



# **CARTA DEI SERVIZI**

aggiornata al 09 luglio 2020

## **COSA È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e trasparenza posto a tutela dei viaggiatori che:

- illustra gli impegni assunti in relazione all'attività di fornitura dei servizi di autostazione;
- individua i diritti dei viaggiatori nell'ottica di rispondere sempre al meglio alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza dell'Autostazione.

La Carta è articolata in 8 sezioni:

### **1. PREMESSA**

- a. Principi fondamentali di comportamento verso l'utenza
- b. Presentazione del Terminal
- c. Localizzazione e mappa del Terminal
- d. Come raggiungere il Terminal

### **2. DIRITTI DEL PASSEGGERO**

- a. Le norme
- b. Tutela diritti dei passeggeri
- c. Reclami, segnalazioni, suggerimenti

### **3. SERVIZI DIRETTI**

- a. Orari Autostazione
- b. Biglietteria
- c. Informazioni
- d. Deposito bagagli
- e. Ristoro
- f. Edicola/Tabacchi
- g. Parcheggi riservati
- h. Servizi igienici
- i. Wi-Fi gratuito
- j. Oggetti smarriti
- k. Privacy

### **4. ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITÀ (PRM)**

- a. Descrizione
- b. Modalità di prenotazione/informazioni
- c. Modalità di richiesta del servizio
- d. Cosa indicare nella richiesta inviata via e-mail

### **5. SERVIZIO DI INFORMAZIONI (DETTAGLIO)**

- a. Descrizione
- b. Biglietterie
- c. Interazione utente/vettore
- d. Monitori
- e. Sito web
- f. Pagina Facebook
- g. Contatto in tempo reale (email/chat)
- h. Chatbot (risponditore ad intelligenza artificiale)
- i. Applicazione "MyTibus" per dispositivi mobili

### **6. SERVIZI INDIRETTI**

- a. Controllo del traffico
- b. Sicurezza
- c. Videosorveglianza
- d. Pulizie
- e. Antincendio
- f. Pronto soccorso
- g. Decoro urbano

### **7. CONTATTI**

### **8. NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE**

# CARTA DEI SERVIZI

## 1. PREMESSA

### a. Principi fondamentali di comportamento verso i viaggiatori

L'attività si ispira ai principi di:

**Uguaglianza e imparzialità:** i servizi vengono forniti indistintamente a tutti gli utenti, e sono volti a garantire un accesso equo, senza discriminazione e nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

TIBUS garantisce l'eguaglianza del trattamento della clientela, fornendo i propri servizi in maniera imparziale, senza discriminazioni riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, le aree geografiche e le categorie di reddito degli utenti.

**Trasparenza:** nell'adozione e nella verifica del rispetto delle regole, TIBUS ne favorisce la conoscenza in modo semplice e trasparente a tutti i viaggiatori. Tutti i viaggiatori hanno diritto ad essere informati circa i servizi offerti direttamente e indirettamente dall'Autostazione Tibus. A tal fine, la TIBUS si impegna a garantire all'utenza una comunicazione chiara e comprensibile sui servizi offerti.

**Partecipazione:** TIBUS si impegna a soddisfare le esigenze dei viaggiatori ed utenti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi al fine di migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi.

**Continuità:** TIBUS provvede ad erogare in modo ininterrotto i servizi, nel rispetto reciproco delle regole. In caso di necessari interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria, il servizio sarà comunque assicurato con modalità che saranno tempestivamente comunicate all'utenza.

**Efficienza:** uno degli obiettivi principali di TIBUS è garantire la risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei viaggiatori/utenti.

**Cortesìa e disponibilità:** il personale TIBUS pone la massima attenzione per soddisfare le esigenze dei viaggiatori/utenti ponendosi all'ascolto costante delle loro esigenze.

## **b. Presentazione del Terminal**

L'Autostazione TIBUS nasce nel 1995, in accordo con il Comune di Roma, quale spazio adibito alla gestione delle autolinee nazionali e internazionali che partono o transitano per la città di Roma. TIBUS è una delle prime autostazione in Italia!

