



Azienda Mobilità e Trasporti S.p.A.
Via Montaldo 2 - 16137 Genova, Italia
T > [+39] 010 558114
F > [+39] 010 5582400
E > amt.spa@amt.genova.it
W > www.amt.genova.it
Reg. Imp. / C.F. e P. IVA 03783930104 - Capitale sociale € 29.521.464,00 i.v.

Genova, 30/06/2026

Spett.le
ART
Autorità di Regolazione dei Trasporti
Ufficio Vigilanza e Sanzioni
Via Nizza 230 - 10126 Torino |
pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Vs protocollo 33746/2026 – Notificazione della delibera n.64/2026 avente per oggetto “*Misure 3 e 8.1 dell’Allegato A alla delibera 28/2021*”. Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Azienda Mobilità e Trasporti S.p.a”

Con riferimento alla Vostra Delibera n. 64/2026 del 13/05/2026 “*Misure 3 e 8.1 dell’Allegato A alla delibera 28/2021*”. Avvio di procedimento sanzionatorio nei confronti di Azienda Mobilità e Trasporti S.p.A.” e alle successive audizioni innanzi all’Ufficio del 4 giugno e 29 giugno 2026, con le quali si è argomentata la manifesta volontà dell’Azienda di conformarsi alle prescrizioni normative oggetto di contestazione, con la presente inviamo la nostra proposta di impegni ad adempiere pienamente agli obblighi ad essa contestati e offrire anche un quid pluris volto al costante miglioramento dei servizi.

AMT ha adottato tempestivamente i seguenti provvedimenti

- aggiornamento pagina reclami e web form (Misura 3)
- inserimento del modulo digitale in inglese sia per il servizio bus che per il servizio della ferrovia Genova- Casella (Misura 3)
- ridenominazione del regolamento di viaggio/condizioni generali di trasporto
- *tempi di attuazione*: entro il 31 luglio 2026
- aggiornamento della procedura reclami sui regolamenti di viaggio/condizioni generali di trasporto (Misura 3 e 6)
- modifiche alla carta delle mobilità, in uscita entro il 31 luglio 2026 (Misura 3)
- implementazione di attività di miglioramento dell’accessibilità del sito web aziendale per le persone con ridotta capacità visiva, in conformità al D.lgs. 76/2020 (recepimento della Direttiva UE 2016/2102) e al Codice dell’Amministrazione Digitale (D.lgs. 82/2005) per i siti della Pubblica Amministrazione
- *tempi di attuazione*: entro il 15 novembre 2026

Di seguito, elenchiamo altre proposte che costituiscono interventi aggiuntivi, al di là degli obblighi normativi:

- Impegno di risposta ai reclami ulteriormente ridotto, da 30 giorni a 25 giorni dalla data di ricevimento del reclamo
- *tempi di attuazione*: entro il 31 luglio 2026
- Pubblicazione del form digitale anche in lingua francese
- *tempi di attuazione*: entro il 31 luglio 2026
- Inserimento sul sito web aziendale degli aggiornamenti sullo stato di funzionamento degli ascensori presenti nella metropolitana
- *tempi di attuazione*: entro il 30 giugno 2027



- accettazione del reclamo anche via email ordinaria, con descrizione dei fatti all'interno del testo, senza l'utilizzo del form digitale o del modulo preposto, purché corredato dei requisiti minimi
- *tempi di attuazione*: entro il 31 luglio 2026

Le modifiche e gli aggiornamenti di cui sopra comportano per l'azienda un costo stimato pari ad € 4.500.

AMT S.p.A. intende quindi garantire la piena conformità alle prescrizioni dell'Autorità e attivare un processo di miglioramento dei servizi offerti ai clienti.

L'azienda si rende disponibile ad ulteriori incontri e/o audizioni, qualora ritenuti necessari per approfondire o integrare la presente proposta di impegni.

Azienda Mobilità e Trasporti S.p.A.
Il Responsabile Clienti
(Dott.ssa Vania Gallione)



Esigenze di riservatezza e segretezza:
nessuna esigenza di riservatezza e segretezza.

POSTA CERTIFICATA: P3654 - ART - PROPOSTA DI IMPEGNI AMT

Mittente: amt.spa@pec.amt.genova.it

Destinatari: pec@pec.autorita-trasporti.it

Destinatari (CC): vania.gallione@amt.genova.it; silvia.autorino@amt.genova.it

Inviato il: 30/06/2026 15.13.02

Posizione: .PEC istituzionale AOO Autorita di Regolazione dei Trasporti/Posta in ingresso

=== LISTA DEGLI ALLEGATI ===

P3654 - ART - proposta di impegni AMT.pdf ()