
Indice

| | |
|--|-----------|
| INDICE | 1 |
| 1 PREMESSA | 3 |
| 2 RIFERIMENTI NORMATIVI | 4 |
| 3 PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI | 5 |
| 4 QUALI SONO I SERVIZI GESTITI DA ATAM SPA | 6 |
| 5 INFORMAZIONI | 7 |
| 6 ORGANI SOCIALI | 8 |
| 7 LA STRUTTURA AZIENDALE | 9 |
| 8 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO | 11 |
| 8.1 LA STRUTTURA DELLA RETE | 11 |
| 8.2 LE LINEE E I PERCORSI | 11 |
| 8.3 IL SISTEMA TARIFFARIO | 14 |
| 8.4 DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE | 16 |
| 8.5 SANZIONI | 18 |
| 8.6 RECLAMI | 18 |
| 8.7 FATTORI DI QUALITÀ | 19 |
| 9 IL SERVIZIO SCUOLABUS | 23 |
| 9.1 GLI ITINERARI E GLI ORARI DI SERVIZIO | 23 |
| 9.2 LE MODALITÀ DI PAGAMENTO | 24 |
| 9.3 VISITE DIDATTICO-PEDAGOGICHE | 24 |
| 9.4 I RISULTATI DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE | 24 |
| 10 IL SERVIZIO TURISTICO ED IL SERVIZIO DI NOLEGGIO | 27 |
| 11 IL SERVIZIO DI SOSTA | 29 |
| 11.1 IL SISTEMA TARIFFARIO | 29 |
| 11.2 DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO CHE UTILIZZA IL SERVIZIO DI SOSTA | 30 |
| 11.3 LA DISCIPLINA DI SOSTA DEI RESIDENTI | 30 |
| 11.4 PERMESSI AUTO IBRIDE | 31 |

*Quando guardate, guardate lontano,
e anche quando credete di star guardando lontano, guardate ancor più lontano!*

Robert Baden-Powell

1 Premessa

La carta dei servizi ha un ruolo importante nei rapporti tra azienda e utenza. Essa risponde, principalmente, a tre obiettivi:

- esplicitare i fattori da cui dipende la qualità dei servizi affidati ad ATAM per mezzo del contratto di servizio;
- dichiarare i risultati raggiunti nell'anno passato e formulare gli obiettivi per l'anno in corso (2020)
- testimoniare il valore di un patrimonio di professionalità e di mestieri che ancora resiste, nonostante tutto; stiamo infatti attraversando uno dei momenti più difficili dall'ultimo dopoguerra e riteniamo fondamentale, per poter superare questo momento, contribuire alla difesa e valorizzazione di tutti quei plessi produttivi ed umani presenti nel nostro territorio.

Un'azienda di trasporto pubblico rappresenta un bene per la collettività. Il lavoro che giornalmente il nostro personale di linea, gli operatori della manutenzione, gli addetti alla sosta e al servizio scolastico, gli impiegati e i tecnici compiono contribuisce a migliorare la qualità della vita dei cittadini e a tutelare l'ambiente urbano.

Quest'anno, purtroppo, a causa dell'emergenza Covid-19 ancora peraltro in corso, ed al fine di garantire la massima sicurezza del nostro personale e dei nostri utenti, non è stato possibile effettuare l'indagine di customer satisfaction: ce ne scusiamo comunque e speriamo di poterla effettuare prima possibile perché sappiamo quanto è importante sapere quello che i nostri utenti pensano di noi e come valutano gli sforzi che giornalmente compiamo per offrire i nostri servizi.

La Carta può dunque essere interpretata come un "documento di riferimento" per la tutela dell'utenza e insieme uno strumento utile per conoscere l'attività dell'azienda e per rendere conto della sua attività.

2 Riferimenti normativi

La carta dei servizi viene annualmente redatta in attuazione dell'art. 2 della legge 11 luglio 1995 n. 273, sulla base dei principi del DPCM del 27 gennaio 1994 e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato al DPCM del 30 dicembre 1998.

Secondo quanto stabilito dal DPCM del 1998 i soggetti erogatori di servizi pubblici devono:

- individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- predisporre programmi annuali per il progressivo miglioramento degli standard adottati.

La carta dei servizi nasce a seguito dell'attività di rivalorizzazione messa in atto da alcuni degli Stati membri della Comunità Europea a favore dei servizi pubblici.

La sua nascita si ispira in particolare a due punti fondamentali della nostra legislazione:

- Art. 16 della Costituzione italiana *“ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi”*;
- Art. 8 del Trattato di Maastricht *“ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri”*.

Al fine di approfondire i termini secondo cui la carta dei servizi viene elaborata di seguito sono riportati i riferimenti normativi a partire dalla prima Direttiva del 1994 ad oggi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”* O Art. 2 Decreto -Legge 12 maggio 1995 n. 163 convertito in Legge 11 luglio 1995 n. 273 recante *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1997
- Legge 30 luglio 1998 n. 281 recante *“Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”*
- Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 recante *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti”*
- Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008.
- Regolamento CE n 181/2011 che modifica il Regolamento CE n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus

3 Principi generali della carta dei servizi

Con la Carta dei Servizi l'ATAM SpA si impegna ad assicurare l'esercizio delle proprie attività servizi svolti nel rispetto dei principi di: UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ, CONTINUITÀ e REGOLARITÀ, PARTECIPAZIONE, EFFICIENZA ed EFFICACIA, LIBERTÀ DI SCELTA.

La nostra azienda ha individuato alcuni fattori di qualità (regolarità del servizio, puntualità dei mezzi, sicurezza del viaggio, pulizia dei mezzi, comfort del viaggio, informazioni alla clientela, attenzione all'ambiente) su cui si fonda la percezione della qualità del servizio erogato da parte del cliente. Ognuno di questi fattori sarà quantificato per mezzo di indicatori che permettono di misurare i livelli prestazionali del servizio erogato.

4 Quali sono i servizi gestiti da ATAM SpA

ATAM SpA offre alla città di Reggio Calabria un servizio urbano e ad alcuni comuni limitrofi un servizio extraurbano. Il servizio di trasporto pubblico costituisce il cuore delle attività aziendali; intorno a questo abbiamo definito negli ultimi anni un'offerta integrata di mobilità, proponendo ai cittadini, oltre al Tpl, anche altri servizi come:

- il trasporto scolastico;
- il servizio noleggio;
- il servizio turistico
- la gestione dei parcheggi su strada e le attività di controllo ad essa complementari.

I principali dati di riferimento sono elencati nella tabella che segue:

| | |
|--|---------------------|
| <i>Bacino utenza</i> | ≈ 200.000 ab. |
| <i>Territorio servito</i> | 403 km ² |
| <i>Numero dipendenti</i> | 270 |
| <i>Numero autobus urbani circolanti</i> | 90 |
| <i>Numero autobus extraurbani circolanti</i> | 9 |
| <i>Numero pullman granturismo</i> | 2 |
| <i>Numero autobus cabrio</i> | 1 |
| <i>Lunghezza rete</i> | 715 km |
| <i>Numero scuolabus</i> | 20 |
| <i>Numero posti auto gestiti</i> | 2.554 |

5 Informazioni

Le informazioni dei servizi erogati (orari e percorsi delle nostre linee, tariffe di viaggio e sosta, elenco rivendite) possono essere ottenute:

- telefonando al numero verde 800 28 26 00 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 ed il martedì e giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00);
- telefonando al centralino di ATAM SpA: 0965 620 121;
- scrivendo alla sede ATAM SpA di Via Foro Boario, 89100 Reggio Calabria;
- recandosi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o il Terminal Bus ATAM di Largo Botteghelle, sul Viale Calabria, esclusivamente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 ed il martedì e giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00;
- collegandosi al sito internet www.atam.rc.it o inviando una e-mail agli indirizzi info@atam-rc.it o atam@pec.it;
- collegandosi alla nostra pagina Facebook (@ATAM SpA).

