



**Palermo S.p.A. ~ Socio unico Comune di Palermo**

*Sede Legale ed Amministrativa: Via Roccazzo, 77 ~ 90135 Palermo ~ Tel. 091.350.111 ~ Fax: 091.224563 ~ [amat@amat.pa.it](mailto:amat@amat.pa.it) ~ [amat.segrgen@pec.it](mailto:amat.segrgen@pec.it)*



# Carta dei Servizi 2017

# INDICE

- **Presentazione della carta dei servizi: perché la Carta dei Servizi (pag. 3)**
- **L'azienda (pag. 5)**
- **Servizi (pag. 8)**
  - ✓ **Trasporto pubblico gommato (pag. 8)**
  - ✓ **Trasporto pubblico tranviario (pag. 30)**
  - ✓ **Trasporto pubblico individuale e mobilità condivisa: carsharing e bikesharing (pag. 40)**
  - ✓ **Zona a Traffico Limitato (pag. 51)**
  - ✓ **Zona a Tariffazione Oraria (pag. 56)**
- **Titoli di viaggio e Abbonamenti (pag. 15)**

## **Presentazione della carta dei servizi:** **perché la Carta dei Servizi**

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento (Carta dei Servizi) che regola i rapporti tra aziende che erogano servizi di pubblica utilità (nel caso specifico il servizio di trasporto pubblico urbano) e chi ne usufruisce.

AMAT aggiorna periodicamente la Carta della Qualità dei Servizi.

La Carta della Qualità dei Servizi si propone il raggiungimento delle seguenti finalità:

- ✓ mostrare con chiarezza le risorse e gli strumenti a disposizione dell'Azienda per la realizzazione del Servizio;
- ✓ identificare gli standard di qualità, proponendosi l'attuazione del mantenimento degli standard definiti, ovvero, la conferma degli impegni assunti nei confronti di coloro che usufruiscono del servizio dall'Azienda erogato.

Gli standard sono monitorati con continuità ed i fattori di qualità sono misurati attraverso rilevamenti diretti, nonché attraverso sondaggi mirati a verificare il livello di soddisfazione degli utilizzatori del Servizio.

I risultati del monitoraggio degli indicatori vengono riportati nella successiva Carta della Qualità dei Servizi ed utilizzati per intraprendere azioni correttive di miglioramento.

La Carta della Qualità dei Servizi di AMAT Palermo S.p.A. si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- a) *uguaglianza ed imparzialità;*
- b) *continuità;*
- c) *partecipazione;*
- d) *cortesia;*

*Continua*

---

e) *efficacia ed efficienza.*

**a) Uguaglianza ed imparzialità:**

AMAT Palermo S.p.A. garantisce l'accesso ai propri servizi di trasporto senza alcuna discriminazione dipendente da fattori di colore della pelle, sesso, lingua, religione o ideologie.

AMAT Palermo S.p.A. è impegnata anche a rimuovere tutti quegli ostacoli oggettivi che limitano l'uso del trasporto pubblico a soggetti più deboli. A tal riguardo AMAT favorisce anche l'accessibilità all'uso del trasporto pubblico da parte di disabili, anziani ed altre categorie disagiate di cittadini.

**b) Continuità:**

Consapevole della natura essenziale dei servizi pubblici espletati, AMAT si impegna a fornire un servizio di trasporto continuo e regolare, prevedendo forme di informazione in favore degli utenti in caso di scioperi o di altre cause impreviste o di forza maggiore che implicino una temporanea variazione, riduzione o sospensione del servizio.

AMAT si impegna comunque affinché gli eventuali disservizi siano limitati nel tempo e i disagi contenuti, compatibilmente con la oggettiva possibilità di eliminazione delle cause che li hanno determinati.

**c) Partecipazione:**

AMAT favorisce la partecipazione dei cittadini alle attività della Società per una corretta fruizione dei servizi offerti e per il loro miglioramento.

I Cittadini possono presentare reclami, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

A tal fine AMAT adotta tutte le azioni utili per un contatto diretto con i Cittadini (call center, sito web, e-mail, uffici commerciali, spazi informativi ai nodi ed addetti di esercizio in tutta la rete).

*Continua*

---

AMAT adotta anche sistemi per la misurazione del livello di soddisfazione dei clienti e promuove incontri di approfondimento e di dialogo con le associazioni dei consumatori maggiormente rappresentative.

**d) Cortesia:**

AMAT garantisce che il comportamento dei propri dipendenti nei confronti dei Cittadini sia cortese. A tal fine AMAT provvede a fornire al personale adeguata formazione ed opportune disposizioni di servizio.

**e) Efficacia:**

AMAT si impegna ad adottare piani per il miglioramento costante della qualità del servizio e per il raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia. A tal fine l'Azienda si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000, ottenendone – nel gennaio del 2006 – la Certificazione rilasciata da RINA

## **L'Azienda**

AMAT (acronimo di Azienda Municipalizzata Auto Trasporti) è stata costituita il 21 settembre 1964, ed è la diretta erede delle società private<sup>1</sup> che, fin dall'inizio del secolo scorso, ebbero la gestione del trasporto pubblico a Palermo e dei suoi dintorni.

L'AMAT nel 1999 si è trasformata in azienda speciale della mobilità cioè non si limita solamente al trasporto fisico ma è impegnata nel favorire lo spostamento dei cittadini nel territorio.

Un anno importante della storia dell'AMAT è il 2005, quando diviene una società per azioni con unico azionista il Comune di Palermo.

L'azienda conta circa 1.900 dipendenti tra autisti, tecnici di manutenzione, impiegati, quadri e dirigenti rappresentando una delle più importanti realtà produttive del Meridione.

<b>CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE</b>	
Presidente	Dott. Antonio Gristina
Consigliere	Dott. Diego Bellia
Consigliere	Avv. Alessandra Sinatra
<b>COLLEGIO SINDACALE</b>	
Presidente	Prof. Sebastiano Torcivia
Consigliere	Dott. Enrico Piazza
Consigliere	Dott.ssa Maria Teresa Mannina
Componente supplente	Dott.ssa Loredana Lesto
Componente supplente	Dott.ssa Francesca Di Stefano

<sup>1</sup> Tre società private di trasporto urbano pubblico (SAIA, SAST e Restivo)

*Continua*

---

Il campo delle attività aziendali, oltre il più noto servizio di trasporto pubblico locale, comprende anche:

- a) la gestione di parcheggi ed aree a sosta tariffata nelle zone affidate dal Comune di Palermo;
- b) la gestione della Zona a Traffico Limitato del Comune di Palermo
- c) la gestione della segnaletica stradale orizzontale e verticale
- d) la gestione del *Car Sharing e del Bike Sharing*
- e) la rimozione forzata di veicoli ex art. 159 del Codice della Strada

## Quali servizi

### **Trasporto pubblico gommato**

Comprende il servizio di trasporto pubblico urbano propriamente detto così come descritto nel “*Programma di Esercizio*” annualmente predisposto.

Prevede 58 linee di trasporto pubblico urbano di cui quattro notturne (N11, N12, N21 e N22).

La rete si diparte da 5 nodi d’interscambio così individuati:

- nodo 2 Stazione Centrale/Oreto;
- nodo 3 Basile;
- nodo 4 Emiri;
- nodo 5 Lennon;
- nodo 6 Stadio,

a cui afferiscono le linee provenienti dalle periferie contraddistinte da un numero di tre cifre di cui la prima è identificativa del nodo di riferimento (ad esempio, una linea che proviene dalla periferia e la cui denominazione inizia con il numero 3 transiterà o farà capolinea al nodo Basile - nodo 3).

Dai nodi si dipartono le linee che attraversano il centro città, anch'esse contraddistinte da un numero di tre cifre che, questa volta, inizia sempre con 1 (101, 102, ecc.); tali linee hanno anche la finalità di collegare i nodi fra di essi od i nodi con i quartieri ad elevata densità abitativa all’interno del nucleo centrale cittadino.

L’estensione totale della rete è pari a circa 267 km di cui 24,49 km in corsia preferenziale.

La fascia oraria funzionale media diurna di servizio va dalle ore 6,00  
Pag. 8 a 63



*Continua*

alle 21,00 per tutti i giorni dell'anno con esclusione del giorno di Natale in cui il servizio cessa alle ore 14,00.

Il servizio notturno è attivo dalle ore 21,00 alle ore 6,00.

La percorrenza chilometrica programmata per il solo servizio di Tpl urbano per l'anno 2017 è pari a 13.876.000 km.

## **SERVIZI SPECIALI DI TRASPORTO PER IL COMUNE DI PALERMO**

### ***Descrizione servizi***

#### *TRASPORTI PER LE SCUOLE*

Effettuati su esplicita richiesta dell'Assessorato Pubblica Istruzione del Comune per il trasferimento di alunni da appositi punti di raccolta verso i siti scolastici.

#### *CIMITERO ROTOLI*

Trattasi di un servizio di navetta effettuato all'interno del cimitero comunale dei Rotoli.

#### *OSPEDALE CIVICO*

Trattasi di un servizio di navetta effettuato all'interno dell'area del suddetto ospedale.

#### *SERVIZIO STAGIONALE LOCALITÀ BALNEARI*

È un servizio stagionale effettuato nel periodo estivo all'interno delle località balneari di Mondello e Sferracavallo.

#### *SERVIZIO DI TRASPORTO NELL'AREA DEL CENTRO STORICO*

Attualmente costituito da due linee denominate "Centro storico", che

*Continua*

effettua servizio di trasporto gratuito all'interno del centro storico della Città di Palermo, ed "Express" che effettua il collegamento rapido gratuito tra il Parcheggio Basile e Piazza Indipendenza, interscambiando con il servizio di cui in precedenza.

#### *TRASPORTO PER MOTIVI DI ORDINE PUBBLICO*

Si tratta di un servizio puntuale che può essere effettuato per motivi di ordine pubblico (manifestazioni, trasporti tifosi, ecc.) su richiesta del Comune o della Questura.

#### *SERVIZI OCCASIONALI*

Si tratta di servizi effettuati per l'Amministrazione Comunale in occasione di manifestazioni od eventi di particolare importanza.

#### **SERVIZIO DI COLLEGAMENTO CON COMUNI LIMITROFI**

Si tratta del prolungamento di alcune linee urbane al di fuori del corrispondente terminale al fine di raggiungere e servire un comune contiguo al territorio comunale di Palermo.

Attualmente tale servizio viene effettuato per i comuni di Monreale, Isola delle Femmine e Villabate.

#### **INFRASTRUTTURE DI FERMATA**

Sulla rete sono presenti circa 1.654 fermate che risultano così costituite:

- circa 721 fermate dotate di palina e di pensilina per l'attesa degli utenti;
- circa 713 fermate dotate di sola palina;
- circa 220 fermate dotate di solo indicatore di fermata del tipo a bandiera.

*Continua*

## **DIRITTI DEI PASSEGGERI (Art. 25 del Regolamento UE 181/2011)**

Dal 1 marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei Passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Di seguito si riportano sinteticamente le disposizioni che si applicano ai passeggeri che viaggiano con **servizi regolari** il cui punto di imbarco o sbarco sia situato all'interno dell'Unione Europea (UE) e la distanza prevista del servizio **sia inferiore a 250 km.**

### **Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie**

AMAT Palermo S.p.A. applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei Passeggeri o al luogo di residenza del vettore o del venditore dei biglietti.

