identità.	€ 80,00	Biglietterie Amt, Rivendite convenzionate.

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori abituali	Abbonamento annuale under 14 integrato Amt/Trenitalia	Può essere acquistato da giovani con età inferiore a 14 anni. Vale 365 giorni sulla rete urbana Amt (escluso Volabus), sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). È memorizzato nel microchip di una carta BELT con fotografia. Da diritto ai vantaggi del Club Amt Genova.	€ 240,00	Biglietterie Amt. On line su www.amt.genova.it
	Abbonamento annuale studenti 14-18 anni integrato Amt/Trenitalia	Può essere acquistato da studenti con età compresa fra 15 e 18 anni. Vale 365 giorni sulla rete urbana Amt (escluso Volabus), sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). È memorizzato nel microchip di una carta BELT con fotografia. Da diritto ai vantaggi del Club Amt Genova.	€ 255,00	Biglietterie Amt (anche a rate), on line su www.amt.genova.it .
	Abbonamento annuale studenti 19-26 anni integrato Amt/Trenitalia	Può essere acquistato da studenti con età compresa fra 19 e i 26 anni e con un reddito ISEE non superiore a limite fissato. Per tutte le informazioni necessarie consultare il sito www.amt.genova.it . Vale 365 giorni sulla rete urbana Amt (escluso Volabus), sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). È memorizzato nel microchip di una carta BELT con fotografia. Da diritto ai vantaggi del Club Amt Genova.	€ 255,00	Biglietterie Amt con certificato ISEE. Può essere pagato a rate.
	Abbonamento annuale pensionati over 65 integrato Amt/Trenitalia	Può essere acquistato da pensionati con più di 65 anni, residenti nel Comune di Genova e appartenenti a nuclei familiari con reddito ISEE non superiore ad un limite fissato. Per tutte le informazioni necessarie consultare il sito www.amt.genova.it . Vale 365 giorni sulla rete urbana Amt (escluso Volabus), sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). È memorizzato nel microchip di una carta BELT con fotografia. Da diritto ai vantaggi del Club Amt Genova.	€ 345,00	Biglietterie Amt con certificato ISEE. Può essere pagato a rate.

Categoria	Tipo di Biglietto	Condizioni	Costo	Dove si Acquista
Viaggiatori abituali	Abbonamento annuale integrato Amt/Trenitalia Aziendale	Può essere acquistato da lavoratori dipendenti la cui azienda sia convenzionata con Amt. Le aziende interessate possono scrivere a: abbonamenti.aziende@amt.genova.it. Vale 365 giorni sulla rete urbana AMT (escluso Volabus), sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). È memorizzato nel microchip di una carta BELT con fotografia. Da diritto ai vantaggi del Club Amt Genova.	€ 365,00	
	Abbonamento annuale ordinario integrato Amt/Trenitalia	Vale 365 giorni sulla rete urbana Amt (escluso Volabus), sulla tratta FGC urbana (da Manin a Pino comprese) e, in 2° classe, sulla rete urbana di Trenitalia (da Nervi a Voltri e da Acquasanta a Pontedecimo). È memorizzato nel microchip di una carta BELT con fotografia. Da diritto ai vantaggi del Club Amt Genova.	€ 395,00	Biglietterie Amt (anche a rate) e on line su www.amt.genova.it .
	Abbonamento mensile per viaggiatori FGC	Vale nel mese in cui è stato convalidato, sulla rete urbana Amt ma non su Volabus e Navebus. Deve essere completato con: cognome e nome della persona, nome del mese di utilizzo e anno. Deve essere presentato insieme alla carta d'identità e ad un titolo di viaggio FGC in corso di validità oppure appena utilizzato.	€ 29,00	Biglietteria FGC di Piazza Manin.
Drinbus	Supplemento che dà diritto ad utilizzare il servizio a chiamata Drinbus	Il supplemento, accompagnato da un titolo di viaggio Amt (compreso l'abbonamento annuale ma esclusi i biglietti per ascensori e funicolare Sant'Anna) dà diritto ad utilizzare il Drinbus per l'intera giornata della timbratura. La telefonata per la prenotazione è gratuita (numero verde 800.085.302).	€ 1,00	Il supplemento si acquista direttamente in vettura
	Carnet 10 supplementi che danno diritto ad utilizzare il servizio a chiamata Drinbus	Ogni supplemento, accompagnato da un titolo di viaggio Amt (compreso l'abbonamento annuale ma esclusi i biglietti per ascensori e funicolare Sant'Anna), dà diritto ad utilizzare Drinbus per l'intera giornata della timbratura. Il carnet può essere utilizzato anche da più persone che viaggiano insieme purché una di esse sia in possesso della matrice. La matrice deve essere presentata in caso di verifica.	€ 7,00	Il carnet di supplementi si acquista direttamente in vettura.
	Supplemento che dà diritto ad utilizzare il servizio a chiamata Drinbus serale	Il supplemento, accompagnato da un titolo di viaggio Amt (compreso l'abbonamento annuale ma esclusi i biglietti per ascensori e funicolare Sant'Anna) dà diritto ad utilizzare il Drinbus serale dalle ore 21.00 alle ore 24.00. La telefonata per la prenotazione è gratuita (numero verde 800.085.302).	€ 0,50	In vettura.