Il progetto iniziale dell'autostazione, avviato prevalentemente con capitale privato, aveva come obiettivo principale quello di risolvere l'annoso problema dello stazionamento degli autobus in Piazza della Repubblica. La piena operatività del terminal si è avuta nel maggio del 2002.

Oggi la TIBUS rappresenta un punto di snodo molto importante per la città. Vicina alla stazione ferroviaria di Roma Tiburtina, alla metropolitana, alla stazione di autobus urbani, alla stazione dei Taxi. Di lì parte, altresì, il treno metropolitano diretto all'aeroporto internazionale "Leonardo Da Vinci" Roma-Fiumicino che rappresenta un punto strategico per chi arriva e/o lascia la città.

La Tibus è l'autostazione più importante d'Italia per volume di passeggeri: 3 milioni nel 2002, oltre 8 milioni quelli del 2018; un numero che è destinato a crescere grazie all'intermodalità dell'hub e alle tariffe sempre più competitive del viaggiare in autobus.

Tutti gli investimenti volti a migliorare la struttura e i servizi offerti nel corso degli anni sono stati effettuati esclusivamente con capitali provati della TIBUS.

L'Autostazione, ad oggi, conta un indotto lavorativo di oltre 70 persone che garantiscono ai passeggeri e agli utenti tutti i servizi necessari per ogni esigenza di viaggio.

## **c. Localizzazione e mappa del Terminal**

Il Terminal è localizzato in Largo Guido Mazzoni, nelle immediate vicinanze della stazione ferroviaria di Roma Tiburtina:

## **d. Come raggiungere il Terminal con mezzi di trasporto pubblici**

Considerando la localizzazione del Terminal e l'intermodalità dell'hub ne risulta facile ed agevole il raggiungimento.

Mezzi di trasporto presenti:

- **BUS ATAC:** transitano nei pressi dell'Autostazione le linee ATAC 62, 163, 309, C3, N2; hanno il capolinea le linee ATAC 71, 111, 211, 135, 409, 490, 495, 649.
- **BUS COTRAL:** hanno il capolinea i pullman provenienti da Rieti, Monterotondo e Palombara Sabina.
- **METRO:** fermata metro della linea B "TIBURTINA".
- **SERVIZIO METROPOLITANO FS:**  
FL1 (Fiumicino Aeroporto – Orte) che collega direttamente l'aeroporto di

Fiumicino in 40 minuti, gli ospedali "S. Camillo" e "Forlanini".  
FL3 (Roma Tiburtina – Viterbo) che permette di raggiungere Roma Nord, gli ospedali "Agostino Gemelli" e "San Filippo Neri".

- TAXI

Per informazioni dettagliate si consulti il link:

[Raggiungere l'autostazione con i mezzi pubblici](#)

Per conoscere i costi dei mezzi:

[Qual è il costo dei mezzi pubblici a Roma](#)

## 2. DIRITTI DEL PASSEGGERO

### a. Le norme

Dal 1° marzo 2013 è in vigore il Regolamento (UE) n. 181/2011, che stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, prevedendo, anche per coloro che si spostano all'interno dell'Unione europea con autobus e pullman, diritti analoghi a quelli già riconosciuti per i passeggeri del trasporto aereo, ferroviario e marittimo.

Il regolamento è consultabile e scaricabile dal portale Tibus all'indirizzo: <https://www.tibusroma.it/carta-dei-diritti-del-passeggero/>

### b. Tutela diritti dei passeggeri

L'Autorità di regolazione dei trasporti ha approvato il "Regolamento" ed il "Modulo di reclamo" per l'accertamento e l'irrogazione delle sanzioni previste dal Decreto legislativo 4 novembre 2014 n. 169, in attuazione della disciplina sui diritti dei passeggeri trasportati con autobus contenuta nel Regolamento (UE) n. 181/2011. Con l'adozione di questo "Regolamento" anche i passeggeri italiani nel trasporto su autobus godono di un livello di tutela pari a quello adottato da anni negli altri Paesi europei.

