

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMPLEMENTARI

SOSTA TARIFFATA SU STRADA E PARCHEGGI

2025

atac





ATAC SI PRESENTA

L'AZIENDA
IL CONTRATTO DI SERVIZIO
LA CARTA DELLA QUALITÀ
I PRINCIPI DELL'AZIENDA

PAG. 07

PAG. 08
PAG. 09
PAG. 09
PAG. 10



IL CLIENTE AL CENTRO

SEAMLESS EXPERIENCE
IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

LE CERTIFICAZIONI
QUALITÀ
RISPETTO DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO
SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI
SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI
USO RAZIONALE DELL'ENERGIA

PAG. 11

PAG. 12

PAG. 16

PAG. 17

PAG. 17

PAG. 17

PAG. 18

PAG. 19

PAG. 19



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2024

SOSTA SU STRADA TARIFFATA
SOSTA DI SCAMBIO
PARCHEGGI IN STRUTTURA O IN SUPERFICIE SOSTITUTIVI
DELLA SOSTA SU STRADA
ACCESSIBILITÀ SOSTA E PARCHEGGI
SICUREZZA

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

GLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA E PROGRAMMATA
LE SEGNALAZIONI E LE RICHIESTE DI ASSISTENZA DEI CLIENTI
INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

PAG. 21

PAG. 22

PAG. 22

PAG. 23

PAG. 26

PAG. 27

PAG. 27

PAG. 28

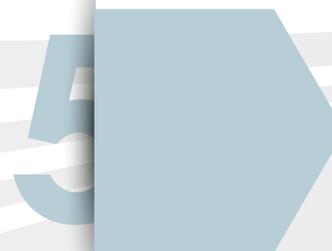
PAG. 28

PAG. 30

PAG. 33



INFORMAZIONI E TUTELA DEL CLIENTE	PAG. 37
IL PAGAMENTO DELLA SOSTA	PAG. 38
COMUNICAZIONE INFORMAZIONE E TUTELA	PAG. 40
INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATAC	PAG. 40
ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE	PAG. 41
GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	PAG. 42
RICHIESTA DI RIMBORSO PER MALFUNZIONAMENTO PARCOMETRI	PAG. 42
RICHIESTA DI RISARCIMENTO PER DANNI A PERSONE E/O A COSE	PAG. 43
OPPOSIZIONE AL VERBALE DI VIOLAZIONE DEL CODICE DELLA STRADA	PAG. 43
DIRITTI, DOVERI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO	PAG. 44



LE FONTI E IL PROCESSO PARTECIPATIVO	PAG. 47
FONDI NORMATIVE E DI INDIRIZZO	PAG. 48
IL PROCESSO PARTECIPATIVO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CITTADINI-CLIENTI	PAG. 50