*** Elenco servizi sui quali è valido il Biglietto 4 corse per ascensori, funicolare Sant'Anna, alcune linee collinari, Drinbus e servizi integrativi:**

Linee collinari: 51 - 52 - 57 - 59 - 62 - 64 - 65 - 67 - 71 - 74 - 88 - 89 - 93 - 94 - 96 - 97 - 101 - 128 - 151 - 158 - 159 - 160 - 165 - 170 - 172 - 188 - 189 - 190 - 192 - 193 - 199 - 270 - 272 - 273 - 275 - 340 - 355 - 374 - 375 - 377 - 381 - 385 - 451 - 470 - 474 - 477 - 481 - 512 - 513 - 516 - 517 - 584 (comprese le relative linee barrate). **Drinbus:** servizi della Valbisagno e Valpolcevera, Pegli/Multedo e Quinto/Quarto/Nervi. **Servizi Integrativi:** tutte le linee eccetto la 124.

Acquisti multipli

Ai nuclei famigliari che possiedono 3 o più abbonamenti annuali (ordinario, under 26, over 65, aziendale) in corso di validità, Amt offre la possibilità di acquistare 1 abbonamento annuale studenti under 26 al costo di € 72,00.

Gli abbonamenti a tariffa agevolata

Si tratta di abbonamenti speciali riservati ai residenti nel Comune di Genova che appartengono a categorie specifiche. Per poterli acquistare occorre essere in possesso di una tessera di accesso alle tariffe agevolate che viene rilasciata presso le biglietterie Amt di via D'Annunzio 8, via Avio 9r e Via Bobbio 250r dove si può ritirare anche il modulo di richiesta; il modulo può anche essere scaricato dal sito www.amt.genova.it.

In alcuni casi occorre anche presentare la dichiarazione ISEE in corso di validità. La dichiarazione può essere richiesta a qualsiasi centro di assistenza fiscale (CAF) presentando i documenti necessari.

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

Gruppo 1 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE) Assistiti economicamente dal comune di Genova (AC) Non vedenti con diritto all'accompagnamento (UC)	Indice ISEE gli importi con valori decimali verranno arrotondati per difetto	Tipo di biglietto (1)	Costo
	Indice ISEE FASCIA 1 inferiore o uguale a € 5.000	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 30,00
	Indice ISEE FASCIA 2 da € 5.001 a € 7.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato A	€ 20,00
		Abbonamento Annuale Agevolato A	€ 200,00
	Indice ISEE FASCIA 3 da € 7.001 a € 10.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato B	€ 26,00
		Abbonamento Annuale Agevolato B	€ 260,00

Gruppo 2 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE) Lavoratori (L) Giovani under 26 (G26) Disoccupati aventi diritto all'indennità ordinaria di disoccupazione o all'indennità di mobilità erogate dall'Inps (DIS)	Indice ISEE gli importi con valori decimali verranno arrotondati per difetto	Tipo di biglietto (1)	Costo
	Indice ISEE FASCIA 1 inferiore o uguale a € 5.000	Abbonamento Mensile Agevolato Abbonamento Annuale Agevolato A	€ 20,00 € 200,00
	Indice ISEE FASCIA 2 da € 5.001 a € 7.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato B Abbonamento Annuale Agevolato B	€ 26,00 € 260,00
	Indice ISEE FASCIA 3 da € 7.001 a € 10.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato C Abbonamento Annuale Agevolato C	€ 30,00 € 300,00