### **Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta**

Salvo ragioni di sicurezza e nel caso in cui la configurazione del veicolo o delle infrastrutture lo rendano fisicamente impossibile, AMAT Palermo S.p.A. non rifiuta il trasporto di Passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi. È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte di AMAT Palermo S.p.A., in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza.

### **Trattamento dei reclami**

Il Passeggero può presentare reclami e segnalazioni inoltrando specifica comunicazione formale ad AMAT Palermo S.p.A. con le modalità ed all'indirizzo riportati nel sito aziendale.

I reclami vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. AMAT Palermo S.p.A., entro un mese dal ricevimento del reclamo, notifica al Passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i 90 giorni dal ricevimento del reclamo.

Continua

## **Diritto all'informazione**

I passeggeri hanno diritto di ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure su Internet. Ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta.

## **Applicazione dei diritti dei passeggeri**

Il Decreto Legislativo 169/2014 all'art. 3 comma 1, ha individuato nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) l'Organo responsabile dell'applicazione del Regolamento UE n.181/2011 e dell'applicazione del regime sanzionatorio. Il passeggero, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo al vettore, può presentare reclamo a tale Autorità per presunte infrazioni al Regolamento secondo le modalità dalla stessa stabilite.

<b>BUS PER SERVIZI DI TPL</b>	
N° bus per servizi di Tpl costituenti il parco di cui:	<b>402</b>
bus a metano N°:	68
bus aventi motorizzazione euro 6 N°:	39
bus aventi motorizzazione euro 5 N°:	70
bus con pianale ribassato e pedana N°:	378
bus con videosorveglianza N°:	267
bus con AC N°:	360
<b>BUS PER SERVIZI SCOLASTICI</b>	
N° bus per servizi scolastici:	24

Continua

## INDICATORI DI QUALITÀ

### Regolarità del Servizio

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2015	Obiettivo 2017	Modalità di rilevazione
<i>Rispetto delle frequenze</i>	Corse effettuate/ Corse programmate	71 %	82 %	Procedure interne

### Comfort del viaggio

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2015	Obiettivo 2017	Modalità di rilevazione
<i>Informazioni alle fermate</i>	N. fermate dotate di paline informative/ N. fermate	80 %	86 %	Pianificazione del servizio
<i>Fermate attrezzate con pensiline</i>	N. fermate dotate di pensilina/ N. fermate	37 %	43 %	Data base interno
<i>Climatizzazione</i>	N. bus dotati di climatizzatore/ N. bus in servizio	89 %	93 %	Procedure interne

### Sicurezza del viaggio

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2015	Obiettivo 2017	Modalità di rilevazione
<i>Età dei mezzi</i>	Età media del parco bus	11-15 anni	10 anni	Data base interno

Continua

### **Sicurezza personale e patrimoniale**

<b>Indicatore di Qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard 2015</b>	<b>Obiettivo 2017</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<i>Veicoli dotati di videosorveglianza</i>	N. bus con videosorveglianza/N. bus in servizio	69%	80 %	Statistiche interne

### **Pulizia dei Bus**

<b>Indicatore di Qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard 2015</b>	<b>Obiettivo 2017</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<i>Pulizia bus</i>	N. bus puliti/ N. bus in servizio	95 %	98 %	Procedure interne

### **Servizi per i cittadini a ridotte capacità motorie**

<b>Indicatore di Qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard 2015</b>	<b>Obiettivo 2017</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<i>Accessibilità facilitata (pianale ribassato e pedana disabili)</i>	N. bus con pianale ribassato e pedana disabili/ N. bus in servizio	97 %	98 %	Data base interno

### **Attenzione all'ambiente**

<b>Indicatore di Qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard 2015</b>	<b>Obiettivo 2017</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<i>Bus a gasolio a bassissima emissione (Euro 5, 6 o successivi o metano)</i>	N. bus Euro 5, 6 o a metano/ N. bus in servizio	43 %	52 %	Data base interno

*Continua*

## **Titoli di viaggio ed abbonamenti**

Si premette che AMAT ha formulato una riforma tariffaria. Essa prevede una semplificazione delle tipologie di Abbonamenti Bus e Tram.

In atto AMAT offre ai Cittadini un'ampia gamma di titoli di viaggio, fornendo varie soluzioni alle diverse esigenze di mobilità.

Biglietti:

Sono attualmente disponibili i seguenti biglietti:

- Biglietto ordinario di € 1,40 con validità di 90 minuti dalla obliterazione a bordo.
- Biglietto ordinario valido 90 minuti dalla obliterazione con acquisto a bordo ed ai capilinea presso il conducente al prezzo maggiorato di € 0,40 come esazione a bordo, rispetto al prezzo corrente.
- Carnet di 20 biglietti ordinari, al prezzo di € 23,50; biglietti validi 90 minuti dalla obliterazione a bordo.
- Biglietto giornaliero di € 3,50, valido su tutta la rete, sino alle ore 24 del giorno di validazione.
- Carnet di 20 biglietti giornalieri al prezzo di € 45,80; biglietti validi su tutta la rete, sino alle ore 24 del giorno di convalida;
- Biglietti Multiday: 2 giorni da € 6,00 (con validità fino alla mezzanotte del secondo giorno dopo la convalida), 3 giorni da € 8,00 (con validità fino alla mezzanotte del terzo giorno dalla data di convalida), 7 giorni da € 16,50 (con validità fino alla mezzanotte del settimo giorno dalla data di convalidazione)

I biglietti AMAT per il servizio di trasporto sono acquistabili presso gli oltre 600 punti vendita ed esercizi commerciali (edicole, tabaccherie, bar etc.) dislocati su tutto il territorio comunale e nei comuni vicini.

*Continua*

I biglietti sono acquistabili anche presso i seguenti *Nodi* AMAT ubicati presso la Stazione Centrale, Piazza Sturzo, Piazza Giovanni Paolo II, Piazzale John Lennon, Parcheggio Basile, Parcheggio Emiri ed i chioschi di Via Libertà nei pressi del Teatro Politeama e Piazza Indipendenza.

Sono inoltre sono disponibili anche presso gli uffici commerciali di Via Giusti (n.7) e di Via Borrelli (n.14-16)

La vendita del biglietto ordinario da parte dell'autista, a prezzo maggiorato di € 0,40 (quale esazione a bordo), e' vincolata alle condizioni di traffico e di guida ed è subordinata alla consegna della somma esatta, in quanto l'autista non ha disponibilità di resto.

#### Abbonamenti

Presso gli uffici commerciali AMAT di via Alfonso Borrelli n. 16, di via Giusti n. 7, il punto Vendita di Piazza Giulio Cesare all'altezza del civico 44, e lo Sportello Abbonamenti ubicato in Piazza Giovanni Paolo II (già Piazza Alcide De Gasperi), il punto Vendita presso il capolinea Basile è possibile richiedere e rinnovare gli abbonamenti ai servizi di trasporto. Gli uffici commerciali sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì e precisamente:

- Via Alfonso Borrelli: dal lunedì al venerdì di mattina dalle ore 8.00 alle 13.00; il martedì e giovedì, di pomeriggio dalle ore 14.45 alle ore 17.00
- Via Giusti: dal lunedì al venerdì di mattina dalle ore 8.00 alle 13.00; il lunedì e mercoledì, di pomeriggio dalle ore 14.45 alle ore 17.30
- Punto Vendita, in Piazza Giulio Cesare all'altezza del civico 44: dal lunedì al venerdì di mattina dalle ore 08.00 alle 13.00; il martedì e giovedì, di pomeriggio dalle ore 14.45 alle ore 17.00



Continua

- Punto Vendita Basile: dal lunedì al venerdì di mattina dalle ore 8.00 alle 13.00; il lunedì e mercoledì, di pomeriggio dalle ore 14.45 alle ore 17.00
- Sportello Vendita, in Piazza Giovanni Paolo II: dal lunedì al venerdì di mattina dalle ore 8.00 alle 12.30; il martedì e giovedì, di pomeriggio dalle ore 14.45 alle ore 17.00

Qui di seguito si riporta l'offerta di abbonamenti di AMAT.

- Abbonamenti Ordinari Intera Rete

ORDINARIO PERSONALE (tutte le linee)		ORDINARIO IMPERSONALE (tutte le linee)	
Validità	Costo in euro	Validità	Costo in euro
30 giorni	32.00	30 giorni	42.00
60 giorni	59.00	60 giorni	82.00
90 giorni	86.00	90 giorni	124.00
120 giorni	112.00	120 giorni	166.00
150 giorni	139.00	150 giorni	208.00
180 giorni	165.00	180 giorni	250.00
210 giorni	185.00	210 giorni	291.00
240 giorni	206.00	240 giorni	333.00
270 giorni	228.00	270 giorni	375.00
300 giorni	251.00	300 giorni	416.00
330 giorni	275.00	330 giorni	458.00
360 giorni	300.00	360 giorni	500.00

- Abbonamenti Studenti (under 27), Giovani (under 27), Erasmus

GIOVANI e STUDENTI (under 27)/ERASMUS (4 linee a scelta)	
Validità	Costo in euro
30 giorni	15.00
90 giorni	42.00
180 giorni	80.00
360 giorni	150.00

Continua

- Abbonamenti Over 65

OVER 65 (4 linee a scelta)	
Validità	Costo in euro
30 giorni	15.00
90 giorni	42.00
180 giorni	80.00
360 giorni	150.00

- Abbonamenti Grandi strutture

ABBONAMENTO LAVORATORI GRANDI STRUTTURE - MIN. 50 ABB. PER EMISSIONE (4 linee a scelta)	
Validità	Costo in euro
90 giorni	45.00

- Abbonamenti Famiglia

ABBONAMENTO FAMIGLIA (Intera rete due tessere/4 linee a scelta altri componenti)	
Validità	Costo in euro
180 giorni	250.00
360 giorni	450.00

- Abbonamenti Famiglia/Scuola

ABBONAMENTO FAMIGLIA / SCUOLA (Annuale scontato 10% + 4 linee a scelta altro componente)	
Validità	Costo in euro
360 giorni x 2	270.00
360 giorni altro componente	--

*Continua*

Eventuali aggiornamenti sulle tariffe e sulle condizioni di trasporto saranno disponibili presso il sito web [www.amat.pa.it](http://www.amat.pa.it), gli uffici commerciali AMAT ed il servizio telefonico *AMAT Informa*.

I biglietti divenuti non validi, possono essere presentati presso gli Uffici Commerciali aziendali per averli sostituiti con un numero equivalente in corso di validità.

AMAT si impegna a dare informazione tempestiva sulle variazioni tariffarie e sulle modalità di utilizzo dei titoli di viaggio non più in vigore.

Nello scorso 2016 le emissioni di titoli di viaggio, in abbonamento, hanno raggiunto la quota di 92.452; sulla base della riforma del piano tariffario di recente attuazione si pone l'obiettivo, nel 2017, di incrementare tali abbonamenti del 15,00%.

<b>Categoria</b>	<b>n° abbonamenti 2016</b>
Giovani under 25	3.891
Impersonali	208
Ordinari	33.277
Ordinari over 65	19.039
Studenti	36.034
Studenti ZTL	3
<b>Totali</b>	<b>92.452</b>

Continua

## L'informazione e la comunicazione

AMAT ha predisposto differenti canali di comunicazione a disposizione dei cittadini.

- “AMAT informa”: servizio telefonico di informazioni su:
  - gli orari delle linee in partenza dai vari capilinea e le relative frequenze in funzione delle fasce orarie;
  - i percorsi delle linee;
  - eventuali modifiche temporanee per chiusure di strade e/o altri motivi;
  - informazioni su variazioni del servizio legate a particolari eventi (es. scioperi);
  - varie tipologie e relative tariffe di biglietti ed abbonamenti.

