

CARTA DEI SERVIZI 2023

Azienda Trasporti Messina S.p.A.

Approvata dal CDA nella seduta del 7 novembre 2023



atm

AZIENDA
TRASPORTI
MESSINA s.p.a.

Sommario

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
<i>Riferimenti normativi</i>	2
OBIETTIVI E IMPEGNI.....	3
PRINCIPI DELLA CARTA	3
DIFFUSIONE DELLA CARTA E SUA REPERIBILITÀ.....	4
CHI È ATM S.P.A.	4
LA COMPOSIZIONE SOCIETARIA	5
LA GOVERNANCE.....	5
IL SISTEMA DEI VALORI.....	6
I SERVIZI GESTITI DA ATM S.P.A.	6
IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO	7
<i>La struttura della rete</i>	7
<i>Le linee e i percorsi</i>	7
<i>Il sistema tariffario</i>	11
<i>Diritti e doveri del viaggiatore</i>	11
<i>Passeggeri con disabilità</i>	13
<i>Viaggio gratuito dei bambini</i>	13
<i>Trasporto passeggini per bimbi, biciclette e monopattini</i>	13
<i>Trasporto di bagagli</i>	13
<i>Trasporto animali</i>	13
<i>Sanzioni</i>	13
<i>Fattori di qualità</i>	14
IL SERVIZIO DI SOSTA.....	15
<i>Il sistema tariffario</i>	15
IL SERVIZIO DI RIMOZIONE FORZATA.....	17
<i>Il sistema tariffario</i>	18
MONITORAGGIO DEI SERVIZI DI PARTECIPAZIONE	18
INFORMAZIONI	19

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra un'azienda di pubblico servizio e i cittadini che ne fruiscono.

Nata con l'obiettivo fondamentale di riqualificare l'offerta e l'organizzazione del servizio, la Carta rappresenta uno strumento con il quale i cittadini sono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. Questo documento ha come scopo il miglioramento della qualità dei servizi forniti e del rapporto tra l'azienda e l'utenza.

La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di un percorso regolato da specifiche disposizioni normative nazionali e internazionali.

Riferimenti normativi

Nel redigere la Carta dei Servizi, ATM S.p.A. ha assunto a riferimento i seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- **Normativa europea**
 - **Regolamento (UE) del 16/02/2011 n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio**, relativo ai "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus": **entrato in vigore il 1° marzo 2013**, modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004.

In Italia, la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 181/2011 è normata dal **Decreto legislativo n. 169/2014** e dal **Regolamento sanzionatorio** adottato dall'**Autorità di Regolazione dei Trasporti il 20 gennaio 2015** (v. successivo paragrafo "Normativa nazionale").

- **Normativa nazionale**
 - **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** "Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici";
 - **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 dicembre 1998** "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
 - **Decreto Legislativo n. 286 del 30 luglio 1999** "Riordino e potenziamento dei meccanismi di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1977, n. 59";
 - **Decreto Legislativo n. 206 del 6 settembre 2005** "Codice del Consumo";
 - **Legge n. 244 del 24 dicembre 2007** "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge Finanziaria 2008: v. art. 2 co. 461);
 - **Legge n. 69 del 18 giugno 2009** "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, nonché in materia di processo civile", con particolare riferimento all'art. 30;
 - **Decreto Legislativo n. 198 del 20 dicembre 2009** "Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici";
 - **Legge n. 214 del 22 dicembre 2011** "Conversione in Legge, con modificazioni, del **Decreto-Legge 6 dicembre 2011, n. 201**, recante disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici" (art. 37 "Liberalizzazione nel settore dei trasporti");
 - **Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1** (v. in particolare art. 8), recante disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, convertito con modificazioni in **Legge n. 27 del 24 marzo 2012**;

- **Legge n. 190 del 6 novembre 2012** “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”, con particolare riferimento ai commi da 15 a 33 dell’art. 1;
 - **Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013** “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni”;
 - **Decreto Legislativo n. 169/2014** recante la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) del 16/02/2011 n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio e **Regolamento sanzionatorio** adottato dall’**Autorità di Regolazione dei Trasporti il 20 gennaio 2015**;
 - **Decreto Legge 24 aprile 2017, n. 50**, recante disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo, convertito con modificazioni in **Legge 21 giugno 2017, n. 96**.
- **Normativa regionale**
 - **Legge Regionale 3/12/2003 n. 20** “Norme finanziarie urgenti e variazioni al bilancio della Regione per l’anno finanziario 2003. Norme di razionalizzazione in materia di organizzazione amministrativa e di sviluppo economico”.

OBIETTIVI E IMPEGNI

L’ATM S.p.A. offre un servizio pubblico di grande rilevanza per la comunità. La mobilità è un diritto costituzionalmente garantito e il trasporto pubblico è l’unico strumento che può offrire una soluzione socialmente, ambientalmente ed economicamente sostenibile per garantire gli spostamenti a favore dell’intera collettività.

La libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini è infatti un diritto previsto:

- dall’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...”);
- dall’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...”).

L’ATM S.p.A., con la presente Carta della Mobilità, si prefigge i seguenti obiettivi:

- presentare i servizi che gestisce;
- formulare gli obiettivi che intende raggiungere;
- adempiere a un obbligo di trasparenza istituzionale.

La Carta dei Servizi può essere dunque interpretata come un documento di riferimento per la tutela dei Clienti e, insieme, uno strumento utile per far conoscere l’attività dell’Azienda e i suoi servizi. Tuttavia, non è solo un modo per illustrare ai cittadini chi è e che cosa fa ATM S.p.A., o di quali tutele essi possono avvalersi: la Carta è anche un impegno che l’Azienda assume per assicurare la qualità del servizio che eroga.

PRINCIPI DELLA CARTA

Con la presente Carta dei Servizi, ATM S.p.A. si impegna ad attenersi ai seguenti principi fondamentali (enunciati dal Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998):

- **Eguaglianza e imparzialità**
Offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione alcuna di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; garantire la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di

utenza, sia fra le diverse categorie e fasce di utenza. In questo contesto si inserisce l'impegno a migliorare l'accessibilità ai servizi e alle infrastrutture da parte dei cittadini disabili e degli anziani.

