

IL REGOLAMENTO DI VIAGGIO Metro



Il regolamento di viaggio disciplina l'accesso ai servizi di trasporto pubblico, favorisce la convivenza civile fra i passeggeri, la sicurezza del viaggio e la collaborazione fra cittadini e il personale AMT. I passeggeri sono obbligati a rispettare le disposizioni contenute nel presente regolamento di viaggio e nel regolamento di Polizia Urbana art. n.º 53 "Norme per i passeggeri dei mezzi di linea di pubblico trasporto urbano", fatte salve tutte le disposizioni stabilite da leggi regionali e nazionali. 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. Sono applicabili ai comportamenti di cui sopra le sanzioni del Regolamento di Polizia Urbana del Comune di Genova.

In particolare: a norma del comma 1 lettera c, 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 ed in corrispondenza della fermata/capolinea dei mezzi pubblici, nella località di sbarco o imbarco della Navebus, nella Metropolitana o all'interno dei locali aziendali nel caso degli impianti speciali (ascensori, funicolari e ferrovia Genova Casella) – Comma c) del Titolo IX.

COMPORTAMENTO DEI PASSEGGERI

- I passeggeri devono attenersi scrupolosamente a tutte le disposizioni anche a tutela della salute pubblica disposte dalla legge e da AMT;
- i passeggeri devono utilizzare una mascherina, anche di stoffa, a protezione delle vie respiratorie comprendo naso e bocca, in attesa e a bordo dei mezzi;
- i passeggeri devono utilizzare le porte di accesso ai mezzi indicate per la salita e la discesa;
- i passeggeri devono evitare di avvicinarsi o chiedere informazioni al conducente;
- i passeggeri devono adottare le precauzioni necessarie a vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla propria sicurezza e incolumità e su quella delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia;
- i passeggeri sono tenuti a reggersi agli appositi sostegni poiché sono possibili frenate improvvise;
- i passeggeri sono tenuti a lasciar scendere gli altri passeggeri prima di salire;

ACCESSO, TRANSITO E OCCUPAZIONI AUTORIZZATE NELLE STAZIONI METROPOLITANE

Lo spazio delle stazioni metropolitane è soggetto alla disciplina normativa prevista dalle vigenti disposizioni in materia ed è diviso in due parti, con una barriera in cui si aprono vie di accesso ai treni e con cancelletti di uscita per i viaggiatori in arrivo. Può oltrepassare le vie di accesso solo chi possiede un valido documento di viaggio o l'autorizzazione al semplice accesso. Il transito per le stazioni metropolitane, per i mezzanini e per i corridoi, nonché la loro occupazione, autorizzati da AMT mediante apposite convenzioni, devono avvenire senza intralciare il traffico dei viaggiatori.

USO DELLE SCALE MOBILI

I passeggeri sulle scale mobili devono comportarsi in modo da evitare danni alla propria persona o a terzi. In particolare è vietato:

- usare le scale mobili con i piedi scalzi;
- posare sui gradini ombrelli o altri oggetti che possano incastrarsi tra gli stessi;
- sedersi sui gradini;
- far strisciare i piedi contro la balaustra o contro il frontale dei gradini;
- gettare qualsiasi oggetto o anche mozziconi di sigaretta sulle scale;
- usare i dispositivi di arresto delle scale se non in caso di effettiva urgente necessità.

I bambini devono essere portati in braccio o tenuti per mano. Infine sulle scale larghe più di cm 90 i viaggiatori sono invitati a disporsi lateralmente a destra in modo da lasciare libero il transito agli altri clienti che intendono superarli; in quelle strette è vietato stare in due sullo stesso gradino.

USO DEGLI ASCENSORI

Art. 1) I passeggeri non devono:

- fumare o sputare all'interno della cabina;
- insudiciare, guastare o comunque manomettere parti o apparecchi dell'impianto;
- portare armi cariche, materiali esplosivi o infiammabili (ad esclusione degli agenti di Forza Pubblica), colli ingombranti, oggetti comunque pericolosi o che possano danneggiare e insudiciare i viaggiatori o le cabine, o per qualsiasi ragione risultare molesti;
- accedere all'impianto essendo alterati da bevande alcoliche o sudici o vestiti in modo indecente;
- azionare apparecchi radiofonici, cantare, suonare, schiamazzare o, in altro modo, disturbare;
- esercitare all'interno dell'impianto attività pubblicitarie o commerciali, anche a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda che esercisce il servizio.

I passeggeri devono:

- ottemperare alle norme vigenti ed attenersi agli inviti del personale dell'Azienda per quanto concerne l'ordine, la regolarità e la sicurezza dell'esercizio;
- denunciare immediatamente al personale di servizio ogni danno subito nell'impianto alla persona o alle cose, specificandone la causa;
- consegnare al personale di servizio eventuali oggetti rinvenuti nell'impianto.