Gruppo 3 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE)	Tipo di biglietto (1)	Costo
Portatori di disabilità mentale (HD)	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 155,00
Mutilati ed invalidi al 100% del lavoro e per cause di servizio (MU/L, MU/S)	Abbonamento Mensile Agevolato	€ 155,00

Gruppo 4 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE) Invalidi civili dal 67% al 100% (IC/M) Persone sorde (PS) Mutilati ed invalidi dal 30% al 99% del lavoro e per cause di servizio (ML/M, MS/M) Ex deportati civili (DE/M)	Indice ISEE gli importi con valori decimali verranno arrotondati per difetto	Tipo di biglietto (1)	Costo
	Indice ISEE FASCIA 1 inferiore o uguale a € 10.000	Abbonamento Mensile Agevolato	€ 20,00
		Abbonamento Annuale Agevolato A	€ 200,00
	Indice ISEE FASCIA 2 da € 10.001 a € 15.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato B	€ 26,00
		Abbonamento Annuale Agevolato B	€ 260,00
	Indice ISEE FASCIA 3 da € € 15.001 a € 20.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato C	€ 30,00
		Abbonamento Annuale Agevolato C	€ 300,00

Gruppo 5 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE)	Tipo di biglietto (1)	Costo
Invalidi di guerra e civili per cause di guerra (MU/G, MU/C)	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 30,00
Minori in affidamento	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 30,00

Gruppo 6 (con residenza nel Comune di Genova e con ISEE) Pensionati (P - PRL)	Indice ISEE gli importi con valori decimali verranno arrotondati per difetto	Tipo di biglietto (1)	Costo
	Indice ISEE FASCIA 1 inferiore o uguale a € 5.000	Abbonamento Annuale Agevolato	€ 30,00
	Indice ISEE FASCIA 2 da € 5.001 a € 10.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato A	€ 20,00
		Abbonamento Annuale Agevolato A	€ 200,00
	Indice ISEE FASCIA 3 da € 10.001 a € 15.000 (estremi compresi)	Abbonamento Mensile Agevolato B	€ 26,00
		Abbonamento Annuale Agevolato B	€ 260,00

Abbonamenti Annuali ordinari con ISEE	Tipo di biglietto (1)	Costo
Pensionati over 65 con ISEE inferiore o uguale a € 20.000	Abbonamento Annuale	€ 345,00
Studenti con età compresa tra 19 e 26 anni con ISEE inferiore o uguale a € 20.000 (2)	Abbonamento Annuale	€ 255,00

(1) L'abbonamento annuale agevolato è acquistabile al momento del rilascio della tessera di accesso alle tariffe agevolate

(2) Gli studenti fino a 18 anni compiuti hanno diritto all'Abbonamento Annuale a € 255 senza ISEE.

L'Esattoria di Amt

L'Esattoria si trova in Via Bobbio 252r ed è a disposizione della clientela dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 16.00.

Per quanto riguarda le sanzioni da titolo di viaggio, presso l'ufficio è possibile: pagare e regolarizzare le sanzioni, richiedere copia del verbale, dell'ingiunzione 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, secondo quanto previsto dal Codice della Strada, possono visionare o richiedere copia del fotogramma del proprio transito irregolare.

Avviso per gli abbonati annuali che utilizzano il treno

A causa dell'impossibilità di Trenitalia di verificare la validità delle tessere Belt, è necessario che gli abbonati annuali che utilizzano il treno portino con sé la ricevuta di acquisto del proprio abbonamento per evitare qualsiasi criticità in fase di controllo.

È possibile visualizzare le immagini delle telecamere anche sui siti:
www.sanzioni-tlc.comune.genova.it
e www.pmgenova.it.

Per i clienti residenti fuori Genova, le modalità sono specificate nel dettaglio sul sito www.amt.genova.it.