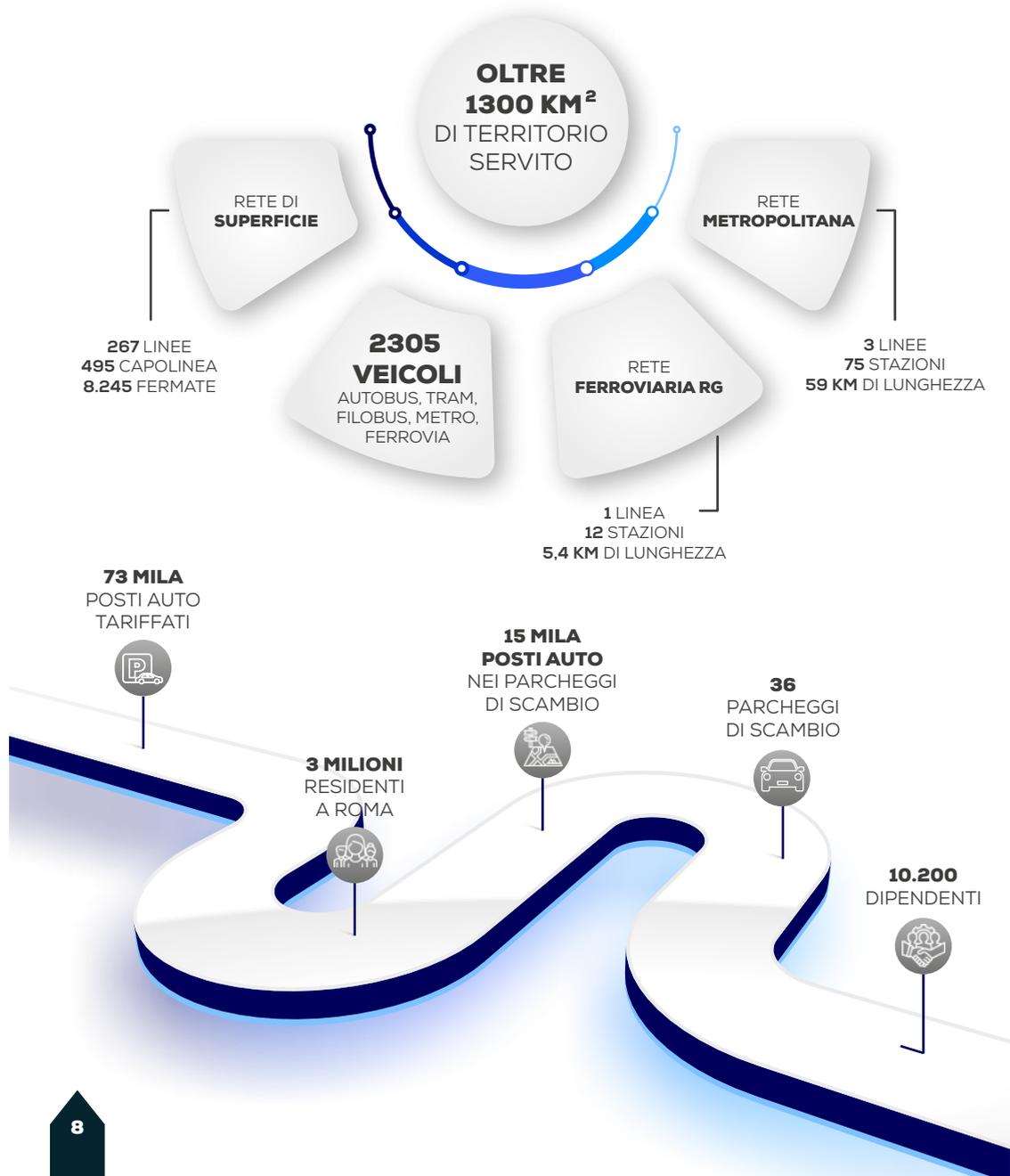


ATAC SI PRESENTA



ATAC SI PRESENTA

L'AZIENDA



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, aggiuntivi alla sosta su strada, su impianti e superfici di Roma Capitale o di terzi.

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.

Nelle more di approvazione del nuovo Contratto di Servizio, in attuazione della memoria di giunta n. 85 del 17.12.2024 con Determina Dirigenziale n. rep. 1867/2023, si è provveduto alla prosecuzione del Contratto in essere con ATAC S.p.A fino al 30.06.2025

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 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 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)

I PRINCIPI DELL'AZIENDA



IL CLIENTE AL CENTRO



SEAMLESS EXPERIENCE

Le infrastrutture per la sosta sono fondamentali in una grande città come Roma, in quanto svolgono un ruolo chiave in un sistema di mobilità urbana sostenibile, consentendo l'interconnessione con i mezzi di trasporto pubblico locale, come metro, bus e tram, favorendone l'uso da parte dei residenti, city users e turisti.



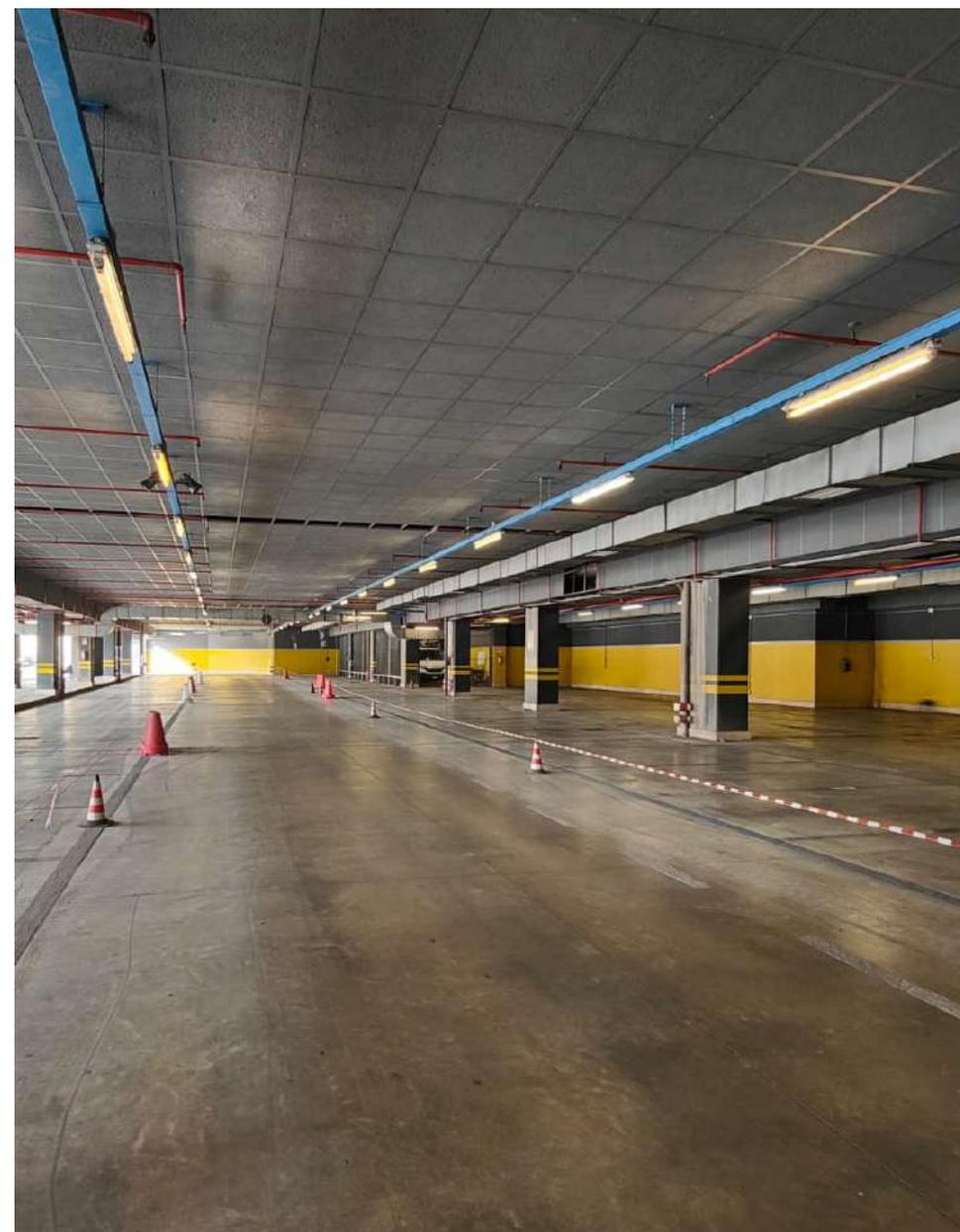
SEAMLESS EXPERIENCE

Nel sistema di parcheggi gestito da ATAC si segnala la riapertura di una sezione del parcheggio di scambio presso la Stazione Tiburtina, situato in Via Pietro l'Eremita, con la restituzione ai clienti di 84 posti.