Gli utenti possono altresì effettuare segnalazioni, sporgere reclami o suggerire proposte per il miglioramento dei nostri servizi. Riteniamo che tutto ciò sia uno strumento utile per crescere insieme.

6 Organi Sociali

AMMINISTRATORE UNICO: dott. Francesco Perrelli

COLLEGIO DEI REVISORI: dott. Giuseppe Gullì (Presidente), dott.^{ssa} Sabrina Condemi, dott.^{ssa} Maria Foti

REVISORE UNICO: Dott. Forgione Francesco

ORGANISMO DI VIGILANZA: dott. Domenico Siclari, dott.ssa Sabrina Condemi, Ing. Umberto Valenti.

7 La struttura aziendale

RESPONSABILI:

- AREA MOVIMENTO, ing. Domenico Iannò;
- AREA TECNICA, ing. Antonino Russo;
- AREA SERVIZI PER LA MOBILITÀ, dott.^{ssa} Mariangela Romeo;
- AREA AMMINISTRATIVA, dott. Giuseppe Sgarlato;
- UNITÀ RISK MANAGEMENT, ing. Viviana Fedele;
- SEGRETERIA GENERALE, MARKETING E COMMERCIALE, dott.^{ssa} Simona Argento
- CONTROLLO DI GESTIONE, dott.^{ssa} Vittoria Martino

8 Il servizio di trasporto pubblico

8.1 La struttura della rete

Gli itinerari urbani dell'ATAM servono il territorio della città di Reggio Calabria compreso tra la frazione di Catona (a Nord), la frazione di Bocale (a Sud) e la frazione di Podargoni (a Est). Gli itinerari delle linee extraurbane superano i confini comunali estendendosi fino a Gambarie d'Aspromonte e Cardeto.

8.2 Le linee e i percorsi

I percorsi, le fermate e gli orari delle linee gestite sono riportati negli orari (sia invernale che estivo) disponibili sul sito www.atam.rc.it. I percorsi, le fermate e gli orari delle linee gestite sono riportati negli orari (sia invernale che estivo) disponibili sul sito www.atam.rc.it e sulla nostra APP "ATAM Trasporto e Sosta" su smartphone, dove è possibile consultare anche gli orari di arrivo alle fermate in tempo reale;

Gli orari dei passaggi alle fermate ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne al servizio stesso (condizioni di traffico, interruzioni stradali per lavori in corso, etc.).

L'ATAM utilizza anche l'affissione di manifesti, la distribuzione di opuscoli e volantini per aggiornare i clienti sull'attivazione di un nuovo servizio o su eventuali variazioni. Le variazioni al servizio vengono anche inviate, come push, sull'APP, in modo da tenere aggiornati gli utenti in tempo reale.

| Linea | Destinazione | Tempo |
|-------|--|-----------|
| 117 | San Giovanni - Terminal Libertà | In arrivo |
| 18 | Terminal Botteghelle - Ospedali Riuniti | 5 min |
| 103 | Terminal Botteghelle - Catona Bolano | 8 min |
| 6 | Piazza Garibaldi - Pietrastorta | 8 min |
| 1000 | Piazza Garibaldi - Terminal Libertà | 8 min |
| 115 | Lazzaro (Chiesa) - Terminal Libertà | 11 min |
| 16 | Piazza Garibaldi - Istituto Fermi | 13 min |
| 7 | Piazza Garibaldi - Eremo botte | 13 min |
| 122 | Trunca - Terminal Libertà | 16 min |
| 14 | Madova (capolinea) - Archi Cep (Via Cor) | 18 min |
| 27 | Aeroporto - Facoltà agraria | 25 min |

Tutte le fermate di linea sono a richiesta: a bordo dell'autobus occorre prenotare la fermata tramite l'apposito campanello; alla fermata è necessario richiedere l'arresto dell'autobus con un cenno della mano.

Disponiamo di 1400 fermate dislocate nell'area urbana ed extraurbana, di cui il 22% è dotato di paline contenenti indicazioni circa le linee e gli itinerari, il 2% è dotato di pensilina e il 76% di dischi metallici.

L'obiettivo che l'azienda intende è di attrezzare il 30% delle fermate più rappresentative anche con le indicazioni sugli orari di transito dei mezzi.

A partire dal 2018 ATAM ha installato 8 paline elettroniche con l'indicazione degli orari delle linee in tempo reale nelle fermate principali (Piazza Garibaldi, Stazione FS Centrale, Via Romeo, Via Nazionale Archi, Corso Matteotti, Viale Calabria, Terminal Libertà e Terminal Botteghelle).

All'interno di ogni veicolo sono affisse le modalità di uso del servizio e gli avvisi relativi a variazioni di orario o percorsi.

Linee feriali

| Linea | Itinerario |
|-----------------|---|
| 5-10 | Riparo Vecchio – Modena – S. Sperato – S. Brunello (Univ.) – Vito (<i>linea 5</i>) |
| 6 | P.zza Garibaldi – Condera – Pietrastorta |
| 7-7/ | S. Anna (<i>linea 7</i>) - P.zza Garibaldi – Eremo Chiesa – Eremo Botte (<i>linea 7/</i>) |
| 7C | Piazza Garibaldi – Eremo (via Cava) |
| 11 | Terminal Libertà – Cannavò |
| 12-14 | Gebbone (P. Sanitario) – Via Galilei – Archi CEP (<i>linea 14</i>) – Archi Gullina (<i>linea 12</i>) |
| 15 | Terminal Libertà – S. Elia di Ravagnese – Cafari |
| 16 | Piazza Garibaldi – Ciccarello – Istituto “E. Fermi” – Liceo A. Volta |
| 17 | Terminal Botteghelle – Piazza Garibaldi – Ospedali Riuniti |
| 18 | Terminal Botteghelle – Piazza Garibaldi – S. Antonio - Ospedali Riuniti |
| 19 | Terminal Libertà – Saracinello – Trapezi |
| 27 | Aeroporto - Piazza Garibaldi – Ponte Libertà – Facoltà Agraria |
| 28 | Aeroporto - Piazza Garibaldi – Ponte Libertà – Facoltà Architettura |
| 35A | P.zza Garibaldi – Saracinello – Aretina |
| C | Ponte Libertà – Sant’Anna – CeDir |
| Porto-Aeroporto | Aeroporto – Autostrada – Svincolo Porto – Porto Reggio |
| A | Terminal Botteghelle - P.zza Garibaldi – Catona – via Scopelliti – Modenelle (Istituto Penitenziario) |
| 101 | P.zza Garibaldi – Catona – Salice – Rosali – Arghillà |
| 102 | Terminal Botteghelle – Viale Calabria – Catona Concessa |
| 103 | Terminal Botteghelle – Viale Calabria – Catona Bolano |
| 107-109 | P.zza Garibaldi – S. Giov. di Sambatello (<i>linea 109</i>) – Sambatello – Diminniti (<i>linea 107</i>) |
| 108 | P.zza Garibaldi – Villa S. Giuseppe – Pettogallico |
| 110 | P.zza Garibaldi – Gallico Marina |
| 111 | Terminal Libertà – S. Giovanni - Macellari |
| 113 | Terminal Libertà – Pellaro – San Filippo |
| 114 | Terminal Libertà – Pellaro – Bocale 2° |
| 115 | Terminal Libertà – Lazzaro |
| 116 | Terminal Libertà – Cannavò – Vinco |
| 117 | Terminal Libertà – S. Sperato – Mosorrofa – Sella S. Giovanni |
| 118 | Terminal Libertà – Gallina – Armo |
| 119 | Bovetto – Saracinello – Ravagnese – Gallico Superiore – Prioli – S. Domenica |
| 121-122 | Policlinico – Croce Valanidi – Oliveto – Serro Valanidi (<i>linea 121</i>) – Trunca (<i>linea 122</i>) |
| 123 | P.zza Garibaldi – Terreti – Ortì Inferiore |
| 124 | P.zza Garibaldi – Terreti – Podargoni (con diramazione per Nasiti ed Arasi) |
| 126 | Terminal Libertà – P.zza Garibaldi – Cataforio – S. Salvatore – Ponte S. Nicola |

