

## FAQ – DOMANDE E RISPOSTE

### LA NUOVA RETE

#### 1. Cosa comprende la rete XXL di AMT?

La rete XXL di AMT comprende la rete urbana, la rete provinciale, Volabus, Navebus, Linea 782 tra Portofino e Santa Margherita Ligure, Ferrovia Genova Casella e Trenitalia in ambito urbano Genova.

### NUOVI ABBONAMENTI

#### 2. Sono in possesso di un abbonamento annuale urbano, posso circolare anche sulla rete provinciale?

Sì, a seguito dell'attivazione della nuova politica tariffaria sperimentale, dal 15 gennaio 2024 chi è in possesso di un abbonamento annuale può circolare sulla rete XXL di AMT fino alla data di scadenza dell'abbonamento.

#### 3. A partire da quando e con quale modalità è possibile acquistare gli abbonamenti annuali ordinari XXL di AMT?

Gli abbonamenti sono già disponibili on line oppure nelle biglietterie AMT.

L'acquisto dal sito è comodo e veloce, ed evita di doversi recare in biglietteria

#### 4. Sono in possesso di un abbonamento annuale provinciale, posso circolare anche sulla rete urbana?

Sì, a partire dal 15 gennaio 2024 chi è in possesso di un abbonamento annuale, può circolare sulla rete XXL di AMT fino alla data di scadenza dell'abbonamento.

#### 5. Gli abbonamenti annuali acquistati in precedenza hanno tutti la stessa estensione territoriale dopo il 15 gennaio 2024?

Sì, l'abbonamento annuale ordinario, l'abbonamento annuale Under 26 e l'abbonamento annuale agevolato, dal 15 gennaio 2024 sono validi sulla rete AMT urbana e provinciale, Volabus, Linea 782 Santa Margherita Ligure - Portofino, Ferrovia Genova Casella e Navebus, compresa Trenitalia in ambito urbano genovese

L'abbonamento annuale agevolato è destinato ai residenti nel Comune di Genova con Isee inferiore a € 12.000 (vedi domanda 23 e seguenti)

#### 6. Si possono rateizzare gli abbonamenti annuali ordinari XXL?

Si è possibile rateizzare gli abbonamenti annuali ordinari (da 295 euro o 200 euro) come indicato nella pagina dedicata del sito AMT, alla voce abbonamenti.

### BIGLIETTERIE

#### 7. Dove sono situate le biglietterie AMT e quando è possibile accedere agli sportelli?

Per conoscere l'ubicazione e gli orari di apertura dei punti vendita AMT, [clicca qui](#).

Al momento l'accesso alle biglietterie AMT della città di Genova avviene **solo su prenotazione**.

L'appuntamento si può richiedere attraverso il [sito AMT](#), contattando [Servizio Clienti AMT](#) e rivolgendosi agli Sportelli dei Consumatori ([puoi consultare la lista a questo link](#)) contattando da rete fissa il numero verde 800 18 04 31, oppure il numero 010 89 35 007 da un telefono cellulare.

## **GIOVANI, OVER 70 E RESIDENTI**

### **8. Sono previste gratuità per i residenti della Città Metropolitana di Genova?**

Sì, per i ragazzi di età inferiore a 14 anni e per le persone di più di 70 anni, residenti nella Città Metropolitana di Genova, è prevista la libera circolazione sulla rete AMT (urbana, provinciale, Volabus, Navebus, Linea 782 Portofino e Ferrovia Genova Casella).

Per gli over 70 è esclusa la fascia oraria dalle 4.00 alle 9.30, mentre per gli under 14 non sussiste alcuna limitazione di orario.

È necessario dotarsi di un CityPass (vedi anche domande 7 e 9), che potrà essere richiesto gratuitamente sul sito AMT oppure nelle biglietterie AMT (in questo caso saranno richiesti i costi per diritti di segreteria).

La gratuità per gli under 14 è valida fino al giorno antecedente al compimento dei 14 anni.

È inoltre prevista la gratuità sulla metropolitana e sugli impianti verticali di AMT, senza restrizioni di orario e senza limitazioni legate all'età. In questo caso è necessario avere sempre con sé un documento di identità che attesti la residenza in uno dei Comuni della Città Metropolitana di Genova.