Art. 2) Libera circolazione

Sull'ascensore hanno libera circolazione tutti i passeggeri che fanno uso della metropolitana; in caso di forte affluenza la precedenza nell'uso dell'ascensore deve essere ceduta ai viaggiatori con ridotta capacità motoria o visiva.

Le disposizioni relative ai viaggiatori devono essere portate a conoscenza del pubblico mediante apposite tabelle.

Norme di comportamento per la sicurezza dei passeggeri

È vietato, ai sensi del D.P.R. 11/7/1980 n. 753 articoli 17 + 35:

- accedere alle banchine od uscire da parti diverse da quelle prescritte, salire o sedersi sulle transegne o sui muraccioli di delimitazione dei mezzanini e delle banchine di attesa dei treni, entrare nelle cabine di guida dei treni e nei locali delle stazioni riservati ai personale o adibiti a sede d'apparecchiature;
- accedere alla metropolitana o valicare i tornelli a chi è alterato da bevande alcoliche, a chi calza pattini a rotelle, agli scalzi o a chi si presenta in condizioni tali da pregiudicare la sicurezza o la regolarità dell'esercizio o da suscitare proteste da parte di altri viaggiatori;
- oltrepassare la linea dei tornelli portando armi cariche (ad esclusione degli agenti di Forza Pubblica) ed oggetti pericolosi;
- cantare, suonare, schiamazzare, usare radio portatili senza gli appositi auricolari o comunque tenere un comportamento scorretto che possa disturbare gli altri viaggiatori sia nelle stazioni che sui treni;
- insudiciare, guastare, rimuovere o manomettere parti di apparecchiature di vetture o attrezzature di bordo o di terra della metropolitana oppure servirsi senza autorizzazione di prese d'acqua o di energia elettrica nei mezzanini o in banchina;
- scrivere o affiggere manifesti o locandine sulle pareti delle stazioni o dei treni;
- sputare nell'interno delle vetture o dai finestrini o dalle porte e nelle stazioni;
- sostare in corrispondenza delle vie di ingresso e delle scale fisse o mobili, sedere sulle attrezzature delle vie d'ingresso ed ingombrare con i bagagli i passaggi ostacolando il transito degli altri viaggiatori;
- sporgersi oppure sporgere alcun oggetto dai finestrini ovvero gettare oggetti di qualsiasi natura sui binari e nelle stazioni;
- superare la striscia gialla di sicurezza nell'attesa di arrivo e dell'arresto dei treni e inoltrarsi in galleria;
- insistere nel salire sui treni quando è iniziata la chiusura delle porte e salire o scendere dai treni quando essi non sono completamente fermi;
- appoggiarsi alle porte dei treni che possono essere aperte soltanto in casi di pericolo a vettura ferma nel lato stazione;
- viaggiare aggrappato alla vettura;
- manovrare l'allarme se non in caso di pericolo;
- occupare più di un posto a sedere anche con bagagli o borse ed ingombrare i passaggi;
- lasciarsi scivolare lungo il corrimano delle scale fisse o mobili o usare le scale mobili in direzione diversa dal senso di marcia;
- occupare spazi anche all'esterno dei tornelli, distribuire stampati e oggetti a scopo di pubblicità od esercitare qualsiasi commercio, nonché distribuire o vendere oggetti anche a scopo di beneficenza senza autorizzazione di AMT;
- sostare all'interno delle stazioni di notte dopo il termine del servizio;
- attraversare i binari;
- portare animali in metropolitana salvo le eccezioni previste nel paragrafo "Trasporto animali"
- trasportare bagagli, salvo quanto consentito nel paragrafo "Trasporto bagagli";
- disturbare il conducente, distrarre il personale di servizio dalle proprie mansioni e ostacolare lo svolgimento 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. Sono applicabili ai comportamenti di cui sopra le sanzioni del Regolamento di Polizia Urbana del Comune di Genova.

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

È legittimato ad accertare le violazioni delle norme sopra indicate il personale AMT con qualifica di Polizia Amministrativa Regionale nonché Pubblico Ufficiale.

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 e 4 L.R. 45/1982.

Uso delle porte dei treni

Ogni porta delle vetture è di norma abilitata sia per la salita che per la discesa. Prima di accedere ai treni, lasciare scendere i viaggiatori in arrivo. Ogni abuso, quale il blocco abusivo delle porte o del libero movimento di salita e di discesa, sarà considerato come ostacolo allo svolgimento del servizio.

Cautele per eventuali brusche frenate d'emergenza

I viaggiatori sono tenuti a reggersi agli appositi sostegni, potendosi verificare, durante la corsa dei treni, interventi della frenatura di emergenza.