| | |
|---------------|---|
| 319 | P.zza Garibaldi – S. Stefano – Gambarie |
| 320 (Cardeto) | P.zza Garibaldi – Cataforio – Cardeto – Cardeto Nord – Cardeto Maravanerò (con deviazioni per frazioni Cardato Superiore) |

Linee festive

| Linea | Itinerario |
|-----------------|---|
| 5-10 | Riparo Vecchio – S. Sperato – S. Brunello (Univ.) – Vito (<i>linea 5</i>) |
| 6 | P.zza Garibaldi – Condera – Pietrastorta |
| 7-7/ | S. Anna (<i>linea 7</i>) - P.zza Garibaldi – Eremo Chiesa – Eremo Botte (<i>linea 7/</i>) |
| 11 | Terminal Libertà – Cannavò |
| 12-14 | Gebbone (P. Sanitario) – Via Galilei – Archi CEP (<i>linea 14</i>) – Archi Gullina (<i>linea 12</i>) |
| 17 | Terminal Botteghelle – Piazza Garibaldi – Ospedali Riuniti |
| Porto-Aeroporto | Aeroporto – Autostrada – Svincolo Porto – Porto Reggio |
| A | Terminal Botteghelle - P.zza Garibaldi – Catona – via Scopelliti – Modenelle |
| 27/ | Aeroporto - Piazza Garibaldi – Ponte Libertà – San Brunello |
| 28 | Aeroporto - Piazza Garibaldi – Ponte Libertà – Facoltà Architettura |
| 101 | P.zza Garibaldi – Catona – Salice – Rosalì – Arghillà |
| 102 | Terminal Botteghelle – Catona Concessa |
| 103 | Terminal Botteghelle - Piazza Garibaldi – Catona Bolano |
| 107-109 | P.zza Garibaldi – S. Giov. di Sambatello (<i>linea 109</i>) – Sambatello – Diminniti (<i>linea 107</i>) |
| 108 | P.zza Garibaldi – Villa S. Giuseppe – Pettogallico |
| 113 | Terminal Libertà – Pellaro – San Filippo |
| 114 | Terminal Libertà – Pellaro – Bocale 2° |
| 115 | Terminal Libertà – Lazzaro |
| 116 | Terminal Libertà – Cannavò – Vinco |
| 117 | Terminal della Libertà – S. Sperato – Mosorrofa – Sella S. Giovanni |
| 118 | Terminal Libertà – Gallina – Armo |
| 119 | Bovetto – Saracinello – Ravagnese – Gallico Superiore – Prioli – S. Domenica |
| 121-122 | Policlinico – Croce Valanidi – Oliveto – Serro Valanidi (<i>linea 121</i>) – Trunca (<i>linea 122</i>) |
| 123 | P.zza Garibaldi – Terreti – Ortì Inferiore |
| 124 | P.zza Garibaldi – Terreti – Podargoni (con diramazione per Nasiti ed Arasi) |
| 126 | Terminal Libertà – P.zza Garibaldi – Cataforio – S. Salvatore – Ponte S. Nicola |
| 319 | P.zza Garibaldi – S. Stefano – Gambarie |

La copertura spaziale dei servizi di ATAM è riportata nella figura seguente.



8.3 Il sistema tariffario

Le tariffe e le tipologie dei titoli di viaggio e degli abbonamenti del Trasporto Pubblico Locale sono stabilite in coerenza con quanto deliberato dalla Regione Calabria.

Diverse sono le soluzioni disponibili per soddisfare le molteplici esigenze di mobilità: tutte le tipologie sono dettagliate sul nostro sito internet; alcuni esempi sono: il biglietto unico urbano (1,50 €) che consente di viaggiare 75 minuti dall'orario di timbratura, all'interno della zona urbana (Bocale-Catona); il biglietto extraurbano che consente di viaggiare col bus extraurbano dell'ATAM SpA (da Gambarie o Cardeto verso il centro di Reggio Calabria), gli abbonamenti mensili, trimestrali o annuali.

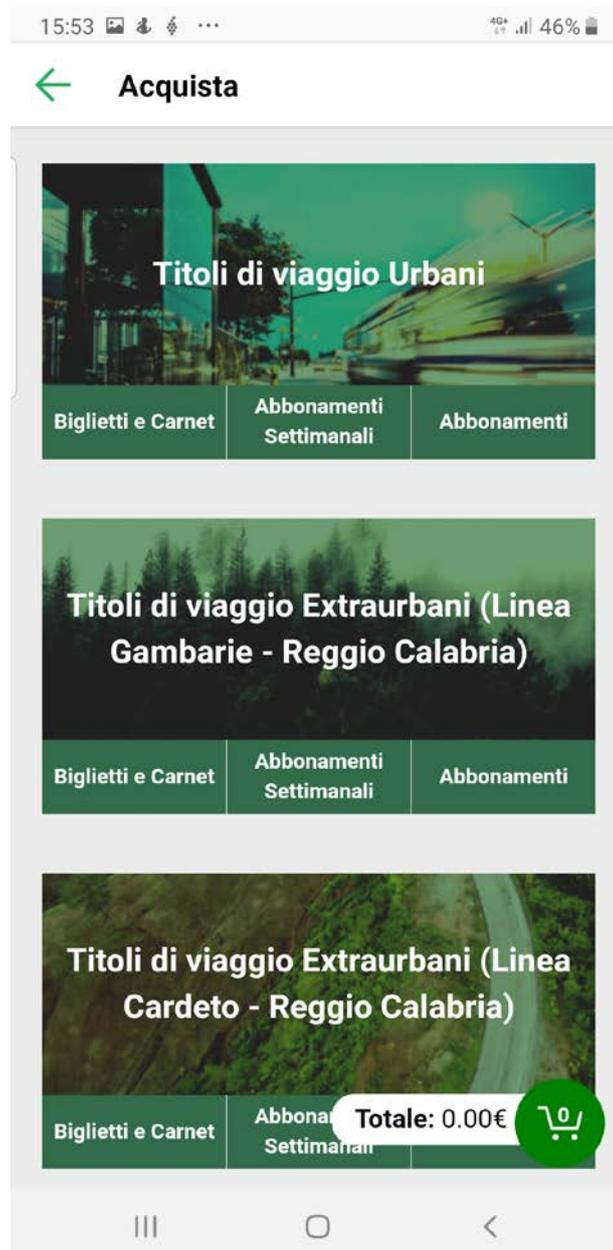
Presso i nostri terminal di Ponte Libertà e Piazzale Botteghelle e presso le rivendite autorizzate (bar, tabaccherie, edicole, negozi convenzionati) è possibile acquistare il biglietto a tempo (un elenco completo delle rivendite, con l'indicazione della localizzazione, è disponibile sul nostro

sito www.atam.rc.it). Inoltre presso il front office di Terminal Botteghelle è possibile reperire tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti con relativo rilascio di fattura.