A questa riapertura si aggiungono i nuovi parcheggi automatizzati aperti nel corso del 2024, quali Annibaliano, con 268 posti auto, e Conca d'Oro, con 198 posti auto.

Nei parcheggi di scambio di Annibaliano, Conca d'Oro e Jonio, gli abbonati Metrebus possono accedere in modo rapido e automatizzato, grazie al sistema di lettura della targa del veicolo.

Per usufruire del servizio, il cliente deve registrare la targa del proprio veicolo recandosi, al primo accesso, all'infopoint del parcheggio. Una volta completata la registrazione il servizio è attivo. Da quel momento, in entrata ed uscita dal parcheggio il sistema riconosce in tempo reale la targa del veicolo e solleva la sbarra, consentendo un transito seamless, rapido e veloce.



IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

ATAC ritiene indispensabile per l'erogazione di servizi efficienti, affidabili e smart, capaci di soddisfare le esigenze dei clienti e dei cittadini, il rispetto dei principi di sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Per raggiungere tali obiettivi e quanto stabilito dai Contratti di Servizio, l'Azienda ha scelto di adottare un Sistema di Gestione Integrato in conformità alle norme internazionali per la Qualità (UNI EN ISO 9001:2015), l'Ambiente (UNI EN ISO 14001:2015) e la Sicurezza delle Informazioni (UNI CEI ISO/IEC 27001:2013).



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. La scelta ha permesso all'Azienda di perseguire in modo maggiormente strutturato ed efficace i propri obiettivi con importanti benefici quali, tra gli altri, il miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi, di gestione degli asset (persone, beni, informazioni), la maggiore consapevolezza del valore del proprio patrimonio informativo e informatico con la conseguente elevazione del livello di sicurezza rispetto alle minacce cyber, una progressiva riduzione dei rifiuti prodotti, un minor consumo di risorse energetiche, una semplificazione e armonizzazione delle procedure.

LE CERTIFICAZIONI

ATAC, certificata per la Qualità (ISO 9001), l'Ambiente (ISO 14001) e la Sicurezza delle Informazioni (ISO 27001) dall'ente certificatore RINA, assicura nel tempo il mantenimento dei sistemi e la loro estensione ai siti/processi non ancora certificati, in quanto rappresentano un'opportunità per creare valore e per rispondere ai principi e agli impegni cui l'Azienda è fortemente orientata. L'impegno di ATAC è orientato:

- a garantire la qualità dei propri processi;
- all'attenzione verso i clienti, i cittadini, i dipendenti e tutte le parti interessate;
- al rispetto e alla salvaguardia dell'ambiente e del territorio in cui opera;
- ad assicurare la salute e la sicurezza dei lavoratori e dei cittadini, nonché la tutela del patrimonio aziendale;
- a proteggere le proprie informazioni e i sistemi informativi da tutte le minacce, organizzative o tecnologiche, interne o esterne, accidentali o intenzionali;
- a garantire l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente" assicurando l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni e dei relativi asset;
- al miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

QUALITÀ

Per la Qualità dei propri servizi, ATAC è attenta a rispettare i seguenti principi:

- soddisfare 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 ai clienti 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" per gli spostamenti dei cittadini ed in quanto tale costituisce 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.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

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.

SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

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. Grazie al Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) conforme alla norma UNI EN ISO/IEC 27001 e parte integrante dei processi e della struttura gestionale, ATAC assicura tutte le azioni necessarie per perseguire obiettivi di sicurezza delle Informazioni aziendali e degli asset, 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, fornendo l'accesso alle risorse informative con tempi e modalità in linea con le esigenze delle attività aziendali.



Gli obiettivi di sicurezza delle informazioni sono perseguiti mediante l'esecuzione sistematica dell'analisi e della gestione dei rischi impattanti la sicurezza delle informazioni, al fine di identificare i controlli necessari, anche in riferimento al continuo evolversi del quadro esterno delle minacce.

In tale ambito ATAC si impegna inoltre a:

- assicurare 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;
- definire appropriate regole comportamentali e principi di utilizzo delle dotazioni informatiche e degli strumenti di lavoro;
- implementare la promozione e attuazione di piani di formazione e sensibilizzazione delle persone sulla sicurezza delle informazioni.

SISTEMI NON CERTIFICATI

SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

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.