### **9. Per gli over 70 e under 14 residenti nella Città Metropolitana di Genova è obbligatorio avere un CityPass?**

Sì, è necessario richiedere un CityPass AMT. L'operazione non ha costi se effettuata online [a questo link](#).

Gli aventi diritto già in possesso di una card Citypass, anche se scaduta, hanno già automaticamente ricevuto il nuovo Annuale gratuito sulla propria tessera.

L'abbonamento deve essere caricato sul proprio smartphone, in formato digitale, tramite la AppAMT.

Chi desidera ricevere la card fisica, può rivolgersi agli sportelli AMT (vedi domanda 7) e ricevere il proprio CityPass dietro il pagamento dei diritti di segreteria.

### **10. La procedura necessaria per caricare il proprio abbonamento sulla App AMT è complessa?**

No, la procedura è molto semplice e accessibile dal menù della AppAMT, nella sezione CityPass ([guarda il video](#))

Oggi è inoltre disponibile un servizio di assistenza digitale per scaricare la tessera Citypass, per gli over 70, e gli under 14. Il servizio di supporto è gratuito e erogato attraverso il progetto StartTappe del Comune di Genova, all'interno di quattro centri di prossimità: in via della Posta Vecchia, in via Santa Maria di Castello, in via di Prè, e a Certosa. Per prendere appuntamento, telefonare al numero 010 24 65 51 7

### **11. È previsto un periodo transitorio, in cui è concessa la circolazione senza la card CityPass?**

Sì, gli under 14 e gli over 70 residenti nella Città Metropolitana potranno utilizzare il documento di identità valido (attestante residenza ed età) per accedere alla rete AMT fino al 30/4/2024.

Entro il 30/4 dovranno dotarsi di un CityPass fisico o dematerializzato su AppAMT.

## **12. Come deve comportarsi chi non è in possesso di uno smartphone?**

Oltre alla possibilità di viaggiare con il documento di identità per gli aventi diritto alla gratuità, chi non è attualmente in possesso di uno smartphone può stampare lo screenshot o una fotografia della card dematerializzata su AppAMT tramite un qualsiasi dispositivo di una terza persona e viaggiare con la stampa effettuata fino al 30 aprile 2024.

Questa procedura può essere utile ai genitori di ragazzi under 14, non dotati di smartphone, per i quali è possibile utilizzare il proprio dispositivo, caricare di volta in volta ogni eventuale abbonamento intestato ai propri figli ed effettuare lo screenshot/fotografia di ogni CityPass dematerializzato, che il giovane titolare dell'abbonamento potrà portare con sé. Questa procedura è accessibile anche con l'aiuto delle Associazioni dei Consumatori, [rivolgendosi a questi sportelli](#).

Si ha tempo fino al 30 aprile 2024 per recarsi in una delle biglietterie AMT e richiedere la card fisica.

## **13. Chi risiede fuori dalla Città Metropolitana di Genova, potrà beneficiare delle gratuità previste?**

No, tuttavia le nuove tariffe annuali e mensili estese a tutta la rete della Città Metropolitana sono accessibili a tutti. I passeggeri di altezza inferiore a 1,15 m., non residenti nella Città Metropolitana di Genova, hanno diritto a viaggiare gratuitamente sulla rete AMT.

## **14. La metropolitana e gli impianti verticali possono essere utilizzati liberamente?**

È prevista la gratuità della metropolitana e degli impianti verticali per i residenti nei comuni della Città Metropolitana; in caso di verifica, è sufficiente mostrare un documento di identità che attesti la residenza in uno dei Comuni della Città Metropolitana. Le persone residenti fuori dalla Città metropolitana di Genova possono dotarsi di biglietto ordinario. Per gli ascensori e la funicolare San'Anna è disponibile anche il biglietto 4 corse (4€)

## **BIGLIETTI**

### **15. I biglietti della rete urbana da € 1,50 o € 1,60 o i carnet da € 15 si possono utilizzare dopo il 15 gennaio?**

I biglietti acquistati in precedenza possono essere utilizzati entro il 30 aprile 2024, nell'ambito territoriale per il quale sono stati acquistati. Dopo tale data non saranno più validi, non sostituibili o rimborsabili.