Per ulteriori informazioni è attivo il numero di call center 010 5582020 che risponde dal lunedì al venerdì dalle 8.15 alle 12.15.

Attenzione: Dal 1° ottobre 2015 gli orari delle Biglietterie, del Servizio Clienti e dell'Esattoria subiranno variazioni che saranno comunicate ai clienti attraverso avvisi e comunicati stampa.

Guida ai rimborsi

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

Tipo di irregolarità *	In quale situazione? Chi?	Quali condizioni sono necessarie per richiedere l'indennizzo
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>	<p>È necessario aver presentato ad Amt reclamo debitamente firmato, esposto con toni civili e corretti tramite call center, posta, fax, sito internet o direttamente presso l'Ufficio Servizio Clienti Amt. Il reclamo concerne un argomento sul quale non è stata già fornita una risposta dall'Azienda nei 6 mesi antecedenti la segnalazione. L'Azienda ha inviato risposta scritta (a fede la data del documento in uscita) in tempi superiori a 30 giorni lavorativi oppure non ha inviato alcuna risposta.</p>
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>	<p>Totale non effettuazione della corsa</p>
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>	<p>Totale o parziale non effettuazione della corsa che comporti il trasbordo dei passeggeri.</p>
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>	<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.</p>
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>	<p>Mancanza di segnalazione alla clientela entro 1 ora dal verificarsi del guasto, attraverso avvisi scritti e/o vocali all'esterno e/o all'interno delle stazioni.</p> <p>Mancanza di segnalazione alla clientela almeno 1 giorno prima dal verificarsi del guasto, attraverso avvisi scritti e/o vocali all'esterno e/o all'interno delle stazioni</p>

* 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.

Modalità di presentazione della richiesta	Entità dell'indennizzo/rimborso
<p>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.</p>	<p>1 carnet da 10 biglietti ordinari</p>
<p>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.</p>	<p>1 carnet da 10 biglietti ordinari</p>
<p>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.</p>	<p>1 carnet da 10 biglietti ordinari</p>
<p>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.</p>	<p>1 carnet da 10 biglietti ordinari</p>
<p>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.</p>	<p>1 carnet da 10 biglietti ordinari</p>

In caso di eventi eccezionali e/o imprevedibili che dovessero verificarsi in occasione dei servizi prestati da Amt e che determinino il fermo totale ed improvviso dei servizi medesimi, l'Azienda e le Associazioni dei Consumatori nomineranno due rappresentanti (uno per l'Azienda ed uno per le Associazioni dei Consumatori) entro 24 ore dal verificarsi dei predetti eventi. I due rappresentanti si incontreranno, entro 2 giorni successivi alla loro nomina, al fine di valutare congiuntamente il singolo caso specifico e di individuare, ove possibile, le modalità di definizione delle problematiche relative alle ricadute sui clienti connesse con i sopra citati eventi eccezionali e/o imprevedibili.

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 di 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
Unipol SAI Divisione Fondiaria
Via V Dicembre, 3
16121 Genova
(allegando copia di tutta la documentazione in possesso).

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

Per ulteriori informazioni:
Ispettorato Sinistri Fondiaria SAI
Via V Dicembre, 3
16121 Genova
Numero Verde 800 017205
Riceve il pubblico
lunedì/martedì 9.00 - 12.00;
mercoledì 14.00 - 17.00

Per informazioni telefoniche
lunedì/venerdì 8.30 - 19.00;
sabato 9.00 - 13.00

Numeri Utili

Servizio Clienti Call Center 848 000 030
lunedì / giovedì 8.15 – 16.30

Oggetti Smarriti 010 558114

Drinbus Numero Verde prenotazioni
800 085 302
lunedì / sabato 6.00 – 19.30.

Ufficio Servizio Clienti

Via Bobbio 252r
lunedì/giovedì 08.15 – 16.00.

Biglietterie Amt

Piazza Verdi
(di fronte Stazione Brignole FS)
lunedì - venerdì 8.15-13.00 / 14.00-16.00.

Via D'Annunzio 8

Via Avio 9r

Via Bobbio 250r

lunedì/giovedì 08.15 – 16.00.