*AMAT Informa* risponde ai numeri telefonici 848.800.817 (numero a tariffazione ripartita) *da telefonia fissa* al costo di una telefonata urbana e 199.240.800 *da cellulare*, a tariffazione prevista dai rispettivi operatori di telefonia mobile; attivi tutti i giorni (festivi compresi) dalle ore 07.30 alle ore 19.30

Il servizio *AMAT Informa* è abilitato anche alla ricezione di segnalazioni del cittadino che vengono raccolte ed inviate ad AMAT per le verifiche del caso.

- Sito AMAT [www.amat.pa.it](http://www.amat.pa.it) : al suo interno è possibile consultare informazioni sui servizi forniti da AMAT
- Newsletter : tramite l'iscrizione a tale servizio è possibile ricevere periodicamente le nuove iniziative di AMAT, comunicazioni scioperi, campagne di comunicazione etc.

AMAT si impegna a rispondere ai reclami pervenuti per iscritto entro il tempo massimo di 30 giorni.

Inoltre, nei nodi principali della rete e nei Chioschi Amat (De Gasperi, Piazzale J. Lennon, Politeama, Parcheggio Emiri, Parcheggio Basile e

*Continua*

Stazione Centrale, Indipendenza) sono situate le postazioni fisse del personale AMAT ove poter chiedere informazioni di servizio.

### Oggetti smarriti

L'AMAT garantisce che tutti gli oggetti smarriti che dovessero essere rinvenuti a bordo dei mezzi saranno restituiti a tutti i cittadini che ne fanno richiesta scritta.

A tal riguardo rivolgersi, dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 14, all'ufficio preposto, tel. 091/350.208, situato nei locali aziendali di via Roccazzo 77, Palermo.

Le informazioni saranno disponibili a partire dalle 24 ore successive allo smarrimento dell'oggetto. Gli oggetti smarriti rimarranno a disposizione presso i nostri uffici soltanto per i tempi tecnici necessari al loro trasferimento al competente ufficio "oggetti smarriti" del Comune di Palermo.

### Le regole nei rapporti con il pubblico

Il personale dell'AMAT è elemento determinante per la qualità e l'efficienza del servizio. Al personale sono affidati delicati compiti connessi al contatto diretto con i Cittadini, che può avvenire in condizioni ambientali non sempre favorevoli.

L'obiettivo di AMAT è quello di stabilire un rapporto di reciproca fiducia con i Cittadini e per favorirlo gli operatori in contatto con il pubblico sono impegnati a rispettare alcune regole di comportamento.

Nei rapporti con i cittadini il personale deve dimostrare massima disponibilità e non ostacolare l'esercizio dei diritti dei viaggiatori; il personale risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, premura e precisione.

*Continua*

Il controllo dei biglietti e degli abbonamenti a bordo è effettuato da personale AMAT che deve, di norma, indossare la divisa uniforme e mostrare la tessera identificativa. Possono, però, avere luogo verifiche di titoli di viaggio effettuate da personale AMAT in borghese. In tal caso però il personale AMAT si farà identificare comunque esibendo la tessera aziendale.

## Condizioni di viaggio

E' importante rispettare alcune regole sull'utilizzo del mezzo pubblico per agevolare l'accesso al servizio, favorire la civile convivenza fra passeggeri, la collaborazione tra i cittadini e personale AMAT e la sicurezza del viaggio.

Gli utenti dei servizi offerti dall'AMAT devono attenersi alle disposizioni stabilite dall'Azienda e dal personale incaricato.

### *AMMISSIONE SULLE VETTURE*

- 1) Tutte le fermate, in salita e discesa, sono a richiesta; è necessario segnalare chiaramente e per tempo al conducente la vostra esigenza. Il conducente non può effettuare fermate segnalate in ritardo che comporterebbero brusche frenate o sosta al di fuori degli spazi consentiti.
- 2) L'accesso sugli autobus dell'AMAT è consentito esclusivamente in corrispondenza delle fermate poste lungo i percorsi. Non è consentito, anche per motivi di sicurezza, salire o scendere fuori dalla fermata o quando la vettura è in movimento.
- 3) La salita e la discesa devono avvenire esclusivamente dalle porte prescritte.
- 4) Non è ammessa la salita sul bus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

*Continua*

- 5) I viaggiatori devono essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) riconosciuto valido dall'Azienda e devono esibirlo a richiesta del verificatore.
- 6) Chi volesse acquistare il biglietto a bordo presso l'autista dovrà manifestare immediatamente al conducente la propria intenzione; la vendita è subordinata alla consegna della somma esatta in quanto l'autista non ha disponibilità di resto. In questo caso sarà rilasciato all'acquirente un biglietto con valore facciale € 1,80, dove € 1,40 è il costo del titolo valido 90' e € 0,40 quali diritti di esazione a bordo. L'autista potrà procedere alla vendita del biglietto se riterrà rispettate le garanzie della assoluta sicurezza di marcia e compatibilmente alle condizioni di traffico presenti.
- 7) Il passeggero dovrà convalidare immediatamente il biglietto acquistato (non il tagliando di "esazione a bordo"), nelle obliterate a bordo del Bus.
- 8) I biglietti devono essere convalidati nelle apposite macchine validatrici appena saliti sulla prima vettura utilizzata per il viaggio.
- 9) Il biglietto dovrà essere convalidato esclusivamente sul lato indicato.
- 10) In caso di mancanza o di inagibilità delle macchine validatrici, il viaggiatore per la convalida del biglietto dovrà provvedere personalmente scrivendo a penna la data e l'ora dell'inizio del viaggio oppure rivolgendosi al personale aziendale, se disponibile.
- 11) Il biglietto convalidato diventa personale ed incedibile.
- 12) Il biglietto convalidato deve essere conservato per tutta la durata del viaggio ed esibito, a richiesta, al personale di verifica.

#### **COMPORTAMENTO IN VETTURA**

- 1) E' vietato salire o scendere dall'autobus quando questo è in movimento;

*Continua*

---

- 2) è vietato occupare più di un posto a sedere con borse e simili;
- 3) è vietato ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- 4) è necessario trasportare a mano gli zaini evitando di salire a bordo con qualsiasi carico sulle spalle;
- 5) è vietato parlare al conducente e sostare nelle vicinanze dello stesso disturbando la guida ed il transito nel corridoio;
- 6) è vietato fumare;
- 7) è vietato cantare, suonare, schiamazzare, mendicare o arrecare disturbo agli altri viaggiatori ed al conducente;
- 8) è vietato distribuire o affiggere oggetti o stampe a scopo pubblicitario senza apposita autorizzazione, nonché esercitare qualsiasi commercio e vendere oggetti anche a scopi reclamistico;
- 9) è vietato insudiciare, danneggiare o manomettere parti o apparecchiature dei veicoli;
- 10) è vietato appoggiare le scarpe sui sediolini;
- 11) è vietato appoggiarsi alle porte del bus;
- 12) è vietato salire a bordo in stato di ebbrezza o dopo aver fatto uso di droghe o simili;
- 13) è vietato fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando di apertura di emergenza delle porte;
- 14) è vietato sporgersi dai finestrini, anche solo con le braccia, e gettare qualsiasi oggetto dal veicolo;
- 15) è vietato portare armi cariche (eccezione fatta per gli appartenenti alle Forze di Polizia), materie infiammabili o esplosive, oggetti che per natura, forma o volume possano essere molesti, pericolosi, ingombranti o maleodoranti;



*Continua*

- 16) è obbligatorio sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura;
- 17) hanno precedenza nei posti a sedere gli anziani, gli invalidi, le donne in gravidanza e le persone con bambini piccoli al seguito; rispettare le disposizioni relative ai posti riservati;
- 18) nei mezzi non predisposti per lo spazio - carrozzella è opportuno lasciare il "posto riservato" a disposizione di tutte le persone con difficoltà motorie (genitore con bambini, anziani, donne in gravidanza, diversamente abili, ecc.);
- 19) non occupare le aree riservate alle operazioni di servizio; in particolare evitare di fermarsi vicino alle porte ed alle obliterate;
- 20) agevolare le operazioni di oblitterazione;
- 21) adottare, nei confronti dei conducenti, comportamenti di rispetto e collaborazione, per favorirli nello svolgimento del servizio;
- 22) facilitare le formalità relative ai controlli effettuati dal personale addetto.

L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non abbiano rispettato le suddette prescrizioni e che non siano in possesso di un valido titolo di viaggio regolarmente convalidato.

AMAT si riserva di tutelare con ogni mezzo di legge i propri interessi per gli eventuali danni che i comportamenti dei viaggiatori dovessero determinare al patrimonio aziendale.

#### *SANZIONI*

I passeggeri sprovvisti di titolo di viaggio o con titolo di viaggio irregolare sono soggetti ad una sanzione amministrativa di € 84,00 (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.

*Continua*

La sanzione può essere pagata secondo le seguenti modalità:

- ✓ direttamente al verificatore o entro 60 giorni dalla notifica presso l'ufficio abbonamenti AMAT di via Alfonso Borrelli N° 16;
- ✓ tramite bollettino postale n°13961909 intestato ad AMAT Palermo S.p.A. indicando sulla causale il numero del verbale di contravvenzione.

Coloro che dichiarino di essere abbonati ma non siano in grado di mostrare il documento di viaggio saranno multati come sopra indicato. La sanzione viene ridotta a € 11,50 presentando l'abbonamento personale, con validità anteriore a quella dell'accertamento, presso l'Ufficio abbonamenti AMAT di via Alfonso Borrelli N° 16, entro 5 giorni lavorativi successivi.

AMAT si potrà avvalere di ditte specializzate per il recupero dei crediti che derivano dalle sanzioni elevate.

#### *RICORSI*

L'autore dell'infrazione ha diritto di presentare ricorso contro la sanzione entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notificazione. In caso di violazione commessa da minorenni il ricorso dovrà essere presentato da chi esercita la potestà minorile dei genitori.

I ricorsi, esclusivamente in forma scritta, devono essere indirizzati a:

- AMAT Palermo S.p.A. via Roccazzo N° 77 – 90135 Palermo.

Salva comunque la facoltà di rivolgersi al Giudice di Pace competente, nei termini di legge.

#### *SMARRIMENTO DI ABBONAMENTO*

In caso di smarrimento della tessera di abbonamento, il titolare del documento può ottenerne un duplicato al costo di € 2,00.

L'abbonato deve presentare ad AMAT Palermo S.p.A., presso gli uffici di via A. Borrelli N° 16 e via G. Giusti N° 7/B, copia della denuncia di

*Continua*

smarrimento inoltrata presso l’Autorità Pubblica competente, una fototessera e la richiesta di rilascio del duplicato della tessera di abbonamento.