- **Continuità**

Assicurare servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore; servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate; servizi minimi e relativa comunicazione preventiva e tempestiva in caso di sciopero (e comunque tutte le misure necessarie, volte a ridurre la durata del disservizio e il disagio arrecato ai cittadini).

- **Partecipazione**

Migliorare e favorire la partecipazione dei cittadini utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio; riconoscere il diritto del cittadino alla partecipazione a tavoli di confronto costruttivo sulle tematiche che riguardano il servizio, anche attraverso forme di rappresentanza organizzata degli utenti; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio; rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini appropriate.

- **Efficienza ed efficacia**

Adottare tutte le misure idonee e necessarie, di carattere operativo, tecnico e organizzativo, per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili. Curare la formazione del personale affinché adotti verso la clientela comportamenti professionali che assicurino correttezza e cortesia.

- **Libertà di scelta**

Favorire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative idonee a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di trasporto collettivo, diversificando l'erogazione del servizio in termini di quantità e qualità dell'offerta, al fine di soddisfare le reali necessità e le diverse aspettative dei cittadini, anche attraverso intese e accordi tra differenti operatori della mobilità.

- **Rispetto dell'ambiente**

Migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile.

- **Trasparenza**

Promuovere la trasparenza sulla gestione e sui livelli del servizio offerto attraverso la diffusione della Carta dei Servizi e dei dati aziendali in essa contenuti.

DIFFUSIONE DELLA CARTA E SUA REPERIBILITÀ

ATM S.p.A. si impegna a dare un'adeguata diffusione alla Carta, in quanto primario strumento di comunicazione tra l'Azienda e i cittadini che fruiscono dei suoi servizi. Oltre alla carta gli utenti avranno la possibilità di reperire le informazioni sui vari canali di comunicazione dell'azienda come il sito internet e i profili sui principali social network.

La Carta è pubblicata online sul sito www.atmmessinaspa.it

CHI È ATM S.P.A.

L'Azienda Trasporti Messina S.p.A. è l'azienda di proprietà del Comune di Messina a totale controllo pubblico. L'Azienda, costituita il 17 giugno 2019, dal 1° giugno 2020 gestisce il servizio di trasporto pubblico locale e la sosta nel Comune di Messina.

Il Piano Industriale 2020-2022 dell'ATM S.p.A, confermato per il 2023, è caratterizzato per le azioni volte a:

- incrementare la domanda di trasporto pubblico;
- incrementare la qualità del servizio e conseguentemente la qualità della vita e la sostenibilità ambientale nella città di Messina;
- ridurre la mobilità privata;
- garantire l'equilibrio economico-finanziario dell'Azienda.

Tra le numerose azioni previste nel Piano vi sono:

- il miglioramento continuo dei mezzi con investimenti per il rinnovo;
- l'incremento del personale addetto alla guida dei mezzi anche attraverso l'assunzione di nuovi operatori di esercizio;
- la lotta all'evasione tariffaria;
- l'innovazione tecnologica nei servizi di informazione ai Clienti e nella rete di vendita dei titoli di viaggio.

Il piano ha previsto nel triennio **l'acquisto di circa 66 mezzi**, per un investimento complessivo di **17,2 milioni di euro**. Tra il 2021 e il 2023 ATM ha immatricolato 53 nuovi veicoli tra cui 41 nuovi e 12 usati.

La misura è volta a migliorare le prestazioni ambientali e il comfort della flotta. Inoltre, le risorse provenienti dal PON Metro 2014-2020, stanno permettendo:

- l'installazione del sistema AVM su tutti i mezzi;
- l'implementazione di un app scaricabile gratuitamente da tutti i clienti per accedere a tutti i servizi erogati dall'Azienda, denominata "**ATM MovUp**";
- l'acquisto dei titoli di viaggio e l'attivazione, gestione e interruzione della sosta tramite l'app;
- l'installazione di display informativi sui mezzi;
- l'installazione di nuove paline di fermata statiche ed elettroniche;
- l'installazione di display orizzontali elettronici ai capolinea;
- l'installazione di display e biglietterie elettroniche nei terminal;
- l'implementazione del sistema di bigliettazione elettronica;
- l'installazione di un sistema di videosorveglianza e conta passeggeri a bordo dei mezzi.

Inoltre, i fondi indicati, permetteranno:

- l'implementazione del sistema che permette il monitoraggio in tempo reale dei mezzi anche da parte dei cittadini;

Gli interventi previsti permetteranno da una parte una più efficiente gestione della flotta con conseguente miglioramento dell'utilizzo del trasporto pubblico da parte dei cittadini e dall'altra un'intensificazione delle misure volte alla lotta all'evasione tariffaria.

Parallelamente, l'azienda ATM S.p.A., di concerto con la Polizia Municipale, intensificherà le attività di **lotta alla sosta non autorizzata** e si occuperà della gestione dei nuovi parcheggi a raso e di interscambio che sono in via di realizzazione sul territorio comunale.

LA COMPOSIZIONE SOCIETARIA

Il capitale sociale di ATM S.p.A. ammonta a quattro milioni di euro interamente versato. L'Azienda Trasporti Messina S.p.A. è di proprietà del Comune di Messina a totale controllo pubblico.

LA GOVERNANCE

Il Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. è composto da 3 membri.

L'organo amministrativo di ATM S.p.A. - che resterà in carica per tre esercizi - è guidato dal presidente Giuseppe Campagna.

IL SISTEMA DEI VALORI

ATM S.p.A. impronta il suo agire quotidiano al presupposto teorico fondamentale di una sua propria etica aziendale. ATM S.p.A. adotterà infatti un proprio Codice Etico, già in fase di approvazione, che definisce l'insieme dei valori che l'Azienda riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.

Il personale interno, i collaboratori e i fornitori devono attenersi ai principi ed ai comportamenti richiesti ed elencati nel Codice Etico.

I SERVIZI GESTITI DA ATM S.P.A.

