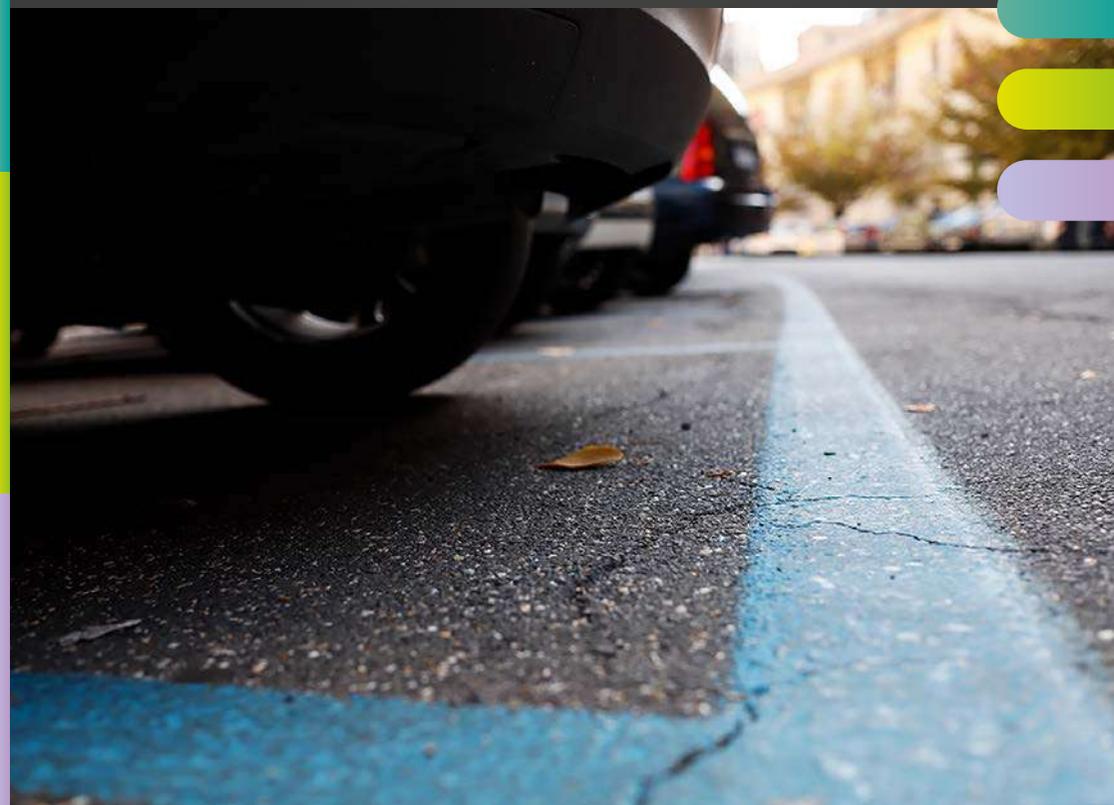


atac

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMPLEMENTARI 2022

## SOSTA TARIFFATA SU STRADA E PARCHEGGI



# 1

**ATAC SI PRESENTA**  
IL CONTRATTO DI SERVIZIO  
LA CARTA DELLA QUALITÀ

**PAG. 07**  
PAG. 09  
PAG. 09

# 2

**IL CLIENTE AL CENTRO**  
**SEAMLESS EXPERIENCE**  
**IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**  
LE CERTIFICAZIONI  
QUALITÀ  
RISPETTO DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO  
SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI E DEI LAVORATORI  
TUTELA DEL PATRIMONIO  
SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI  
USO RAZIONALE DELL'ENERGIA

**PAG. 11**  
**PAG. 12**  
**PAG. 16**  
PAG. 16  
PAG. 17  
PAG. 17  
PAG. 18  
PAG. 18  
PAG. 19  
PAG. 20

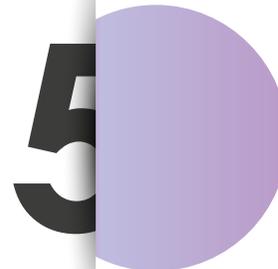
# 3

**LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**  
**L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2021**  
SOSTA SU STRADA TARIFFATA  
SOSTA DI SCAMBIO  
SOSTA PARCHEGGI IN STRUTTURA O IN SUPERFICIE  
ACCESSIBILITÀ SOSTA E PARCHEGGI  
SICUREZZA  
**LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA**  
GLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA E PROGRAMMATA  
LE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI  
INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

**PAG. 23**  
**PAG. 24**  
PAG. 24  
PAG. 25  
PAG. 28  
PAG. 29  
PAG. 29  
**PAG. 30**  
PAG. 30  
PAG. 32  
PAG. 33



<b>INFORMAZIONI AL CLIENTE</b>	<b>PAG. 37</b>
<b>COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE</b>	<b>PAG. 38</b>
INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATAC	PAG. 38
NUCLEO OPERATIVO SUL TERRITORIO	PAG. 38
ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE	PAG. 39
<b>IL PAGAMENTO DELLA SOSTA</b>	<b>PAG. 40</b>
<b>TUTELA DEI CITTADINI-UTENTI</b>	<b>PAG. 42</b>
IL PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	PAG. 42
RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER DANNI	PAG. 42
A PERSONE E/O A COSE	PAG. 42
CONTESTAZIONE SANZIONI	PAG. 43
<b>DIRITTI, DOVERI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO</b>	<b>PAG. 44</b>

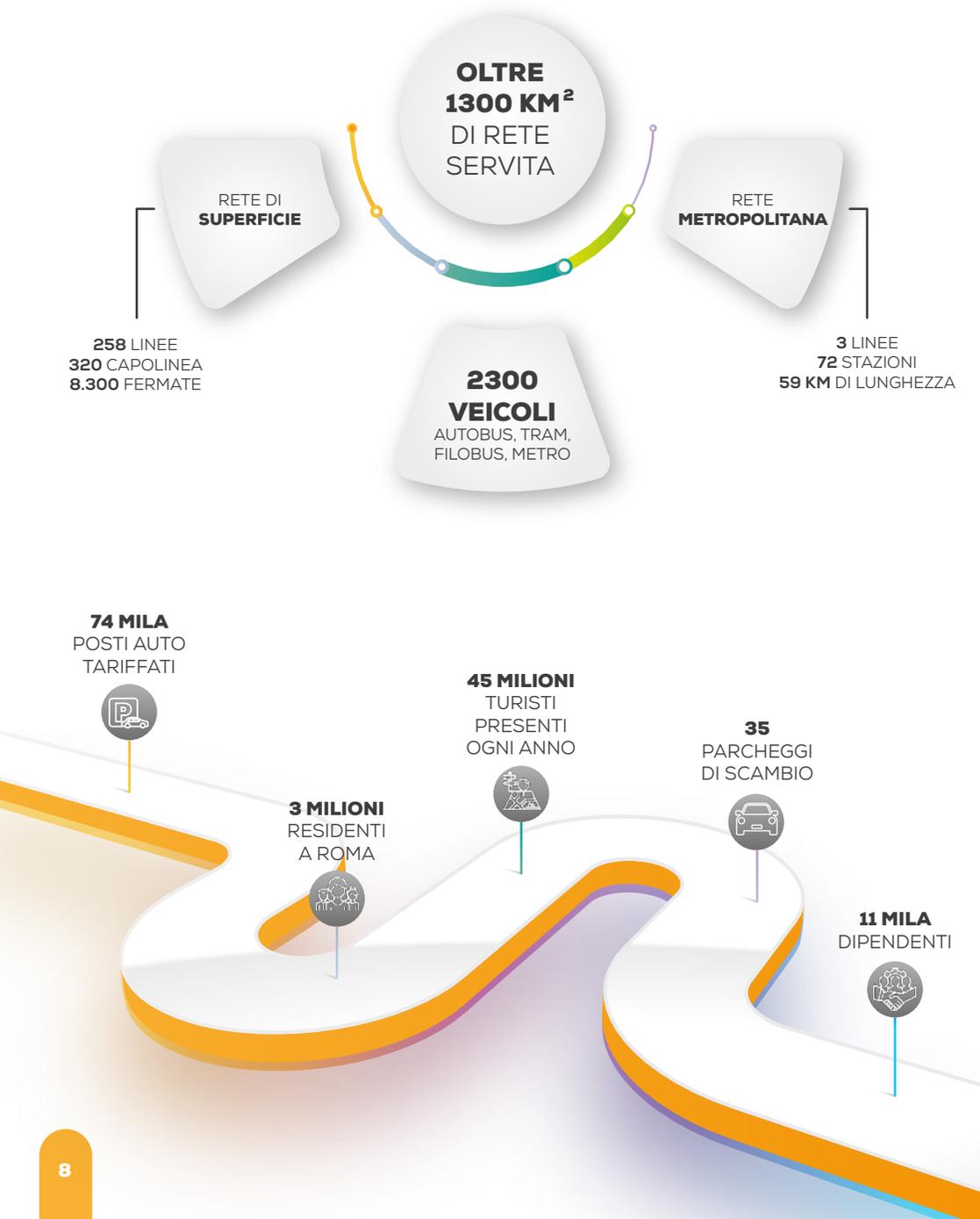


<b>LE FONTI E IL PROCESSO PARTECIPATIVO</b>	<b>PAG. 47</b>
<b>FONTE NORMATIVE E DI INDIRIZZO</b>	<b>PAG. 48</b>
<b>IL PROCESSO PARTECIPATIVO CON LE ASSOCIAZIONI</b>	<b>PAG. 50</b>
<b>DEI CITTADINI-UTENTI</b>	

1

# ATAC SI PRESENTA





## IL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il Contratto di Servizio stipulato tra Atac e Roma Capitale regola la gestione dei servizi complementari al trasporto pubblico, ossia la gestione della sosta tariffata, dei parcheggi di scambio e dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale.