Il nostro obiettivo è di incrementare il numero di rivendite presenti sul territorio e potenziare la propria capacità distributiva dei titoli di viaggio.

Dal 10.07.2017 puoi finanziare gli abbonamenti annuali di linea e di sosta. Infatti grazie alle convenzioni stipulate, con le Finanziarie Compass Banca Spa e Deutsche Bank Easy e previa approvazione del finanziamento da parte degli stessi, i clienti che lo desiderano potranno pagare il loro abbonamento in comode rate (esclusivamente presso il Front-Office ATAM di Largo Botteghelle).

Tramite la nostra APP “ATAM Trasporto e Sosta” è possibile acquistare tutte le tipologie di titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) urbani ed extraurbani.



8.4 Diritti e doveri del viaggiatore

La gestione dell'azienda è orientata a produrre i propri servizi allo scopo di assicurare la soddisfazione dell'utente; al passeggero non è richiesto altro obbligo che quello di rispettare, nell'interesse suo e della collettività, le norme di viaggio e le leggi vigenti sui mezzi di pubblico trasporto che si richiamano brevemente nel seguito.

8.4.1 Diritti del viaggiatore

Al cliente del servizio di trasporto, munito di titolo di viaggio regolarmente convalidato sono riconosciuti i seguenti diritti:

- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (non superiore ai 30 gg);
- copertura assicurativa in caso di incidente o di eventuali infortuni a bordo;
- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità del servizio;
- pubblicazione e reperibilità degli orari del servizio;
- accessibilità alle fermate;
- rispetto degli orari (compatibilmente con le condizioni di traffico stradale);
- igiene e pulizia dei mezzi;
- efficienza delle apparecchiature;
- riconoscibilità del personale.

Il possessore di un valido documento di viaggio ha la facoltà di far viaggiare gratis un solo bambino di altezza inferiore al metro (se i bambini accompagnati da un adulto sono più di uno è necessario che paghino il biglietto), purché non occupi un posto a sedere.

8.4.2 Doveri del viaggiatore

Chiunque viaggi sulle vetture deve essere in possesso di valido documento di viaggio ed è tenuto a conservarlo per tutta la durata del percorso e ad esibirlo al personale in servizio ogni qualvolta gli venga richiesto. Il biglietto deve essere convalidato all'inizio del trasporto e, comunque entro la fermata successiva, tramite le apposite obliterate. In caso di inagibilità o di mancato funzionamento dell'obliterate, l'utente dovrà convalidare manualmente il titolo di viaggio indicando la data e l'ora sulla casella posta sul retro del biglietto. In caso contrario il titolo di viaggio non sarà considerato valido.

Il biglietto deve essere conservato integro per tutta la durata del viaggio, non è cedibile dopo la convalida e deve essere esibito ad ogni richiesta del personale di controllo di ATAM.

Ai passeggeri delle vetture è vietato:

- salire e scendere quando la vettura è in movimento;
- salire e scendere da parti diverse della vettura da quelle prescritte ed in località diverse da quelle stabilite per le fermate;
- accedere all'autobus fuori delle fermate prestabilite, tranne in casi di necessità ed urgenza;

- parlare con il guidatore o distrarre comunque il personale in servizio dalle sue mansioni;
- insudiciare, guastare, rimuovere o manomettere parti di apparecchiature della vettura o attrezzature di bordo di proprietà aziendale;
- portare in vettura armi cariche, materiali infiammabili o esplosivi, acidi corrosivi, oggetti che presentino spigoli taglienti od appuntiti o che possano sporcare i viaggiatori o che per qualsiasi altra ragione possano risultare ingombranti e pericolosi;
- cantare, suonare, schiamazzare o comunque tenere un contegno scorretto che possa disturbare gli altri viaggiatori; è conseguentemente vietato l'uso di radio salvo che siano usate con gli appositi auricolari;
- distribuire oggetti a scopo di pubblicità o esercitare qualsiasi commercio, nonché distribuire o vendere oggetti, anche a scopo di beneficenza senza permesso dell'Autorità Comunale;
- effettuare indagini o interviste ai viaggiatori senza permesso dell'ATAM SpA;
- portare con sé colli ed oggetti di misure diverse da quelle consentite dalle particolari disposizioni della Direzione Generale dell'ATAM SpA;
- gettare dai veicoli qualsiasi oggetto;
- fumare sui veicoli.

È ammesso il trasporto gratuito di cani di piccola taglia purché muniti di museruola e tenuti in braccio in modo da non creare disturbo agli altri viaggiatori. Non è consentito il trasporto di cani o di altri animali di grossa taglia o comunque pericolosi per la sicurezza dei passeggeri. I cani guida per non vedenti possono viaggiare, indipendentemente dalla taglia anche se sprovvisti di museruola. Il trasporto gratuito di altri animali (sempre di piccola taglia) è consentito solo se gli stessi sono alloggiati in contenitori di dimensioni inferiori o uguali a cm 20×40×60 che preservino il contatto con gli utenti.

È ammesso il trasporto gratuito di un solo bagaglio, purché non superiore ai 10 Kg o non eccessivamente voluminoso. Per i bagagli che superino tali limiti il viaggiatore deve acquistare un biglietto per ciascun bagaglio. È ammesso il trasporto gratuito per utente di:

- n. 1 passeggino, purché chiuso disposto in modo tale da ridurre al minimo l'ingombro;
- n. 1 strumento musicale purché di dimensioni contenute.

Non è ammesso il trasporto di biciclette.

Eventuali oggetti rinvenuti in vettura devono essere consegnati al personale di linea che provvederà a recapitarli all'azienda. Gli oggetti rinvenuti potranno essere ritirati dal legittimo proprietario presso la centrale operativa movimento.

Ogni atteggiamento che non dovesse essere conforme a tali principi può essere oggetto di provvedimenti da parte del personale ATAM, che, in base alla gravità e alla natura dei fatti, può anche allontanare dall'autobus i viaggiatori che se ne rendono protagonisti, riservandosi di denunciare l'accaduto all'autorità giudiziaria, qualora se ne rilevassero gli estremi.

È riconosciuto il diritto di libera circolazione a favore di tutti gli appartenenti alla Polizia di Stato, all'Arma dei Carabinieri, al Corpo Forestale dello Stato, al Corpo della Guardia di Finanza, agli Agenti di Polizia Penitenziaria in possesso della tessere di riconoscimento rilasciata dalla rispettiva amministrazione di appartenenza, nonché a favore dei titolari di tessera di servizio rilasciate dalla direzione generale della MCTC (art. 22 comma 5 L.R. 23/99 e s.m.i.).