#### *TRASPORTO DI BAMBINI*

- ✓ I bambini di età inferiore agli 11 anni, purché non occupino posti a sedere e con opportuno documento attestante l’età, sono trasportati gratuitamente in numero di uno per ogni adulto accompagnatore. Oltre questo limite devono essere muniti del regolare titolo di viaggio valido.
- ✓ Nelle vetture a pianale rialzato è concesso il trasporto gratuito di passeggini o carrozzelle per bambini, purché ripiegati, non eccedenti le dimensioni cm 105 x 20 x 15 e comunque posizionati in maniera tale da non inficiare la sicurezza dei trasportati e la fruizione del mezzo pubblico agli altri utenti. Pertanto sulle sopra citate vetture non è consentito, per motivi di sicurezza, il trasporto di passeggini o carrozzelle per bambini non ripiegati. L’accompagnatore deve tenere il bambino in braccio e deve essergli lasciato a disposizione un posto a sedere anche nei bus ove non vi è quello “riservato”.
- ✓ Nelle vetture a pianale ribassato è concesso il trasporto a pagamento (prezzo di un ulteriore biglietto) di passeggini o carrozzelle per bambini, senza l’obbligo di ripiegarli, purché vengano collocati entro la postazione riservata ai diversamente abili in carrozzella e comunque sotto la responsabilità dell’adulto accompagnatore. Durante il viaggio il passeggino deve essere frenato e costantemente tenuto dall’accompagnatore, e ciò al fine di evitare spostamenti o cadute in caso di brusche frenate. Ha comunque la precedenza il disabile motorio munito di carrozzella.

*Continua*

### *TRASPORTO DI BAGAGLI*

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio o pacco a mano di dimensioni non superiori a cm. 35 x 60 x 50 e che non occupino un posto a sedere e non sia di intralcio per gli altri passeggeri.

Possono essere trasportati gratuitamente anche: piccoli strumenti musicali; canne da pesca e fucili da caccia smontati e tenuti nella custodia.

Il bagaglio o pacco di dimensioni superiori a quelle precedentemente indicate, e comunque fino alle dimensioni massime di cm. 50 x 60 x 80 e di peso non eccedente kg. 20, può essere trasportato dietro pagamento di un ulteriore biglietto.

AMAT, nella persona del conducente di linea ha la facoltà di rifiutare il trasporto di bagagli voluminosi sulla base anche delle condizioni di affollamento del bus.

### *TRASPORTO DI ANIMALI*

E' ammesso il trasporto gratuito di animali alle seguenti condizioni :

- ✓ devono essere di piccola taglia;
- ✓ devono essere tenuti in braccio (in tal caso devono essere dotati di museruola e guinzaglio) e/o in appositi contenitori e/o gabbiette coperte.

Ai cani guida che accompagnano gli ipovedenti è consentito il trasporto gratuito.

In tutti gli altri casi non è ammesso il trasporto di animali.

Gli animali devono essere tenuti in maniera da non dare ingombro superfluo nel veicolo ed in particolare nei pressi delle porte; qualora dovessero arrecare danno a cose o persone, l'accompagnatore sarà tenuto al relativo risarcimento.

*Continua*

---

Ad eccezion fatta per i cani guida per gli ipovedenti, il trasporto di animali può essere limitato od escluso ad insindacabile giudizio del conducente del bus, in caso di affollamento, o comunque, di rischio per i viaggiatori.

Continua

## Trasporto Pubblico Tranviario

### Descrizione servizio

Il Sistema Tram della Città di Palermo è costituito da quattro linee confluenti dalla periferia verso il centro della Città, inserite nel Piano Integrato per il Trasporto Pubblico. Il Sistema Tram di Palermo si configura secondo la definizione della Norma UNI 8379 - ed. 2000 come "Sistema di trasporto a guida vincolata (tranvia)".

Tali linee, secondo la configurazione della Direzione Esercizio, hanno assunto la seguente denominazione:

- **Linea 1** "Roccella",
- **Linea 2** "Leonardo da Vinci-Notarbartolo";
- **Linea 3** "CEP-Notarbartolo";
- **Linea 4** "Notarbartolo-Calatafimi-Notarbartolo".



*Continua*

---

La rete si diparte da 5 terminali o così individuati:

- Stazione Centrale (via Paolo Balsamo);
- Roccella ( Via Pecoraino);
- CEP (via Paladini);
- Borgonuovo (Via Piazza Armerina);
- Notarbartolo(Piazza Matteo Maria Boiardo),

a cui afferiscono le linee provenienti dalle periferie contraddistinte da un numero di 1 cifra identificativa della linea di riferimento e di una iscrizione in tabella , identificativa del terminale di arrivo (ad esempio, una linea che proviene da Roccella e la cui denominazione inizia con il numero 1 Stazione Centrale farà capolinea al terminale della Stazione Ferroviaria Centrale sito in via Paolo Balsamo).

Dai terminali si dipartono le linee che raggiungono il centro città, tali linee hanno la finalità di collegare i quartieri ad elevata densità abitativa siti nelle periferie est e sud ovest di Palermo all'interno del nucleo centrale cittadino presso le due più rilevanti Stazioni ferroviarie della città.

L'estensione totale della rete è pari a circa 18,310 km di cui oltre 17 km sono linee di esercizio in corsia protetta.

La fascia oraria funzionale media diurna di servizio va dalle ore 6,00 alle 21,00 per tutti i giorni dell'anno con esclusione del giorno di Natale in cui il servizio cessa alle ore 14,00.

La percorrenza chilometrica programmata per il solo servizio di Tpl urbano su ferro per l'anno 2017 è pari a 840.000 km.

Continua

## **CARATTERISTICHE DELL' INFRASTRUTTURA TRANVIARIA**

La lunghezza totale delle linee tranviarie è pari a 18,310 km, così suddivisa:

**Linea 1 - Roccella - Stazione Centrale** - 5,536 km (doppio binario) + 0,552 Km (singolo binario) di collegamento al Deposito Roccella;

**Linea 2 - Borgo Nuovo- St. Notarbartolo** - 4,942 Km (doppio binario);

**Linea 3 - CEP - St. Notarbartolo**

tratta A: 1,436 Km (doppio binario)

tratta B: Rotonda via Castellana - Stazione Notarbartolo: 3,8 km (doppio binario);

**Linea 4 - St. Notarbartolo - Corso Calatafimi - St. Notarbartolo**

tratta A: Notarbartolo Einstein 1,2 km + tratta B di 2,921 km (loop singolo binario).

**Distanze di corse a vuoto** :Officina Roccella – sfiocco Cap.Roccella = 552 m

Officina LdV - Capolinea L3 =1450 m;

Officina LdV – Capolinea L2 =1060 m ;

Officina LdV – Capolinea Notarbartolo =3940 m

### **Fermate – Terminal – Sottostazioni Elettriche**

n. 39 fermate;

n. 5 Terminal;

n. 88 interferenze, di cui n. 62 incroci stradali, n. 26 attraversamenti pedonali e n. 3 rotatorie;

o. 9 SSE (una per ciascun deposito, 7 in linea) – ubicate come segue :

a. Linea 1 -Roccella -Stazione Centrale

i. via XXVII Maggio (fermata XXVII Maggio - Piazza Cilluffo)

ii. via A.D'Aosta (fermata Aosta)

b. Linea 2 - Leonardo da Vinci

i. via Leonardo da Vinci (fermata Ribolla)

ii. via Beato Angelico (incrocio L.do da Vinci fermata Beato Angelico)

c. Linea 3 Cep - Notarbartolo - Linea 4 Notarbartolo- CEP

i. via La Loggia (fermata Uscibene- sovrappasso Uscibene)

ii. via Regione Siciliana (angolo Perpignano)

iii. viale Michelangelo ( fermata Michelangelo)



Continua

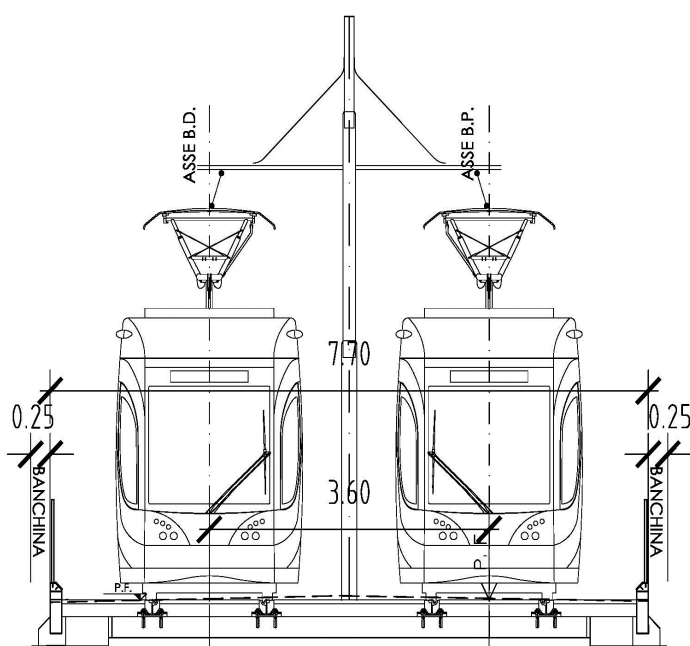
## **OFFICINE - DEPOSITI**

**Officina di Roccella:** Officina e Deposito per manutenzione ordinaria e straordinaria compresa verniciatura e tornio in fossa in edificio dedicato, anello di circolazione interno per ciclazione e prove dei veicoli.

**Officina Leonardo da Vinci:** Officina e Deposito manutenzione ordinaria, sede operativa della Direzione Esercizio Tranviaria.

## **PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SISTEMA**

- Sede tranviaria: propria, protetta con cordoli e protezioni metalliche;
- Armamento linea: su solettone in c.a. opportunamente isolato con materassini antivibranti nei tratti maggiormente sensibili; scartamento standard (1435 mm) e rotaie a gola tipo Ri 59 N (linee) con attacco Nabla e VOSSLOH;



Sezione Tipica da 7,70 m con palo TE centrale

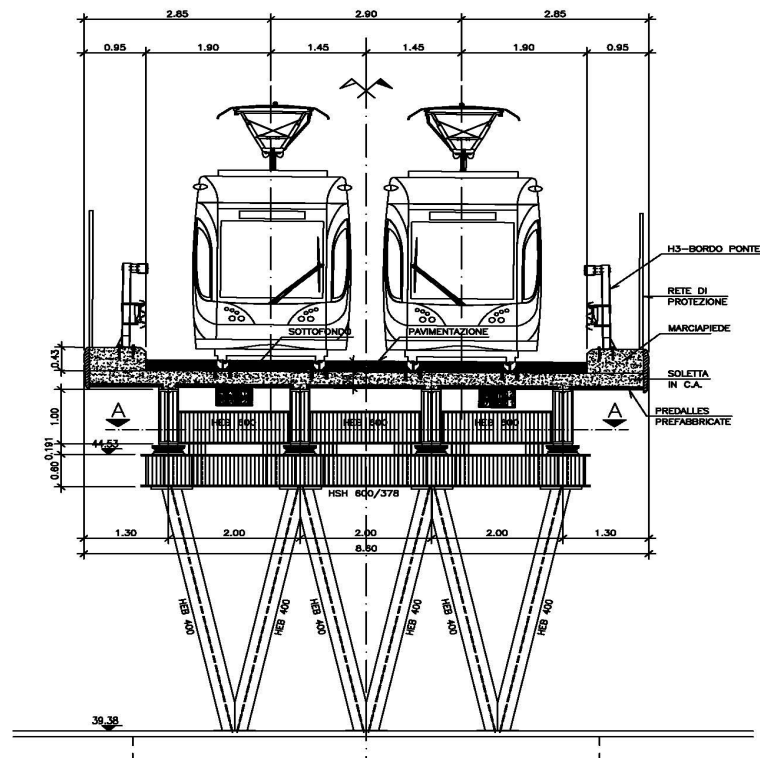
- Pensiline: strutture in acciaio verniciato dotate di seduta e tettoia per la protezione dagli agenti atmosferici, prevalentemente dotate di emettitori.
- Armamento depositi: rotaia tipo UNI 50