### **16. I biglietti della rete provinciale si possono utilizzare dopo il 15 gennaio?**

Tutti biglietti acquistati in precedenza sono utilizzabili entro il 30 aprile 2024, nell'ambito territoriale per il quale sono stati acquistati. Dopo tale data non saranno più validi, non sostituibili o rimborsabili.

### **17. Ho acquistato alcuni mensili cartacei. Posso utilizzarli?**

Sì, tutti i titoli di viaggio cartacei, compresi i mensili e settimanali, possono essere utilizzati entro il 30 aprile 2024. Dopo tale data non si può più circolare con i vecchi biglietti e abbonamenti cartacei.

### **18. Per viaggiare sulla Navebus, quale biglietto devo acquistare dal 15 gennaio 2024?**

Tutti gli abbonamenti AMT, di qualsiasi durata e tipologia, hanno incluso il servizio Navebus così come il biglietto giornaliero Met Daily.

### **19. Per viaggiare sul Volabus, quale biglietto devo acquistare dal 15 gennaio 2024?**

Una delle grandi novità della nuova promozione AMT prevede che gli abbonamenti annuali, Annuale XXL (€ 295) e Annuale Under 26 (€ 200) diano accesso al servizio Volabus, oppure il biglietto giornaliero Met Daily, valido 24 h dalla convalida.

**20. Che tipo di biglietto posso utilizzare per gli spostamenti aeroporto - centro città?**

L'aeroporto Cristoforo Colombo è collegato con la stazione ferroviaria di Sestri Ponente tramite il servizio Airlink oppure è possibile raggiungere il centro città tramite il servizio Volabus. Per l'Airlink è possibile utilizzare il biglietto ordinario da € 2 (valido 110 minuti dalla convalida) mentre per il Volabus è necessario il MetDaily (valido 24 ore).

**21. Che tipo di biglietto posso utilizzare per il servizio Chiama il Bus?**

Si possono utilizzare tutti i titoli di viaggio ordinari e abbonamenti in corso di validità.

**22. Sono residente nella Città Metropolitana di Genova, vorrei utilizzare la metropolitana e gli impianti verticali ma ho dimenticato il documento di identità a casa: in caso di verifica mi verrà elevata la sanzione?**

Sì, in questo caso la sanzione viene elevata. Avrò tempo 5 giorni per recarsi presso una biglietteria AMT per portare in visione il documento d'identità e regolarizzare la sanzione con il pagamento di € 2, purché durante la verifica sia stato validamente identificato dal personale AMT con altro documento di riconoscimento in corso di validità.

**TARIFFE AGEVOLATE (COMUNE DI GENOVA)**

**23. Le tariffe agevolate previste per i residenti del Comune di Genova subiscono variazioni?**

Sì, dal 15 gennaio 2024 tutti i residenti nel Comune di Genova, in possesso di un Isee inferiore a € 12.000, possono richiedere l'abbonamento annuale agevolato al costo di € 120, valido sulla rete AMT urbana e provinciale, compresa Trenitalia in ambito urbano genovese, Navebus, Volabus, linea 782- Portofino e Ferrovia Genova-Casella

È possibile presentare anche l'ISEE ristretto, per gli aventi diritto. A tal proposito, per ricevere assistenza è indispensabile rivolgersi al proprio centro fiscale di fiducia in quanto AMT non è titolata a fornire informazioni specifiche in tale ambito.

**24. Ho un'agevolazione tariffaria emessa prima del 15/01/2024. Posso beneficiare del nuovo abbonamento agevolato?**

I titolari di agevolazione tariffaria in corso di validità, con reddito Isee inferiore a 12.000 euro possono acquistare il nuovo abbonamento agevolato a 120€ comodamente dal sito Amt oppure tramite il Fascicolo del Cittadino o in biglietteria.