L'ATM S.p.A. offre alla città di Messina i seguenti servizi:

- trasporto pubblico locale su gomma svolto mediante Autolinee;
- trasporto pubblico locale su rotaia espletato dalla Tramvia "ZIR/Museo";
- gestione della sosta a pagamento nella "Z. T. L." del centro cittadino, nonché:
 - nelle zone limitrofe al mercato "Vascone",
 - nel Parcheggio "Villa Dante",
 - nel Parcheggio "Mercato Zaera",
 - nelle zone limitrofe allo "Ex mercato ittico" (via A. Valore),
 - nelle zone limitrofe alla "Stazione ferroviaria" (via Calabria),
 - lungo il marciapiede lato mare della via La Farina, da viale Europa a via T. Cannizzaro;
 - nel parcheggio cosiddetto "La Farina", munito di struttura modulare prefabbricata;
 - nel parcheggio "Torri Morandi",
 - nel parcheggio "Cavalcavia"
- gestione della sosta a pagamento nei Parcheggi di interscambio a raso:
 - "Annunziata ovest", in adiacenza del terminale nord della tramvia,
 - "Annunziata est", in adiacenza del terminale nord della tramvia,
 - "Campo delle Vettovaglie",
 - "Gazzi sud", in adiacenza del capolinea sud della tramvia
- gestione della sosta a pagamento nei Parcheggi di interscambio multipiano:
 - "Cavallotti",
 - "Villa Dante"
- gestione della sosta a pagamento nei parcheggi di interscambio previsti nel *Programma straordinario per la realizzazione di nuovi parcheggi di interscambio, finalizzata al miglioramento della funzionalità e della sostenibilità ambientale della mobilità urbana nel territorio del Comune di Messina*, approvato dal Consiglio comunale con deliberazione n. 67/C del 16.04.2019;
- noleggio con conducente con mezzi adeguati;
- noleggio degli spazi pubblicitari sui mezzi, sulle pensiline e sugli altri spazi aziendali presenti nei terminal;
- rimozione forzata dei veicoli, giusta Delibera di Giunta Comunale n. 12 del 22/01/2021.

IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

La struttura della rete

ATM ormai da diversi anni ha portato avanti un sistema di collegamento delle aree cittadine “a pettine” adattato alle peculiarità urbane di Messina. In particolare, si è puntato sulla linea 1 shuttle 100, estremamente apprezzata dalla cittadinanza, che collega tutta la città da nord a sud, attraversando il centro cittadino e unendo i diversi punti di interesse. Intorno a quest’asse si dispiegano 50 linee che collegano i villaggi suburbani, i quartieri periferici e specifiche aree di attrazione.

La frequenza della linea 1 è di 15 minuti che scende a 7 minuti negli orari di punta. L’attenzione maggiore è per studenti e pendolari per i quali si è studiato un sistema che favorisce l’intermodalità e l’ottimizzazione delle esigenze dei cittadini con le potenzialità del servizio. ATM offre un servizio capillare che tocca tutto il territorio messinese per garantire ai cittadini di essere collegati con scuole, uffici pubblici, attività produttive, università, centri commerciali, strutture sanitarie, luoghi di culto, siti museali, impianti sportivi ecc. in orario e senza usare il mezzo privato.

Sulla **rete** di superficie si trovano circa **1.300 fermate**.

Al trasporto gommato, si aggiunge una linea tranviaria. La linea tranviaria di Messina si sviluppa, con una estensione di circa 7,7 km, tra il Terminal ZIR a sud (in Via Enrico Fermi) e il Terminal Museo a nord (in Piazza del Museo). Le fermate tra i due capolinea sono 18 e danno luogo a un’interdistanza media di circa 450 metri, in linea con la prassi delle metrotranvie. Dal 2019 si è avviato un processo di riqualificazione della linea, ancora in corso che prevederà un completo rinnovamento del parco macchine e delle infrastrutture. Attualmente sulle 6 vetture in servizio, 4 sono state totalmente rinnovate con importanti innovazioni per il confort e la sicurezza dei passeggeri; al contempo si sta svolgendo un processo di riqualificazione delle infrastrutture legate alla linea, in primis le fermate a disposizione dei cittadini e la modifica di alcuni tratti del percorso per rendere più rapido ed efficiente il servizio e migliorare la viabilità cittadina.

Le linee e i percorsi

I percorsi, le fermate e gli orari delle linee sono disponibili sul sito www.atmmessinaspa.it.

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.).

Scaricando inoltre sul proprio smartphone l’app “**ATM MovUp**” (disponibile su Android e IOS) è possibile consultare gli orari e le linee di ATM S.p.A. e di individuare i percorsi e i mezzi pubblici da utilizzare per muoversi comodamente nella città di Messina, oltre a poter acquistare i titoli di viaggio.

Di seguito si riportano le linee feriali con il relativo percorso:

NUMERO LINEA	DESCRIZIONE	PERCORSO
1	SHUTTLE	Giampileri Sup. - Stazione Centrale - Annunziata - Paradiso - Ortopedico - Via Circuito
2	Altolia / Briga	Altolia - Giampileri - Briga Marina - Nazionale - Tremestieri
3	Pezzolo	Pezzolo - Giampileri FFSS - S. Margherita - SS114 - Rotonda S. Margherita - Tremestieri
3 bis	Pezzolo / Galati / ZIR	Pezzolo - S. Margherita - Galati - ZIR
4	S. Stefano Briga / ZIR	S. Stefano Briga - SS 114 - Canneto - Tremestieri - Pistunina - Via M. Polo - ZIR