Esattoria Amt

Via Bobbio 250r,
tel. 010 5582020
lunedì/giovedì 08.15 – 16.00.

Attenzione

Dal 1° ottobre 2015 gli orari delle Biglietterie, del Servizio Clienti e dell'Esattoria subiranno variazioni che saranno comunicate ai clienti attraverso avvisi e comunicati stampa.

www.amt.genova.it

amtspa@amt.genova.it

servizioclienti@amt.genova.it

Appendice A

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 la presente chiedo il rimborso tramite un carnet da 10 biglietti per:

non aver ricevuto risposta al mio reclamo

Guasto in linea

Guasti improvvisi su impianti speciali (funicolari e scensori) e metropolitana

Lavori programmati sugli impianti speciali (funicolari e scensori) e metropolitana

Descrizione del disservizio:

Mancata o ritardata risposta a reclamo inviato in data

Risposta da parte di Amt in data

Mancata risposta di Amt

Indico qui di seguito ulteriori dati necessari all'individuazione del reclamo.

Reclamo inviato tramite:

posta tradizionale

e-mail

via internet

fax

Presentato a mano presso ufficio presso ufficio Servizio Clienti a nome:

Cognome

Nome

Indirizzo

Cap

Comune

Recapiti

Tel.

Cellulare

E-mail

Secondo le specifiche riportate nella tabella "Guida ai rimborsi" pubblicata sulla "Carta della Mobilità" di Amt, disponibile sul sito www.amt.genova.it.

Firma

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

Appendice B

Il regolamento di viaggio

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

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

La Metropolitana, Navebus, Volabus, Drinbus e Servizi Integrativi hanno inoltre disposizioni specifiche per il comportamento del cliente a bordo. Per ciascuno di questi servizi è possibile consultare e scaricare il documento "Regolamento di Viaggio" sulla home page del sito www.amt.genova.it oppure ritirarlo gratuitamente presso le Biglietterie Amt e l'Ufficio Servizio Clienti.

Titoli di viaggio

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

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

I titoli di viaggio validi, anche per gli aspetti fiscali connessi, devono essere custoditi ed esibiti a richiesta del personale incaricato dei controlli in servizio, anche dopo la discesa e in corrispondenza della fermata / capolinea dei mezzi pubblici o all'interno dei locali

aziendali nel caso degli impianti speciali (ascensori, funicolari e ferrovia Granarolo).

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

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

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

Validità dei titoli di viaggio

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

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

Salita e discesa

Salire e scendere dalle porte appositamente contrassegnate.

Posti riservati ad invalidi

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

Occupazione dei posti a sedere

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

Bambini a bordo

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

Trasporto passeggini

È concesso il trasporto gratuito di un solo passeggino per bambini, purché chiuso, e questo dovrà essere sistemato in modo da non recare danno agli altri utenti del mezzo pubblico. Solo nel caso di vetture dotate di pianale ribassato e alloggiamento disabili, è ammesso il trasporto gratuito di un passeggino per bambini senza l'obbligo di ripiegarlo purché collocato entro la postazione riservata ai disabili in carrozzella e qualora la stessa non sia già occupata da disabile o da altro passeggino. Negli impianti speciali (funicolari e ascensori) è consentita la salita in cabina di un passeggino aperto per ogni piattaforma; il personale d'esercizio per ogni singola corsa potrà dare indicazioni per l'accesso di ulteriori passeggini aperti in base all'affollamento di passeggeri. Il trasporto del passeggino è gratuito.

Trasporto biciclette

È ammesso il trasporto di biciclette con le seguenti modalità:

- a) a bordo di tutti i mezzi è ammesso il trasporto di una bici pieghevole per passeggero purché posta all'interno di un'apposita sacca (di dimensioni non superiori a cm 85x75x40) e che non arrechi disagio o pericolo agli altri viaggiatori.
- b) Sulle funicolari Zecca-Righi e Sant'Anna, e su tutti gli ascensori escluso quello di Castelletto Levante (piazza Portello – spianata Castelletto) è consentito anche il trasporto di biciclette non pieghevoli. Detti veicoli dovranno essere sistemati in modo da non arrecare intralcio o danno agli altri passeggeri .