L'organismo responsabile dell'applicazione del Regolamento 181/2011 è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)) e gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti. Il modulo per i reclami all'Autorità è scaricabile al link: <https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2015/04/ReclamoAutobusV3.pdf>

In base al "Regolamento", i passeggeri che abbiano già presentato reclamo all'impresa di trasporto su autobus, potranno rivolgersi in seconda istanza – anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove a ciò espressamente delegate – all'Autorità di regolazione dei trasporti, per segnalare le violazioni da parte dell'impresa di trasporto agli obblighi di cui al Regolamento (UE) 181/2011.

I servizi di trasporto passeggeri su autobus per i quali possono essere presentati

reclami all’Autorità sono i servizi regolari, non invece quelli occasionali. Inoltre, per i servizi di trasporto su autobus la cui distanza prevista sia inferiore a 250 km, sono applicabili solo alcuni motivi di reclamo, come espressamente indicato nel “Modulo di reclamo”.

All’Autorità non è attribuita competenza a dirimere le controversie tra consumatori e imprese, né a sanzionare i soggetti regolati per i casi di risarcimento e assistenza in caso di incidenti.

### **c. Reclami, segnalazioni, suggerimenti**

In base ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità ed efficienza, il viaggiatore può inoltrare la segnalazione (reclamo o suggerimento) per permettere azioni atte al miglioramento dei servizi offerti. Le segnalazioni (reclami o suggerimenti) possono essere inviati per posta ordinaria all'indirizzo della TIBUS SRL – L.go G.Mazzoni, snc – 00162 Roma, oppure via mail all'indirizzo [segnalazioni@tibusroma.it](mailto:segnalazioni@tibusroma.it).

Il modulo da utilizzare è allegato al PIA-RA (allegato 6: “Modulo reclamo”).

## **3. SERVIZI DIRETTI**

### **a. Orario Autostazione**

L'autostazione segue il seguente orario: 5:00 – 24:00. Tuttavia dal momento che sono attivi servizi con partenza nelle ore notturne controllati dalla Sala operativa, attiva h24.

Nell’orario 00:00/05:00 sono, infatti, assicurati i servizi di Sala Operativa, Vigilanza Armata e di Videosorveglianza. Al vaglio l’ipotesi di apertura dell’Autostazione anche nelle ore notturne.

### **b. Biglietteria**

Le biglietterie presenti in Autostazione sono tre e seguono il seguente orario:

**BIGLIETTERIA A** - Orario 06:00/22:00

**BIGLIETTERIA B** - Sportelli con orario variabile:

Biglietteria B1: dalle 05:30 alle ore 24:00;

Biglietteria B2: dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 20:00.

Il sabato e la domenica dalle 11:00 alle 16:00;

Biglietteria B3: dal lunedì al venerdì dalle 06:30 alle 21:00; il sabato e la domenica dalle 07:00 alle 19:00;

**BIGLIETTERIA C** - Orario 06:00/21:30.

### **c. Informazioni**

L’Autostazione garantisce un servizio di informazioni capillare come meglio descritto al successivo punto 5;

**d. Deposito Bagagli**

Il deposito bagagli si trova presso alcune biglietterie. L'orario di servizio è dalle 06:00 alle 22:00. Il servizio non è gestito dalla Tibus.

**e. Ristoro**

All'interno dell'Autostazione sono presenti due attività per il ristoro:

- Un bar/pizzeria situato nei pressi dello stallo 12 con orario di servizio 05:30/21:30;
- Un chiosco snack situato nei pressi dello stallo 18 con orario di servizio 06:00/23:00.

**f. Edicola/Tabacchi/Bevande**

L'attività è situata all'ingresso dell'Autostazione, di fronte allo stallo 1. L'orario di servizio è dalle ore 05:30 alle ore 23:00.

**g. Parcheggi riservati**

Nell'autostazione sono presenti aree di parcheggio riservate a disabili e a donne in stato di gravidanza.

**h. Servizi igienici**

I servizi igienici sono presidiati 18 ore al giorno, dalle 06:00 alle ore 24:00, 7 giorni su 7 con turni ripetuti di pulizie e manutenzione delle strutture. Il costo per accedere al servizio è di 60 centesimi. Il servizio non è gestito dalla Tibus.