La gestione di tali servizi è affidata ad Atac "in house" e regolamentata dal Contratto di Servizio stipulato tra le parti secondo lo schema approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n.70/2020. Il contratto, scaduto il 3/12/2021, è stato prorogato, in coerenza con il contratto di Servizio per la gestione del TPL, al 31/03/2023 con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 453 del 29 dicembre 2022.

Il Contratto per i servizi complementari al trasporto pubblico locale è di tipo gross cost: Roma Capitale riconosce un corrispettivo determinato ex ante sulla base degli stalli gestiti, ma mantiene la titolarità dei proventi tariffari che sono riscossi da ATAC in nome proprio ma per conto di Roma Capitale. A Roma Capitale spetta il controllo, il monitoraggio e la vigilanza sul rispetto degli obblighi contrattuali da parte del gestore, che esercita con l'ausilio di Roma Servizi per la Mobilità S.r.l.

I contratti sono disponibili per la consultazione sul nuovo Portale Amministrazione Trasparente (<https://trasparenza.atac.roma.it>) nella sezione "servizi erogati".

## LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità dei servizi è il documento con cui ogni ente erogatore di servizi assume impegni nei confronti dei propri clienti riguardo alle modalità di erogazione e agli standard di qualità dei servizi stessi e informa i propri clienti sulle modalità di tutela previste.

La presente Carta si riferisce ai servizi complementari al trasporto pubblico (sosta tariffata su strada e parcheggi di scambio) affidati ad ATAC S.p.A. I servizi di trasporto pubblico sono oggetto di separata Carta della qualità, ugualmente pubblicata sul sito dell'azienda al link: <https://www.atac.roma.it/customer-experience/carta-dei-servizi>

La Carta ha validità fino al 31/03/2023, in coerenza con la proroga del contratto di servizio, e sarà aggiornata annualmente nell'ambito del Tavolo permanente di confronto previsto dal Protocollo di Intesa siglato tra Roma Capitale, ACoS e Associazioni dei Consumatori (DGC 67/2015).

2

# IL CLIENTE AL CENTRO



# SEAMLESS EXPERIENCE

Negli ultimi anni Atac ha avviato un percorso di transizione digitale volto al miglioramento della customer experience ponendo il cliente sempre più al centro del sistema di mobilità.

l circa 2.100 parcometri Pay&Go e Pay&Go+ attivi su tutto il territorio di Roma

- consentono di pagare la sosta con la modalità di pagamento che si preferisce: contanti, carta di credito o carta prepagata;
- consentono di acquistare l'abbonamento mensile della sosta;
- semplificano le operazioni di attivazione della sosta: digitando la targa non è necessario esporre il tagliando nell'auto;
- consentono di prolungare la durata della sosta attivata su un altro parcometro.

Per favorire le scelte di mobilità intermodali, i nuovi parcometri offrono un'esperienza d'acquisto senza soluzione di continuità.

Dai parcometri Pay&Go si può anche ricaricare la card del trasporto pubblico (con abbonamento mensile, BIT singolo, 10BIT, 24-48-72 ore e 7 giorni). Dai parcometri Pay&Go+, oltre a ricaricare la card del trasporto pubblico, si può anche attivare la card del trasporto pubblico acquistata sui canali online e bancomat, pagare le multe elevate dai verificatori dei titoli di viaggio.



## I canali digitali

Per incontrare le esigenze dei clienti che preferiscono i canali digitali, Atac ha reso possibile attivare e pagare la sosta con smartphone.

Tramite le app di diversi partner le operazioni di pagamento e gestione della sostanza diventano più semplici, convenienti e sicure.

I vantaggi sono molteplici:

- si pagano solo i minuti di effettivo utilizzo, usufruendo della migliore tariffa applicabile;
- si può effettuare il pagamento con diverse modalità;
- si può memorizzare la propria targa;
- si può geolocalizzare la propria posizione, in modo da individuare subito la tariffa in vigore nella zona del parcheggio;
- si può controllare la durata residua della sosta pagata;
- si può estendere la sosta da remoto in qualsiasi momento.



Questa trasformazione digitale affiancata al ruolo di MaaS Operator, assegnato ad Atac con Delibera di Giunta Capitolina (n. 113 del 7 aprile 2022), per lo sviluppo del nuovo concetto di Mobility-as-a-Service della città di Roma, avranno come obiettivo primario quello di offrire ai clienti una APP mobile, semplice e funzionale, che integri al suo interno tutto ciò che occorre al cliente per accedere all'ecosistema di mobilità: dalla pianificazione del viaggio al pagamento integrato di tutti i servizi, compreso quello della sosta, consentendo un interscambio diretto con il Trasporto Pubblico Locale.

Le parole chiave sono "seamless experience". Un nuovo stile di vita che pervaderà la città e che si basa sul concetto di vivere un'esperienza senza soluzione di continuità. Solo superando il momento della scelta, si potrà considerare la sfida vinta.

# IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

ATAC ritiene indispensabili per l'erogazione di un Trasporto Pubblico Locale efficiente, affidabile e capace di soddisfare le esigenze della popolazione - tenendo conto dei rapidi e continui mutamenti sociali e territoriali - la qualità dei propri processi e attività in un'ottica di miglioramento continuo, il rispetto e la tutela dell'ambiente, la salute e la sicurezza dei clienti e dei lavoratori, la tutela del proprio patrimonio, la sicurezza delle informazioni e l'uso razionale delle risorse e in particolare dell'energia. Per raggiungere tali obiettivi e per garantire il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi, delle attività e delle risorse, ATAC ha deciso di adottare un Sistema di Gestione Integrato (SGI) che unifica gli aspetti significativi di tutti i sistemi di gestione implementati.

L'adozione del SGI permette all'Azienda di sviluppare la propria mission attraverso politiche strategiche e attività di gestione e controllo fondate sui principi della responsabilità condivisa e della trasparenza, nella consapevolezza che essere Azienda eticamente responsabile significa coniugare servizi di qualità, efficienza ambientale e valorizzazione del proprio patrimonio, senza disgiungere lo sviluppo delle proprie attività dalla tutela dell'ambiente e del territorio in cui opera. La scelta ha permesso all'Azienda di perseguire in modo maggiormente efficace le proprie politiche con importanti benefici quali, tra gli altri, una progressiva riduzione dei rifiuti prodotti, un minor consumo di risorse energetiche, una forte diminuzione della "massa documentale", una semplificazione e armonizzazione delle procedure.

## LE CERTIFICAZIONI

Nello svolgimento quotidiano delle sue attività, ATAC, si impegna dunque, al rispetto puntuale delle norme ISO adottate: della ISO 9001 per la gestione della qualità, della ISO 14001 per la gestione degli aspetti ambientali e della ISO 27001 per la gestione della sicurezza delle informazioni, nonché al rispetto della legislazione di riferimento in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e degli utenti. In particolare, ATAC vuole:

- utilizzare strumenti e indicatori idonei per il monitoraggio delle prestazioni in tema di qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni, salute e sicurezza dei lavoratori e degli utenti, uso razionale delle risorse;
- avviare fasi di verifica delle attività e dei risultati ottenuti rispetto alle certificazioni, attraverso il monitoraggio dei Sistemi, in un'ottica di miglioramento continuo;
- sensibilizzare il personale sulle tematiche del Sistema di Gestione Integrato aziendale con gli strumenti e i canali più opportuni in un'ottica di miglioramento continuo dei processi;

- sviluppare le conoscenze e le competenze, attraverso la formazione continua del personale, per il raggiungimento degli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato;
- promuovere le segnalazioni di eventuali criticità riscontrate nell'applicazione del Sistema di Gestione Integrato e dare evidenza delle iniziative intraprese per il contenimento delle criticità e il miglioramento continuo del sistema;
- sottoporre il proprio sistema di gestione integrato alla verifica di un Organismo di Certificazione esterno (RINA Services S.p.A.).

ATAC è impegnata al mantenimento e al miglioramento dei propri sistemi di gestione certificati, nonché all'ottenimento delle certificazioni per i siti e i processi non ancora certificati.

## QUALITÀ

Per la Qualità dei propri servizi, ATAC si impegna a svolgere le proprie attività secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, attraverso l'adozione dei seguenti principi:

- rispettare i requisiti relativi ai contratti di servizio sottoscritti con Roma Capitale;
- mantenere adeguata la qualità delle prestazioni, in particolare garantendo l'efficienza, la continuità dei servizi nel rispetto dei requisiti richiesti;
- mantenere adeguati i servizi offerti agli utenti e ai cittadini;
- agire preventivamente al fine di assicurare il raggiungimento dei risultati attesi e la creazione e protezione del valore di ATAC, ponendo in essere tutte le azioni necessarie per affrontare i rischi e le opportunità;
- rispettare i tempi e ottimizzare il rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi.