5	Mili S. Pietro / ZIR	Mili S. Pietro - Tremestieri - ZIR
6	Tipoldo / Lardereria / ZIR	Tipoldo - Lardereria - ZIR
7	Zafferia/ Villa Dante	Zafferia - Villa Dante
7 bis	Case INCIS/ Villa Dante	Case INCIS - Minissale - Villa Dante
8	S. Filippo Inf. / S. Lucia / ZIR	S. Filippo Inf. - S. Lucia sopra Contesse - ZIR
8 bis	S. Lucia / ZIR	S. Lucia sopra Contesse - ZIR
9	S. Filippo Sup. / ZIR	S. Filippo Sup. - ZIR
10	S. Giovannello / Aldisio / Villa Dante	S. Giovannello - Rione Aldisio - Villa Dante
11	Cumia / Villa Dante	Cumia - Bordonaro - Villa Dante
12	Bordonaro / Villa Dante	Bordonaro - Villaggio Santo - Fondo Fucile - ZIR - Villa Dante
12bis	Navetta Parcheggio	Bordonaro Inf.- Parcheggio Gazzi – Terminal ZIR
13	Messina Due / Stazione Centrale	Messina Due - Via G. Pilli - V.le Europa - Via C. Battisti - Via T. Cannizzaro - Stazione Centrale
14	Camaro / Stazione Centrale	Compl. Mito - Camaro - Viale Europa - Via C. Battisti - Via T. Cannizzaro - Stazione
15	Catarratti / Forte S. Salvatore / Stazione Centrale	Catarratti - V.le Europa - Via C. Battisti - Stazione Centrale - Forte S. Salvatore
15 bis	Case Incis - Vill. Unrra	Case Incis - Villaggio Unrra - Via Marco Polo - Via La Farina - Terminal Cavallotti
16	Montepiselli / Stazione Centrale	Montepiselli - Gravitelli - Via T. Cannizzaro - Terminal Cavallotti
17	Città Nuova / Stazione Centrale	Città Nuova - V.le R. Elena - V.le Bocchetta - Corso Garibaldi - Via T. Cannizzaro - Terminal Cavallotti
18	S. Michele / Stazione Centrale	S. Michele (Pisciotta) - V.le Giostra - Corso Garibaldi - Terminal Cavallotti
18 bis	Giampileri / V.le Giostra / Faro Sup. / Torre Faro	Giampileri Sup. - Stazione Centrale - Ist. Antonello - Via Circuito
19	V.le Giostra / Stazione Centrale	Casa nostra - V.le Giostra - Corso Garibaldi - Terminal Cavallotti
19 bis	Granatari / Giostra / Stazione Centrale	Granatari - V.le Giostra - Corso Garibaldi - Stazione Centrale
20	S. Licandro / Stazione Centrale	C.da Citola - S. Licandro - V.le R. Elena - V.le R. Margherita - Via T. Cannizzaro - Terminal Cavallotti
21	Circonvallazione	V.le Annunziata - V.le R. Elena - Via T. Cannizzaro - Terminal Cavallotti
22	Basile / V.le Annunziata	Conca D'oro - Basile - V.le Annunziata
23	SS. Annunziata	P. Arena - C.da Citola - Conca D'Oro - V.le Annunziata
24	Panoramica / Stazione Centrale	Sperone - C.da Badessa - Serri - Osp. Papardo - Frantinaro - Panoramica dello Stretto - V.le R. Elena - V.le Giostra - Corso Garibaldi - Cavallotti
25	Gesso / Stazione Centrale	Gesso - Colli S. Rizzo - Neurolesi - Via Palermo - Torrente Trapani - Cavallotti
26	Salice / Stazione Centrale	Marmora - Salice - V.le Giostra - Cavallotti

27	Faro Sup. / Marotta	Marotta - Faro Sup.- Panoramica dello Stretto - Terminal Museo
28	Tram	
29	Castanea / Masse	V.le Giostra / V.le Libertà - S. Michele - Castanea - Massa S. Giorgio - Curcuraci - Marotta - Litoranea - Terminal Cavallotti
30	Curcuraci / Masse	V.le Giostra / V.le Libertà - S. Michele - Castanea - Masse - Curcuraci - Marotta - T. Guardia - Litoranea - Terminal Cavallotti
31	Torre Faro / Papardo	V.le Annunziata - Litoranea - Papardo - Torre Faro
32	Ponte Gallo / Torre Faro / V.le Annunziata	V.le Annunziata - Papardo - Ganzirri - Torre Faro - Spartà - Ponte Gallo
33	Ponte Gallo (Autostrada)	Ponte Gallo - A20 - Terminal Cavallotti
33 bis	Ponte Gallo – Papardo (A20)	Pontegallo - Autostrada A20 - Ospedale Papardo
34	Cimitero Granatari	Torre Faro - Salita Frantinaro
35	Acqualadrone	Terminal Museo - V.le Annunziata - Ganzirri - Mortelle - Acqualadrone
36	A.O.U. Policlinico “G. Martino”	ZIR - Policlinico
37	Shopping	Municipio - Via Garibaldi - P.zza Cairoli - Via Tommaso Cannizzaro - Via La Farina - Via Trieste - Viale S. Martino - Viale Europa - Via Cesare Battisti - Via T. Cannizzaro - Corso Cavour - Piazza Antonello (Duomo) - Via Garibaldi - Municipio.
39	S. Margherita / Osp. Papardo	S. Margherita - V.le Bocchetta - A20 - Panoramica dello Stretto - Osp. Papardo
40	Castanea / Gesso	Gesso - Ponte Gallo - Rodia - S.Saba - Spartà - Castanea

Di seguito si riportano le linee festive con il relativo percorso:

NUMERO LINEA	DESCRIZIONE	PERCORSO
1	SHUTTLE	Giampileri Sup. - Stazione Centrale - Annunziata - Paradiso - Ortopedico - Via Circuito
2 - 3	Altolia / Pezzolo	Terminal Cavallotti - Altolia - Giampileri Sup. - Pezzolo - Stazione Centrale
4 - 5	S. Stefano Briga / Mili S. Pietro	Terminal Cavallotti - S. Stefano Briga - SS 114 - Mili S. Pietro - Stazione Centrale
6 - 7	Tipoldo / Zafferia	Terminal Cavallotti - Tipoldo - Lardereria - Zafferia - SS 114 - Stazione Centrale
8	S. Filippo Inf. / S. Lucia	Terminal Cavallotti - S. Filippo Sup. - S. Filippo Inf. - S. Lucia - Stazione Centrale
9	S. Filippo Sup / Cavallotti	S.Filippo Sup. - Piano Stella - Via La Farina - Stazione C.le
10 - 12	S. Giovannello / Bordonaro	Terminal Cavallotti - S. Giovannello - Bordonaro Inf. - Rione Aldisio - Stazione Centrale