Uso dei segnali di allarme

Nel caso di necessità di dare un allarme, i passeggeri possono:

- sui treni azionare l'apposita maniglia tenendo presente che il treno non si arresta fino al raggiungimento della prima stazione; a treno fermo il passeggero che ha azionato il segnale di allarme fornirà al personale di servizio le opportune informazioni riguardanti la causa dell'allarme stesso;
- nelle stazioni rivolgersi all'agente eventualmente presente sul posto nelle ore in cui circolano i treni;
- sulle banchine servirsi delle apposite colonnine premendo il pulsante.

Evacuazione treni

In caso di necessità di evacuare un treno, in qualsiasi tratto della linea esso si trovi, il personale aprirà una o più porte della vettura, secondo le prescrizioni del regolamento d'esercizio, allo scopo di regolare l'uscita verso la stazione o fermata più vicina o più agevole e comunque in direzione opposta a quella degli eventuali fumi. I passeggeri devono attenersi alle indicazioni fornite dal macchinista o dagli altoparlanti della diffusione sonora.

I viaggiatori che in caso di necessità dovessero aprire di propria iniziativa le porte, devono azionare gli appositi comandi di apertura delle sole porte situate sulla fiancata della vettura a lato banchinetta di servizio evitando comunque di toccare cavi o apparecchiature metalliche.

In assenza della banchinetta di servizio, deve essere prestata la massima precauzione nella discesa o comunque si deve attendere che, con le modalità più opportune secondo le circostanze e salvo in caso di imminente pericolo, il personale provveda a far scendere i viaggiatori dai treni.

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

I passeggeri di età inferiore a dieci anni viaggiano gratis.

TRASPORTO PASSEGGINI

È concesso il trasporto gratuito di un passeggino per bambino che per motivi di sicurezza deve restare obbligatoriamente chiuso e dovrà essere sistemato in modo da non recare danno agli altri utenti del mezzo pubblico. Solo nel caso di veicoli dotati di 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 altro passeggino. Il trasporto del passeggino è gratuito.

TRASPORTO BICICLETTE E/O MONOPATTINI PIEGHEVOLI

È ammesso il trasporto di biciclette pieghevoli e/o monopattini pieghevoli con le seguenti modalità:

a bordo di tutti i mezzi è ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta o di un monopattino pieghevole per passeggero purchè posti all'interno di un'apposita sacca di dimensioni non superiori a cm. 80x110x40 e che non arrechino disagio o pericolo agli altri viaggiatori. Non è consentito salire a bordo con biciclette tradizionali o monopattini NON pieghevoli.

TRASPORTO ANIMALI (CANI, GATTI E ALTRO)

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. Durante il trasporto devono essere tenuti in modo da non arrecare disturbo agli altri passeggeri e non devono ingombrare i passaggi né lo spazio in prossimità della salita o discesa. Tutti gli altri animali dovranno essere trasportati in appositi contenitori di dimensioni ridotte. Il titolo di viaggio deve essere corrisposto per i cani di grossa taglia. I cani accompagnatori dei non vedenti, i gatti e i cani di piccola e media taglia e gli animali in gabbie o appositi contenitori sono trasportati gratuitamente purché questi siano delle dimensioni massima di 85x75x40.

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.

RIPRESE FOTOGRAFICHE, TELEVISIVE E CINEMATOGRAFICHE

Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche effettuate nell'ambito dei servizi AMT devono essere preventivamente autorizzate dall'Azienda.

TITOLI DI VIAGGIO

Chiunque debba accedere ai treni della metropolitana deve essere in possesso di biglietto, tessera o altro documento valido di viaggio da esibire a richiesta del personale di 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. Il biglietto di viaggio deve essere timbrato con le modalità previste accertando l'esattezza della stampigliatura apposta dalla macchina obliteratrice e segnalando immediatamente l'eventuale errore al personale di servizio. In caso di malfunzionamento della timbratrice (mancata o errata timbratura) il cliente deve convalidare il proprio biglietto indicando a penna, nello spazio previsto, i seguenti dati: numero sociale della vettura, data, orario di inizio del viaggio e segnalare immediatamente l'anomalia al personale di servizio.

TITOLI DI VIAGGIO VIA SMS E ONLINE

È possibile acquistare titoli di viaggio via SMS o via APP Amt. Via SMS occorre: inviare SMS al numero 4850209 con testo AMT per biglietto ordinario valido 110' e testo ASC per biglietto di corsa semplice per ascensori e funicolare Sant'Anna. Il biglietto via SMS va acquistato prima di salire sugli autobus o accedere alla metropolitana o ad un impianto speciale (ascensore, funicolare e ferrovia Granarolo). È importante controllare sempre la corretta ricezione del messaggio di risposta e salire in vettura o accedere all'impianto solo dopo avere verificato la sua regolarità. In caso di verifica, è sufficiente mostrare il cellulare con il regolare biglietto ricevuto via sms. Si ricorda che fa fede l'orario di inizio validità indicato sull'sms ricevuto e che non è consentito accedere ai mezzi prima di avere ricevuto il biglietto elettronico via SMS.