**i. Wi-fi gratuito**

E' possibile fruire del servizio collegandosi alla rete denominata "**Tibus Free WI-FI**".

Basterà seguire le istruzioni riportate all'atto del collegamento e, dopo circa un minuto, si è connessi. Il tempo concesso per ogni sessione è di un'ora (vi è la possibilità di riconnessione per un'ulteriore ora aggiuntiva). Le modalità di autenticazione sono due:

- tramite social Facebook: basta un *click* sull'icona social e avviene l'autenticazione;
- tramite self-service: è necessario inserire l'email personale per accedere e rispondere brevemente ad un questionario (paese di origine, motivo del viaggio, etc).

Per accedere è necessario accettare le condizioni d'uso e privacy prendendone visione.

**j. Oggetti smarriti**

Il servizio è dedicato unicamente agli oggetti smarriti o dimenticati in Autostazione e non a bordo degli autobus. La TIBUS, in caso di rinvenimento di oggetti/bagagli incustoditi avrà cura di verificarne il contenuto per questioni di sicurezza. Qualora il personale incaricato ravvisi un pericolo per la sicurezza saranno allertate le forze dell'ordine per la verifica. In Autostazione è presente un apposito registro per

l'annotazione di tali oggetti. Per informazioni contattare la Sala Operativa al numero 06.442595 oppure scrivere una email a: [oggettismarriti@tibusroma.it](mailto:oggettismarriti@tibusroma.it)

Importante: I documenti di identificazione personale (Carta d'Identità, Passaporto, ecc.) vengono consegnati alle autorità di polizia.

Per problemi di spazio di stoccaggio, li custodiamo al massimo per 20 giorni dalla data del ritrovamento. Gli articoli deperibili vengono distrutti il giorno successivo.

#### **k. Privacy**

Per TIBUS S.R.L. la privacy e la sicurezza dei dati personali sono molto importanti, per questo vengono raccolti e trattati con la massima attenzione, adottando al contempo specifici accorgimenti tecnici e strutturali per garantirne la piena sicurezza del trattamento.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 ("GDPR") che il trattamento dei dati personali avviene secondo modalità idonee a garantire sicurezza e riservatezza, ed è effettuato, usando supporti cartacei, informatici e/o telematici.

Per maggiori informazioni consultare le informative sul sito <https://www.tibusroma.it/> nell'apposita sezione dedicata:

[Informativa privacy](#)

[Informativa cookies](#)

[Informativa wi-fi](#)

## **4. ASSISTENZA ALLE PERSONE A RIDOTTA MOBILITA' (PRM)**

### **a. Descrizione**

Ai sensi del Regolamento 181/2011, gli enti di gestione delle stazioni cooperano con i vettori al fine di fornire assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta nel rispetto di alcune condizioni

In Autostazione è disponibile, su prenotazione, il servizio gratuito di assistenza per i passeggeri con disabilità e a ridotta mobilità (PRM). Tale servizio viene fornito su richiesta del viaggiatore di concerto con il vettore che dovrà effettuare il trasporto. Si fa presente che l'assistenza PRM di TIBUS è limitata alla definizione del punto di raccolta e di accompagnamento agli autobus. Le condizioni di viaggio riservate gli accompagnatori e agli stessi PMR sono regolate dai singoli vettori. Il servizio viene offerto da TIBUS in un'ottica di miglioramento continuo, per soddisfare in modo sempre più efficace le esigenze dei viaggiatori cui è rivolto:

- persone con problemi di deambulazione
- persone che si muovono su sedia a ruote
- donne in gravidanza
- persone non vedenti e non udenti

- persone anziane

NOTA: In caso di non autosufficienza del viaggiatore che richiede il servizio, questo potrebbe essere subordinato alla presenza di un assistente personale in autostazione o di un accompagnatore durante il viaggio.