Il personale in servizio sulle vetture è tenuto a far osservare ai viaggiatori queste norme, a ritirare i documenti di viaggio riconosciuti comunque non validi ed a farne rapporto alla Direzione dell'ATAM SpA.

Gli addetti al controllo dell'ATAM SpA sono direttamente abilitati alla ricerca, all'accertamento ed alla contestazione delle violazioni riscontrate, ai sensi della vigente normativa. L'ATAM SpA si riserva di intraprendere ogni azione legale consentita dalla legge a carico dei viaggiatori sforniti di titolo di viaggio o in possesso di titoli di viaggio alterati o non validi.

8.5 Sanzioni

Il personale addetto al controllo ispettivo riveste il ruolo di pubblico ufficiale nell'esercizio delle sue funzioni. Gli agenti accertatori possono effettuare le verifiche ed i controlli previsti dalla L. n. 689/81, compresi quelli necessari per l'identificazione del trasgressore, così come previsto dall'art. 4 della L.R. 67/2012.

Il viaggiatore è tenuto, ai sensi dell'art. 496 c.p., ad esibire al personale il documento di viaggio e, se necessario, un documento di identità che consenta la redazione del verbale.

A seguito all'applicazione della L.R. 35/15, sono state modificate le sanzioni amministrative a carico dei passeggeri sprovvisti di adeguato titolo di viaggio, o muniti di titolo di viaggio non convalidato, contraffatto, alterato, scaduto o irregolare. In particolare le suddette sanzioni partono da un minimo di €33,50 ad un massimo di €100,00, oltre l'importo del titolo di viaggio. Inoltre, titolari di abbonamento personale che entro i 10 giorni successivi all'accertamento presentino agli uffici l'abbonamento convalidato in data anteriore a quella dell'accertamento, saranno tenuti al pagamento della sanzione di €5,22. Per coloro i quali abbiano commesso la stessa violazione più di una volta entro 5 anni, la sanzione minima di €33,50 viene raddoppiata.

8.6 Reclami

Il viaggiatore può inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti secondo le seguenti modalità:

- telefonando al numero verde 800 28 26 00 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 ed il martedì e giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00);
- telefonando al centralino di ATAM SpA: 0965 620 121;
- scrivendo alla sede ATAM SpA di Via Foro Boario, 89100 Reggio Calabria;
- recandosi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico c/o il Terminal Bus ATAM di Largo Botteghele, sul viale Calabria, esclusivamente nei dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 ed il martedì e giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00;
- collegandosi al sito internet www.atam.rc.it o inviando una e-mail agli indirizzi info@atam-rc.it e atam@pec.it;

Il reclamo deve contenere l'indicazione del recapito a cui inoltrare la risposta e deve essere formulato in maniera chiara attraverso l'indicazione di elementi certi (data, ora, linea, fermata, numero del bus) che consentano la precisa individuazione dei fatti. Tutti i dati personali dell'utente saranno trattati secondo il D.Lgs. 196 del 30.06.2003.

L'azienda assicura risposta (telefonicamente per i reclami telefonici qualora sia esplicitamente richiesto e sia indicato un recapito telefonico o mediante risposta scritta negli altri casi) ai reclami ed alle richieste inoltrate secondo le modalità sopra elencate, mentre non da riscontro ai reclami anonimi. Ogni reclamo da vita ad un'istruttoria ed entro 30 giorni viene fornita una

risposta (ove ciò non sia possibile entro i 30 gg viene comunque fornita una risposta al cliente con le informazioni raccolte fino a quel momento).

L'azienda si impegna altresì a tenere nella massima considerazione i suggerimenti e le proposte dei viaggiatori in modo da realizzare un servizio in linea con le esigenze della clientela.

8.7 Fattori di qualità

Relativamente ai fattori di qualità, l'ATAM assicura il servizio di trasporto pubblico per circa 14 ore al giorno (dalle ore 4.30 alle ore 20.30), secondo gli orari pubblicati. Il servizio è svolto senza interruzione per tutti i giorni dell'anno. In caso di sciopero del personale, viene assicurato lo svolgimento del servizio per alcuni collegamenti ritenuti essenziali (Ospedali, Aeroporto, stazioni ferroviarie); i clienti vengono informati tempestivamente della possibile interruzione del servizio per sciopero e dei servizi essenziali comunque garantiti.

La pulizia degli autobus, effettuata, in parte da personale interno, e in parte da ditta esterna è garantita da un programma di pulizie strutturato come segue:

Periodicità di pulizia esterna: ogni 48 h

Periodicità di pulizia ordinaria: ogni 24 ore

Periodicità di pulizia radicale: Mensile o a seguito di fermo macchina

L'affidabilità del servizio, intesa come puntualità e regolarità, è determinata da una serie di fattori, in parte gestiti direttamente da ATAM ed in parte legati alle condizioni generali della circolazione e del traffico, essendo, presenti solo 8 km di corsie preferenziali. Rispetto al servizio offerto i risultati relativi allo scorso anno e gli obiettivi per il prossimo anno sono:

| <i>Fattore</i> | <i>Indicatore</i> | <i>Risultato 2019</i> | <i>Obiettivo 2020</i> |
|--|--|---|---|
| <i>Disponibilità del servizio</i> | Km rete | 715 | 715 |
| | Km ² area coperta | 403 | 403 |
| | N° bus urbani | 98 | 115 |
| | N° bus extraurbani | 10 | 10 |
| | N° fermate | 1.500 | 1.500 |
| | Distanza media delle fermate (metri) | 200 (ambito urbano) 400 (ambito extraurbano) | 200 (ambito urbano) 400 (ambito extraurbano) |
| | Copertura oraria del servizio | dalle 04.30 alle 22.30 | dalle 04.30 alle 22.30 |
| | Servizio garantito in caso di scioperi | Collegamenti con aeroporto e ospedale | Collegamenti con aeroporto e ospedale |
| | N° punti di vendita complessivi | 246 | 250 |
| | N° veicoli con pianale ribassato | 90 | 110 |
| <i>Accessibilità al servizio</i> | N° veicoli con pedana per disabili | 98 | 115 |
| | Velocità commerciale media (Km/ora) | 19,5 | 19,5 |
| | Percentuale corse effettuate / corse programmate | 98,7 | 99,0 |
| <i>Durata del viaggio / Rispetto dell'orario</i> | Percentuale corse con ritardo superiore a 15' | 1,80 | 1,75 |
| | N° mezzi di scorta disponibili nell'ora di punta | 2 | 8 |