Inoltre monitora con attenzione costante i 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:

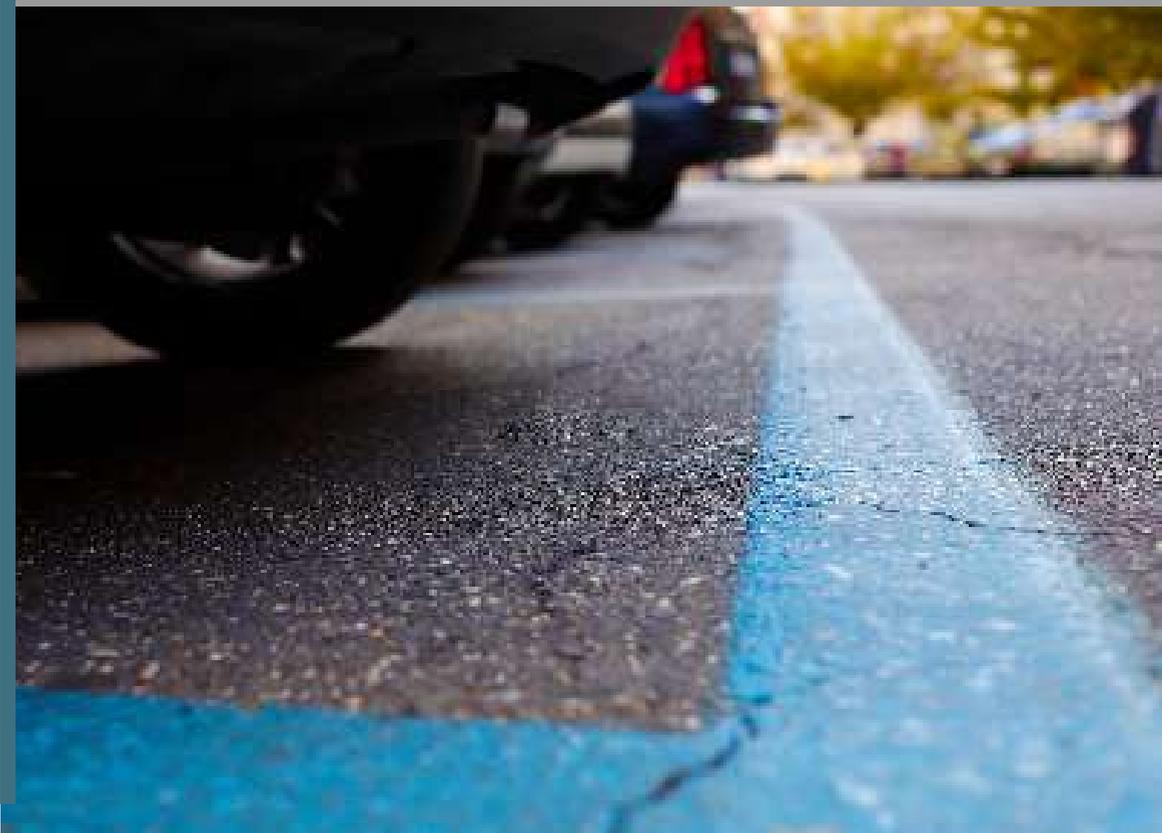
- garantire percorsi formativi e informativi al personale per favorire conoscenze professionali capaci di sviluppare la consapevolezza necessaria a prevenire eventi infortunistici e/o comunque lesivi del benessere psicofisico;
- individuare nell'ambito dei numerosi processi lavorativi, misure e/o prassi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

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.



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO



L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2024

SOSTA SU STRADA TARIFFATA¹

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 ore².

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 e www.romamobilita.it per le zone comprese all'interno della ztl).

AMBITI TERRITORIALI A SOSTA TARIFFATA	29
ESTENSIONE TERRITORIALE (KMQ)	36
POSTI AUTO TARIFFATI	72.568
POSTI AUTO A SOSTA GRATUITA (MAX 3 ORE)	15.860
DI CUI PRESSO GLI OSPEDALI	908
PARCOMETRI DISPONIBILI PER SOSTA TARIFFATA	2.065
AVVISI DI ACCERTAMENTO ELEVATI ANNO 2024	296.670

¹ - Dati al 31/12/2024

² - 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 strada³ <https://www.atac.roma.it/utility/atac-sosta>



SOSTA DI SCAMBIO⁴

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 37 parcheggi di scambio presso i quali gli abbonati Metrebus, le persone con disabilità e le altre categorie esenti da pagamento⁵ 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, Conca d'Oro e Annibaliano 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. Nei parcheggi Anagnina A e C e Cipro sono inoltre disponibili rispettivamente 8 e 10 posti auto riservati al car sharing. L'elenco delle tariffe vigenti nei parcheggi di scambio è consultabile al link www.atac.roma.it/utility/atac-sosta/parcheggi del sito aziendale. 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. A luglio del 2023 ATAC ha riaperto il parcheggio di scambio della Stazione Tiburtina che era stato necessario chiudere per consentire i lavori di abbattimento della Tangenziale Est all'altezza della circonvallazione Nomentana. Rispettivamente nelle date dell'11 marzo e del 30 aprile 2024 sono stati aperti i nuovi parcheggi di scambio di Conca d'Oro e Annibaliano in corrispondenza delle omonime stazioni metro B1.