Continua

- Asservimento semaforico agli incroci;
- Centralizzazione in un'unica postazione del sistema di controllo e supervisione dell'intero sistema (PCC);
- Instradamento centralizzato dei veicoli in Deposito (PCD);
- Comunicazioni terra-bordo tramite sistema Radio TETRA;
- Localizzazione dei veicoli lungo linea tramite sistema loop/trasponder (AVLS);
- Controllo scambi, in deposito, tramite mass-detector o circuiti di binario.
- Trasmissione dati mediante rete in fibra ottica GIGABIT ETHERNET;

### Opere d'arte principali:

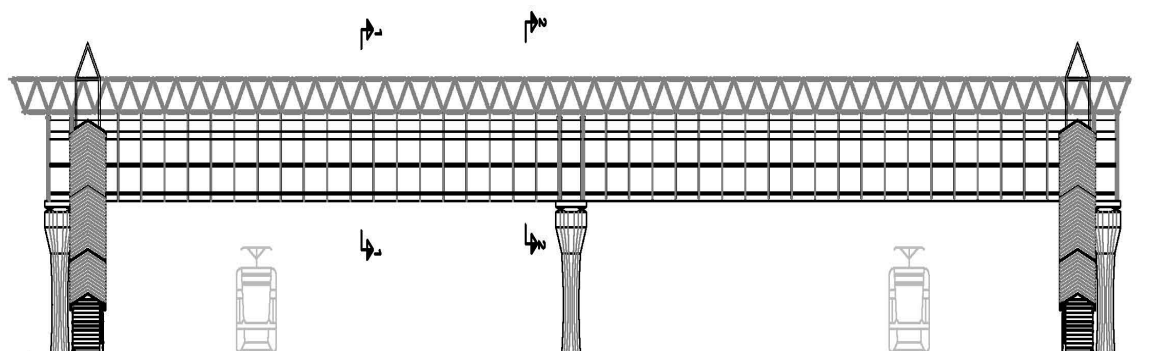
- Viadotto tranviario Einstein: struttura mista acciaio/cls a travata continua a due campate per una lunghezza complessiva di 32 m.



- N. 3 passerelle pedonali in acciaio su Viale della Regione Siciliana a doppia campata da 30,00 m di luce ciascuna, dotate di n. 2 ascensori verticali , indiretti di marca Sansone Lift.

Continua

**SEZIONE TIPO IN CORRISPONDENZA DEI SOVRAPASSI PEDONALI** *SCALA 1:100*



- Ponte bimodale (tranviario e stradale) in acciaio sul fiume Oreto di luce 33,50 m.



- Passerella ciclopedonale e porta-servizi in acciaio sul fiume Oreto di luce 33,50m.

**DIRITTI DEI PASSEGGERI (Art. 25 del Regolamento UE 181/2011)**

Dal 1 marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei Passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Di seguito si riportano sinteticamente le disposizioni che si applicano ai passeggeri che viaggiano con **servizi regolari** il cui punto di imbarco o

*Continua*

sbarco sia situato all'interno dell'Unione Europea (UE) e la distanza prevista del servizio **sia inferiore a 250 km.**

### **Diritto a condizioni di trasporto non discriminatorie**

AMAT Palermo S.p.A. applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie, né in forma diretta e né in forma indiretta, in base alla cittadinanza dei Passeggeri o al luogo di residenza del vettore o del venditore dei biglietti.

### **Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta**

Salvo ragioni di sicurezza, AMAT Palermo S.p.A., attraverso il servizio di trasporto su ferro, non rifiuta il trasporto di Passeggeri disabili e a mobilità ridotta. Le fermate della rete tranviaria sono tutte omologate dall'imbarco/sbarco dei disabili. Tale trasporto è garantito senza costi aggiuntivi. Tutti i rotabili tranviari sono a pianale ribassato per agevolare l'imbarco e lo sbarco dei passeggeri a mobilità ridotta. È inoltre previsto il risarcimento (pari al costo della sostituzione o riparazione), da parte di AMAT Palermo S.p.A., in caso di perdita o danneggiamento di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza.

### **Trattamento dei reclami**

Il Passeggero può presentare reclami e segnalazioni inoltrando specifica comunicazione formale ad AMAT Palermo S.p.A. con le modalità ed all'indirizzo riportati nel sito aziendale.

I reclami vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. AMAT Palermo S.p.A., entro un mese dal ricevimento del reclamo, notifica al Passeggero se il reclamo è stato accolto, respinto o è ancora in esame.

In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i 90 giorni dal ricevimento del reclamo.

Continua

## Diritto all'informazione

I passeggeri hanno diritto di ricevere informazioni adeguate per tutta la durata del viaggio, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure su Internet. Ove possibile, tali informazioni sono fornite in formati accessibili a richiesta, per favorire le persone a mobilità ridotta.

## Applicazione dei diritti dei passeggeri

Il Decreto Legislativo 169/2014 all'art. 3 comma 1, ha individuato nell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) l'Organo responsabile dell'applicazione del Regolamento UE n.181/2011 e dell'applicazione del regime sanzionatorio. Il passeggero, trascorsi 90 giorni dall'inoltro del reclamo al vettore, può presentare reclamo a tale Autorità per presunte infrazioni al Regolamento secondo le modalità dalla stessa stabilite.

## DATI PARCO ROTABILI TRANVIARI

<b>TIPOLOGIA TRAM</b>	<b>N. tram</b>
TRAM Flexity Outlook C costituenti il parco	17
TRAM in servizio giornaliero	15
TRAM di riserva	2

## INDICATORI DI QUALITÀ

### Regolarità del Servizio

<b>Indicatore di Qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard 2016</b>	<b>Obiettivo 2017</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<i>Rispetto delle frequenza</i>	Corse effettuate / Corse programmate	95 %	98 %	Procedure interne

Continua

### Comfort del viaggio

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2016	Obiettivo 2017	Modalità di rilevazione
<i>Informazioni alle fermate</i>	N. fermate dotate di paline informative/ N. fermate	100 %	100 %	Pianificazione del servizio
<i>Fermate attrezzate con pensiline</i>	N. fermate dotate di pensilina/ N. fermate	100 %	100 %	Data base interno
<i>Climatizzazione</i>	N. tram dotati di climatizzatore/ N. tram in servizio	100 %	100 %	Procedure interne

### Sicurezza del viaggio

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2016	Obiettivo 2017	Modalità di rilevazione
<i>Età dei mezzi</i>	Età media del parco tram	5 anni	6 anni	Data base interno

### Sicurezza personale e patrimoniale

Indicatore di Qualità	Unità di misura	Standard 2016	Obiettivo 2017	Modalità di rilevazione
<i>Veicoli dotati di videosorveglianza</i>	N. tram con videosorveglianza/ N. tram in servizio	100%	100%	Statistiche interne

Continua

### **Pulizia dei Tram**

<b>Indicatore di Qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard 2016</b>	<b>Obiettivo 2017</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<i>Pulizia tram</i>	N. tram puliti/ N. tram in servizio	100%	100%	Procedure interne

### **Servizi per i cittadini a ridotte capacità motorie**

<b>Indicatore di Qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard 2016</b>	<b>Obiettivo 2017</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<i>Accessibilità facilitata (pianale ribassato e pedana disabili)</i>	N. tram con pianale ribassato / N. tram in servizio	100 %	100 %	Data base interno

### **Attenzione all'ambiente**

<b>Indicatore di Qualità</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Standard 2016</b>	<b>Obiettivo 2017</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>
<i>Veicoli ecologici (alimentazione elettrica)</i>	n.tram	100 %	100 %	Data base interno

Continua

## **Trasporto pubblico individuale e mobilità condivisa**

### **IL SERVIZIO DI CAR-SHARING**

La Società AMAT Palermo S.p.A., a partire da marzo 2009, ha attivato il servizio di *Car-Sharing* (mobilità pubblica individuale e autonoma), integrativo al trasporto pubblico collettivo. Il potenziale competitivo su cui esso si fonda risiede nella possibilità, da parte dell'utente, di acquistare l'uso del mezzo su quattro ruote, in alternativa alla proprietà dello stesso, avendo la garanzia dei benefici di comfort e flessibilità del trasporto privato, senza sostenerne i costi fissi (assicurazioni, revisioni, bollo, etc.).

Nell'ottica di sostituire alcune forme di trasporto privato, il progetto *Car-Sharing* è perfettamente in linea con l'obiettivo di miglioramento della mobilità cittadina, avendo esso un positivo impatto sulle condizioni di traffico, nel pieno rispetto della normativa in materia di ecologia (riduzione delle emissioni).

Il *Car-Sharing* è un servizio innovativo che, nella nostra città, può validamente rappresentare un'alternativa efficace e utile all'idea corrente di mobilità. Esso è attivo 24 ore su 24 ed è stato sviluppato su iniziativa del Ministero dell'Ambiente, prevedendo la condivisione di un parco auto a basso impatto ambientale (auto a metano). Per l'utilizzo è necessario stipulare un abbonamento e si può scegliere tra le auto previste dalla flotta, se disponibili nel parcheggio prescelto (o, in alternativa, nel parcheggio più vicino), al costo di una tariffa oraria, più una chilometrica, comprendendo quest'ultima anche il carburante e una polizza kasko con franchigia.

I vantaggi connessi all'uso del servizio, per il cittadino, sono molteplici e precisamente:

- accesso libero alle ZTL;
- accesso alle corsie riservate ai mezzi pubblici;
- libero ingresso delle zone blu cittadine;
- gratuità dei parcheggi Car-Sharing ad uso esclusivo delle auto del



Continua

servizio, anche per la sosta breve.

Nel corso del 2105, sempre grazie ad un finanziamento del Ministero dell'Ambiente, è stato attuato il piano di potenziamento del servizio Car-Sharing, con ulteriore immissione di auto convenzionali alimentate a metano e la costituzione di una flotta composta da auto totalmente elettriche; inoltre, il servizio è stato esteso oltre i confini comunali, nell'ambito di un accordo di programma che prevede l'espansione del servizio in area vasta, con parcheggi presenti negli aeroporti di Palermo e Trapani, e nelle città di Alcamo, Castellammare del Golfo e Trapani.

Per soddisfare questa esigenza di mobilità in area vasta e, soprattutto per e da gli *hub intermodali* è stato attivato, su tutti i parcheggi, la modalità "one way", ovvero con possibilità di utilizzazione del servizio con corse di sola andata senza riportare l'auto al parcheggio di prelievo.

Per quanto riguarda la consistenza delle infrastrutture si rappresenta la situazione attuale nella seguente tabella (*Tab. 1*):

*Tab. 1*

N. auto a metano	80
N. auto elettriche a ricarica veloce	24
N. complessivo stalli ad uso riservato	360
N. parcheggi Car-Sharing a Palermo	89
N. parcheggi presso gli aeroporti di Palermo Punta Raisi e Trapani Birgi	2
N. parcheggi in provincia di Trapani	8
N. parcheggi con colonnine di ricarica per auto elettriche	5

Il piano tariffario è articolato per categorie di auto, con tre livelli di tariffazione e la differenziazione del costo orario tra fascia diurna e fascia serale/notturna.