11 - 13	Cumia	Terminal Cavallotti - Cumia Sup. - Via Sardegna - Via Catania - Stazione Centrale
14 - 15	Camaro / Catarratti	Terminal Cavallotti - S. Paolo - Mito - Camaro Sup. - Catarratti - Bisconte - Stazione Centrale
16 - 17	Montepiselli / Città Nuova	Terminal Cavallotti - V.le Giostra - Ignatianum - Città Nuova - Pietro Castelli - Montepiselli
18 - 19	S. Michele	S. Michele - V.le Giostra - Corso Garibaldi - Terminal Cavallotti
20 - 21	S. Licandro / Circonvallazione	Terminal Cavallotti - V.le P. Umberto - V.le R. Margherita - V.le R. Elena - S. Licandro - Via Cappellani
22 - 23	Annunziata / Conca D'Oro	Terminal Cavallotti - V.le R. Elena - V.le Annunziata - Conca D'Oro - C.da Citola - P. Arena
24 - 27	Panoramica / Sperone	Terminal Cavallotti - V.le della Libertà - Panoramica - C.da Marotta - Faro Sup. - Osp. Papardo - Serri - Sperone - C.da Badessa
25 - 26	Salice / Gesso	Terminal Cavallotti - Colle S. Rizzo - Gesso - P. Castanea - Salice - Marmora - Ponte Gallo
28	Tram	
29 - 30	Masse dx / Masse sx	Terminal Cavallotti - V.le della Libertà - Via C. Pompea - Faro Sup. - Curcuraci - Massa S. Lucia - P.IIa Castanea
31	Torre Faro / Papardo	Terminal Cavallotti - V.le della Libertà - Via C. Pompea - Papardo - Torre Faro - Mortelle - Ponte Gallo
32	Ponte Gallo S.S.113	Terminal Cavallotti - Terminal Museo - S. Agata - Ganzirri - Mortelle - Ponte Gallo
40	Castanea / Gesso	Cavallotti - Viale S. Martino - Via Garibaldi - Giostra - Via Palermo - Colle S. Rizzo - Gesso - Ponte Gallo - Rodia - S.Saba - Spartà - Castanea

Di seguito si riportano le linee notturne con il relativo percorso:

NUMERO LINEA	DESCRIZIONE	PERCORSO
N1	Shuttle notturno	Giampileri Sup. - Stazione Centrale - Annunziata - Paradiso - Ortopedico - Via Circuito
N2	Circonvallazione Notturmo	Stazione Centrale - V.le Europa - V.le Italia - V.le P. Umberto - V.le R. Margherita - V.le R. Elena - Panoramica - Ganzirri - Rotonda Granatari
N3	Ponte Gallo Notturmo	Cavallotti - Museo - Torre Faro - Acqualadrone - Pontegallo

Di seguito si riportano le linee speciali con il relativo percorso:

NUMERO LINEA	DESCRIZIONE	PERCORSO
38	NAVETTA TORRI MORANDI estiva	Parcheggio Torri Morandi - Pilone Torre Faro - Via Pozzo Giudeo

SPC	NAVETTA TORRE FARO estiva	Parcheggio Torri Morandi - Via Pozzo Giudeo - Via Scuole - Via Nuova - Rotonda Granatari - Ist. Marino
NVC	Navetta Tommaso Cannizzaro natalizia	Parcheggio Cavalcavia - Stazione - Cavallotti - Via I Settembre - Via La Farina - Via T. Cannizzaro - Via Natale Masuccio - Via T. Cannizzaro - Parcheggio Cavalcavia
NVS	Navetta San Martino natalizia	Terminal Villa Dante - Via Catania - Via S. Cosimo - V.Le San Martino - Via S. Cecilia - Via La Farina - V.Le Europa - Rotonda Zaera - Via Catania - Terminal Villa Dante

Il sistema tariffario

TITOLI DI VIAGGIO	PREZZO
Biglietto da 100 minuti	€ 1,50
Biglietto a bordo	€ 2,00
Biglietto 2 corse nella stessa giornata	€ 2,50
Biglietto giornaliero	€ 4,00
Biglietto 72 ore	€ 10,00
Biglietto 7 giorni	€ 20,00
Biglietto integrato Metroferrovia	€ 2,00
Biglietto integrato dello Stretto (Atm – Liberty lines – Atam)	€ 7,00

ABBONAMENTI	PREZZO
Abbonamento mensile tutte le linee	€ 35,00
Abbonamento trimestrale tutte le linee	€ 90,00
Abbonamento annuale tutte le linee	€ 250,00
Abbonamento annuale individuale per Enti pubblici e privati, scuole, sindacati, etc... tutte le linee minimo 100 persone	€ 150,00
Abbonamento mensile tutte le linee per pensionati sotto i minimi INPS e disoccupati iscritti nelle locali liste di disoccupazione	€ 10,00
Abbonamento annuale studenti tutte le linee	€ 80,00
Abbonamento annuale dipendenti	€ 180,00

Diritti e doveri del viaggiatore

DIRITTI

I Clienti del servizio di Trasporto Pubblico Locale che utilizzano i mezzi ATM S.p.A. hanno diritto a:

1. viaggiare in tutta sicurezza;
2. usufruire di un servizio regolare e puntuale (compatibilmente con la situazione viabilistica stradale, non controllabile dall'azienda);
3. viaggiare in un ambiente pulito e confortevole;
4. poter reperire agevolmente i titoli di viaggio (a terra e tramite bigliettazione elettronica);
5. accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio;
6. poter riconoscere facilmente il personale addetto al servizio;
7. vedere rispettate tutte le disposizioni contenute nel "Regolamento delle condizioni generali di trasporto di persone e cose".