## RISPETTO DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO

Il rispetto e la tutela dell'ambiente e del territorio, il miglioramento degli standard ambientali e di qualità del servizio erogato sono i principi fondanti le attività di ATAC nella consapevolezza che la mobilità urbana rappresenta di per sé l'unica significativa modalità "sostenibile" degli spostamenti cittadini ed in quanto tale rappresenta essa stessa il primo beneficio ambientale. Un trasporto pubblico efficiente, a basso consumo energetico e ridotte emissioni inquinanti, costituisce la più completa risposta alla domanda sempre crescente di mobilità.

L'Azienda conferma l'obiettivo di prevenire e ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività attraverso il contenimento dei consumi di risorse energetiche e naturali, la diminuzione degli sprechi, la corretta gestione dei rifiuti e la loro riduzione, il controllo delle emissioni in atmosfera, degli scarichi idrici e del rumore.

# IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

## SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI E DEI LAVORATORI

L'Azienda è impegnata:

- nel costante presidio del territorio, con particolare attenzione ai capolinea e alle stazioni delle metropolitane;
- nella realizzazione di specifiche misure atte a salvaguardare la sicurezza degli utenti nell'uso dei mezzi di trasporto.

L'Azienda, nel rispetto degli adempimenti previsti dalle prescrizioni di legge, dai Regolamenti e dalle norme in materia si impegna a garantire nei luoghi di lavoro la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Si occupa altresì alla continua attenzione ai comportamenti individuali delle proprie risorse, per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, incentivando e promuovendo la consapevolezza di ciascun lavoratore al rispetto della salute propria e delle altre persone che operano negli ambienti di lavoro.

A tal fine è priorità di ATAC:

- garantire percorsi formativi e informativi al personale per favorire conoscenze professionali capaci di sviluppare la consapevolezza necessaria a prevenire eventi infortunistici e/o comunque lesivi del benessere psicofisico;
- individuare nell'ambito dei numerosi processi lavorativi, misure e/o prassi comportamentali per prevenire ogni possibile evento lesivo della salute.

## TUTELA DEL PATRIMONIO

Il personale aziendale rappresenta per ATAC l'asset primario per il quale l'azienda si impegna, al fine di accrescere e tutelare il valore nelle seguenti principali missioni:

- tenere alto il livello di fiducia tra Società e dipendenti;
- valorizzare le persone e le professionalità, garantendo la compatibilità qualitativa e quantitativa delle risorse con gli obiettivi aziendali;
- definire e realizzare iniziative di welfare nell'ottica di promuovere il benessere dei lavoratori e delle loro sfere familiari.

Oltre al patrimonio umano, ATAC garantisce la disponibilità e l'efficienza tecnica e di sicurezza delle infrastrutture, degli impianti, dei fabbricati e delle opere civili, nel rispetto delle normative in materia e dei parametri previsti nei Contratti di Servizio.

L'organizzazione si impegna a garantire la progettazione e la realizzazione degli interventi per lo sviluppo, il potenziamento, l'ammodernamento, la ristrutturazione, l'innovazione tecnologica, nonché l'adeguamento alle normative delle infrastrutture a supporto dei mezzi di trasporto.

## SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

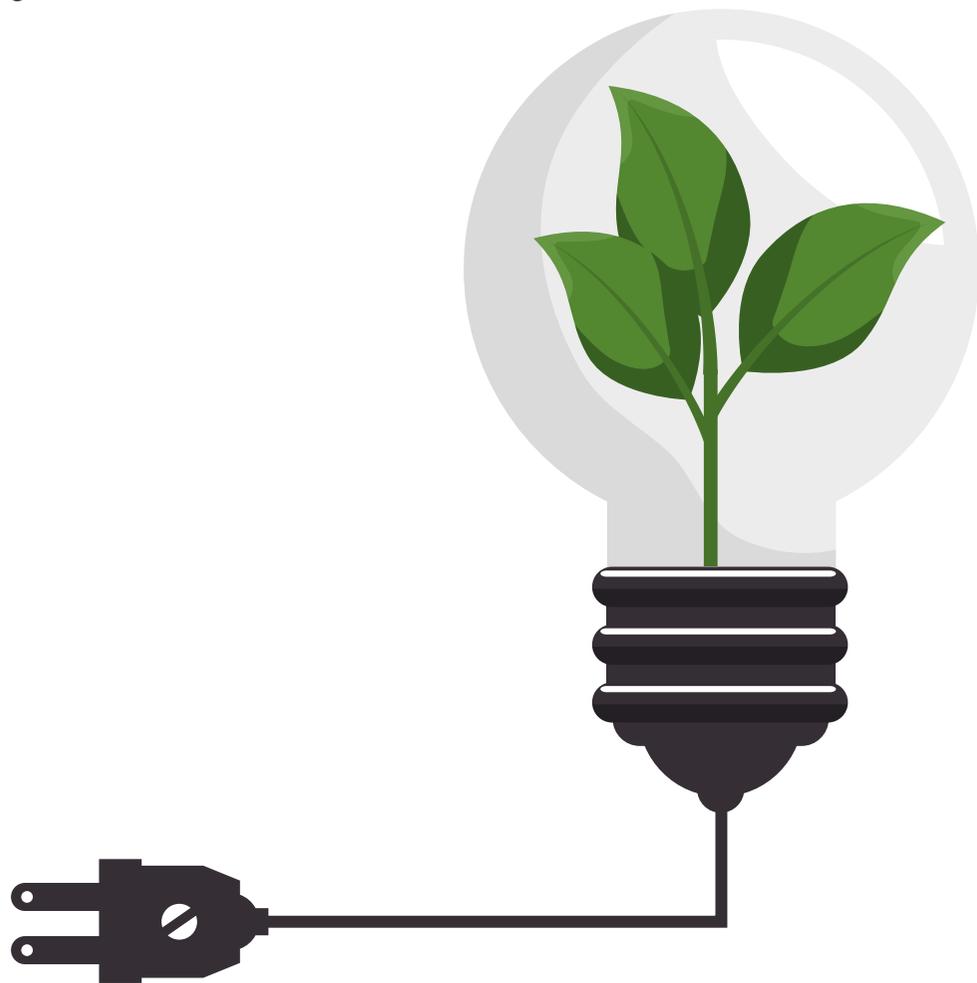
Poiché ATAC considera il patrimonio informativo un asset strategico indispensabile per l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente", per garantire un adeguato livello di sicurezza e di governance delle informazioni e dei sistemi informativi, ha implementato un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) conforme alla norma UNI EN ISO/IEC 27001. Pertanto, ATAC si impegna a svolgere le attività che rientrano nell'ambito del SGSI nel rispetto dei requisiti dello standard ISO 27001 e delle migliori best practices, assicurando:

- tutte le azioni necessarie per perseguire obiettivi di sicurezza congrui con il livello di classificazione delle Informazioni aziendali e di criticità degli asset a supporto del loro trattamento, garantendo:
  - ▶ riservatezza delle informazioni, assicurandone gli accessi al personale autorizzato e la diffusione o divulgazione in maniera controllata;
  - ▶ integrità delle informazioni, garantendone l'adeguata protezione da alterazioni e/o cancellazioni non autorizzate, compromissione accidentale o volontaria, compresi gli errori umani, il danneggiamento del formato fisico e/o del contenuto semantico da parte di individui, entità e processi;
  - ▶ disponibilità delle informazioni, garantendone la continuità nella fruizione delle informazioni, fornendo l'accesso alle risorse informative con tempi e modalità in linea con le esigenze delle attività aziendali;
  - ▶ Access Control, impiegando meccanismi che, accertando preventivamente l'autenticità degli individui, forniscono l'appropriato livello di accesso alle informazioni o agli asset aziendali;
  - ▶ "Non Ripudio", garantendo che l'accesso e il trattamento delle informazioni avvengano senza la possibilità di rinnegare le operazioni effettuate in termini di ricezione, trasmissione, trasporto, consegna, creazione, modifica e cancellazione delle informazioni;
  - ▶ Privacy, garantendo la protezione dei dati classificati come personal
- L'esecuzione sistematica dell'analisi e della gestione dei rischi impattanti la sicurezza delle informazioni, in conformità alle policy ed ai modelli aziendali, per identificare i controlli necessari da adottare, anche in riferimento al continuo evolversi del quadro esterno delle minacce;
- Il monitoraggio a livello aziendale dello stato della sicurezza delle informazioni e dei sistemi ICT e del livello di conformità al sistema di regole interne, agli eventuali vincoli di legge e agli standard di riferimento;
- La tempestiva e corretta gestione degli eventi e/o degli incidenti di sicurezza delle informazioni, raccogliendo e conservando le relative registrazioni, anche ai fini di valutazioni di efficacia delle azioni di ripristino e di miglioramento;
- La definizione di appropriate regole comportamentali e dei principi di utilizzo delle dotazioni informatiche e degli strumenti di lavoro;
- La promozione e attuazione dei piani di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza delle informazioni.

# IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

## USO RAZIONALE DELL'ENERGIA

ATAC è impegnata nella gestione razionale dell'energia anche attraverso la realizzazione di progetti di efficientamento energetico e l'utilizzo di energie rinnovabili. Ha partecipato alla redazione delle linee guida "La diagnosi energetica nel Trasporto Pubblico Locale" nel gruppo di lavoro AGENS-ENEA e come grande impresa in ottemperanza del D.Lgs 102/2014, che recepisce le Direttive Europee sull'efficienza energetica. Conduce e redige ogni quattro anni una diagnosi energetica secondo le norme UNI CEI EN 16247 e le linee guida settoriali.