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

⁴ - Dati al 31/12/2024

⁵ - 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 2024

IMPIANTI DI PARCHEGGIO	37
POSTI AUTO DISPONIBILI	15.373
INGRESSI/GIORNO ⁶	14.500
DI CUI ABBONATI METREBUS E CATEGORIE ESENTI	92%
MODALITÀ DI PAGAMENTO IMPIANTI AUTOMATIZZATI	39 PARCOMETRI

PARCHEGGI DI SCAMBIO	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	di cui 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
ANNIBALIANO	VIA SPALATO	268	6	METRO B 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
CONCA D'ORO	VIA MARTANA	198	5	METRO B E LINEE DI SUPERFICIE
FONTANA CANDIDA	VIA VITA, 16	350	7	METRO C
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, METROMARE 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 2024

PARCHEGGI DI SCAMBIO	LOCALIZZAZIONE	POSTI AUTO	di cui POSTI AUTO DISABILI	INTERSCAMBIO CON TPL
STAZIONE TIBURTINA	VIA PIETRO L'EREMITA, SNC	84	3	METRO B E LINEE DI SUPERFICIE
SAXA RUBRA	VIA MAURIZIO BARENDSON, SNC	517	16	RM-VITERBO E LINEE DI SUPERFICIE
STAZIONE NONENTANA	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	METROMARE E LINEE DI SUPERFICIE

PARCHEGGI IN STRUTTURA O IN SUPERFICIE SOSTITUTIVI DELLA SOSTA SU STRADA

Il contratto di servizio per il biennio 2020-2021, prorogato da ultimo fino al 30/06/2025 con Memoria di Giunta Capitolina n. 85 del 17/12/2024 e DD 1867/2024, disciplina 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.

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	di cui POSTI AUTO DISABILI	STATO
PARTIGIANI	PIAZZALE PARTIGIANI, 9	430 ⁸	9	ATTIVO
METRONIO	VIA MAGNA GRECIA, 60	450	-	CHIUSO (IN ADEGUAMENTO)
EL ALAMEIN	LARGO DEI CADUTI DI EL ALAMEIN	138	-	CHIUSO (IN ADEGUAMENTO)
TOTALE		1.018	9	-

8 - 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 2.870
- parcheggi riservati nominativi su strada 1.131
- posti riservati nei parcheggi di scambio 342

SICUREZZA

Servizi di sorveglianza

La sorveglianza è garantita h24 365gg da presidi di security dinamica, costituiti da pattuglie itineranti, operanti sui nodi di scambio e da autopattuglie, di cui alcune anche h24, operanti sull'intero territorio tali da poter far fronte ad eventuali necessità ed emergenze.

I servizi sono coordinati e supervisionati in tempo reale dalle Centrali Operative della Security di Atac.

Le modalità del presidio sono suscettibili di variazioni in base alle mutate esigenze del servizio di sicurezza ed in particolare in concomitanza di eventi particolari quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo le manifestazioni in prossimità delle stazioni, gli eventi vaticani e le interruzioni del servizio.

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

GLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA E PROGRAMMATA

Di seguito sono riportati i consuntivi 2024 e dichiarati gli obiettivi stabiliti 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 Portale Amministrazione Trasparente

<https://trasparenza.atac.roma.it>, sezione "servizi erogati").

La normativa prevede, infatti, che all'interno della Carta della qualità 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.

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	STANDARD 2025	TOLLERANZA 2025	PERFORMANCE 2024 (VALORE MEDIO ANNUO)
FUNZIONAMENTO PARCOMETRI	Ore di funzionamento effettive rispetto alle ore attese (%)	95%	85%	100%
RETE DI VENDITA SOSTA TARIFFATA PUNTI VENDITA	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	80%	100%
RETE DI VENDITA SOSTA TARIFFATA DEMATERIALIZZATO	Valorizzazione degli Ordini di Vendita evasi rispetto alle corrispondenti Richieste di acquisto formalizzate dai Distributori (%)	90%	80%	100%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA	Turni effettivamente comandati rispetto al minimo atteso (%)	90%	80%	100%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE SOSTA TARIFFATA	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	75%	93%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE PARCHEGGI DI SCAMBIO	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	75%	98%
PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO - PULIZIA AREE PARCHEGGIO	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	70%	93%
PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO - PULIZIA LOCALI E SERVIZI IGIENICI	Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)	80%	70%	97%
ILLUMINAZIONE PARCHEGGI DI SCAMBIO	Corpi luminosi conformi rispetto a quelli presenti come dotazione del parcheggio (%)	90%	80%	99%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO BARRE	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	80%	100%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO ASCENSORI E SCALE MOBILI	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	80%	81%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO SISTEMI DI PAGAMENTO	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	80%	99%
ATTIVITÀ DI VIGILANZA NEI PARCHEGGI DI SCAMBIO	Turni effettuati rispetto al minimo atteso (%)	90%	80%	100%

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

LE SEGNALAZIONI E LE RICHIESTE DI ASSISTENZA DEI CLIENTI ⁹

L'analisi puntuale delle segnalazioni, delle richieste di assistenza e dei reclami inviati dall'utenza ed il loro costante monitoraggio, consentono di acquisire elementi di conoscenza utili ad attuare le azioni correttive finalizzate al miglioramento dei servizi offerti¹⁰ e all'incremento della customer satisfaction.

Nel 2024 sono pervenute 33.793 segnalazioni e richieste di assistenza (30.963 dai canali aziendali; 2.830 dai canali di Roma Capitale), con una flessione del 9% rispetto all'anno precedente.

Nel 2024 l'ambito per il quale l'utenza ha contattato Atac è stato relativo per la quasi totalità al Tpl (96%) rispetto ai Servizi Complementari (mobilità privata). Oltre il 60% delle richieste ha riguardato l'assistenza in materia tariffaria, ovvero - tra gli altri - biglietti e abbonamenti, agevolazioni e riduzioni e rimborsi per malfunzionamenti delle biglietterie automatiche (MET). Rispetto all'anno precedente è diminuito il numero dei reclami relativi al servizio, soprattutto in ambito metroferroviario, mentre per la superficie sono aumentati del 2,2%.