I clienti di ATM S.p.A. che non vedano rispettate le condizioni di viaggio suddette o che incorrano in qualche irregolarità o inottemperanza di servizio, hanno diritto a:

- a. **fare una segnalazione**, fornire un suggerimento, sporgere un reclamo: ATM S.p.A. mette a disposizione della Clientela diversi canali di comunicazione e di ascolto, attraverso i quali è possibile fare una segnalazione, fornire un suggerimento o sporgere un reclamo. Osservazioni, suggerimenti, richieste o reclami possono essere inoltrati all'Azienda in uno dei seguenti modi:
 - per posta elettronica, all'indirizzo info@atmmessinaspa.it;
 - per posta elettronica certificata, all'indirizzo atm.messina@pec.it;
 - tramite l'apposito form di contatto presente sul sito www.atmmessinaspa.it nella pagina "Contatti";ATM S.p.A. risponde entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.
- b. **presentare richiesta di risarcimento**: ATM S.p.A. garantisce, tramite adeguata copertura assicurativa, il risarcimento dei danni a terzi e ai passeggeri trasportati derivanti dalla circolazione dei veicoli; per presentare una richiesta è necessario inviare una mail all'indirizzo info@atmmessinaspa.it allegando tutta la documentazione utile per essere ricontattati dall'azienda.
- c. **presentare ricorso avverso sanzioni elevate per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio**: i clienti di ATM S.p.A. che volessero contestare una multa loro elevata per mancanza o uso irregolare di titoli di viaggio, possono presentare relativo ricorso inviando una mail a info@atmmessinaspa.it allegando tutta la documentazione utile per l'avvio del procedimento.

DOVERI

Chi utilizza il servizio di Trasporto Pubblico Locale di ATM S.p.A. per i propri spostamenti è tenuto a:

1. munirsi di documento di viaggio valido, agevolmente reperibile presso le biglietterie e le rivendite ATM S.p.A. o le emittitrici a terra (laddove presenti), oppure i sistemi di bigliettazione elettronica presenti sui mezzi, oppure tramite le app autorizzate all'emissione dei titoli di viaggio dell'azienda;
2. salire a bordo mezzo dalla porta anteriore e scendere da quella centrale (salvo diversa disposizione);
3. non salire e scendere quando la vettura è in movimento;
4. non accedere nella vettura fuori dalle fermate prestabilite, tranne in casi di necessità ed urgenza;
5. convalidare sempre il titolo di viaggio cartaceo a ogni salita (non solo all'inizio del viaggio, ma anche ad ogni eventuale cambio del mezzo: tale obbligo vale anche per i titolari di abbonamento mensile o annuale) o validare il documento di viaggio elettronico ed essere sempre pronto ad esibirlo su richiesta del personale preposto al controllo, perché il non rispetto di tale obbligo comporta una sanzione;
6. non occupare più di un posto a sedere per ogni persona e non ingombrare uscite e passaggi;
7. agevolare le persone con ridotta capacità motoria e lasciare il posto a sedere a persone disabili, invalidi e donne in gravidanza;
8. tenere i bambini, gli oggetti e gli animali lontani dalle porte;
9. rispettare il mezzo pubblico: non arrecare danni alle vetture con atti vandalici, non imbrattare sedili e pareti, ecc.;
10. astenersi da comportamenti atti a recare disturbo o danno ad altri passeggeri, è conseguentemente vietato l'uso di dispositivi audio salvo che siano usati con gli appositi auricolari;
11. rispettare il personale viaggiante preposto alle funzioni di guida e di controllo, attenendosi alle avvertenze e alle disposizioni da esso impartite nello svolgimento del suo lavoro;
12. rivolgersi al personale viaggiante in caso di pericolo;
13. astenersi dallo svolgere attività commerciale e pubblicitaria o effettuare indagini o interviste ai viaggiatori, anche se a scopo benefico, sui veicoli, alle fermate o nelle autostazioni, senza l'autorizzazione scritta di ATM S.p.A.;

14. non portare in vettura armi cariche, materiali infiammabili o esplosivi, acidi corrosivi, oggetti che presentino spigoli taglienti o appuntiti o che possano sporcare i viaggiatori o che, in generale, comportino nocumento per altri passeggeri;
15. rispettare le norme che regolano il trasporto di oggetti e animali;
16. non sporgersi dai finestrini;
17. non gettare dai veicoli nessun oggetto;
18. non abbandonare oggetti a bordo;
19. non consumare alimenti a bordo;
20. rispettare il divieto di fumare a bordo delle vetture (D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753).

Passeggeri con disabilità

Il trasporto dei passeggeri con disabilità su carrozzella può avvenire sui veicoli dotati di pedana mobile e di posto carrozzella, identificabili dall'apposito simbolo.

L'accesso a bordo è possibile sia alle carrozzelle azionate a mano sia alle carrozzelle azionate da motore elettrico, nei limiti consentiti dal veicolo.

Viaggio gratuito dei bambini

I bambini di altezza inferiore ad un metro o di età inferiore ai sei anni compiuti possono viaggiare gratuitamente, oltre tale limite sarà necessario possedere un titolo di viaggio regolare.

Trasporto passeggini per bimbi, biciclette e monopattini

È concesso il trasporto gratuito di passeggini o carrozzelle per bambini, biciclette e monopattini, esclusivamente ripiegati, non eccedenti le dimensioni cm. 105 x 30 x 50.

Trasporto di bagagli

È consentito il trasporto gratuito di non più di due bagagli per passeggero, di dimensioni non superiori a cm 80x50x50. Non è consentito trasportare materiali e oggetti pericolosi, atti ad arrecare offesa o ingombranti o che comunque possano dare intralciare i passeggeri nel caso di emergenza.

Trasporto animali

È consentito il trasporto di animali di piccola e media taglia che non siano fonte di disturbo o pericolo in piccole gabbie o trasportini o con guinzaglio corto per impedire di nuocere agli altri passeggeri. È vietato trasportare cani senza museruola. Il proprietario è responsabile della condotta degli animali trasportati e degli eventuali danni da essi arrecati. Qualora l'animale insudici, deteriori la vettura o provochi in qualunque modo un danno a persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno relativo, restando la Società libera da qualunque responsabilità al riguardo.

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno libero accesso ai mezzi aziendali.

Sanzioni

In caso di mancato rispetto del regolamento verranno applicate le sanzioni previste dalla norma e, in particolare, i passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio irregolare sono soggetti ad un a sanzione amministrativa pari ad € 60,00, ridotta ad € 20,00 se l'oblazione viene estinta entro 60 giorni ai sensi della L. 689/81 e ss.mm.ii. (DL n.50 del 24/04/2017), oltre al pagamento del prezzo del biglietto relativo al servizio usufruito e l'eventuale maggiorazione per le spese di recupero del credito. I verbali si possono pagare

presso tutti i box (tramite contanti o pos) o con bonifico su conto 69 Z 03426 16500 CC0010003316 (specificando nella causale: Nome, Cognome, data e numero del verbale)

Fattori di qualità

L'Azienda si impegna a perseguire una politica aziendale ed una strategia organizzativa, finalizzate al miglioramento continuo del servizio.