3

# LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



# L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2021

## SOSTA SU STRADA TARIFFATA<sup>1</sup>

La sosta tariffata sul territorio comunale è attiva nelle aree della città che possono definirsi, per densità abitativa e presenza di attrattori di traffico, zone di particolare rilevanza urbanistica e quindi caratterizzate da particolari condizioni di traffico e sosta di mezzi privati (intensità e congestione). Queste aree della città in cui viene applicata la tariffazione della sosta si chiamano Ambiti di pianificazione ed in genere corrispondono con il perimetro dei Rioni e dei Quartieri.

La sosta nelle **strisce blu** della città è soggetta al pagamento di una tariffa che si differenzia tra zone interne ed esterne alle zone a traffico limitato. In alcune zone della città, che presentano particolari punti di interesse, sono presenti aree di sosta dove è prevista l'applicazione della tariffa di prossimità, in modo da agevolare la sosta di lunga durata. Internamente agli ambiti di sosta e in alcune aree limitrofe a strutture ospedaliere e universitarie sono previsti inoltre stalli di sosta gratuita, delimitati da strisce bianche, regolamentata con disco orario per un massimo di 3 ore<sup>2</sup>.

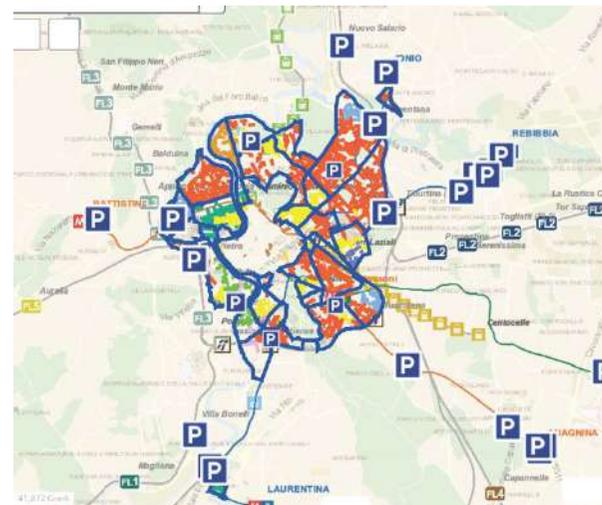
L'orario principale nel quale gli stalli delimitati dalle strisce blu vengono soggetti a tariffazione, è compreso tra le 8:00 e le 19:00/20:00 durante i giorni feriali. In alcune strade l'orario viene esteso fino alle ore serali/notturne (fino alle 23:00 o fino alle 3:00), in particolare nelle zone a traffico limitato o in alcune vie nelle quali sussiste una elevata richiesta di sosta anche nelle ore notturne (per conoscere gli orari dettagliati per ambito consultare [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it) e [www.romamobilita.it](http://www.romamobilita.it) per le zone comprese all'interno della ztl).

AMBITI TERRITORIALI A SOSTA TARIFFATA	29
ESTENSIONE TERRITORIALE (KMQ)	36
POSTI AUTO TARIFFATI	73.575
POSTI AUTO A SOSTA GRATUITA (MAX 3 ORE)	17.177
DI CUI PRESSO GLI OSPEDALI	871
PARCOMETRI DISPONIBILI PER SOSTA TARIFFATA	2.068
AVVISI DI ACCERTAMENTO ELEVATI ANNO 2021	382.677

<sup>1</sup> - I dati strutturali sono aggiornati al 31/12/2021.

<sup>2</sup> - Normalmente negli stalli a sosta gratuita, delimitati da strisce bianche, il limite delle tre ore di sosta non è applicabile ai residenti, che hanno sempre diritto alla sosta gratuita illimitata; nelle aree limitrofe a strutture ospedaliere e universitarie, invece, il limite delle tre ore è applicabile a tutti (residenti e non).

Ambiti di pianificazione in cui è applicata la sosta tariffata su strada<sup>3</sup>  
<https://www.atac.roma.it/utility/atac-sosta>



4

## SOSTA DI SCAMBIO

L'opportunità di facilitare in città una sempre maggior intermodalità fra sistema di trasporto pubblico e mezzo privato passa anche attraverso la disponibilità di parcheggi di scambio che consentono di limitare al perimetro più esterno del territorio urbano l'uso del mezzo proprio e favorire nelle aree centrali il trasporto pubblico (bus, metropolitana e ferrovie).

ATAC gestisce 35 parcheggi di scambio presso i quali gli abbonati Metrebus, le persone con disabilità e le altre categorie esenti da pagamento possono usufruire di sosta gratuita negli orari di apertura, ovvero nei giorni feriali dalle 6.00 alle 22.00 (ad eccezione dei parcheggi multipiano di Anagnina A e C, Anagnina B, Arco di Travertino, Cinecittà, Jonio, Laurentina, Magliana, Ostiense, Rebibbia, che sono aperti tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 - 00.15, venerdì e sabato 05.15-02.15 e il parcheggio Pantano, che è aperto tutti i giorni feriali e festivi con orario 05.15 - 00.15). Per coloro che non rientrano in tali categorie il parcheggio è tariffato. In caso di aperture particolari delle linee metro, i parcheggi aprono 15 minuti prima della partenza della prima corsa dal capolinea e chiudono 45 minuti dopo la partenza dell'ultima corsa dei treni dai capolinea.

<sup>3</sup> - L'ambito di pianificazione Monte Sacro è attivo secondo la delimitazione stabilita dalla Deliberazione di G.C. 186/2013.

<sup>4</sup> - I dati strutturali sono aggiornati al 31/12/2021.

<sup>5</sup> - Le categorie esentate dal pagamento della sosta nei parcheggi di scambio sono individuate dalla Delibera del Consiglio Comunale n.178/00 e succ.mod.

# L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2021

IMPIANTI DI PARCHEGGIO	35 <sup>6</sup>
POSTI AUTO DISPONIBILI	14.907 <sup>7</sup>
INGRESSI/GIORNO <sup>8</sup>	13.838
DI CUI ABBONATI METREBUS E CATEGORIE ESENTI	92%
MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPIANTI AUTOMATIZZATI	41 PARCOMETRI

<sup>6</sup> - Si informa che il parcheggio di scambio "Stazione Tiburtina" è temporaneamente chiuso in quanto utilizzato come area di cantiere per la demolizione della Tangenziale Est.

<sup>7</sup> - Di cui n.84 del parcheggio Stazione Tiburtina temporaneamente indisponibili (vedi nota precedente).

<sup>8</sup> - Media annua per giorno feriale tipo.

PARCHEGGI DI SCAMBIO	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	POSTI AUTO DISABILI	INTERSCAMBIO CON TPL
ANAGNINA	VIA TUSCOLANA, SNC (STAZIONE ANAGNINA)	134	6	METRO A E LINEE DI SUPERFICIE
ANAGNINA A E C	VIA VINCENZO GIUDICE, 47	1.479	35	METRO A E LINEE DI SUPERFICIE
ANAGNINA B	VIA OTELLO STEFANINI, 15	300	6	METRO A E LINEE DI SUPERFICIE
ARCO DI TRAVERTINO	VIA DELL'ARCO DI TRAVERTINO, 55	986	21	METRO A E LINEE DI SUPERFICIE
BATTISTINI	VIA LUCIO II, 120	177	8	METRO A E LINEE DI SUPERFICIE
BORGHESIANA	VIA CASILINA, SNC	331	7	METRO C
CINECITTÀ	VIA TUSCOLANA, 1568	592	22	METRO A E LINEE DI SUPERFICIE
CIPRO	VIA ANGELO EMO, SNC	284	6	METRO A E LINEE DI SUPERFICIE
FONTANA CANDIDA	VIA VITA, 16	350	7	METRO C E LINEE DI SUPERFICIE
GIARDINETTI	VIA CASILINA, SNC	231	5	METRO C
GROTTE CELONI	VIA CASILINA (STAZIONE GROTTE CELONI)	532	12	METRO C E LINEE DI SUPERFICIE
JONIO	VIA GRAN PARADISO, 32	252	6	METRO B1 E LINEE DI SUPERFICIE

LA CELSA	VIA FLAMINIA, SNC (STAZIONE LA CELSA)	125	4	RM-VITERBO E LINEE DI SUPERFICIE
LA GIUSTINIANA	LARGO DELLA GIUSTINIANA, 7	236	5	FL3 E LINEE DI SUPERFICIE
LA STORTA	VIA LEO DE BERARDINIS, 3	489	11	FL3 E LINEE DI SUPERFICIE
LABARO	VIA FORNACE VIGNOLO, SNC (STAZIONE LABARO)	203	4	RM-VITERBO E LINEE DI SUPERFICIE
LAURENTINA	VIA FRANCESCO DE SUPPÈ, 35	1.244	25	METRO B E LINEE DI SUPERFICIE
MAGLIANA	VIA DI VAL FIORITA, 96	962	20	METRO B, RM-LIDO E LINEE DI SUPERFICIE
MONTEBELLO	VIA DELLA STAZIONE DI MONTEBELLO, 51	350	8	ROMA-VITERBO E LINEE DI SUPERFICIE
NUOVO SALARIO	VIA SERPENTARA, 124	220	-	FL1 E LINEE DI SUPERFICIE
OSTIENSE	VIA OSTIENSE, 803 (STAZIONE MAGLIANA)	148	3	METRO B E LINEE DI SUPERFICIE
PALMIRO TOGLIATTI	VIA PALMIRO TOGLIATTI, SNC (ST. PONTE MAMMOLO)	419	-	METRO B E LINEE DI SUPERFICIE
PANTANO A RASO 1	VIA CASILINA, SNC (MONTECOMPATRI)	322	8	METRO C
PANTANO A RASO 2	VIA CASILINA, SNC (MONTECOMPATRI)	160	4	METRO C
PANTANO MULTIPIANO	VIA CASILINA, 341 (MONTECOMPATRI)	382	8	METRO C
PONTE MAMMOLO 1	VIA DELLE MESSI D'ORO, 169	1.317	18	METRO B E LINEE DI SUPERFICIE
PONTE MAMMOLO 2	VIA SALVATORE VALITUTTI, 11	271	10	METRO B E LINEE DI SUPERFICIE
REBIBBIA	VIA CASAL DE' PAZZI, 8	469	10	METRO B E LINEE DI SUPERFICIE
S. MARIA DEL SOCCORSO	VIA DI PIETRALATA, 555 VIA TIBURTINA, 811	575	17	METRO B1 E LINEE DI SUPERFICIE