| <i>Fattore</i> | <i>Indicatore</i> | <i>Risultato 2019</i> | <i>Obiettivo 2020</i> |
|---|---|---|---|
| <i>Attenzione al cliente</i> | Tempo massimo di risposta a reclami e segnalazioni scritti (giorni) | 30 | 30 |
| | Personale dotato di tesserino di riconoscimento | tutti i dipendenti a contatto agli utenti | tutti i dipendenti a contatto agli utenti |
| <i>Comfort del viaggio a bordo e sul percorso</i> | N° veicoli con climatizzazione | 108 | 125 |
| | Periodicità di pulizia esterna | Ogni 48 h | Ogni 48 h |
| | Periodicità di pulizia ordinaria | Ogni 24 ore | Ogni 24 ore |
| | Periodicità di pulizia radicale | Mensile o a seguito di fermo macchina | Mensile o a seguito di fermo macchina |
| <i>Sicurezza del viaggio</i> | N° incidenti | 119 | 90 |
| | Età media del parco mezzi (anni) | 10,0 | 8,5 |
| | N° furti denunciati ai danni dei passeggeri e/o del personale | 0 | 0 |
| | N° mezzi dotati di sistema monitoraggio satellitare | 100% | 100% |
| <i>Attenzione all'ambiente</i> | Veicoli a norma Euro 0 | 1 | 0 |
| | Veicoli a norma Euro 1 | 2 | 0 |
| | Veicoli a norma Euro 2 | 5 | 2 |
| | Veicoli a norma Euro 3 | 25 | 25 |
| | Veicoli a norma Euro 4 | 1 | 1 |
| | Veicoli a norma Euro 5 | 18 | 18 |
| | Veicoli a norma Euro 6 | 36 | 59 |
| | Veicoli EEV | 20 | 20 |

9 Il servizio scuolabus

ATAM SpA gestisce il servizio di trasporto scolastico¹ rivolto agli alunni di scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado residenti in zone disagiate non servite o poco servite da mezzi di trasporto pubblico, in particolare le periferie cittadine, agglomerati abitativi di campagna. L'obiettivo è quello di fornire e garantire un servizio sicuro, efficiente e puntuale agli studenti.

Al fine di garantire la pianificazione ottimale del servizio, gli utenti interessati ad usufruire dei trasporti scolastici per i loro figli devono avanzare specifica domanda all'ufficio Servizi Trasporti Scolastici dell'azienda, sito in via Foro Boario, tel. 0965 591724, o direttamente on line sul nostro sito www.atm.rc.it, nelle giornate dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 a partire dal 18 giugno e non oltre il 31 luglio; dopo tale data le iscrizioni sono accettate esclusivamente fino all'esaurimento dei posti disponibili per la tratta di cui si fa richiesta.

Alla domanda deve essere allegato, oltre ad una fototessera dell'alunno e copia del documento di riconoscimento di un genitore, anche il Mod. ISEE, rilasciato dal CAAF o da commercialisti autorizzati attestante il reddito familiare (necessario per la determinazione della fascia di contribuzione obbligatoria) ed il questionario con la valutazione sul servizio usufruito nell'anno precedente che l'azienda predispone per conoscere il livello di gradimento del proprio servizio e valutare eventuali punti di miglioramento. L'ufficio Servizi Trasporti Scolastici redige l'elenco degli aventi diritto e comunica, all'atto dell'iscrizione, la quota tariffaria da pagare e le modalità di effettuazione.

Gli alunni aventi diritto devono frequentare la scuola pubblica di competenza zonale più vicina e devono risiedere ad una distanza minima da questa di almeno 1 Km. Al fine di garantire l'erogazione di un adeguato servizio è importante il rispetto degli orari e dei posti di raccolta, e la presenza di almeno un adulto alla partenza ed alla riconsegna degli alunni.

9.1 Gli itinerari e gli orari di servizio

| <i>Itinerario</i> | <i>Orario</i> |
|--|---|
| - Da Arangea per Scuola Secondaria di I° Grado di Gallina | ENTRATA: 08.00 |
| - Da Arangea per Scuola Primaria e Infanzia di Gallina | USCITA: 13.00 |
| - Da Armo per Scuola Secondaria di I° Grado di Gallina | ENTRATA: 08.00 |
| - Da Armo per Scuola Primaria e Infanzia di Gallina | USCITA: 13.00 |
| - Da S. Andrea, Aretina per Scuola Secondaria di I° gradodi avagnese e per scuola Primaria e Infanzia di Saracinello e Ravagnese | ENTRATA: 07.55/08.15 USCITA: 13.00/13.15 |
| - Da Via Trapezzoli Sud per Scuola Secondaria di I° gradodi Ravagnese | ENTRATA: 07.50/08.15 |
| - Da Via Trapezzoli Sud per Scuola Primaria e Infanzia di Saracinello e Ravagnese | USCITA: 12.10/13.10 |
| - Da Ponte Armo, Saracinello, Morloquio, Malderiti S.Elia per Scuola Secondaria di I° grado di Ravagnese | ENTRATA: 07.50/08.15/08.20 USCITA: 12.50/13.15 |
| - Da Malderiti per Scuola Primaria e Infanzia di Saracinello e Ravagnese | |
| - Da Oliveto per Scuola Secondaria di I° Grado Primaria e Infanzia di Oliveto e Primaria e Infanzia di San Gregorio | ENTRATA: 07.50/08.25 USCITA: 13.00/14.00 |
| - Da Cataforio per Scuola Secondaria di I° grado, Primaria e Infanzia di Mosorrofa | ENTRATA: 07.50/08.25 |
| - Da Sala per Scuola Secondaria di I° grado, Primaria e Infanzia di | USCITA: 13.00/14.00/17.00 |

¹ Il servizio di trasporto scolastico è regolato dalla normativa adottata dal Comune di Reggio Calabria ed approvata con delibera G. M. N° 797 del 02/08/2000; è un servizio a pagamento in funzione delle fasce di reddito ISEE approvate dalla delibera del C. C. N° 34 del 15/11/2001, adeguate ai costi ed alle esigenze dell'utenza con delibera G. M. N° 105 del 19/03/2003 e rideterminate ed autorizzate con delibera G.M. n. 261 del 03.06.2009.

| <i>Itinerario</i> | <i>Orario</i> |
|---|---------------------------|
| Mosorrofa | |
| - Da Concessa per Scuola Secondaria di I° grado, Primaria e Infanzia di Catona (via Rosali) | ENTRATA: 07.50/08.20 |
| - Da Arghillà Sud per Scuola Secondaria di I° grado, Primaria e Infanzia di e Rosali (via Rosali) e Catona | USCITA: 12.45/13.20/16.45 |
| - Da Arghillà Sud per Scuola Secondaria di I° grado di Catona | ENTRATA: 07.50/08.20 |
| - Da Arghillà Sud per Scuola Primaria e Infanzia di Catona | USCITA: 12.45/13.20/16.45 |
| - Da Ruula – Arghillà per scuola Secondaria di I° grado di di Catona (via Scopelliti) | ENTRATA: 07.50/08.20 |
| - Da Ruula Arghillà per scuola Primaria e Infanzia di Catona (via Scopelliti) | USCITA: 12.45/13.20 |
| - Da Bivio per Ortì - Cerasi – Arasi – Terreti – Pietrastorta per scuola Secondaria di I° grado, Primaria e Infanzia di Condera | ENTRATA: 07.50 |
| | USCITA: 13.00 |
| - Da S. Venere per scuola Secondaria di I° grado di Gallina | ENTRATA: 08.00 |
| | USCITA: 13.00 |
| - Da Via dei Monti Villa San Giuseppe per Scuola Secondaria di I° grado di Catona | ENTRATA: 07.50/08.20 |
| - Da Arghillà Nord e Via dei Monti Villa San Giuseppe per Scuola Primaria e Infanzia di Villa S. Giuseppe | USCITA: 12.45/13.30/15.45 |
| - Da Via Trapezi per Scuola Secondaria di I° grado, Primaria di Pellaro | ENTRATA: 07.55/08.00 |
| | USCITA: 12.30/13.00/16.45 |
| - Da Bocale per Scuola Secondaria di I° grado, Primaria di Pellaro e Infanzia Lume | ENTRATA: 07.55/08.00 |
| | USCITA: 12.30/13.00/16.45 |

9.2 Le modalità di pagamento

Il pagamento del contributo obbligatorio a carico delle famiglie degli alunni fruitori del servizio di trasporto è determinato dalla fascia di reddito di appartenenza e deve essere effettuato mensilmente o trimestralmente o in un'unica soluzione, mediante versamento su conto corrente postale N° 31455900 intestato all'ATAM SpA di Reggio Calabria indicando nella causale la dicitura "Scuolabus – Servizio trasporto scolastico". (Modalità su piattaforma web).