Disponibilità del servizio

INDICATORE	Obiettivo 2022	Dati 2023
Km prodotti in un anno	6.450.000	6.450.000
di cui autolinee	6.000.000	6.000.000
di cui tram	450.000	450.000
N° bus	146	148
N° tram	15	15
N° fermate autobus	1.300	1.300
N° fermate tram	18	18
Frequenza tram	22 minuti	22 minuti
Frequenza Servizio Nord Sud	15 minuti	15 minuti
Frequenza Servizio Linee Centrali	45 minuti	45 minuti
Frequenza Servizio Villaggi	61 minuti	61 minuti

Accessibilità al servizio

INDICATORE	Obiettivo 2022	Dati 2023
N° veicoli con pianale ribassato	146	148 ¹
N° veicoli con pedana per disabili	146	148

Durata del viaggio/rispetto dell'orario

INDICATORE	Obiettivo 2022	Dati 2023
Velocità commerciale media autobus (km/ora)	14,50	14,50
Velocità commerciale media tram (km/ora)	11,55	11,55
Percentuale corse effettuate/corse programmate	93%	93%
Percentuale corse con ritardo superiore ai 15'	10%	10%
N° autobus di scorta disponibili nell'ora di punta	15%	15%

Attenzione al cliente

INDICATORE	Obiettivo 2022	Obiettivo 2024
Tempo massimo di risposta ai reclami e segnalazioni scritti	30 giorni	7 giorni lavorativi
Personale dotato di tesserino di riconoscimento		tutti i dipendenti a contatto con i clienti

Comfort del viaggio a bordo e sul percorso

INDICATORE	Obiettivo 2022	Dati 2023
N° veicoli con climatizzazione	146	148
Periodicità di pulizia esterna	ogni 48 ore	ogni 48 ore

¹ Gli unici veicoli privi strutturalmente di pianale ribassato e pedana per disabili sono i 4 mezzi utilizzati per i servizi autostradali e omologati come previsto dalla normativa.

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

Sicurezza del viaggio

INDICATORE	Obiettivo 2022	Dati 2023 (gen-giu)
N° incidenti	95	142
Età media del parco mezzi (anni)	5	5
N° furti denunciati ai danni dei passeggeri e/o del personale	4	0
N° mezzi dotati di sistema satellitare	146	148

Attenzione all'ambiente

INDICATORE	Obiettivo 2022	Dati 2023
Autobus a norma Euro 1	0%	0%
Autobus a norma Euro 2	0%	0%
Autobus a norma Euro 3	4,17%	4,17%
Autobus a norma Euro 4	0,83%	0,83%
Autobus a norma Euro 5	15%	15%
Autobus a norma Euro 6	66,67%	66,67%
Autobus elettrici	13,33%	13,33%

IL SERVIZIO DI SOSTA

Il sistema tariffario

Z.T.L. (sosta su strada) – FOSSO – MERCATO ZAERA – TORRI MORANDI*	PREZZO	VALIDITÀ GIORNI	VALIDITÀ ORARIO	NOTE
Gratta & Sosta tariffa oraria	€ 1,00	da lunedì a sabato	dalle 8:30 alle 13:30 dalle 15:30 alle 20:30	
Gratta & Sosta mattina/pomeriggio	€ 3,00	da lunedì a sabato	dalle 8:30 alle 13:30 o dalle 15:30 alle 20:30	
Gratta & Sosta giornaliero	€ 5,00	da lunedì a sabato	dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 15:30 alle 20:30	
Promozione h24	€ 2,50	da lunedì a sabato	H24	Attivabile solo via app (solo Fosso)
Abbonamento trimestrale	€ 269		H24	Nella sezione Parcheggio (menù Abbonamenti) dell'app ATM MovUp sono disponibili gli abbonamenti per ZTL e strisce blu valide per il
Abbonamento semestrale	€ 538		H24	
Abbonamento annuale	€ 942		H24	

				centro cittadino, il parcheggio Via La Farina "Fosso", i parcheggi di interscambio Gazzi e Annunziata e il parcheggio Cavalcavia "Piastra"
--	--	--	--	--

*Il parcheggio Mercato Zaera la mattina è attivo con disco orario gratuito per la durata di 1h e la tariffa giornaliera è di 3€. Il parcheggio Torri Morandi è attivo solo nel periodo estivo.

PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO GAZZI E ANNUNZIATA	PREZZO	VALIDITÀ GIORNI	VALIDITÀ ORARIO	NOTE
Tariffa oraria	€ 0,50	da lunedì a sabato	dalle 8:30 alle 13:30 dalle 15:30 alle 20:30	
Tariffa mattina + TPL	€ 0,50	da lunedì a sabato	dalle 8:00 alle 14:00	con biglietto TPL 2 oblitterazioni o giornaliero o abbonamento TPL
Tariffa mattina + TPL	€ 0,50	da lunedì a sabato	dalle 14:00 alle 20:00	con biglietto TPL 2 oblitterazioni o giornaliero o abbonamento TPL
Promozione h24	€ 2,50	da lunedì a sabato	H24	Attivabile solo via app
Abbonamento trimestrale	€ 269		H24	Nella sezione Parcheggia (menù Abbonamenti) dell'app ATM MovUp sono disponibili gli abbonamenti per ZTL e strisce blu valide per il centro cittadino, il parcheggio Via La Farina "Fosso", i parcheggi di interscambio Gazzi e
Abbonamento semestrale	€ 538		H24	
Abbonamento annuale	€ 942		H24	