# L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2021

PARCHEGGI DI SCAMBIO	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	POSTI AUTO DISABILI	INTERSCAMBIO CON TPL
STAZIONE TIBURTINA	VIA PIETRO L'EREMITA, SNC	81	3	METRO B E LINEE DI SUPERFICIE
SAXA RUBRA	VIA MAURIZIO BARENDSON, SNC	517	16	RM-VITERBO E LINEE DI SUPERFICIE
STAZIONE NOMENTANA	VIA VAL D'AOSTA, SNC	160	4	FL1 E LINEE DI SUPERFICIE
STAZIONE SAN PIETRO	VIA DELLA STAZIONE DI SAN PIETRO, 52	125	3	FL3, FL5 E LINEE DI SUPERFICIE
VILLA BONELLI	VIA DELLA MAGLIANA NUOVA, 380	331	5	FL1 E LINEE DI SUPERFICIE
VITINIA	VIA OSTIENSE, 1421	150	4	RM-LIDO E LINEE DI SUPERFICIE

## SOSTA PARCHEGGI IN STRUTTURA O IN SUPERFICIE

Il nuovo contratto di servizio disciplina per il biennio 2020-2021 (con proroga fino al 31/12/2022) l'affidamento dei servizi complementari dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata, ma anche dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, che si dividono in attivi, chiusi e in corso di completamento.

Nel corso della vigenza del contratto di servizio i parcheggi Trieste, Annibaliano e Conca d'Oro sono stati riconsegnati a Roma Capitale per l'effettuazione di interventi di completamento e/o manutenzione straordinaria, al termine dei quali i parcheggi verranno riconsegnati ad Atac per l'attivazione del servizio.

In totale il numero dei posti auto dei parcheggi in struttura è pari a 1.018, come rappresentati in tabella. Attualmente l'unico parcheggio attivo risulta essere quello di Partigiani con 430 posti auto (stalli), che dal 3 agosto 2020 è parzialmente chiuso per lavori di manutenzione straordinaria di competenza di Roma Capitale. Al momento sono disponibili solo i posti auto del settore a raso (n.80 posti auto).

La sosta nei parcheggi in struttura è soggetta al pagamento di una tariffa oraria e/o giornaliera. Le persone con disabilità possono sostare gratuitamente nell'orario di esercizio, limitatamente ai posti auto loro riservati previa esposizione durante la sosta del contrassegno.

Il parcheggio Partigiani, aperto tutti i giorni dalle 06.00 alle 23.00, è dotato di impianto di automazione accessi e il pagamento può essere effettuato alle casse automatiche o mediante POS (bancomat o carta di credito).

PARCHEGGI DI STRUTTURA	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	POSTI AUTO DISABILI	STATO
PARTIGIANI	PIAZZALE PARTIGIANI, 9	430 <sup>9</sup>	9	ATTIVO
METRONIO	VIA MAGNAGRECIA, 60	450	-	CHIUSO (IN ADEGUAMENTO)
EL ALAMEIN	LARGO DEI CADUTI DI EL ALAMEIN	138	-	CHIUSO (IN ADEGUAMENTO)
TOTALE STAZIONI		1.018	9	-

<sup>9</sup> - Di cui disponibili n. 80 fino al termine dei lavori da parte di Roma Capitale.

## ACCESSIBILITÀ SOSTA E PARCHEGGI

La mobilità con mezzo privato delle persone con disabilità viene supportata attraverso la presenza di una serie di impianti e strutture:

- parcheggi riservati generici su strada 2.890
- parcheggi riservati nominativi su strada 1.012
- posti riservati nei parcheggi di scambio 331

## SICUREZZA

### Servizi di sorveglianza

La sorveglianza è garantita h24 365gg da presidi di vigilanza dinamica, costituiti da pattuglie itineranti, operanti sui nodi di scambio e da autopattuglie, di cui alcune anche h24, operanti sull'intero territorio a seconda di necessità ed eventuali emergenze.

I servizi di security sono coordinati e supervisionati in tempo reale dalla Centrale Operativa di Termini.

Le modalità di presidio sono variabili e suscettibili di variazioni in base alle mutate esigenze di servizio e di sicurezza in concomitanza di eventi particolari: manifestazioni in prossimità delle stazioni, eventi vaticani, interruzioni del servizio.

# LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

## GLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA E PROGRAMMATA

Di seguito sono riportati i consuntivi 2021 e dichiarati gli obiettivi stabiliti dall'Azienda per gli indicatori di qualità erogata previsti all'interno del Contratto di Servizio stipulato con Roma Capitale nell'ambito del sistema di monitoraggio della qualità erogata (per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo si rimanda al nuovo Portale Amministrazione Trasparente <https://trasparenza.atac.roma.it>, sezione "servizi erogati").

La normativa prevede, infatti, che all'interno della Carta dei Servizi "al minimo vengano riportati gli indicatori di qualità erogata previsti da Contratto di Servizio, eventualmente integrati con quelli emersi dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori". Gli impegni contenuti nella Carta sono coerenti agli standard stabiliti dall'Ente affidante. La Carta può tuttavia essere integrata, laddove possibile e se ritenuto utile, con indicatori di qualità diversi e più significativi per il cittadino-cliente.

Si rappresenta che nell'anno 2021 per gli effetti indotti dall'emergenza sanitaria il monitoraggio di alcune variabili è stato completamente sospeso ovvero le rilevazioni sono state eseguite solo parzialmente.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2021/2022	PERFORMANCE 2021 (VALORE MEDIO ANNUO)
FUNZIONAMENTO PARCOMETRI	Ore di funzionamento effettive rispetto alle ore attese (%)	95%	100%
RETE DI VENDITA SOSTA TARIFFATA PUNTI VENDITA	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	100%
RETE DI VENDITA SOSTA TARIFFATA DEMATERIALIZZATO	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	100%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA	Turni effettivamente comandati rispetto al minimo atteso (%)	90%	99%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE SOSTA TARIFFATA	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	91%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE PARCHEGGI DI SCAMBIO	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	96%
PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO - PULIZIA AREE PARCHEGGIO	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	100%
PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO - PULIZIA LOCALI E SERVIZI IGIENICI	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	99%
ILLUMINAZIONE PARCHEGGI DI SCAMBIO	Corpi luminosi conformi rispetto a quelli presenti come dotazione del parcheggio (%)	90%	93%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO BARRE	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	100%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO ASCENSORI E SCALE MOBILI	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	90%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO SISTEMI DI PAGAMENTO	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	95%
ATTIVITÀ DI VIGILANZA NEI PARCHEGGI DI SCAMBIO	Turni effettuati rispetto al minimo atteso (%)	90%	99%

# LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

## LE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI <sup>10</sup>

L'analisi puntuale delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami inviati dall'utenza ed il loro costante monitoraggio, consentono di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento dei servizi offerti<sup>11</sup> e ad attuare le azioni correttive, finalizzate all'incremento della customer satisfaction.

Nel 2021 il numero complessivo delle segnalazioni pervenute (tramite il canale Atac@Risponde e la casella di posta certificata aziendale) è diminuito del 24%. L'ambito per il quale l'utenza contatta Atac è relativo per la quasi totalità al Tpl (95,5%) rispetto ai Servizi Complementari (mobilità privata). Oltre il 50% delle richieste dell'utenza è per supporto e assistenza in materia tariffaria, ovvero su Biglietti e Abbonamenti, Agevolazioni e Riduzioni e Rimborso per Malfunzionamenti delle Biglietterie Automatiche (MEB).

I reclami per Regolarità e Comportamento del Personale si attestano al 12% del totale.

Lo standard di qualità 2021/2022 è pari a 30 giorni (norma UNI 10600).

Nel 2021, il 94,7% delle segnalazioni è stato evaso entro 7 giorni.