Di seguito si riporta il riepilogo delle tariffe orarie, per gli utilizzi con prelievo e rilascio sullo stesso parcheggio (*Tab. 2*) e la tabella delle

Continua

tariffazioni “one way” che si propone per tutte le categorie di auto della flotta (Tab. 3):

Tab. 2

<b>TARIFFE ORARIE CON CORSE A/R</b>						
<b>CATEGORIA</b>	<b>MODELLO</b>	<b>Tariffe h 07-22</b>	<b>Tariffe h 22-07</b>	<b>Tariffa km fino a 100 km</b>	<b>Tariffa km da 101 a 300 km</b>	<b>Tariffa km oltre 301 km</b>
CITY	Up!, Panda	€ 2,00	€ 0,75	€ 0,45	€ 0,40	€ 0,35
UTILITARIE	Polo	€ 2,40	€ 0,75	€ 0,52	€ 0,42	€ 0,35
MEDIE	Golf, Golf Plus	€ 2,60	€ 1,00	€ 0,56	€ 0,45	€ 0,35
MONOVOLUME /VAN	Touran, Zafira, Combo Van	€ 3,00	€ 1,20	€ 0,70	€ 0,55	€ 0,45
ELETTRICHE	Renault Zoe	€ 2,00	€ 0,75	€ 0,45	€ 0,40	€ 0,35

Tab. 3

<b>TARIFFE ORARIE CON CORSE DI SOLA ANDATA (ONE WAY)</b>						
<b>CATEGORIA</b>	<b>MODELLO</b>	<b>Tariffe h 07-22</b>	<b>Tariffe h 22-07</b>	<b>Tariffa km fino a 100 km</b>	<b>Tariffa km da 101 a 300 km</b>	<b>Tariffa km oltre 301 km</b>
CITY	Up!, Panda	€ 2,40	€ 0,90	€ 0,54	€ 0,47	€ 0,40
UTILITARIE	Polo	€ 2,85	€ 0,90	€ 0,58	€ 0,50	€ 0,40
MEDIE	Golf, Golf Plus	€ 2,95	€ 1,20	€ 0,66	€ 0,52	€ 0,40
MONOVOLUME	Touran, Zafira	€ 3,15	€ 1,20	€ 0,72	€ 0,55	€ 0,42
VAN	Combo Van	€ 3,60	€ 1,45	€ 0,84	€ 0,64	€ 0,52
ELETTRICHE	Renault Zoe	€ 2,40	€ 0,90	€ 0,54	€ 0,47	€ 0,40

In alternativa, mantenendo lo stesso principio già descritto in precedenza, sono state introdotte le tariffe promozionali per l'utilizzo prolungato delle auto, utili anche per l'avventore occasionale che, per turismo e/o affari, si reca in Sicilia traendo un vantaggio rispetto alle proposte rispetto ai più comuni autonoleggi. Per tutte le tipologie di auto si è scelto di promuovere un costo chilometrico vantaggioso (a chilometraggio illimitato); di seguito si riporta la tabella riassuntiva (Tab. 4):

Continua

Tab. 4

<b>TARIFFE SPECIALI ANDATA E ONEWAY</b>										
CATEGORIA	MODELLO	1 gg.	2 gg.	3 gg.	4 gg.	5 gg.	6 gg.	7 gg.	Al giorno oltre il 7°	costo km
CITY	Upl, Panda	20,00	36,00	48,00	65,00	82,00	98,00	115,00	17,00	0,35
UTILITARIE	Polo	25,00	45,00	68,00	85,00	100,00	115,00	135,00	20,00	0,35
MEDIE	Golf, Golf Plus	30,00	55,00	72,00	94,00	110,00	125,00	150,00	25,00	0,35
MONOVOLUM E	Touran, Zafira	35,00	65,00	92,00	118,00	131,00	147,00	175,00	28,00	0,35
VAN	Combo Van	40,00	75,00	108,00	135,00	150,00	170,00	200,00	30,00	0,35
ELETTRICHE	Renault Zoe	20,00	36,00	48,00	65,00	82,00	98,00	115,00	20,00	0,35

I parcheggi dove è possibile trovare e rilasciare le auto sono di seguito elencati:

- |                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| 1. Notarbartolo                | 27. Lombardi                     |
| 2. De Gasperi - Restivo        | 28. Marchese di Villabianca      |
| 3. De Gasperi - Trinacria      | 29. Mondello Galatea             |
| 4. Mondello                    | 30. Mondello Mongibello          |
| 5. Campania                    | 31. Mondello Piano Gallo         |
| 6. John Lennon                 | 32. Nebrodi                      |
| 7. Unità d'Italia              | 33. Onufrio - S. Michele         |
| 8. Crispi                      | 34. Piazza Marina                |
| 9. Crispi - Stazione Marittima | 35. Restivo                      |
| 10. Libertà                    | 36. Sciuti                       |
| 11. Ungheria                   | 37. Strasburgo - Pantelleria     |
| 12. Lolli                      | 38. Teatro Massimo               |
| 13. Camporeale                 | 39. Terrasanta                   |
| 14. Indipendenza               | 40. Tribunale                    |
| 15. Stazione Centrale          | 41. Villafranca                  |
| 16. Mondello Valdesi           | 42. Conca d'Oro                  |
| 17. Alberico Gentili           | 43. Strasburgo - Aldisio         |
| 18. Ammiraglio Rizzo           | 44. Aeroporto Falcone Borsellino |
| 19. Aquileia                   | 45. Calatafimi                   |
| 20. Archirafi                  | 46. Sferracavallo                |
| 21. Autonomia Siciliana        | 47. Villafranca - Dante          |
| 22. Malta                      | 48. Tosti                        |
| 23. Campolo                    | 49. Unipa Architettura           |
| 24. Don Bosco                  | 50. Unipa Ingegneria             |
| 25. Francia                    | 51. Ausonia                      |
| 26. Leonardo da Vinci          | 52. Resurrezione                 |

Continua

53. Diodoro Siculo	72. Oreto Nuova
54. Laurana	73. Paruta
55. AMAT Mobility Store	74. Acquasanta
56. Aeroporto Ignazio Florio	75. Arcoleo - Titone
57. Alpi	76. Brunelleschi
58. Domino - Astorino	77. Leroy Merlin
59. Imperatore Federico	78. Cirrincione
60. Nina Siciliana	79. Dogali
61. Finocchiaro Aprile	80. Fante - Inail
62. La Malfa	81. Garibaldi
63. Nenni	82. Giachery
64. Schifani	83. Via Lorenzo Landolino
65. Addaura Cristoforo Colombo	84. Via Gaetano Lodato
66. Ignazio Florio	85. Mater Dolorosa
67. Principe di Paternò	86. Via Antonino Saetta
68. Strauss	87. Papa Giovanni XXIII
69. Di Giovanni	88. Tricomi - Ospedale Civico
70. Lincoln - NH Hotel	89. Sett'Angeli
71. Cavour	

AMAT, inoltre, ha attivato il primo servizio di Car-Sharing d'Europa con autovetture dotati di comandi speciali per soggetti diversamente abili.

Il servizio integra la flotta esistente con:

- 4 vetture con comando al volante estraibile anche per l'utilizzazione dei normodotati;
- 4 punti di prelievo e rilascio delle autovetture (Stazione Notarbartolo e Stazione Centrale, Viale del Fante, Politeama) con possibilità di usufruire di tutti i parcheggi Car-Sharing di Palermo.

### **Modalità di utilizzo del servizio**

Per accedere al *Servizio Car-Sharing Palermo* occorre seguire queste procedure:

Continua

### **1. Sottoscrizione di un abbonamento**

Alla sottoscrizione del contratto si riceve una *Smart Card*, tutte le istruzioni e la documentazione per utilizzare al meglio il servizio. È possibile iscriversi presso la sede AMAT di Via Giusti 7/b, on line sul sito [www.carsharingpalermo.it](http://www.carsharingpalermo.it) o presso i soggetti convenzionati il cui elenco è riportato sul sito [www.carsharingpalermo.it](http://www.carsharingpalermo.it)

### **2. Prenotazione dell'auto**

Per prenotare gratuitamente si può entrare nella sezione “prenota” del sito oppure si può utilizzare l'app gratuita per smartphone o, ancora, si può chiamare il call center (chiamata a pagamento), richiedendo il veicolo che si preferisce e l'area di sosta più comoda.

### **3. Ritiro dell'auto**

All'ora stabilita nella prenotazione il veicolo prenotato si trova nell'aria di sosta indicata; è sufficiente poggiare la card sul lettore posto sul parabrezza ed aprire le portiere.

### **4. In caso di emergenza**

La connessione “viva voce” al call center consente di richiedere informazioni in tempo reale.

### **5. Fine della corsa**

Alla fine dell'utilizzo, si riporta il veicolo nell'area di sosta in cui è stato prelevato, o nelle altre aree autorizzate, si digita il pulsante di rilascio sul display e si chiudono le portiere ripassando la card sul lettore.

Il servizio comunica anche con i seguenti canali:

#### **Numeri Utili**

- info servizio: [091/350255](tel:091350255)
- info abbonamenti: [091/350367](tel:091350367)
- amministrazione: [091/350363](tel:091350363)
- assistenza tecnica: [091/350366](tel:091350366)
- call center (a pagamento): [89.34.99.34](tel:89349934) \*
- emergenze e assistenza in corsa (numero verde): [800.002288](tel:800002288)

*Continua*

---

(\*) costo chiamata da rete fissa 0,63 €/min, senza scatto alla risposta  
costo chiamata da rete mobile 0,98 €/min più scatto alla risposta  
di 0,16 €/min

### **Contatti**

c/o AMAT Palermo S.p.A.  
Via Giusti, 7/B  
Palermo (PA)  
90135 - Italia  
Fax: +39 0917303010  
[www.carsharingpalermo.it](http://www.carsharingpalermo.it)

Continua

## IL SERVIZIO DI BIKE-SHARING

AMAT da Dicembre 2015 ha avviato il nuovo servizio di *Bike-Sharing* nella città di Palermo, denominato BiciPA, che permette ai cittadini e ai turisti di usufruire di una flotta di biciclette pubbliche, in modo semplice ed intuitivo. Anche questo servizio è stato sviluppato grazie ad un finanziamento del Ministero dell’Ambiente e l’abbonato, una volta registrato (*infront office* oppure in modalità *on line*), con una tessera elettronica, nominativa e personale, con una semplice e rapida operazione, potrà sganciare una bicicletta da un qualsiasi ciclo parcheggio e riconsegnarla in qualunque punto della città, laddove ci sia un ciclo-parcheggio libero. Quindi, anche in questo caso, l’abbonato adopera il mezzo soltanto per il tempo strettamente necessario, muovendosi (per brevi tragitti) in maniera rapida ed efficace.