#### **b. Modalità di prenotazione/informazioni**

Per PRENOTAZIONE/INFORMAZIONI:

- **06.442595** – numerazione a tariffazione ordinaria da rete fissa e mobile, attiva dalle ore 05:00 alle ore 24:00 (festivi inclusi);
- inviando un messaggio alla casella mail dedicata al servizio: [infoprms@tibusroma.it](mailto:infoprms@tibusroma.it)

#### **Modalità del servizio**

- Il servizio di assistenza PRM deve essere richiesto almeno 48 ore prima del giorno desiderato;
- Qualora sia necessario l'uso del carrello elevatore, la richiesta deve essere effettuata almeno 7 giorni prima del servizio. La necessità del tempo maggiore è dovuta al fatto che la Tibus dovrà contattare preventivamente l'impresa che effettua il servizio di trasporto prescelto.

#### **Cosa indicare nella richiesta inviata via e-mail:**

- Le date del viaggio, andata e ritorno;
- la compagnia di trasporto di cui si dovrà usufruire;
- il tipo di assistenza (con o senza carrello elevatore, con sedia a ruote messa a disposizione da Tibus, altre informazioni utili);
- un recapito telefonico presso il quale, se necessario, il cliente potrà essere contattato per l'organizzazione del viaggio entro dodici ore precedenti partenza.

**NOTA: nel caso si intenda annullare o modificare il servizio di assistenza prenotato, è necessario informare la Tibus con almeno 2 ore di anticipo rispetto all'orario concordato.**

## **5. SERVIZIO DI INFORMAZIONE (DETTAGLIO)**

### **a. Descrizione**

Il servizio di informazione è assicurato dalla presenza di operatori in autostazione a cui rivolgersi direttamente nonché dalla possibilità di consultare gli strumenti on line messi a disposizione dalla TIBUS e dagli operatori.

### **b. Biglietterie**

Le biglietterie debbono assicurare un servizio di informazione al pubblico per quanto

di specifica competenza (orari, stallo di partenza, status delle corse, disponibilità di posti, servizi particolari, etc).

**c. Interazione utente/vettore**

L'informazione è garantita anche attraverso la presenza autorizzata in autostazione di personale degli operatori che hanno la funzione di fornire all'utenza dei propri servizi tutte le informazioni relative e l'assistenza necessaria.

**d. Monitors**

L'informazione è garantita attraverso la presenza in autostazione di 7 monitors con indicazione degli orari di partenza e di arrivo. I monitors forniscono informazioni aggiornate sullo stato delle corse essendo collegati direttamente al server di stazione gestito dalla Sala Operativa in tempo reale.

**e. Sito web**

Il sito web dell'Autostazione - [www.tibusroma.it](http://www.tibusroma.it) – è fruibile in doppia lingua, italiano e inglese, per ottenere tutte le informazioni necessarie e al fine di interagire direttamente con la società attraverso personale dedicato. Il sito ha una sezione informativa delle partenze e degli arrivi che si aggiorna in tempo reale per le corse in arrivo e in partenza.

**f. Pagina Facebook**

La pagina è dedicata all'attività social con funzione principale di interazione diretta con i *followers* e con chiunque ne abbia necessità per informazioni ed aggiornamenti.

**g. Contatto in tempo reale (email/chat)**

Chiunque abbia necessità di informazione può utilizzare la mail [info@tibusroma.it](mailto:info@tibusroma.it), e la *chat messenger* di [facebook](https://www.facebook.com/tibusroma).

**h. Chatbot (risponditore ad intelligenza artificiale)**

L'Autostazione è dotata di un sistema di intelligenza artificiale che abatterà i tempi di risposta per chiunque richieda informazioni (il sistema è in fase di attivazione).

**i. Applicazione "MyTibus" per dispositivi mobili**

L'applicazione è in fase di realizzazione e fornirà indicazioni in tempo reale sugli stalli di partenza essendo collegata al server di stazione

## 6. SERVIZI INDIRETTI

**a. Controllo del traffico**

Il servizio si occupa di:

- verificare le autorizzazioni rilasciate dalle competenti autorità (Ministero dei Trasporti, Regioni, Province) ed in particolare la corrispondenza degli orari autorizzati con gli orari effettivi di esercizio.
- segnalare alle competenti autorità eventuali anomalie riscontrate.