È consentito il trasporto gratuito per ciascun viaggiatore di una sola bicicletta come sopra descritto. Ciascun passeggero potrà trasportare in aggiunta un solo altro collo di dimensioni non superiori a 20x40x55, per cui è obbligatorio il pagamento del biglietto alla tariffa in atto.

Trasporto animali

Il titolo di viaggio deve essere corrisposto per cani di grossa taglia. I cani accompagnatori dei non vedenti, i gatti e i cani di piccola e media taglia sono trasportati gratuitamente. I cani dovranno indossare la museruola compresi quelli di piccola e media taglia (se detta protezione esiste per razza e taglia dell'animale) ed essere tenuti al guinzaglio il più vicino possibile al loro conduttore, fatta eccezione per i cani di piccola taglia che possono essere tenuti in braccio o in borsa. Per tutti gli altri animali si dovranno utilizzare appositi contenitori per il trasporto.

In ogni caso devono essere garantiti sia l'incolumità fisica e il benessere ad essi ed agli altri passeggeri trasportati, sia la sicurezza materiale delle cose proprie e altrui.

Trasporto sci e affini

È ammesso a bordo di tutti i mezzi il trasporto di sci e affini e gli stessi dovranno essere sistemati in modo da non recare intralcio o danno agli altri viaggiatori del veicolo. È consentito il trasporto gratuito per ciascun viaggiatore di un solo collo sopra descritto. Ciascun passeggero potrà trasportare in aggiunta un solo altro collo di dimensioni non superiori a 20x40x55, per cui è obbligatorio il pagamento del biglietto alla tariffa in atto.

Trasporto bagagli

È ammesso a bordo di tutti i mezzi il trasporto di bagagli personali (al seguito del viaggiatore), purché gli stessi siano collocati in modo da non recare intralcio o danno agli altri viaggiatori del veicolo e secondo le seguenti modalità:

- è consentito a ciascun passeggero il trasporto gratuito di un solo bagaglio di dimensioni massime pari a cm. 85x75x40 e di peso non superiore a kg 20. Ciascun passeggero potrà trasportare in aggiunta un solo altro collo di dimensioni non superiori a 20x40x55, per cui è obbligatorio il pagamento del biglietto alla tariffa in atto.
- nel caso particolare di trasporto di sole valigie o colli di dimensioni inferiori a cm. 20x40x55, questi sono consentiti su tutti i mezzi in numero massimo di due per viaggiatore e sono esenti dal pagamento del biglietto;
- zaini e cartelle al seguito dovranno essere condotti a mano e non tenuti posizionati sulle spalle al fine di evitare fastidi o danni agli altri passeggeri.

Non è consentito portare a bordo materiale esplosivo o infiammabile, armi cariche (ad esclusione degli agenti di Forza Pubblica) e oggetti pericolosi.

Tutti gli oggetti di cui sopra devono essere collocati, a bordo del mezzo, in modo da non creare intralcio o danno agli altri viaggiatori.

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

È vietato al passeggero:

- ingombrare i passaggi e le porte di salita o discesa per i viaggiatori del mezzo pubblico.
- viaggiare aggrappato all'esterno delle vetture ed impedire comunque l'apertura o la chiusura delle porte di salita / discesa per i viaggiatori del mezzo pubblico;
- salire o scendere da parte diversa da quella prescritta tranne in casi di emergenza o nel caso in cui il passeggero viaggi con bagagli personali al seguito, con passeggino o con bicicletta: in questo caso è autorizzato a scendere, ove queste esistano, dalla porta posteriore o anteriore;
- salire o scendere quando la vettura è in movimento o in località diverse da quelle stabilite per le fermate;
- sputare nell'interno delle vetture o dai finestrini o dalle porte;
- disturbare il conducente ovvero distrarre il personale di servizio dalle sue mansioni;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparecchi delle vetture;
- portare armi cariche, materiali esplosivi, o infiammabili, colli ingombranti, oggetti

comunque pericolosi o che possono danneggiare o insudiciare i viaggiatori o le vetture o, per qualsiasi ragione, riuscire molesti;

- accedervi essendo alterati da bevande alcoliche o in stato di alterazione per assunzione di sostanze stupefacenti o psicotrope o essendo sudici o maleodoranti o vestiti in modo indecente;
- azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o, in altro modo, disturbare;
- sollecitare questue o elemosine e simili elargizioni agli altri passeggeri;
- esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda;
- occupare più di un posto a sedere; occupare i posti riservati alle persone disabili e invalide e occupare posti in presenza e/o a richiesta delle persone anziane, donne in gravidanza o con bambini piccoli, non vedenti, soggetti altrimenti minorati.