La consistenza delle infrastrutture è, ad oggi, la seguente (*Tab. 5 e Tab. 6*):

Tab. 5

<b>Infrastrutture</b>		<b>previsti</b>	<b>attivi</b>
Ciclo-parcheggi		37	31
Biciclette muscolare	a pedalata	400	240
Biciclette assistita	a pedalata	20	0
Numero stalli		500	375

Tab. 6

<b>Progr.</b>	<b>Ciclo parcheggio</b>	<b>N. posti bici</b>
<b>1</b>	John Lennon	10
<b>2</b>	Francia	10
<b>3</b>	Aquileia	10
<b>4</b>	Praga	10
<b>5</b>	Don Bosco	10

Continua

<b>6</b>	Autonomia Siciliana	10
<b>7</b>	Marchese di Villabianca	10
<b>8</b>	Scaduto	20
<b>9</b>	Alberico Gentili	15
<b>10</b>	De Gasperi	10
<b>11</b>	Principe di Camporeale	10
<b>12</b>	Francesco Crispi	20
<b>13</b>	Regina Elena	10
<b>14</b>	Ungheria	15

continua

segue

<b>Progr.</b>	<b>Ciclo parcheggio</b>	<b>N. posti bici</b>
<b>15</b>	Caboto	10
<b>16</b>	Piazza Mondello	10
<b>17</b>	Terrasanta	10
<b>18</b>	Rossini	15
<b>19</b>	S. Sepolcro	5
<b>20</b>	Archirafi	10
<b>21</b>	Volturmo	15
<b>22</b>	Giulio Cesare	15
<b>23</b>	Torretta	10
<b>24</b>	Castelnuovo	20
<b>25</b>	Ignazio Florio	15
<b>26</b>	Due Palme	10
<b>27</b>	Foro Umberto I	10
<b>28</b>	Piazza della Vittoria	20
<b>29</b>	XIII Vittime	10
<b>30</b>	Piazza Marina	10
<b>31</b>	Piazza Cassa di Risparmio	10
<b>Totale posti bici</b>		<b>375</b>

Il piano tariffario è articolato con tre tipologie di abbonamento,



Continua

annuale (standard), settimanale e giornaliero, aventi i costi riportati nella seguente tabella (Tab. 7):

Tab. 7

<b>TIPOLOGIE DI ABBONAMENTO</b>		
<b>ANNUALE</b>	<b>SETTIMANALE</b>	<b>GIORNALIERO</b>
€ 25,00	€ 8,00	€ 5,00

Di seguito si riporta il riepilogo delle tariffe di utilizzo delle biciclette, secondo step di mezz'ora.

Tab. 8

<b>1° step</b>	<b>2° step</b>	<b>3° step</b>	<b>4° step</b>	<b>5° step</b>	<b>6° step</b>	<b>7° step</b>
30 min	30 min	30 min	30 min	30 min	30 min	ogni 30 min
gratis	€ 0,50	€ 0,50	€ 0,50	€ 1,00	€ 1,00	€ 2,00

I servizi di mobilità sostenibile sono perfettamente integrati tra di loro; infatti con la stessa tessera RFID, l'abbonato può aprire le auto della flotta Car-Sharing Palermo o sganciare le bici del servizio BiciPA; inoltre i servizi sono supportati da sistemi di comunicazione via web.

➤ **Siti web:**

[www.carsharingpalermo.it](http://www.carsharingpalermo.it)

[www.bicipa.it](http://www.bicipa.it)

➤ **Social:**

Fb: [@carsharingpalermo](https://www.facebook.com/carsharingpalermo) [@bicipa](https://www.facebook.com/bicipa)

Tw: [@carsharingpa](https://twitter.com/carsharingpa) [@bicipa](https://twitter.com/bicipa)

➤ **App:**

Car Sharing: **IO Guido** (su piattaforma Android e IOs)

App comune a tutto il circuito nazionale IO Guido per la gestione dei servizi di Car-Sharing, dalla prenotazione all'accesso al veicolo, in base alla categoria, alla posizione sul territorio, alla disponibilità oraria.

Con la funzione "FollowMe" è possibile salvare la posizione dell'utente in modo che l'applicazione, ogni qual volta lo si desidera, calcoli in

Continua

---

automatico il percorso e guidi a destinazione.

- Bike-Sharing: **You Bike** (su piattaforma Android e IOs)
- Car e Bike: **Amuni** (su piattaforma Android e IOs)
  - Iscrizione on line al servizio
  - Sgancio della bici
  - Disponibilità in tempo reale per le singole stazioni Bike-Sharing
  - Dettaglio di ogni singola stazione Bike-Sharing
  - Navigatore con indicazioni stradali per raggiungere le stazioni Bike-Sharing dislocate nella città
  - Dettaglio profilo
  - Possibilità di ricaricare il credito

L'**App Amuni** si è stata realizzata per riunire sotto un'unica piattaforma le app dei due servizi car e bike. L'app si avvale, infatti, della piattaforma nazionale *IO Guido Car Sharing* che rende Palermo interoperabile con altre 13 città italiane dove è attivo il servizio Car-Sharing di ICS e della piattaforma *youBike* del servizio *BiciPa*.

**Amuni** rientra all'interno progetto DEMETRA, cofinanziato dal Ministero dell'Ambiente, sviluppato da AMAT e Comune di Palermo, orientato allo sviluppo di un sistema integrato di *Smart Mobility* sul territorio Comunale.

*Continua*

## **Zona a Traffico Limitato**

L'impegno di Amat ad un ambiente più pulito e ad una mobilità più ecologicamente sostenibile sono perseguite anche grazie alla gestione della Zona a Traffico Limitato.

La Zona a Traffico Limitato (ZTL), ai sensi dell'art. 3 del N.C.d.S., è un'area la cui circolazione veicolare è limitata ad ore prestabilite o a designate categorie di guidatori e/o di mezzi di trasporto con la finalità ultima di diminuire le emissioni nocive derivanti dalla circolazione stradale dei mezzi di trasporto. L'accesso alla ZTL (ed anche la sosta) può essere assoggettato a pagamento, come previsto all'art. 7 comma 9 del N.C.d.S. e dalla circolare del Ministero dei Lavori Pubblici n. 3816 del 21/07/1997.

L'ente proprietario di Amat con delibera n. 1077 del 12/09/2016 ha istituito la Ztl Centrale di Palermo.

Il perimetro di tale ZTL è delineato dai seguenti tratti stradali, che essendo comunque sono esterni alla ZTL e non sono oggetto della regolamentazione di cui alla summenzionata ordinanza: corso Alberto Amedeo (tratto compreso tra il corso Calatafimi e la piazza Domenico Peranni), piazza Domenico Peranni (intero tratto), via Papireto (tratto compreso tra la piazza Domenico Peranni e la piazzetta Porta Guccia), piazzetta Porta Guccia (intero tratto), corso Alberto Amedeo (tratto compreso tra la piazzetta Porta Guccia e la piazza Vittorio Emanuele Orlando), piazza Vittorio Emanuele Orlando (tratto compreso tra il corso Alberto Amedeo e la via Nicolò Tunisi), via Nicolò Tunisi (intero tratto), via Salesio Balsano (intero tratto), via Volturmo (intero tratto), piazza Verdi (tratto compreso tra via Volturmo e via Cavour), via Cavour (tratto compreso tra Piazza Verdi e via Francesco Crispi), via Francesco Crispi (tratto compreso tra via Cavour e via Cala), via Cala (intero tratto), via Foro Umberto I (tratto compreso tra via Cala e via Lincoln), via Lincoln

*Continua*

(intero tratto), piazza Giulio Cesare (tratto compreso tra la via Lincoln e la Piazza San Antonino), piazza San Antonino (intero tratto), corso Tukory (tratto compreso tra piazza San Antonino e la piazza S. Francesco Samerio) piazza San Francesco Saverio (tratto compreso tra Corso Tukory e via Carlo Forlanini), via Carlo Forlanini (tratto compreso tra la piazza San Francesco Saverio e la via Generale Luigi Cadorna), via Generale Luigi Cadorna (tratto compreso tra la via Carlo Forlanini e la via Antonino Mongitore), via Antonio Mongitore (tratto compreso tra la via Luigi Cadorna e la via dei Benedettini), via dei Benedettini (tratto compreso tra la via Antonio Mongitore e la piazza Porta Montalto), piazza Porta Montalto (intero tratto), Corso Tukory (tratto compreso tra piazza porta Montalto a corso Re Ruggero), Corso Re Ruggero (intero tratto), piazza Indipendenza (tratto compreso tra corso Re Ruggero e il Corso Calatafimi), Corso Calatafimi (tratto compreso tra piazza Indipendenza e corso Alberto Amedeo).

Ad Amat in quanto azienda impegnata in prima linea per la mobilità cittadina di Palermo è stata affidata la gestione della Zona a Traffico Limitato Centrale.

L'attuale ZTL individua come orientamento di massima la possibilità di:

- restringere soltanto ai titolari di mezzi il cui impatto ambientale sia molto limitato e a coloro i quali hanno una comprovabile necessità di circolazione all'interno del perimetro sopra descritto
- correlare il grado della soprascritta necessità e il grado di inquinamento del mezzo di trasporto ad un impegno economico per il rilascio del pass di circolazione o meno.

Le categorie di coloro che, a condizioni specificamente trattate dal Disciplinare Tecnico della Ztl, sono titolate a poter richiedere pass Ztl sono le seguenti:

- Residenti, domiciliati e accasermati
- Assistenza domiciliare

*Continua*

- Assistenza e trasporto di persone con gravi infermità e/o raccolta e trasporto di sangue ed emoderivati
- Trasporto di medicinali urgenti
- Medici convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale
- Attività economiche con sede nella “ZTL Centrale”
- Lavoratori di enti/aziende pubblici e non con sedi nella “ZTL Centrale”
- Strutture ricettive
- Autoriparatori
- Persone con limitata o impedita capacità motoria muniti del contrassegno speciale
- Persone che necessitano di cure mediche continuative
- Enti pubblici e relative società partecipate, Corpo diplomatico, A.S.P. e Aziende sanitarie ospedaliere, Protezione Civile, Croce Rossa
- Taxi, Noleggio con conducente per trasporto di persone (NCC) con veicoli M1, Car Sharing
- Autolinee, mezzi pesanti turistici (noleggio con conducente per trasporto di persone e bus turistici), servizi turistici di linea
- Scuolabus
- Gestori di servizi pubblici e di pubblica utilità
- Veicoli addetti al rifornimento merci diretti ad attività ubicate nella “ZTL Centrale”
- Posto auto in spazi privati destinati alla sosta comprese le autorimesse
- Veicoli a trazione esclusivamente elettrica
- Veicoli ibridi elettrici
- Veicoli a gas (GPL)/metano
- Targhe prova
- Autoveicoli gru, Autoveicoli per il soccorso stradale e Autoveicoli con pedana o cestello elevabile
- Autoveicoli d’epoca e di interesse storico e collezionistico

Continua

- Automobilisti in possesso di abbonamento annuale al servizio di trasporto urbano
- Veicoli di coloro che accompagnano studenti presso plessi della scuola del 1° ciclo d'istruzione, ubicati nella ZTL
- Soggetti che devono accedere ZTL per motivo di lavoro
- Soggetti che non risiedono nella "ZTL Centrale" e non ricadenti in nessuno dei casi precedenti

In tal senso, condivisamente all'indirizzo dell'ente affidatario (Comune di Palermo), sono messe in campo delle alternative incentivanti l'utilizzo del mezzo pubblico come la gratuità di una linea di autobus per i cittadini residenti in ZTL Centrale, la possibilità di ottenere un pass per la sola sosta per i cittadini residenti nella ZTL presupponendo un utilizzo più sporadico del mezzo di trasporto privato, la possibilità di ottenere un abbonamento annuale al costo forfettario di 15,00 € per i studenti frequentanti istituti scolastici all'interno della ZTL i cui accompagnatori sottoscrivano un pass annuale per poter accompagnare a scuola lo studente.

Amat, in quanto ente gestore, si occupa del rilascio dei titoli autorizzativi a titolo oneroso e/o gratuito alla circolazione all'interno della ZTL nonché della gestione del servizio di informazioni circa la soprascritta attività di gestione.