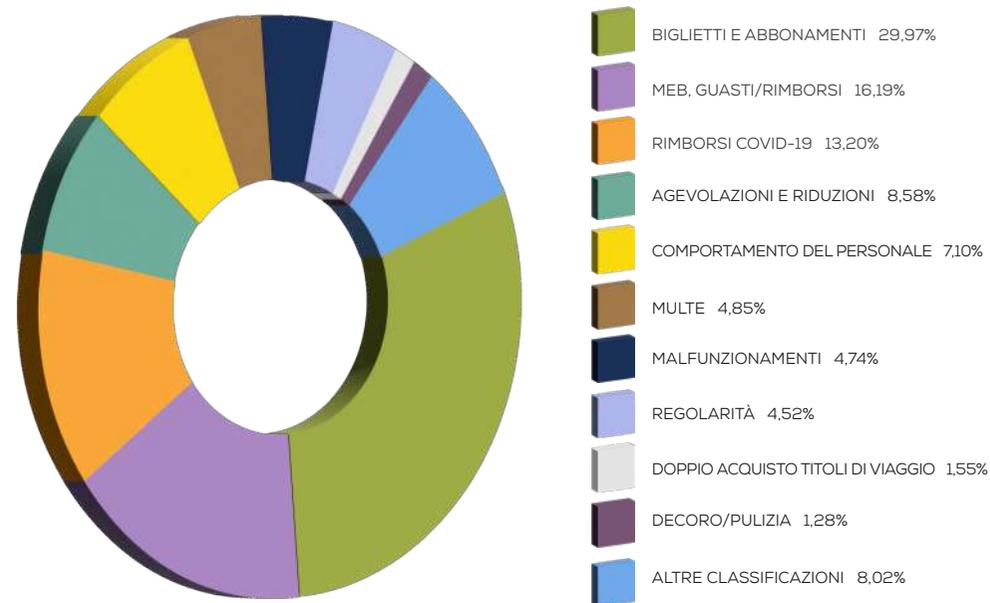
Di seguito sono indicate le categorie per le quali è pervenuto il maggior numero di segnalazioni.

### Segnalazioni degli utenti per tipologia - anno 2021

	TPL		INCOMPLETE DATI MANCANTI		SOSTA		TOTALE	
	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%
SUPPORTO E ASSISTENZA	10.241	43,31%	6	0,02%	735	3,04%	10.982	45,37%
RICHIESTA RIMBORSI	8.112	33,51%	16	0,07%	192	0,79%	8.320	34,37%
RECLAMI	2.793	11,54%	0	0,00%	19	0,08%	2.812	11,62%
SEGNALAZIONI E PROPOSTE	1.880	7,77%	2	0,01%	17	0,07%	1.899	7,84%
ALTRE CLASSIFICAZIONI	99	0,41%	45	0,19%	50	0,21%	194	0,80%
<b>TOTALE</b>	<b>23.125</b>	<b>95,53%</b>	<b>69</b>	<b>0,29%</b>	<b>1.013</b>	<b>4,18%</b>	<b>24.207</b>	<b>100%</b>

<sup>10</sup> - L'azienda fa riferimento alla Norma "UNI 10600 - Presentazione e gestione dei reclami nel settore dei Servizi Pubblici", alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi. Sono state inserite le prime categorie per importanza in termini di numero delle segnalazioni pervenute.

<sup>11</sup> - Per maggiori dettagli sulle modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami si rimanda a pag. 42



Un altro canale attraverso il quale pervengono le segnalazioni degli utenti è la piattaforma CRM di Roma Capitale che dal suo avvio - aprile 2021 - ha fatto registrare 1950 segnalazioni su tematiche del trasporto pubblico locale e della sosta.

## INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il monitoraggio della qualità percepita da utenti e cittadini sui servizi offerti da ATAC viene svolto, con il supporto di una società specializzata, da Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. nel quadro del Contratto di Servizio con Roma Capitale. Le indagini hanno come obiettivo la verifica della qualità percepita dagli utenti in relazione ai diversi elementi che gli utilizzatori prendono in considerazione nel processo di valutazione della qualità dei servizi.

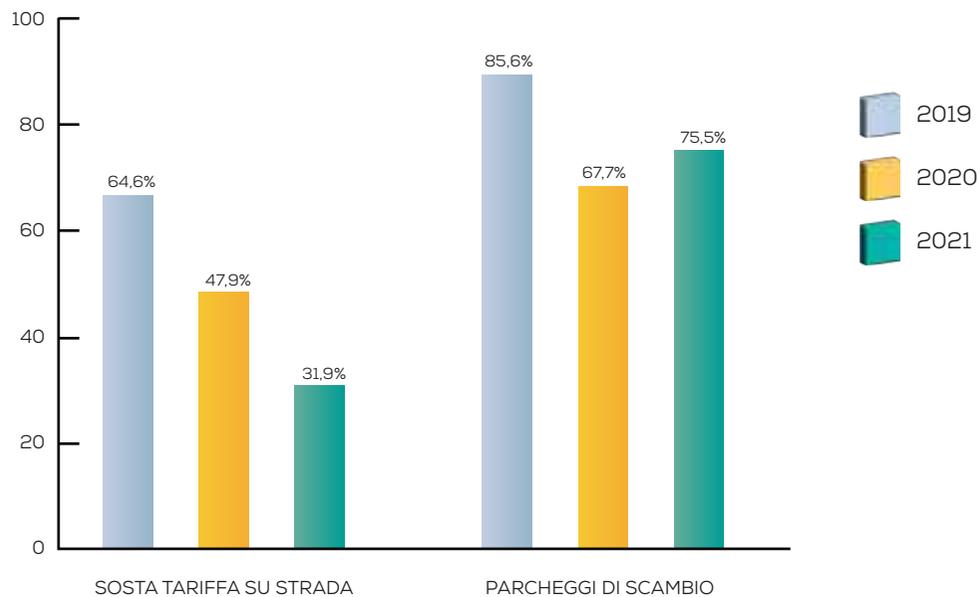
Le rilevazioni vengono condotte ogni anno mediante interviste face-to-face su campioni rappresentativi di utilizzatori della sosta tariffata su strada e dei parcheggi di scambio, che per l'anno 2021 sono stato pari a:

- 807 utilizzatori della sosta tariffata su strada, ripartiti in due sessioni di rilevazione (giugno e settembre-ottobre);
- 906 utilizzatori di un campione di parcheggi di scambio, ripartiti in due sessioni di rilevazione (giugno e ottobre).

# LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

Di seguito i risultati delle indagini e il trend 2019 – 2021. Nella lettura dei dati di trend si segnala l'importanza di tenere conto della particolare situazione sanitaria e dei condizionamenti che hanno interessato le rilevazioni 2020 e 2021.

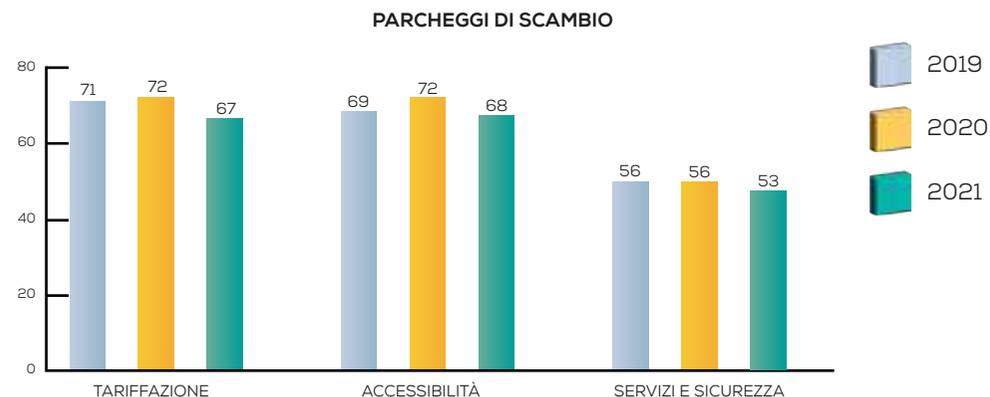
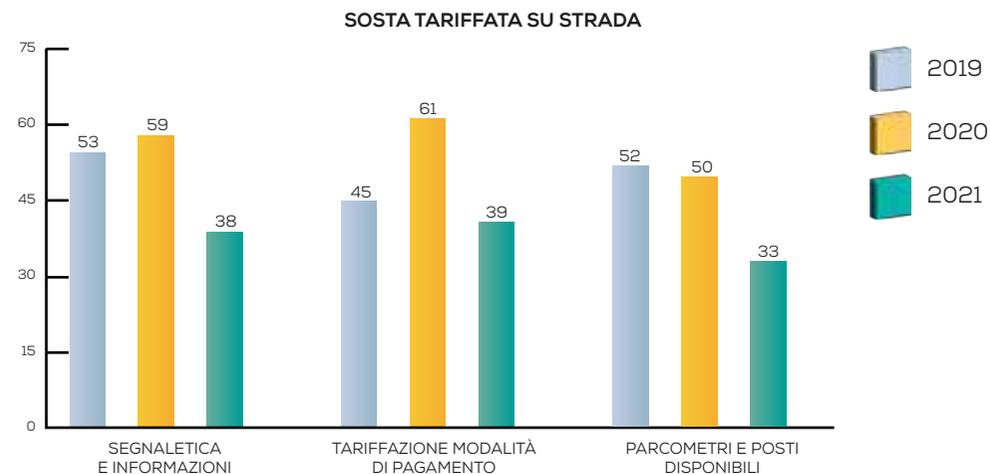
Confronto 2019/2021 della percentuale di utenti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi alla mobilità privata



Andamento dell'Indice di Customer Satisfaction (CSI) implicito<sup>12</sup> per servizio erogato Anni 2019-2021

	2019	2020	2021
SOSTA TARIFFATA SU STRADA	54	57	50
AUSILIARI DEL TRAFFICO	59	70	67
PARCHEGGI DI SCAMBIO	60	67	65

Confronto 2019/2021 degli Indici di Satisfazione Parziale (ISP)<sup>13</sup> dei macrofattori dei servizi alla mobilità privata



<sup>12</sup> - Il CSI misura il livello di soddisfazione interiore relativo al servizio nella sua globalità. E' calcolato come media ponderata degli indici di soddisfazione di ciascun indicatore di qualità rilevato, con pesi dati dall'importanza media di ciascun indicatore. Il CSI Implicito assume valori compresi tra 0 e 100.