				Annunziata e il parcheggio Cavalcavia "Piastra"
--	--	--	--	---

PARCHEGGI VILLA DANTE E CAVALLOTTI	PREZZO	VALIDITÀ GIORNI	VALIDITÀ ORARIO	NOTE
Tariffa oraria	€ 1,00	tutti i giorni	dalle 6:00 alle 20:00	
Tariffa notturna	€ 2,00	tutti i giorni	dalle 20:00 alle 8:00	
Tariffa mezza giornata	€ 5,00	tutti i giorni	dalle 07:00 alle 15:00 o dalle 13:00 alle 20:00	
Tariffa giornaliera	€ 9,00	tutti i giorni	h24	
Tariffa 3 giorni	€ 25,00	tutti i giorni	h24	senza limitazioni di orario
Tariffa 7 giorni	€ 55,00	tutti i giorni	h24	senza limitazioni di orario
Abbonamento mensile h24	€ 100,00	tutti i giorni	h24	senza limitazioni di orario
Abbonamento mensile	€ 70,00	tutti i giorni	dalle 07:00 alle 21:00	
Abbonamento mensile mattina	€ 50,00	tutti i giorni	dalle 07:00 alle 15:00	
Abbonamento mensile pomeriggio	€ 50,00	tutti i giorni	dalle 15:00 alle 21:00	
Abbonamento mensile notturno	€ 50,00	tutti i giorni	dalle 20:00 alle 08:00	
Abbonamento annuale h24	€ 1.000,00	tutti i giorni	h24	senza limitazioni di orario
Abbonamento annuale	€ 700,00	tutti i giorni	dalle 07:00 alle 21:00	
Gratta & Sosta tariffa oraria	€ 1,00	da lunedì a sabato	dalle 8:30 alle 13:30 dalle 15:30 alle 20:30	

IL SERVIZIO DI RIMOZIONE FORZATA

Da luglio 2021, l'ATM S.p.A. gestisce i seguenti servizi:

- rimozione, trasporto, custodia dei veicoli di ogni categoria, ai sensi degli articoli 159, 215 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285 (codice della strada) e degli articoli 354 e 397 del d.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495 (regolamento di attuazione del codice della strada);
- rimozione, trasporto e custodia dei veicoli coinvolti in incidenti stradali rilevati dalla Polizia Municipale, qualora l'interessato non possa prontamente provvedere in proprio o a mezzo terzi;

- rimozione, trasporto e custodia, ovvero spostamento tecnico dei veicoli di ogni categoria per motivi di ordine pubblico, pubblica sicurezza, polizia giudiziaria, emergenza, attività manutentive urgenti del suolo o del sottosuolo;
- servizio di restituzione dei veicoli oggetto dei servizi di cui ai punti precedenti.

I servizi hanno ad oggetto le attività come sopra individuate svolte entro i confini amministrativi del Comune di Messina, su ogni tipo di area pubblica o aperta al pubblico, anche non destinata alla circolazione, nel caso queste siano richieste per il rispetto del Codice della Strada e le ulteriori norme di legge in materia di sicurezza pubblica.

Presso la sede dell'ATM S.p.A. di via Maregrosso, 2 è attivo l'Ufficio Rimozione ove è possibile richiedere informazioni ed effettuare i pagamenti delle spese per le rimozioni.

Il sistema tariffario

Il pagamento delle spese di rimozione e custodia avviene presso il deposito in cui il veicolo è custodito. Le tariffe variano in base ai seguenti parametri:

- massa a pieno carico del veicolo;
- fascia oraria della rimozione e del carico/scarico: si applica una maggiorazione del 30% dalle 22:00 alle 06:00 e nei giorni festivi secondo calendario nazionale;
- indennità chilometrica, ovvero dal luogo di stazionamento del veicolo adibito alla rimozione, al luogo di intervento e, quindi, al luogo di deposito;
- indennità giornaliera di custodia, a decorrere dal 4° giorno successivo a quello del prelievo.

Il sistema tariffario varia secondo quanto stabilito dall'amministrazione comunale con propri atti amministrativi.

MONITORAGGIO DEI SERVIZI DI PARTECIPAZIONE

In osservanza a quanto previsto dall'art. 44 comma 6, lettere c), d), e), ATM S.p.A. si impegna:

- alla periodica verifica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato - fissati nel contratto di servizio - alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge;
- a promuovere un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto previsto dalla presente Carta, sotto la diretta responsabilità del Comune di Messina, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni cittadino;
- ad istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra Comune di Messina, ATM S.p.A. ed associazioni dei consumatori, nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte e delle osservazioni formulate dai cittadini.
 - Grazie al sistema di monitoraggio Mystery Client 2022 che indaga sulle qualità del servizio di TPL negli operatori su tutto il territorio nazionale attraverso valutazione oggettive di tutti gli elementi che caratterizzano le aziende, si è potuto verificare il buon livello dei servizi offerti alla clientela anche in rapporto alle altre realtà simili. In particolare, si sono analizzate:
 - Qualità delle infrastrutture a supporto (pulizia, stato di manutenzione)
 - Qualità del servizio di trasporto offerto (regolarità, comfort, pulizia, stato di manutenzione, sicurezza)

-
- Qualità del rapporto con il cliente (personale di terra e personale viaggiante)
 - Qualità delle informazioni offerte al cliente (alle fermate, agli approdi, a bordo mezzo, online, real time, ecc)

ATM per il 2022 ha ottenuto una valutazione pari a 7,15 su 10 per la totalità dei servizi offerti in linea con i punteggi ottenuti da altre aziende che offrono il servizio di trasporto pubblico urbano.

INFORMAZIONI

Per qualsiasi informazione sui nostri servizi (orari e percorsi delle linee, tariffe di viaggio e sosta, elenco rivendite) è possibile:

- telefonare al numero verde di ATM S.p.A. **800248080**;
- telefonare al centralino di ATM S.p.A. **0909486700**;
- recarsi, durante gli orari di apertura, presso i nostri uffici di Messina:
 - Infopoint via G. La Farina n. 336;
 - Parcheggio Cavallotti;
 - box capolinea tram Terminal ZIR;
 - box capolinea tram Terminal Museo;
- collegarsi al sito internet www.atmmessinaspa.it o inviare una e-mail all'indirizzo info@atmmessinaspa.it o una pec all'indirizzo atm.messina@pec.it;
- iscriversi al canale Telegram [@atmmessina](https://www.instagram.com/atmmessina) per rimanere sempre aggiornato sullo stato del servizio;
- per l'ufficio rimozioni, telefonare al numero di ATM S.p.A. **3341146949**;