Le richieste di assistenza sono state maggioritarie rispetto ai reclami, confermando il consolidamento dello spostamento dell'asse della gestione del rapporto con l'utenza verso il concetto di "assistenza", anche personalizzata, tramite telefonate e messaggistica WhatsApp. Per quanto attiene ai tempi di risposta, a fronte dello standard di qualità (norma UNI 10600) pari a 30 giorni, nel 2024 il 98% delle segnalazioni è stato evaso in media entro 7 giorni.

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

Segnalazioni dei clienti per tipologia - anno 2024

TIPOLOGIA	TPL		SERVIZI COMPLEMENTARI		TOTALE	
	2024	%	2024	%	2024	%
SUPPORTO E ASSISTENZA	17.196	57,8%	930	76,6%	18.126	58,6%
RIMBORSI	1.176	3,9%	217	17,9%	1.393	4,5%
SEGNALAZIONI E PROPOSTE	2.580	8,7%	51	4,2%	2.631	8,5%
ROMA UNDER 19	3.941	13,3%	-	-	3.941	12,7%
RECLAMI	4.856	16,3%	16	1,3%	4.872	15,7%
	Sup: 4.183 Metro: 673 MA: 213 MB/BI: 280 MC: 180					
TOTALE	29.749	100%	1.214	100%	30.963	100%

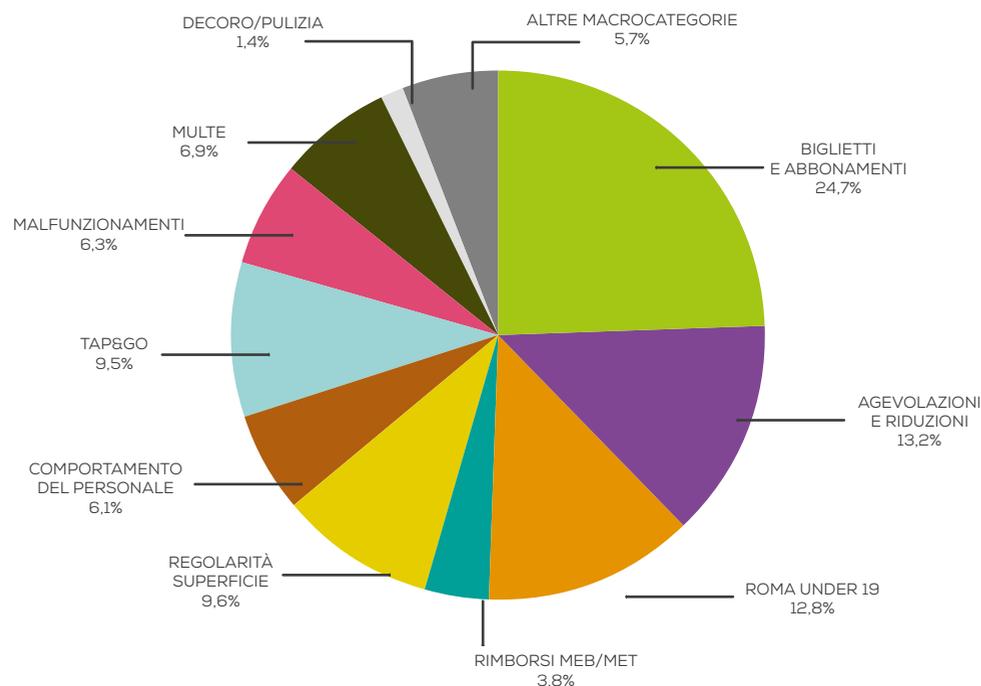
⁹ - L'azienda fa riferimento alla Norma "UNI 10600 - Presentazione e gestione dei reclami nel settore dei Servizi Pubblici", alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta della qualità dei Servizi. Sono state inserite le prime categorie per importanza in termini di numero delle segnalazioni pervenute.

¹⁰ - Per maggiori dettagli sulle modalità di inoltro delle segnalazioni/reclami si rimanda a pag. 42

LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

Composizione percentuale delle segnalazioni per macrocategoria - anno 2024

(prime categorie per importanza in termini di numero delle segnalazioni pervenute)

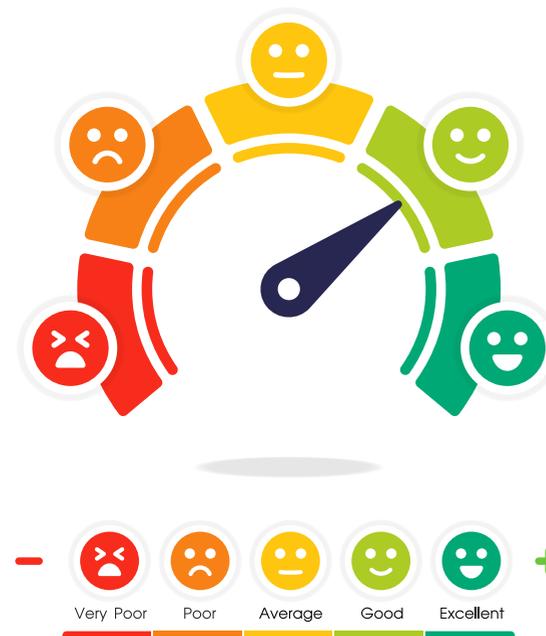


INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Il monitoraggio della qualità percepita dai clienti 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 dai clienti 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 2024 sono stati pari a:

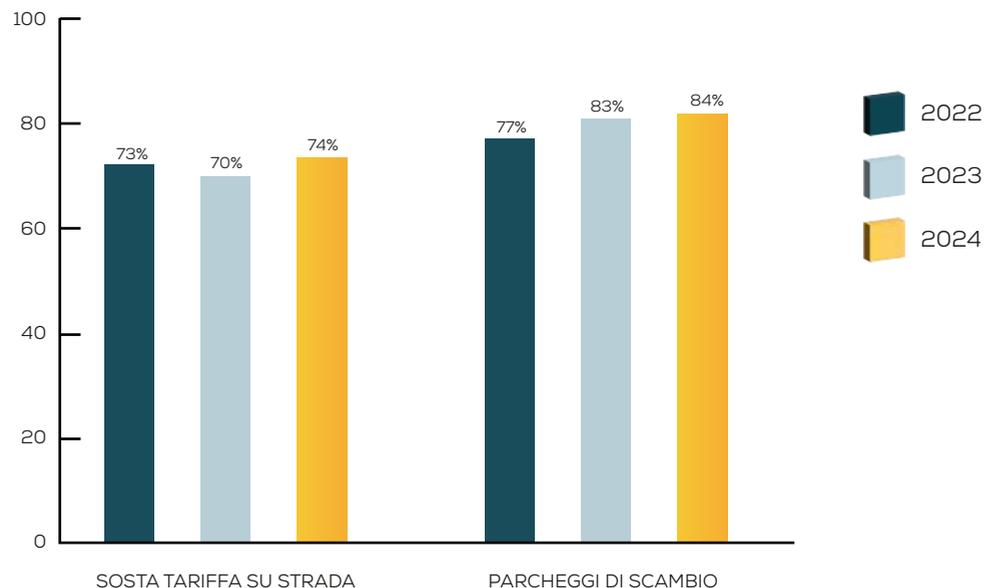
- 810 utilizzatori della sosta tariffata su strada, ripartiti in due sessioni di rilevazione (maggio - giugno e settembre - ottobre);
- 900 utilizzatori di un campione di parcheggi di scambio, ripartiti in due sessioni di rilevazione (maggio - giugno e settembre - ottobre).



LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

Di seguito i risultati delle indagini e il trend 2022-2024.

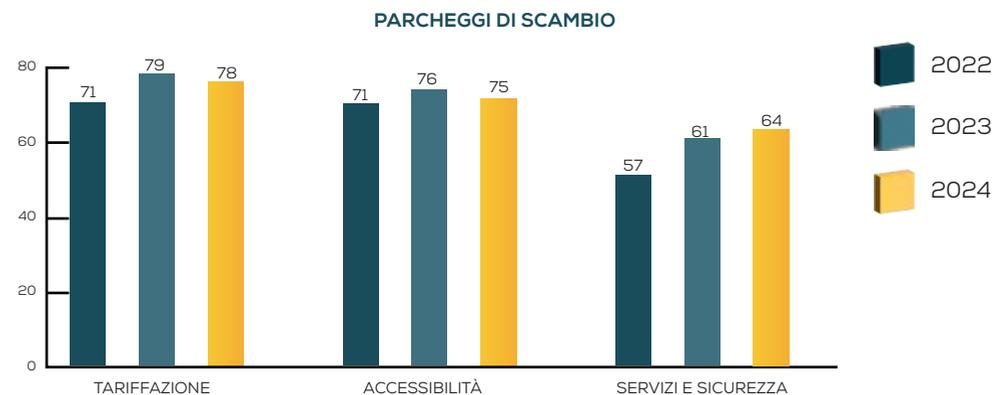
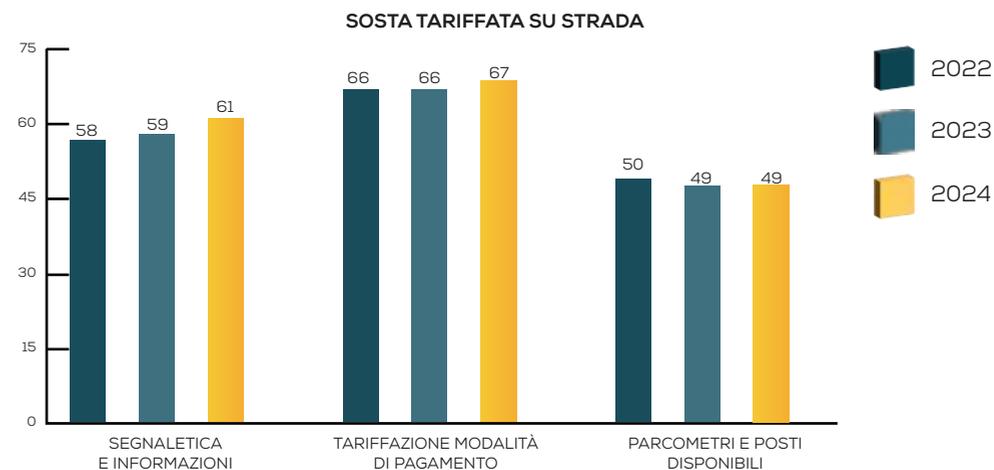
Confronto 2022/2024 della percentuale di clienti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi alla mobilità privata



Andamento dell'Indice di Customer Satisfaction (CSI) implicito per servizio erogato Anni 2022-2024

	2022	2023	2024
SOSTA TARIFFATA SU STRADA	59	60	61
AUSILIARI DEL TRAFFICO	51	53	54
PARCHEGGI DI SCAMBIO	65	73	72

Confronto 2022/2024 degli Indici di Satisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori dei servizi alla mobilità privata



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. 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.