<sup>13</sup> - Gli ISP misurano per ciascun indicatore il livello di soddisfazione espresso dagli intervistati. Sono calcolati come media dei giudizi preventivamente quantificati su una scala continua 0 - 100. La quantificazione è realizzata applicando i pesi: Molto = 1, Abbastanza = 0,7, Poco = 0,3, Per niente = 0. Gli indici sono calcolati al netto dei non rispondenti e assumono valori compresi tra 0 e 100.

4

# INFORMAZIONI AL CLIENTE



## INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATAC

Tutte le informazioni sui servizi erogati da ATAC sono disponibili su:

- [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it);
- i canali social ufficiali di ATAC:
- ▶ Twitter@InfoATAC (<https://mobile.twitter.com/InfoATAC>)
- ▶ Whatsapp - inviando un breve messaggio di testo al numero **335 1990679**

La social media policy è disponibile al link:

<https://www.atac.roma.it/social-media-policy>



## NUCLEO OPERATIVO SUL TERRITORIO

Il Nucleo Operativo sul Territorio di ATAC svolge attività di front-office attraverso operatori presenti nei punti più frequentati della rete metroferroviaria, Termini MA MB, San Giovanni MA MC, di superficie e nei nodi di interscambio, con la funzione di: informazione, ascolto, ricezione reclami, assistenza ai viaggiatori, gestione di eventi programmati e non programmati.

## ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE

Informazioni sui servizi di mobilità sono fornite anche dall'agenzia comunale Roma Servizi per la Mobilità, attraverso diversi strumenti:

- il numero unico 06 57003 (attivo nei giorni feriali escluso il sabato dalle 8:00 alle 18:00);
- l'inserto "Trasporti & Mobilità" pubblicato all'interno dei quotidiani freepress "Leggo" e "Metro" distribuiti nelle stazioni della metropolitana e sul sito di Roma Servizi per la mobilità;
- l'infobox in piazza dei Cinquecento a Termini (aperto tutti i giorni, dalle 8:00 alle 20:00) per informazioni sui servizi di trasporto pubblico nel territorio di Roma Capitale.

# IL PAGAMENTO DELLA SOSTA

Il pagamento della sosta nelle strisce blu e nei parcheggi della città può essere effettuato secondo diverse modalità:

- **Parcometri Pay&Go e Pay&Go+:** per pagare la sosta oraria, l'agevolazione mensile della sosta da € 70,00 e le multe elevate dai verificatori dei titoli di viaggio attraverso carta di credito e prepagata abilitate al servizio Fastpay.
- **Parcometri a monete:** per pagare la tariffa ordinaria 1,00 €/h (fuori le ZTL) e 1,20 €/h (dentro le ZTL), per pagare la tariffa € 0,20 per 15 minuti. E' possibile utilizzare monete da 5, 10, 20 e 50 cent di euro e da € 1,00 e € 2,00.
- **Titoli prepagati:** voucher cartacei da 1,00 €; 1,20 €; 4,00 € e 70,00 €. In vendita presso le biglietterie Atac (le biglietterie che offrono questo servizio sono consultabili al link: [www.atac.roma.it/utility/canali-di-vendita/biglietterie](http://www.atac.roma.it/utility/canali-di-vendita/biglietterie), edicole, ricevitorie, bar e tabacchi, soprattutto in prossimità delle aree di sosta a pagamento.
- **Smartphone e cellulari:** paghi solo i minuti effettivi di utilizzo e puoi prolungare la sosta a tuo piacimento.  
Attualmente i partner di Atac.Sosta sono:
  - Dropticket
  - easyPark
  - MyCicero
  - ParkAppy
  - Phonzie
  - Smartticket.it
  - Tabnet
  - TelepassPay
  - TIM Mobile Parking
  - Vodafone Mobile Ticketing
  - Wind Tre
- **Credito telefonico:** i clienti di TIM, Vodafone e WINDTRE possono pagare la sosta scrivendo semplicemente un SMS al numero **48018** con la targa del veicolo e la zona separati da uno spazio (esempio per la Zona 1: AA123BB Z1).

Informazioni sulle zone, sulle tariffe e sulle modalità di pagamento sono disponibili al link:

[www.atac.roma.it/utility/atac-sosta](http://www.atac.roma.it/utility/atac-sosta)



## IL PROCESSO DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Le modalità con cui l'utente può entrare in contatto con ATAC sono le seguenti:

- **"ATAC Risponde"** ([www.atac.roma.it/customer-experience/segnalazioni-e-reclami](http://www.atac.roma.it/customer-experience/segnalazioni-e-reclami)), nella home page del sito aziendale [www.atac.roma.it](http://www.atac.roma.it)  
Un canale di comunicazione diretto con ATAC. Registrandosi e compilando il form ogni utente può richiedere supporto e assistenza o inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti sui servizi aziendali. Per rendere più agevole il contatto con ATAC, cercando al contempo di favorire un approccio "self-service" per la ricerca delle informazioni più importati da parte dell'utente, il web form da compilare è stato aggiornato con l'inserimento, in corrispondenza delle categorie di segnalazione più ricorrenti, di pop up informativi che forniscono le notizie di base ed i dettagli più rilevanti per ogni categoria. Oltre ai pop up, sono presenti dei link di rimando a delle sezioni dedicate del sito aziendale, che compaiono sempre quando l'utente clicca su un determinato tema, affinché possa trovare da subito le informazioni che cerca e di cui ha bisogno senza fare una segnalazione e attendere una risposta. Il riscontro alle segnalazioni è previsto entro 30 giorni dalla data di invio. L'intero processo viene gestito, per quanto attiene la riservatezza e il trattamento dei dati, in osservanza della normativa prevista dal Regolamento UE GDPR 2016/679.
- PEC Posta Elettronica Certificata - [protocollo@cert2.atac.roma.it](mailto:protocollo@cert2.atac.roma.it)

## Rimborsi previsti e assistenza per malfunzionamenti

Nella sezione "ATAC Risponde" del sito:

[www.atac.roma.it/customer-experience/segnalazioni-e-reclami](http://www.atac.roma.it/customer-experience/segnalazioni-e-reclami), tramite la compilazione del web form, selezionando la categoria "Rimborsi Segnalazioni Guasti MEB/Guasti Parcometri" l'utente può presentare richiesta di rimborso in caso di malfunzionamento del Parcometro. È necessario che l'utente compili tutti i campi previsti del form in modo tale da ricevere, a seguito delle verifiche tecniche regolate, l'esito della richiesta: di accoglimento (con il relativo rimborso) o di diniego.

## RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER DANNI A PERSONE E/O A COSE

Per i sinistri che possono occorrere a cose e/o persone nei parcheggi di scambio in conseguenza di un fatto accidentale - con eccezione pertanto dei danni cagionati da terzi, accertata l'eventuale responsabilità - è attiva la polizza di Responsabilità Civile Generale (RCG).

Parcheggi di Scambio Polizza RC Generale

**MASSIMALI DI GARANZIA**

€10.000.000,00

Per eventuali informazioni e richieste di risarcimento danni il cittadino può scrivere all'indirizzo PEC: [protocollo@cert2.atac.roma.it](mailto:protocollo@cert2.atac.roma.it) e/o [adir@pec.it](mailto:adir@pec.it) o contattare telefonicamente ATAC S.p.A. - Unità Organizzativa Servizi Assicurativi al numero **06 46952400** lunedì e giovedì, dalle 09.00 alle 13.00, per ricevere informazioni in merito.

## CONTESTAZIONE SANZIONI

Per contestare la sanzione amministrativa ricevuta, il cliente può presentare ricorso avverso il verbale di violazione di Roma Capitale per il tramite del Prefetto di Roma entro 60 giorni dalla notifica della sanzione, oppure al Giudice di Pace entro 30 giorni dalla notifica della stessa, con le seguenti modalità:

### Con raccomandata

- direttamente al Prefetto di Roma, o alternativamente al Prefetto di Roma presso il Dipartimento Risorse Economiche Direzione Gestione Procedimenti connessi alle Entrate Extra-Tributarie a Via Ostiense 131/L
- Giudice di Pace in Via Teulada 28/40 00195 Roma

### Personalmente

- Presso gli sportelli di Aequa Roma S.p.A, siti in via Ostiense 131/T (prenotando un appuntamento).
- Giudice di Pace in Via Teulada 28/40 00195 Roma
- Tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it](mailto:protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it)

Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda al sito di Roma Capitale in quanto responsabile e titolare del procedimento stesso.