E' presente una Sala Operativa di Stazione, attiva 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, che si occupa del controllo della circolazione stradale nelle aree di stazione e della corretta applicazione del programma di esercizio. Il servizio è dotato di un software personalizzato ®Tibus che regola gli accessi in autostazione (tramite la Sala Operativa) e permette di fornire informazioni in tempo reale, anche ai passeggeri, tramite i canali descritti al successivo punto 7 (servizi di informazione).

La programmazione delle corse è trimestrale e può variare in base alle comunicazioni dei clienti vettori (sempre nel rispetto dei contenuti delle autorizzazioni). La programmazione compete all'ufficio controllo che, dopo la verifica dei titoli autorizzativi, inserisce i dati nel database. La gestione quotidiana è demandata alla Sala Operativa.

Il servizio si occupa, altresì, della registrazione sul LOG degli orari effettivi di accesso al terminal e conservazione dei dati, nonché della segnalazione agli organi competenti per fermate non autorizzate o abusive nelle aree limitrofe al terminal, effettuate da vettori non censiti in autostazione.

Il servizio provvede alla gestione dei varchi di accesso attraverso il comando di sbarre, la registrazione degli accessi, la limitazione degli stessi (in caso di mancanza di autorizzazione).

L'autostazione dispone la presenza di un manovratore di "piazzale partenze" con compiti di supervisione dell'area, mantenimento dei livelli di sicurezza, ausilio nelle manovre di retromarcia degli autobus.

## **b. Sicurezza**

L'Autostazione garantisce la presenza, e reperibilità h24, di un Responsabile della Sicurezza, il quale predispone i servizi di vigilanza e controllo, in collaborazione con l'istituto di vigilanza. Il servizio varia a seconda del periodo dell'anno e degli eventuali eventi straordinari che si dovessero verificare.

È presente almeno una Guardia Giurata armata 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con previsione di aumento fino a 5 unità GPG contemporaneamente, in particolari giornate della settimana e dell'anno.

L'Autostazione garantisce la gestione del Servizio di Tenuta in Sicurezza e Trasporto dei Valori, in collaborazione con un Istituto di Vigilanza abilitato, al fine di ridurre la presenza di denaro contante nelle casse degli esercizi commerciali e, quindi, il rischio di eventi criminosi.

Allo stesso modo l'Autostazione controlla i bagagli abbandonati e provvede alla loro messa in sicurezza; così come provvede alla gestione dei bagagli smarriti, con registrazione del bagaglio e loro destinazione, allorché sia superato un ragionevole periodo di tempo senza richiesta.

Il terminal collabora con la Sala Operativa Sociale del Comune di Roma per la gestione dei minori, dei disagiati psichici, ecc. con allerta del servizio ed ausilio alle loro attività di istituto.

**c. Videosorveglianza**

Caratterizza la gestione dell'autostazione la presenza di un sistema di videosorveglianza digitale ad alta risoluzione di proprietà della società Tibus, composto da circa 35 telecamere (con ottiche diurne e notturne) e registrazione continuata nelle 24 ore su supporti digitali. Allo stesso modo è presente un sistema di videosorveglianza analogico di proprietà della società Tibus, composto da circa 15 telecamere (con ottiche diurne e notturne) e registrazione continuata nelle 24 ore su supporti digitali. La sorveglianza garantisce la copertura delle aree di stazione e delle aree esterne al terminal nonché la fornitura delle immagini eventualmente richieste dalle Forze dell'Ordine.

Il servizio provvede alla archiviazione e fornitura delle immagini in caso di comportamenti non conformi del servizio autobus e/o in caso di incidenti stradali nelle aree coperte da videosorveglianza. Allo stesso modo provvede al servizio di manutenzione degli impianti e mantenimento in efficienza di tutti i sistemi.

Il servizio di Sala Operativa con personale di controllo per le attività di sicurezza è attivo 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

E' presente un Responsabile del Trattamento dei Dati appositamente nominato per la tutela della privacy.