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

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

È VIETATO FUMARE, in attuazione dell'articolo 51, comma 7 della L. 16/1/2003 n. 3, nei veicoli, cabine, vagoni o altri mezzi, nelle sale d'aspetto, nelle stazioni ed in ogni altro impianto adibito al pubblico servizio per il trasporto collettivo di persone.

L'inottemperanza del divieto, che costituisce violazione dell'art. 51 della legge suddetta, è punita dall'art. 7 della L. n. 584 del 11/11/1975 come sostituito dall'art. 52, comma 20, della L. n. 448 del 28/01/2001, con le sanzioni amministrative aumentate ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 189, della L. n. 311 del 30/12/2004. È fatto salvo l'art. 28 del DPR n. 753 del 11/07/1980. È legittimato ad accertare le violazioni delle norme sopra indicate il personale Amt che svolge funzioni di Polizia Amministrativa Regionale ai sensi e per gli effetti della L.R. n. 36 del 6/11/2012 ad oggetto "Sanzioni amministrative a carico dei viaggiatori per mancanza o irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione" e assumono la qualità di Pubblici Ufficiali giuristi come disposto dall'art. 357 del codice penale.

Per la violazione di tutte le norme sopra elencate l'art. 7 bis del D.Lgs. 267/2000 prevede una sanzione da 25 a 500 Euro e il pagamento in misura ridotta di 50 Euro. La consegna del processo verbale all'atto della contestazione per i maggiorenni ha valore di notifica della violazione. La contestazione della violazione commessa da minori / incapaci è notificata al responsabile degli stessi, ai sensi dell'art. 3 L.R. 45/1982.

Le sanzioni

Chiunque viaggi sui mezzi AMT è tenuto a:

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

In particolare:

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

b. il titolare di regolare abbonamento annuale con fotografia se al momento dell'accertamento è privo:

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

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

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

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

Le sanzioni per chi è sprovvisto del regolare titolo di viaggio sono stabilite dalla L.R. n. 36 del 6/11/2012 ad oggetto "Sanzioni amministrative 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 contraffaccia 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 Euro 140,00 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 cinque giorni lavorativi in forma minima presso l'esattoria Amt di Via Bobbio 250r, a mezzo posta o bonifico bancario;
- 3. successivamente ed entro 60 giorni in forma ridotta con le maggiorazioni e spese di legge;
- 4. oltre i 60 giorni con ingiunzione o ruolo esattoriale.

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

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

Ricorso sanzioni

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

Amt SpA

**Direzione Amministrazione e Servizi
Commerciali**

Via Leonardo Montaldo 2 - 16137 Genova.

Ricordiamo che il modulo è scaricabile on line su www.amt.genova.it o reperibile presso:

- Ufficio Sanzioni Amt Genova
Via Bobbio 250 r
- Ufficio Servizio Clienti Amt Genova
Via Bobbio 252 r

Importi ed applicazione sanzioni

1. Oblazione		2. Misura minima		3. Misura ridotta		4. Ingiunzione di pagamento (notifica *)	
Pagamento nelle mani dell'agente accertante		Pagamento entro 5 giorni lavorativi 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	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	140,00 € +valore del titolo alterato/ contraffatto +importo del titolo di viaggio	60,00 € +importo del titolo di viaggio	140,00 € + valore del titolo alterato/ contraffatto +importo del titolo di viaggio	110,00 € + +importo del titolo di viaggio	180,00 € + valore del titolo alterato/ contraffatto +importo del titolo di viaggio	220,00 € + +importo del titolo di viaggio	360,00 € + valore del titolo alterato/ contraffatto +importo del titolo di viaggio
**	**	**	**	**	**	**	**