# DIRITTI, DOVERI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

## Sosta su strada

La disciplina della sosta su strada pubblica è regolata anche da apposite Determinazioni Dirigenziali di Traffico licenziate dal competente Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti e il cittadino-utente è tenuto al rispetto delle regole e delle norme comportamentali stabilite dal Codice della Strada. In particolare, se la colorazione delle strisce è blu (azzurra), in base al regolamento di attuazione del citato Codice, "il conducente è obbligato ad accertarsi delle modalità di pagamento, controllando l'apposita segnaletica verticale o i dispositivi di pagamento posti nelle vicinanze. Ai veicoli non autorizzati è vietato sostare sugli stalli riservati, delimitati da strisce gialle". Nella tabella seguente, sono riportate le sanzioni per sosta non regolare rilevate dagli Ausiliari del Traffico con i relativi importi.

DESCRIZIONE DELL'INFRAZIONE	ARTICOLO E COMMA "NUOVO CODICE DELLA STRADA" (d.l.vo 30/4/92 n. 285)	SANZIONE
Sostava in area a sosta regolamentata oltre il tempo stabilito - periodi di sosta n... dalle ore... alle ore...	7/1 lettera fe 7/15	€26,00 (da moltiplicare per ogni periodo di sosta aggiuntivo)
Sostava in posizione non conforme alla segnaletica esistente	157/5	€42,00
Sostava senza esporre il titolo di pagamento	7/1 lettera fe 7/14	€42,00
Sostava senza segnalare in modo chiaramente visibile l'ora in cui a sosta ha avuto inizio	7/1 lettera fe 7/14	€42,00
Sostava senza aver posto in funzione il dispositivo di controllo del tempo di sosta	7/1 lettera fe 7/14	€42,00
Sostava con titolo scaduto	7/1 lettera fe 7/14	€42,00
Sostava impedendo di accedere ad un altro veicolo regolarmente in sosta, oppure impedendo lo spostamento dei veicoli in sosta	158/2	€42,00
Sostava in seconda fila	158/2	€42,00
Sostava con impiego errato del dispositivo di controllo del tempo di sosta	157/6	€42,00

## Parcheggi di scambio

Relativamente alla fruizione della sosta all'interno dei parcheggi di scambio, il cittadino-utente, oltre a rispettare le norme del Codice della Strada, deve porre attenzione al regolamento affisso all'entrata degli stessi, e di cui si riportano di seguito alcune regole.

- ATAC mette a disposizione degli utenti il parcheggio senza l'obbligo di custodia. L'utilizzo degli spazi del parcheggio non implica consegna né ricevimento in deposito del veicolo. Il servizio di cui sopra è reso alle condizioni che seguono nell'orario di funzionamento e con l'applicazione delle tariffe esposte al pubblico.
- Con l'uscita del veicolo si esaurisce ogni obbligo di ATAC.
- La sosta nel parcheggio prevista per una durata superiore a 30 giorni deve essere preventivamente comunicata ad ATAC, che, superato il detto termine senza che il veicolo risulti ritirato, attiverà le azioni che riterrà più opportune nei confronti degli utenti inadempienti.
- Il personale eventualmente presente all'interno del parcheggio svolge esclusivamente attività di controllo e non riceve in consegna, in affidamento o in deposito il veicolo, i suoi accessori e gli eventuali oggetti in esso contenuti.
- ATAC non è responsabile per danni arrecati da altri utenti a veicoli parcheggiati né per danneggiamenti o furti consumati o tentati, compresi quelli accessori (autoradio, gomme di scorta, ecc.) o di bagagli, valori ed altri oggetti lasciati nei veicoli.
- La sosta potrà avvenire esclusivamente negli spazi ad essa destinati. ATAC ha la facoltà di sanzionare i trasgressori, ovvero di rimuovere i veicoli irregolarmente parcheggiati, addebitando le relative spese all'utente.
- All'interno del parcheggio l'utente deve rispettare le norme del Codice della Strada, la segnaletica stradale stabilita da ATAC, le indicazioni che si presentano per iscritto mediante cartelli oppure fornite verbalmente dagli addetti. La mancata osservanza delle anzidette prescrizioni concorrerà ad attribuire all'utente inadempiente la esclusiva responsabilità personale in relazione ad eventuali pregiudizi provocati al proprio od altrui veicolo, persone o cose.
- L'introduzione del veicolo nel parcheggio comporta l'accettazione del presente regolamento. Per mancata accettazione di tali condizioni va raggiunta immediatamente l'uscita che, in tal caso, è libera.

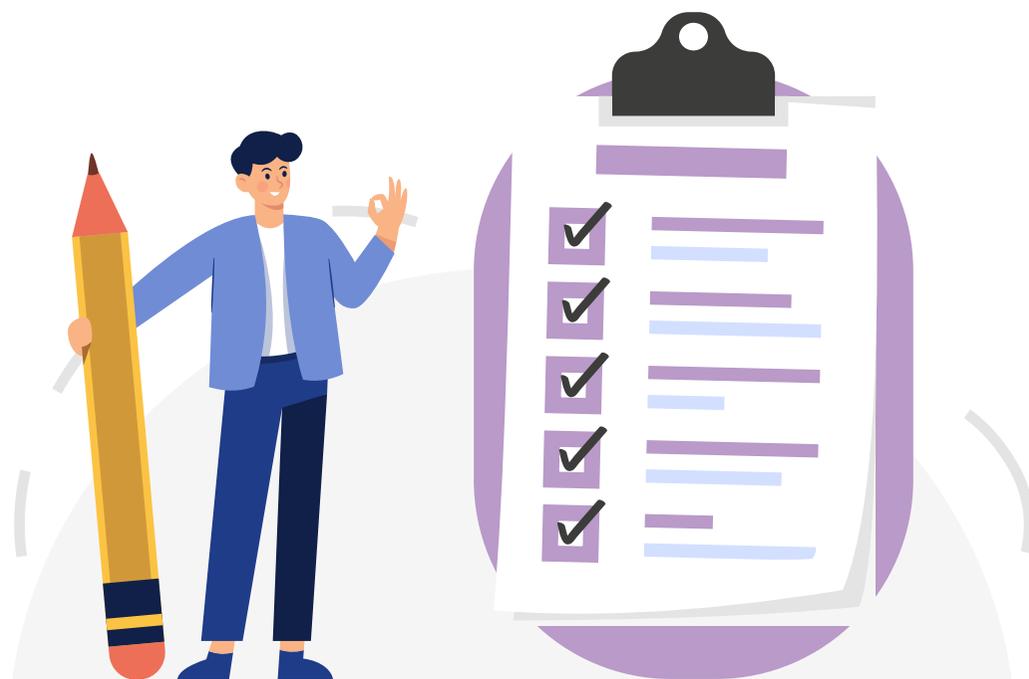
5

# LE FONTI E IL PROCESSO PARTECIPATIVO



La Carta dei Servizi viene redatta sulla base di una serie di disposizioni normative di riferimento e secondo le linee guida riportate all'interno dei Contratti di servizio stipulati con Roma Capitale. Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 - Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, Art.8 (Contenuto delle carte di servizio);
- DGC 273/2015 - Affidamento dell'esercizio di servizi di trasporto pubblico locale di superficie e di metropolitana e delle attività complementari ad ATAC S.p.A. di cui alla deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 47/2012. Approvazione Contratto di Servizio periodo 1 agosto 2015 - 3 dicembre 2019;
- DGC 70/2020 - Approvazione del Contratto di Servizio tra Roma Capitale e ATAC S.p.A. che disciplina l'affidamento dei servizi complementari al trasporto pubblico di linea, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio, della sosta tariffata su strada dei parcheggi in struttura o in superficie o fuori sede stradale, aggiuntivi sulla sosta su strada, su impianti e superfici di Roma Capitale o di terzi, di competenza di Roma Capitale, per il periodo 1 maggio 2020 - 3 dicembre 2021;
- DGC 96/2022 - Indirizzi al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti ai fini dell'estensione della durata dei vigenti "contratti di emergenza", del servizio di trasporto pubblico locale e del servizio di gestione della sosta tariffata dei parcheggi di scambio e dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, con ATAC S.p.A., ex art. 92 comma 4 - ter del D.L. 18/2020, convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, fino al 31 dicembre 2022.
- DGC 67/2015 - Approvazione dello Schema di Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali da una parte e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente dall'altra.



# IL PROCESSO PARTECIPATIVO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CITTADINI-UTENTI

La presente Carta della qualità, insieme con la Carta della qualità dei servizi di trasporto pubblico, è stata condivisa con le Associazioni dei Consumatori, l'Assessorato alla Mobilità, al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e Roma Servizi per la Mobilità, che ATAC ringrazia per il proficuo confronto, augurandosi che possa essere ampliato con il nuovo contratto di servizio.

Hanno partecipato e condiviso la Carta le seguenti Associazioni:

Adiconsum Lazio, Roma Capitale e Rieti  
Adoc Roma e Lazio  
Adusbef  
A.E.C.I. APS Lazio  
Altroconsumo  
Assoconfam  
Assoutenti Lazio  
Cittadinanzattiva Lazio  
Confconsumatori  
CONS Lazio  
Federconsumatori Roma Lazio  
Konsumer  
U.Di.Con. Regionale Lazio





atac

## CREDITS

**Atac S.p.A.**

Marketing e Comunicazione

Via Prenestina, 45

00176 - Roma

06.46951

protocollo@cert2.atac.roma.it



[atac.roma.it](http://atac.roma.it)



[@infoatac](https://twitter.com/infoatac)



[335.1990679](https://wa.me/335.1990679)



[AtacSpaRoma](https://www.facebook.com/AtacSpaRoma)



[atacroma](https://www.instagram.com/atacroma)