**d. Pulizie**

L'Autostazione garantisce un servizio di pulizia del piazzale, articolato su diversi turni di pulizie giornaliere, di raccolta dei rifiuti (è in attivazione il servizio della raccolta differenziata) e di raccolta dei rifiuti prodotti dagli autobus in arrivo.

**e. Antincendio**

È previsto nell'autostazione il servizio di personale abilitato per i servizi antincendio, dotati di estintori portatili e carrellati da 50 Kg; un sistema di allerta tramite colonnine SOS dislocate nelle aree di stazione e collegate con la Sala Operativa e la presenza di un attivatore delle emergenze reperibile h24.

In più punti dell'autostazione è affisso un cartello riportante la procedura da seguire in caso di emergenza.

**f. Pronto soccorso**

Pronto intervento sulle aree di stazione per le attività di primo soccorso. Connessione col servizio 118 per la definizione degli interventi da effettuare (*triage*).

Ausilio ai servizi di Pronto Soccorso per gli accessi in autostazione.

Allerta tramite colonnine SOS dislocate nelle aree di stazione e collegate con la Sala Operativa.

Messa a disposizione di una ambulanza, dotata di un autista e due infermieri specializzati, per la gestione delle emergenze, nelle giornate caratterizzate da maggior afflusso di passeggeri.

**g. Decoro urbano e sicurezza**

La TIBUS ha messo in primissimo piano il mantenimento del decoro urbano e della sicurezza adottando una serie di iniziative:

- Interventi programmati di pulizia delle aree verdi interne ed esterne all'autostazione a totale carico della TIBUS. Il servizio è effettuato da società certificata, nella massima sicurezza per i viaggiatori e cittadini residenti;
- Illuminazione delle aree di stazione, delle aree periferiche e delle aree esterne a totale carico della Società;
- Disinfestazione stagionali effettuati di concerto con il Comune di Roma e a totale carico della Tibus. Anche tale servizio è effettuato da azienda del settore certificata.

## 7. CONTATTI (altri contatti da inserire)

|   |   |
|---|---|
| Sala Operativa di Autostazione attiva h24   | 06.442595   |
| Email                                       | info@tibusroma.it   |
| PEC   | tibussrl@legalmail.it   |
| Sito web                                    | <a href="https://www.tibusroma.it">https://www.tibusroma.it</a>                                       |
| Pagina Facebook                             | <a href="https://www.facebook.com/AutostazioneTibus/">https://www.facebook.com/AutostazioneTibus/</a> |
| Assistenza PRM (persone a ridotta mobilità) | infopr@tibusroma.it   |
| Privacy                                     | gdpr.privacy@tibusroma.it   |
| Segnalazioni, reclami, suggerimenti         | segnalazioni@tibusroma.it   |
| Oggetti smarriti                            | oggettismarriti@tibusroma.it  |

## 8. NUMERI DI EMERGENZA, PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE

### NUMERI DI EMERGENZA

|  |     |
|--|-----|
| Pronto Intervento<br>(numero unico per tutte le tipologie di emergenza e uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea) | 112 |
| Soccorso Pubblico di Emergenza   | 113 |
| Emergenza maltrattamenti dei minori  | 114 |
| Vigili del Fuoco Pronto Intervento   | 115 |
| Emergenza Sanitaria  | 118 |

### NUMERI DI PUBBLICA UTILITÀ E VALENZA SOCIALE

|  |        |
|--|--------|
| Comune di Roma   | 060606 |
| Guardia di Finanza                                     | 117    |
| Comunicazioni per emergenze per la salute pubblica     | 1500   |
| Servizio Antincendi Boschivo del Corpo Forestale dello | 1515   |

|   |        |
|---|--------|
| Stato   |        |
| Servizio Informazioni CC.I.SS (Viaggiare informati)   | 1518   |
| Servizio a sostegno delle donne vittime di violenza   | 1522   |
| Servizio emergenza ambientale   | 1525   |
| Capitaneria di Porto Assistenza in mare - Numero Blu  | 1530   |
| Prenotazione dei servizi sanitari   | 1533   |
| Linea diretta per la segnalazione dei minori scomparsi (uguale in tutti i Paesi della Comunità Europea) | 116000 |