Tali titoli sono stati individuati in varie tipologie sulle base delle disposizioni poste in essere dal Disciplinare Tecnico della Zona a Traffico Limitato Centrale di Palermo. I titoli rilasciati possono essere suddivisi in due macrocategorie:

- lasciapassare *a titolo gratuito* (di numero ridotto e limitato a categorie di utenti con improrogabili necessità o a servizi di imprescindibile utilità);
- lasciapassare *a titolo oneroso* (titoli che vengono rilasciati a seguito di un corrispettivo economico commisurato alla durata temporale del titolo sulla base di necessità oggettive di circolazione in ZTL).

*Continua*

I pass secondo quanto descritto dal Disciplinare Tecnico pocanzi menzionato possono avere durata annuale, semestrale, mensile e giornaliera:

- Il contrassegno ZTL annuale ha un costo di € 100,00 per i veicoli (M1, N1) ad alta emissione e di € 50,00 per i veicoli a bassa emissione<sup>23</sup>.
- Il contrassegno semestrale ZTL Centrale ha un costo di € 50,00 per i veicoli ad alta emissione (M1, N1) di gas scarico, mentre per quelli a bassa emissione il costo si attesta sui 25,00 €.
- Il pass ZTL Centrale mensile (titolo dematerializzato) ha un costo di € 20,00 per i veicoli (M1, N1) ad alta emissione e della metà per i veicoli a bassa emissione.
- Infine il pass giornaliero (titolo dematerializzato) ha il costo di € 5,00 per i mezzi (M1, N1) ad alta emissione di gas di scarico e di € 2,50 per i veicoli a bassa emissione.

Si comprende come il rilascio dei titoli, esistendo molteplici le casistiche possibili, ha comportato un costante servizio informativo che è stato reso possibile mediante l'utilizzo dei mezzi tecnologici messi a disposizione da Sispi con il portale della ZTL sia mediante l'istituzione di un call center dedicato (091/350350) e ancora mediante l'istituzione di un indirizzo e-mail per le informazioni.

Un servizio specifico di backoffice è messo in atto per assistere gli enti pubblici e le relative società partecipate, le strutture ricettive, il Corpo Diplomatico, l'ASP e le aziende sanitarie ospedaliere, la Protezione Civile e la Croce Rossa, i quali godono di un'assistenza dedicata anche mediante un indirizzo di posta certificato predisposto a questo specifico fine.

---

<sup>2</sup> Individuati dal disciplinare tecnico nei mezzi di trasporto alimentati a GPL o metano e nei veicoli a trazione ibrida elettrica.

<sup>3</sup> Per mezzi appartenenti alle categorie M2 ed M3 gli importi per gli abbonamenti annuali, semestrali, mensili e giornalieri si attestano rispettivamente sui 600,00 €, 300,00 €, 120,00 €, 30,00 €.

*Continua*

## **Zona a Tariffazione Oraria**

Amat è la principale azienda cittadina per la gestione delle zone di parcheggio a tariffazione oraria, comunemente definite “zone blu”.

Le zone blu nascono con l'intento di incrementare il tasso di rotazione dei mezzi circolanti nelle zone più congestionate dal traffico col fine ultimo di spingere l'abbassamento del numero stesso dei mezzi circolanti in tali zone: per questa ragione l'istituzione di zone blu ha come fine ultimo l'abbassamento delle emissioni inquinanti ed è dunque una misura antinquinamento.

Per tale ragione AMAT, mediante l'affidamento da parte dell'Ente Comunale degli stalli di sosta a pagamento orario, si posiziona, ancora una volta, come aziende leader nella gestione della mobilità cittadina e soprattutto si propone di promuovere, con la gestione dei suoi molteplici servizi, una mobilità cittadina con standard ambientali qualitativamente migliorativi.

Le zone affidate dal Comune ad AMAT sono costituite da 16 aree (di cui 3 stagionali), contrassegnate con le sigle alfanumeriche da P1 a P18, che comprendevano inizialmente anche le zone P2 e P4 successivamente (2006) affidate ad altro gestore. Le zone di più recente istituzione sono state le zone P17 (in prossimità degli stabilimenti della Fiera del Mediterraneo) e P18 (area prossima allo Stadio Renzo Barbera di Palermo), istituite rispettivamente nel 2006 e nel 2009.



*Continua*

Oggi gli stalli gestiti da AMAT ammontano 16.168 stalli articolati secondo quanto riportato nella tabella qui di seguito:

<b>ZONA</b>	<b>STALLI</b>
P1	2.444
P3	852
P5	1.053
P6	1.294
P7	1.142
P8	494
P9	1.145
P10	1.270
P11	1.168
P12	1.103
P13	1.011
P14	280
P15	16
P16	381
P17	844
P18	1.671

In ciascuna di esse è applicata una tariffa oraria di 1 euro. La tariffazione si applica dalle ore 08:00 alle ore 14:00 e dalle ore 16:00 alle ore 20:00 di tutti i giorni feriali.

*Continua*

---

Di seguito sono riportati i perimetri delle varie aree di sosta:

**Zona P1**

Perimetro: via Oreto – corso Tukory – via Colomba – strada ferrata – via del Vespro – piazza Durante – via Sebastiano La Franca – via Bergamo

**Zona P3**

Perimetro: piazza Verdi – via Francesco Crispi – via Emerico Amari – via La Masa – via C. Di Maria al Borgo – via P.pe di Scordia – via Quintino Sella – via B.G. Puglisi – piazza don Sturzo – via Roma – via E. Lombardi – piazza Colonna – via Cavour – piazza XIII vittime lato monte

**Zona P5**

Perimetro: via E. Albanese – via Ugo Bassi – piazza Nascé – via B.G. Puglisi – piazza don Sturzo – via Roma – via R. Settimo – via Libertà

**Zona P6**

Perimetro: via Libertà – via Catania – via Sammartino – via Dante – via XX settembre – via Carducci

**Zona P7**

Perimetro: via Libertà – via Notarbartolo – via Terrasanta – piazza Diodoro Siculo – via G. Cusmano – via Catania

**Zona P8**

Perimetro: via Libertà – via E. Albanese – vicolo Ucciardone – via Remo Sandron – via Ferroluzzi – via Duca della Verdura

**Zona P9**

Perimetro: via Rutelli – via Autonomia Siciliana – via Sampolo – via Duca della Verdura – via Libertà

*Continua*

---

### **Zona P10**

Perimetro: via G. Giusti – via Libertà – via Notarbartolo – via Sciuti

### **Zona P11**

Perimetro: via Libertà – via Giusti – via Sciuti – viale Lazio

### **Zona P12**

Perimetro: via Di Giorgio – piazza don Bosco – via Sampolo – via A. Siciliana – via Rutelli – via Libertà

### **Zona P13**

Perimetro: via Dante – piazza stazione Lolli – via Marconi – via Malaspina – strada ferrata – via F.S. Di Liberto – via Sciuti – via Terrasanta – piazza Diodoro Siculo – via G. Cusmano – via Catania – via Sammartino

### **Zona P14**

Zona stagionale (01/06-30/09)-Perimetro: Via Principe di Scalea, Piazza Valdesi, Viale Regina Elena, Via Mondello

### **Zona P15**

Zona stagionale (01/06-30/09)-Perimetro: Via Piano di Gallo, Via Gallo a Partanna Mondello, Via Fortuna (esclusa)

### **Zona P16**

Zona stagionale (01/06-30/09)-Perimetro: Via Barcarello, , Piazza Marina a Sferracavallo, Via Torretta

### **Zona P17**

Perimetro: Via Autonomia Siciliana – Via Alfredo e Antonio Di Dio – Via Ferdinando Ferri – Via Imperatore Federico – Via Andrea Cirrincione – Via Anwar Sadat – Via Mariano d’Amelio – Via Ciullo D’Alcamo – Via Salvatore Pugliesi – Via Salvatore Bono

*Continua*

### **Zona P18**

Perimetro: via E. Restivo – via Emilia – via Croce Rossa – via del Carabiniere – viale del Fante – piazza Leoni – via Gen. A. Di Giorgi (esclusa) -viale Lazio (esclusa)

Ad esse si aggiunge il parcheggio di **Piazzale Ungheria**, dove la tariffa è di euro 1,50 nella fascia oraria dalle 8:00 alle 20:00 (giorni festivi inclusi) e di euro 1,00 dalle 20:00 alle 8:00.

Ed i parcheggi a tariffa giornaliera da euro 3,00 stagionali estivi (dal primo Giugno al 30 Settembre) di **Galatea e Mongibello** nella località balneare di Mondello.

L'ente proprietario gestisce il rilascio dei pass annuali a titolo gratuito spettanti ai residenti/dimoranti, mentre AMAT gestisce il rilascio dei titoli mensili e “ad ora”.

I titoli mensili sono rilasciati a coloro che per ragioni lavorative devono rimanere in sosta nelle zone blu per un periodo prolungato in quanto o svolgono attività lavorativa in tali luoghi o sono residenti/dimoranti con proprietà di autovetture superiore al numero 2.

Il costo di un abbonamento mensile zone blu è fissato in euro 35,00, con una scontistica di euro 15,00 per i lavoratori dipendenti sull'abbonamento semestrale e di euro 35,00 per i lavoratori dipendenti sull'abbonamento annuale.

Il costo dell'abbonamento per le zone blu di Piazzale Ungheria riservato ai soli residenti di Piazzale Ungheria, Via Vaglica, Via Gen.le Magliocco, Via Mariano Stabile (tratto compreso tra Via Ruggero Settimo e Piazza

Continua

San Francesco Di Paola) è invece stabilito in € 30,00 per 30 giorni di validità.

<b>Abbonamento mensile per zona blu AMAT</b> (lavoratori dipendenti- titolari di studi professionali- titolari di attività produttive- dimoranti/residenti (3° veicolo)	
1 mese	€ 35,00
2 mesi	€ 70,00
3 mesi	€ 105,00
4 mesi	€ 140,00
5 mesi	€ 175,00
6 mesi	€ 210,00/195,00 lav. dipendenti
7 mesi	€ 245,00
8 mesi	€ 280,00
9 mesi	€ 315,00
10 mesi	€ 350,00
11 mesi	€ 385,00
12 mesi	€ 420,00/385,00 lav. dipendenti

Continua

<b>Abbonamento mensile per residenti per Piazzale Ungheria</b>	
1 mese	€ 30,00
2 mesi	€ 60,00
3 mesi	€ 90,00
4 mesi	€ 120,00
5 mesi	€ 150,00
6 mesi	€ 180,00
7 mesi	€ 210,00
8 mesi	€ 240,00
9 mesi	€ 270,00
10 mesi	€ 300,00
11 mesi	€ 330,00
12 mesi	€ 360,00

Nello scorso 2016 le emissioni di titoli di sosta in abbonamento per le strisce blu ha raggiunto la quota di 14.298 titoli.

Sulla base anche dell'intensificazione dei controlli posti in essere nelle zone assoggettato a pagamento della sosta (incremento orario di lavoro del personale dedicato a tale attività) da un canto, ma anche, dall'altro canto, l'avvio della ZTL si pone l'obiettivo di incrementare del 15% la vendita di tale tipologia di titoli.

Continua

<b>Categoria</b>	<b>n° abbonamenti</b>
Parcheggio Ungheria	634
Zone Blu € 0,50 Lav.Dip.	2
Zone Blu € 0,75 Lav.Dip.	735
Zone Blu € 1,00 Lav.Dip.	10.901
Zone Blu € 0,50 Lav.Aut.	0
Zone Blu € 0,75 Lav.Aut.	148
Zone Blu € 1,00 Lav.Aut.	1.878
<b>Totali</b>	<b>14.298</b>