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

** Importo titoli di viaggio
Rete Urbana Integrata Trenitalia - Bus - Metropolitana - Linee collinari - Rete Filoviaria Funicolare Zecca Righi Ferrovia Cremagliera Principe Granarolo - Integrativo I24 - Navebus (residenti nel Comune di Genova): € 1,60
Navebus non residenti: € 3,00
Impianti Speciali (Ascensori) - Funicolare Sant'Anna: € 0,90
Drinbus escluso servizio serale Valbisagno: € 1,50 + € 1,00
Drinbus servizio serale Valbisagno: € 1,50 + € 0,50
Volabus: € 6,00

Appendice C

I servizi per i clienti diversamente abili

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

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

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

Per usufruire di questo servizio, i clienti devono possedere particolari requisiti ed essere iscritti in apposite liste tenute dall'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Genova che rilascia la tessera di accesso. Il servizio è a chiamata e affidato alla cooperativa Coserco che, con la supervisione di Amt, predispone quotidianamente il servizio in base ad orari/destinazione.

Il viaggio può essere prenotato telefonicamente sino a 24 ore prima dell'orario desiderato. La chiamata al numero 010-2471828 può essere effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, per uno spostamento nell'intera settimana (da lunedì a domenica) nella fascia oraria compresa tra le 7.00 e le 20.30.

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

Per quanto riguarda, invece, il trasporto per i clienti diversamente abili con propri mezzi urbani, Amt ha interamente attrezzato con pedane mobili tutte le vetture delle linee 3 (Stazione Principe - Sestri), 7 (Pontedecimo - Via Fanti d'Italia / Staz. Marittima), 8 (Bolzaneto - Via Avio), 17/ (Via Ceccardi - Nervi), 20 (Sampierdarena - Foce), 37 (Via Ceccardi - Via dei Platani), 39 (Via Vesuvio - Stazione Brignole), 40 (Via Costanzi / Righi - Stazione 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 capilinea e le fermate di transito di queste linee segnalano la possibilità di salita dei passeggeri in carrozzella con apposito simbolo alle paline.

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

In metropolitana tutti i marciapiedi ai binari sono in linea di massima allo stesso livello delle porte dei treni, in modo da permettere l'entrata e uscita dalle vetture.

In tutte le stazioni sono presenti pedane mobili che facilitano l'entrata e l'uscita di carrozzelle in particolare per andare laddove non esiste un perfetto allineamento.

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

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

Per quanto riguarda gli impianti speciali, compatibilmente con le strutture esistenti, sono stati eliminati gli ostacoli dai percorsi di accesso nel corso degli ammodernamenti realizzati da Amt.

Consultare la tabella di pagina 20 e 21.

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

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

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

Alle stazioni San Nicolò e Righi il cliente in partenza o in arrivo in carrozzella deve utilizzare la vettura attrezzata numero 2 i cui orari sono esposti alle fermate.

La ferrovia a cremagliera Principe - Granarolo presenta vetture non ancora utilizzabili da persone con difficoltà motorie in carrozzella.

È invece utilizzabile dalle persone non vedenti o ipovedenti grazie agli appositi percorsi esistenti in tutte le stazioni tranne Principe, via Centurione e Granarolo.

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

Dove si trova la Carta della Mobilità

Si trova in formato cartaceo nelle biglietterie Amt e presso il Servizio Clienti.

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

**Redazione e impaginazione a cura della
Direzione Finanziaria e Servizi Commerciali
di Amt Genova.**

Foto

Foto di copertina di Cristina Piacentini, foto di pagina 8 di Laura Veggi, della scuola di fotografia di Giuliana Traverso.

Foto pagina 10 di Paolo Catalano

Foto pagina 16 di Antonietta Carbone

*Foto di pagina 28 e di pagina 46 di Giovanna Piovesan della scuola di fotografia Studio Paola Leoni.
<http://www.fotostudioleoni.com>*

*Foto pagina 40 di Guido Paliaga
<http://www.guidopaliaga.com>*

Ufficio Servizio Clienti
Via Montaldo 2
16137 GENOVA

Numero Servizio Clienti 848 000 030

FAX 010-5582.400

www.amt.genova.it

amt.spa@amt.genova.it

servizioclienti@amt.genova.it