Il versamento deve essere effettuato puntualmente all'inizio di ogni mese, e in ogni caso non più tardi del giorno 5, a nome dell'alunno fruitore del servizio indicando la scuola di appartenenza e con la massima puntualità, ciò al fine di evitare la sospensione del servizio.

La ricevuta del versamento deve essere consegnata al personale presente sul mezzo.

Nel caso in cui due o più alunni fratelli usufruiscono del servizio, il versamento può essere effettuato con un unico bollettino indicando comunque i nomi e la scuola di appartenenza.

9.3 Visite didattico-pedagogiche

Nel periodo scolastico è possibile effettuare delle visite didattico-pedagogiche nel comune di Reggio Calabria su richiesta delle scuole o di altri soggetti pubblici e/o privati. Per informazioni su costi e modalità dello svolgimento del servizio è necessario rivolgersi all'ufficio Servizi Trasporti Scolastici dell'azienda al seguente numero telefonico 0965591724 o e-mail: fchirico@atam-rc.it.

9.4 I risultati dei questionari di valutazione

Le famiglie degli studenti che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico sono invitate a compilare, alla fine di ogni scolastico, ed a consegnare, all'atto dell'iscrizione al servizio per l'anno scolastico successivo, un questionario con la valutazione sul servizio usufruito.

I questionari sono oggetto di valutazione al fine di acquisire gli elementi utili per rendere il servizio a misura dell'utente. Agli utenti è richiesto di esprimere un voto da 1 a 10 sui fattori relativi alla qualità del servizio complessivo; alla conoscenza del servizio; alla puntualità; al comportamento del personale di bordo degli scuolabus e alla sicurezza del viaggio.

Gli utenti possono altresì fornire eventuali suggerimenti, proposte o esporre reclami.

Di seguito sono riportati i risultati, per ogni fattore, dei questionari di valutazione relativi allo scorso anno scolastico.

| Fattore di Qualità | Voto medio | Percentuale di utenti soddisfatti |
|---------------------------|-------------------|--|
| Sicurezza del viaggio | 9,7 | 99,7% |
| Comportamento personale | 9,6 | 99,6% |
| Puntualità del servizio | 9,7 | 99,9% |
| Conoscenza del servizio | 9,5 | 99,7% |
| Giudizio complessivo | 9,6 | 99,6% |

Come ogni anno il livello di soddisfazione del servizio scolastico si mantiene alto in ragione di un'adeguata organizzazione di questo servizio.

10 Il servizio turistico ed il servizio di noleggio

Nei mesi estivi l'azienda attiva un servizio di trasporto per i turisti che desiderano "busvagare" per le vie del centro storico di Reggio Calabria ed i suoi principali luoghi di attrazione comodamente seduti su un moderno bus cabrio (a bordo il personale è incaricato della distribuzione di cuffie monouso per l'ascolto, in 5 lingue, delle principali notizie e riferimenti che riguardano i siti incontrati lungo il tour). "ReggioBus" è operativo con 2 corse giornaliere per un itinerario che si articola, con partenza da piazza Indipendenza, secondo le seguenti fermate: Arena "Ciccio Franco", Mura Greche, Piazza Duomo, Piazza Castello, Piazza Italia e Piazza De Nava ad un costo di 5 €

ATAM SpA dispone di 2 pullman Gran Turismo adibiti al servizio di noleggio con conducente per:

- congressi;
- gite scolastiche e aziendali;
- gite per impegni sportivi;
- gite per gruppi e per comunità religiose

e di un pullman adibito a servizio promozione turistica.

I veicoli destinati al servizio di noleggio hanno capacità massima di 55 posti e sono dotati di: aria condizionata, sedili reclinabili, tv color, videoregistratore, stereo, frigobar, ampio vano portabagagli.

Il servizio è svolto con durata giornaliera o plurigiornaliera ed in condizioni di massima sicurezza, con personale specializzato ed autobus di elevata affidabilità: ATAM SpA, infatti, rispetta scrupolosamente le norme in materia di orari per i turni di guida e dispone che la manutenzione ed il controllo vengano effettuati meticolosamente dal personale specializzato delle proprie officine.

Informazioni e preventivi per il servizio turistico e per il servizio di noleggio possono essere richiesti contattando l'ufficio "Servizi Speciali" secondo le seguenti modalità:

- telefonando ai numeri 0965 591724 oppure 0965 620121;
- scrivendo un'e-mail all'indirizzo dmannarella@atam-rc.it.

11 Il servizio di sosta

Il Piano della sosta è uno degli strumenti di cui si è dotata l'Amministrazione Comunale per organizzare l'uso dello spazio urbano.

Il Piano nasce per regolamentare la sosta, distinguendo le esigenze dei residenti da quelle dei non residenti, le necessità di chi svolge attività commerciali o di servizio da quelle di chi si muove in funzione del tempo libero. Il Piano garantisce una priorità per l'uso strettamente necessario del mezzo privato ed apre spazi ad altre modalità di trasporto più compatibili con l'ambiente, offrendo concreti vantaggi alla città, a chi vi abita e vi lavora ogni giorno.

La sosta a pagamento viene gestita da ATAM su concessione dell'Amm.ne Comunale. Gli spazi sono delimitati da strisce blu e le aree di sosta, suddivise in zone, hanno orari e durate diversificate. (Delibera del Comune di Reggio Calabria, G.C. n. 220/2011).

La sosta a pagamento è in vigore dalle 7.30 alle ore 19.30 con esclusione delle giornate domenicali e festive. Sul Lungomare Falcomatà è in vigore tutti i giorni feriali dalle ore 7.30 alle ore 21.30, fatta eccezione per il periodo estivo (1 luglio/15 settembre) in cui l'orario si prolunga fino alle ore 24.00. La tariffa oraria è pari a 1,00 € per tutte le aree di sosta a pagamento, frazionabile fino a 15 minuti. Per poter usufruire del servizio occorre acquistare i titoli sosta, che danno diritto parcheggiare sulle strisce blu. La mancata esposizione del titolo di sosta o le altre infrazioni commesse all'interno delle strisce blu comportano l'applicazione delle sanzioni previste dal Codice della Strada agli artt. 7, 157 e 158.

| | |
|---|---------------|
| Numero di posti a pagamento | 2554 rilevati |
| Numero di addetti al servizio parcheggio | 18 |

11.1 Il sistema tariffario

La tariffa oraria è pari a 1 euro per tutte le aree di sosta a pagamento.