**25. Sono residente all'interno del Comune di Genova e ho un reddito Isee inferiore a 12.000 euro. Posso acquistare per la prima volta un abbonamento agevolato senza recarmi in biglietteria?**

Sì, per i nuovi richiedenti aventi diritto all'abbonamento annuale agevolato, è possibile effettuare l'acquisto tramite il Fascicolo del Cittadino, che consente la verifica dell'Isee e genera l'accesso al sito internet AMT, per l'emissione del nuovo abbonamento dematerializzato, da scaricare su App Amt

**26. Ho l'abbonamento mensile agevolato con l'agevolazione che scade nel 2024, posso richiedere una nuova tessera agevolata?**

Dal 15 gennaio 2024 gli abbonamenti agevolati sono stati rimodulati in un'unica tariffa annuale pari ad € 120. La loro validità è ampliata all'intera rete AMT (urbana e provinciale) compresa la rete Trenitalia in ambito urbano genovese, compreso Volabus, Navebus, Ferrovia Genova Casella e linea 782 Santa Margherita Ligure - Portofino.

**27. Possiedo un abbonamento annuale agevolato. Posso continuare ad usarlo?**

Sì, tutti gli abbonamenti annuali, di qualsiasi tipologia, sono validi fino alla loro naturale scadenza. Dal 15 gennaio 2024 la loro validità è estesa all'intera rete AMT urbana e provinciale, compresa Trenitalia in ambito urbano genovese, Volabus, Navebus, Linea 782 Santa Margherita Ligure - Portofino e Ferrovia Genova Casella.

**28. Dove posso richiedere l'abbonamento annuale agevolato per residenti nel Comune di Genova?**

Attraverso le biglietterie AMT e on-line, comodamente da casa o dall'ufficio, attraverso le seguenti modalità:

- Dal fascicolo del cittadino, allegando una foto e senza altri documenti, che risultano già presenti nel fascicolo, per coloro che hanno effettuato la registrazione
- Dal sito AMT, allegando una foto, copia ISEE e documento di identità che attesti la residenza nel Comune di Genova.

**RIMBORSI**

**29. E' possibile ottenere un rimborso per gli abbonamenti già acquistati, viste le nuove tariffe?**

L'abbonamento non è rimborsabile, fatto salvo quanto indicato nella sezione apposita del sito AMT. Per gli acquisti effettuati online è previsto il diritto di recesso da richiedere entro 14 giorni purché non sia stato utilizzato un bonus (Es. bonus trasporti o bonus Prince). Tutti gli abbonamenti annuali AMT in corso di validità al 15 gennaio 2024 potranno tuttavia beneficiare dell'estensione della validità per viaggiare sull'intera rete AMT della Città Metropolitana, compreso Volabus, Navebus, Linea 782 Santa Margherita Ligure - Portofino e Ferrovia Genova Casella fino alla scadenza dell'abbonamento stesso.

**30. Ho un abbonamento annuale acquistato prima del 22 novembre, posso chiedere il rimborso?**

L'abbonamento non è rimborsabile, fatto salvo quanto indicato nella sezione apposita del sito AMT. Per gli acquisti effettuati online, è previsto il diritto di recesso da richiedere entro 14 gg, purché non sia stato utilizzato un bonus (Es. bonus trasporti o bonus Prince).

Dal 15 gennaio 2024 qualora l'abbonamento sia in corso di validità potrà beneficiare dell'estensione dello stesso sulla rete provinciale e urbana (a seconda della tipologia), compreso Volabus, Navebus, Ferrovia Genova Casella e linea 782 (Santa Margherita Ligure – Portofino).

**31. Ho un abbonamento under 14 acquistato prima del 22 novembre 2023, posso richiedere il rimborso?**

L'abbonamento non è rimborsabile, fatto salvo quanto indicato nella sezione apposita del sito AMT. Per gli acquisti effettuati online, è previsto il diritto di recesso da richiedere entro 14 giorni, purché non sia stato utilizzato un bonus (ad esempio il bonus trasporti o bonus Prince).

Dal 15 gennaio 2024 qualora l'abbonamento sia in corso di validità potrà beneficiare dell'estensione dello stesso sulla rete provinciale e urbana (a seconda della tipologia), compreso Volabus, Navebus, Ferrovia Genova Casella e linea 782 (Santa Margherita Ligure – Portofino).

**32. E' possibile fare recesso avendo acquistato l'abbonamento con il bonus trasporti?**

No, il recesso non è previsto in caso di acquisti con il bonus trasporti e bonus Prince.