Il biglietto acquistato via SMS può essere utilizzato solo dall'acquirente e non può essere inoltrato a terzi.

È possibile anche acquistare sul sito www.amt.genova.it e sulla APP il Mini carnet web da 5 biglietti Amt da € 7,50.

EVASIONE E FALSIFICAZIONE

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

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

SANZIONI

Chiunque viaggi sui mezzi AMT è tenuto a essere in possesso di valido titolo di viaggio da esibire a richiesta del personale di servizio, pena le sanzioni stabilite dalla L.R. n. 36 del 6/11/2012 ad oggetto "Sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei viaggiatori per mancanza o irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione"; in caso di abbonamento il passeggero è tenuto ad esibire al personale di controllo anche un valido documento di identità.

Si precisa quanto segue:

- l'abbonamento ordinario mensile o settimanale cartaceo deve essere obliterato e compilato in tutte le sue parti e mostrato al personale di verifica sempre accompagnato da valido documento di riconoscimento;
- è soggetto a sanzione il titolare di abbonamento su card Citypass che risulta al momento della verifica privo della card oppure che ha caricato il proprio CityPass sul cellulare e non sia in grado di mostrare la presenza dell'abbonamento su di esso; se validamente identificato, ha il diritto di regolarizzare la propria posizione in una delle seguenti due modalità:
 - pagando all'Agente accertatore con denaro contato o moneta elettronica la sanzione di euro 2,50 se consultando al momento gli archivi è risultata la presenza dell'abbonamento;
 - presentandosi personalmente entro cinque giorni lavorativi in una delle biglietterie AMT con abbonamento, documento di identità, verbale e pagando la sanzione di euro 1,50.
In assenza di valida identificazione del sanzionato durante la verifica o di regolarizzazione secondo una delle due modalità sopra esposte, saranno applicate le sanzioni previste in caso di mancanza di titolo di viaggio.
- la mancata esibizione di abbonamento cartaceo è sempre sanzionata come mancanza di titolo di viaggio e non è regolarizzabile presentando l'abbonamento in un secondo momento.
- il titolare di tessera di accesso a tariffa 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, se validamente identificato ha il diritto di regolarizzare la propria posizione in una delle seguenti due modalità:
 - pagando con denaro contato o moneta elettronica la sanzione di euro 2,50 all'Agente accertatore se consultando al momento gli archivi è risultata la presenza dell'idonea agevolazione;
 - presentandosi personalmente entro cinque giorni lavorativi in una delle biglietterie AMT con abbonamento, documento di identità, verbale e pagando la sanzione di euro 1,50.
- il passeggero è tenuto ad accertare l'esattezza della timbratura effettuata dall'obliteratrice sul documento di viaggio e a segnalare immediatamente l'eventuale errore al personale di servizio.
- il personale AMT addetto alla verifica dei titoli di viaggio riveste qualifica di Pubbico Ufficiale in quanto Agente di Polizia Regionale; il passeggero cui sia contestata una violazione è tenuto a fornire le proprie generalità: il rifiuto è punito con l'arresto fino a un mese o con l'ammenda fino a euro 206 (art.651 CP) mentre fornire generalità false è un reato punito con la reclusione da uno a cinque anni (art.496 CP).

Per modalità di pagamento delle sanzioni e diritti del sanzionato:

vedere sito www.amt.genova.it o telefonare al Call Center Sanzioni 010 5582020.

RECLAMI

Eventuali reclami relativi al servizio o a qualsiasi irregolarità possono essere comunicati:

- al Servizio Clienti AMT al numero 848 000 030;
- via fax al numero 010 5582400;
- tramite posta scrivendo a AmtGenova via L. Montaldo 2, 16137 Genova;
- via e-mail scrivendo a servizioclienti@amt.genova.it;
- tramite il sito internet www.amt.genova.it.

SERVIZI AL CLIENTE

Servizio Clienti - Numero Verde 848 000 030 - Info Point AMT di Palazzo Ducale Piazza Matteotti 30r.

Oggetti Smarriti

Chiunque smarrisca un oggetto all'interno dei mezzi AMT, può contattare il numero 848 000 030 oppure 010558114. 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). Per gli orari dei centri AMT consultare il sito www.amt.genova.it.

Customer services

Info AMT 848 000 030 - www.amt.genova.it
Amt information center - Info Point Palazzo Ducale Piazza Matteotti 30r.
Lost and Found 848 000 030 o 010 558114

Il presente documento è consultabile sul sito www.amt.genova.it/regolamenti.

Per informazioni: Servizio Clienti 848 000 030 - www.amt.genova.it