I titoli di sosta devono essere esposti prima di allontanarsi dal veicolo.

Le diverse tipologie di titoli di sosta attualmente a disposizione degli utenti sono:

- **Tagliando ordinario (gratta e sosta)**
Il costo è pari a €1,00 e consente di parcheggiare in tutte le aree per 60 minuti.
- **Mobile Ticketing: ATAM Trasporti e Sosta - Easypark - MyCicero-Drop Ticket - Tabnet**
Consente il pagamento degli effettivi minuti di sosta attraverso il cellulare, con una telefonata, o scaricando le applicazioni su smartphone (Android, IOS, Windows). Il pagamento dei primi 15 minuti di sosta, pari a €0.25, è obbligatorio per tutti gli operatori.
- **Parcometri**
Consentono il pagamento, anche frazionato, della sosta, risultando già predisposti oltre che per il pagamento in contanti anche per il pagamento con l'attivazione di carta bancomat o Poste Pay.
- **Abbonamento mensile ordinario**
Consente di parcheggiare nel mese in tutte le aree di sosta a pagamento senza limiti di tempo, il prezzo è pari a €75,00.
- **Abbonamento settimanale**
Consente di parcheggiare nella settimana in tutte le aree di sosta a pagamento senza limiti di tempo, il prezzo è pari a €20,00.

- **Abbonamento annuale**

Consente di parcheggiare in tutte le aree di sosta a pagamento senza limiti di tempo, il prezzo è pari a € 515,00 (€ 500,00 + € 15,00 diritti di segreteria). Per le categorie di lavoratori operanti all'interno della ZPRU di Reggio Calabria, l'ATAM ha provveduto a istituire, in collaborazione con le società che gestiscono il Mobile Ticketing, degli abbonamenti con monte orario funzionale all'attività esercitata consentendo la sosta in tutte le zone fatta eccezione del Lungomare Falcomatà.

In particolare è stata disposta l'emissione dei seguenti titoli:

- **Abbonamento T30**

capacità 100 ore mensili, importo € 30,00, destinatari: docenti delle scuole e personale part-time del settore commercio;

- **Abbonamento T45**

capacità 160 ore mensili, importo 45,00 €, destinatari: pubblica amministrazione, dirigenti scolastici, personale full time settore commercio;

- **Abbonamento T50**

capacità 180 ore mensili, importo 50,00 € destinatari: bancari e assicurativi.

È possibile acquistare i titoli di sosta tramite l'APP ATAM Trasporti e Sosta.

11.2 Diritti e doveri del cittadino che utilizza il servizio di sosta

La gestione dell'Azienda è orientata a produrre i propri servizi allo scopo di assicurare la soddisfazione dell'utente.

Al cliente che utilizza i parcheggi a pagamento è garantita la continuità del servizio tramite la presenza del personale ATAM addetto al controllo; gli addetti alla sosta effettuano il servizio in divisa e sono muniti di opportuno documento di riconoscimento.

A coloro che beneficiano del servizio è garantita l'accessibilità alla procedura dei reclami, con tempestiva risposta degli stessi, utilizzando il n° verde e/o da telefono mobile le cui indicazioni sono presenti su tutta la segnaletica verticale.

Per l'utilizzazione del parcheggio è richiesto di essere in possesso di valido titolo di sosta da utilizzare nei posti auto a pagamento indicati da apposita segnaletica e delimitati dalle strisce blu.

Il titolo di sosta deve essere posto in evidenza sul cruscotto della propria auto in modo visibile, osservando correttamente le condizioni d'uso previste. La mancata esposizione del titolo di sosta o le altre infrazioni commesse all'interno delle strisce blu comportano l'applicazione delle sanzioni previste dal Codice della Strada agli artt. 7, 157 e 158.

Il veicolo in sosta deve essere parcheggiato all'interno di uno degli stalli appositamente delimitati, con il motore spento e perfettamente frenato.

11.3 La disciplina di sosta dei residenti

Il centro urbano è stato, ai fini della regolamentazione della sosta, diviso in quattro zone:

- **Zona A:** delimitata da Corso Matteotti, Via Romeo, via Aschenez, Via San Marco, Via Possidonea, Via Giulia;
- **Zona B:** delimitata da Via Possidonea, Via Castello, Via Santo Stefano di Nicea, Via Plebiscito, corso Matteotti;

- **Zona C:** delimitata da Via Gerolamo Arcovito, via Cesare Battisti, Via Domenico Muratori, Via Aspromonte, via Marsala, via Argine Calopinace, via Baarlam, Via Missori, corso Matteotti;
- Lungomare Falcomatà: comprende tutto il Lungomare.

Ogni famiglia residente nelle zone **A, B, C** ha diritto a:

- un permesso gratuito di durata biennale, più 30,00 € di spese di segreteria, che deve essere richiesto attraverso la sezione “La Sosta– Sosta facile Richieste on line” del sito web www.atam-rc.it e ritirato presso l’Ufficio Front Office del Terminal Bus ATAM di Largo Botteghele previo pagamento di quanto previsto.
- un abbonamento annuale al prezzo agevolato di € 120,00, più 15,00 € di spese di segreteria, che deve essere richiesto attraverso la sezione “La Sosta– Sosta facile Richieste on line” del sito web www.atam-rc.it e ritirato presso l’Ufficio Front Office del Terminal Bus ATAM di Largo Botteghele previo pagamento di quanto previsto.

Il permesso gratuito è valido esclusivamente per il veicolo, di proprietà o in comodato d’uso (da registrare sul libretto di circolazione) di un componente della famiglia residente per il quale è stato richiesto e concede il diritto a parcheggiare, senza limiti di tempo, in tutte le vie all’interno della zona in cui si risiede e per la quale è stato rilasciato, ad eccezione del Lungomare Falcomatà, di piazza Garibaldi, piazza Duomo.

L’abbonamento annuale è esclusivamente valido per il veicolo, sempre di proprietà o in comodato d’uso di un componente della famiglia residente, per il quale è stato richiesto e concede il diritto a parcheggiare, senza limiti di tempo, in tutte le vie all’interno della zona in cui si risiede e per la quale è stato rilasciato, con le stesse limitazioni del permesso di sosta.

Il titolo di sosta rilasciato deve essere posto in evidenza sul cruscotto della propria autovettura in modo che sia chiaramente visibile; un uso irregolare del titolo di sosta, la mancata o non corretta esposizione secondo le modalità sopra descritte, il parcheggio in zona diversa da quella autorizzata o in modo non regolare, comporterà l’applicazione delle sanzioni previste dal C.d.S. e l’annullamento del titolo di sosta.

11.4 Permessi auto ibride

I possessori di vetture a trazione elettrica (benzina/elettrica, benzina/idrogeno e gasolio/elettrico) residenti nella città di Reggio Calabria ed Area Metropolitana della stessa, possono, ai sensi della delibera di Giunta Comunale n. 75 del 26 marzo 2018, produrre istanza per l’esonero dalla tariffa a pagamento per i parcheggi a raso delle strade comunali. L’istanza dovrà essere trasmessa solo informaticamente utilizzando il modello di richiesta (scaricabile dal sito web www.atam-rc.it) e, inviata all’indirizzo e-mail sosta@atam-rc.it, allegando la copia dei documenti richiesti. Il costo è di €25,00 per i soli diritti di segreteria.