INFORMAZIONI E TUTELA DEL CLIENTE



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 e l'agevolazione mensile della sosta da 70,00 € anche mediante carta di credito o prepagata.

Per attivare la sosta è sufficiente inserire il numero di targa e svolgere le operazioni di pagamento. Non è necessario esporre il tagliando ed è possibile gestire la sosta da un qualsiasi altro parcometro Pay&Go e Pay&Go+ effettuando una nuova attivazione della sosta scaduta.

- **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), edicole, ricevitorie, bar e tabacchi, soprattutto in prossimità delle aree di sosta a pagamento.

- **SMARTPHONE E CELLULARI**

Attraverso le app Atac.Sosta si pagano solo i minuti effettivi di utilizzo ed è possibile controllare la durata residua della sosta pagata ed estenderla da remoto in qualsiasi momento. Attualmente le app Atac.Sosta, consultabili al link www.atac.roma.it/utility/atac-sosta, sono:

- Dropticket
- EasyPark
- MooneyGo
- ParkAppy
- Smartticket.it
- Tabnet
- TelepassPay

- **CREDITO TELEFONICO**

I clienti di TIM, Vodafone, WINDTRE, Very Mobile e Fastweb possono pagare la sosta scrivendo semplicemente un SMS al numero **4882888** con la targa del veicolo e la zona di riferimento 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



INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATAC

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

- www.atac.roma.it;
- i canali social ufficiali di ATAC:
 - ▶ X@InfoATAC (<https://X.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>

FAQ

Sezione del sito costantemente aggiornata con le domande più frequenti della clientela e le relative risposte consultabile al link

www.atac.roma.it/frequently-asked-questions. I contenuti relativi alla sosta sono raggruppati sotto il titolo "Guida alla sosta".

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'insero "Trasporti & Mobilità" pubblicato all'interno del quotidiano freepress "Leggo" distribuito nelle stazioni della metropolitana e sul sito di Roma Servizi per la mobilità.



GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

Le modalità con cui il cliente può entrare in contatto con ATAC sono le seguenti:

- "ATAC@Risponde" un canale di comunicazione diretto con ATAC, dalla home page del sito aziendale (www.atac.roma.it/customer-experience/segnalazioni-e-reclami). Registrandosi e compilando il web form ogni cliente può richiedere supporto e assistenza o inviare segnalazioni, reclami e proposte 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 importanti da parte del cliente, 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 e i dettagli più rilevanti per ogni categoria. Oltre ai pop up, sono presenti dei link di rimando ad alcune sezioni dedicate del sito aziendale, che compaiono sempre quando il cliente clicca su un determinato tema, affinché possa trovare da subito le informazioni che cerca e di cui ha bisogno senza inviare 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

Oltre al canale ufficiale ATAC@Risponde, al quale ricorrere per tutti i tipi di segnalazioni/reclami e proposte, per le richieste di assistenza che necessitano di un supporto in tempo reale sono disponibili anche i canali social di ATAC:

- ▶ **X@InfoAtac** (<https://twitter.com/InfoAtac>)
- ▶ Whatsapp - inviando un breve messaggio di testo al numero **335 1990679**

RICHIESTA DI RIMBORSO PER MALFUNZIONAMENTO PARCOMETRI

In caso di guasto e/o malfunzionamento di un Parcometro durante l'acquisto di un titolo, ovvero nel caso in cui non si ottenga il titolo richiesto, né la restituzione del denaro, oppure non si riceva il resto corretto, il cliente può fare richiesta di rimborso ad ATAC.

È necessario compilare un'apposita sezione del web form ATAC@Risponde selezionando la tipologia "Rimborsi", riempire tutti i campi menzionati in modo tale da ricevere, a seguito delle verifiche tecniche previste, l'esito della richiesta di rimborso che potrà essere di accoglimento 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).

MASSIMALI DI GARANZIA

Parcheggi di Scambio Polizza RC Generale €10.000.000,00

Per eventuali informazioni e/o richieste di risarcimento danni il cittadino può scrivere all'indirizzo PEC: protocollo@cert2.atac.roma.it e/o sinistrinonauto.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.

OPPOSIZIONE AL VERBALE DI VIOLAZIONE ALLE NORME DEL CODICE DELLA STRADA

Ai sensi dell'art. 203 del Codice della Strada e in assenza di pagamento del verbale di violazione, può essere proposto ricorso al Prefetto entro 60gg dalla notifica del verbale; in alternativa, ai sensi dell'art. 204 bis del Codice della Strada, può essere proposto ricorso al Giudice di Pace entro 30gg dalla notifica del verbale con le seguenti modalità:

Con raccomandata o con Pec

- direttamente al Prefetto di Roma, o alternativamente al Prefetto di Roma tramite il Dipartimento Risorse Economiche Direzione Gestione Procedimenti connessi alle Entrate Extra-Tributarie a Via Ostiense 131/L
- Tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it (Dipartimento RE) o protocollo.prefrm@pec.interno.it (Prefettura)

Personalmente

- Presso gli sportelli di AEqua Roma S.p.A, siti in via Ostiense 131/T (prenotando un appuntamento).

Con raccomandata o personalmente

- Presso il Giudice di Pace in Via Teulada 28/40 00195 Roma

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-cliente 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".

Le sanzioni per sosta non regolare rilevate dagli Ausiliari del Traffico vengono applicate secondo il Codice della Strada vigente.

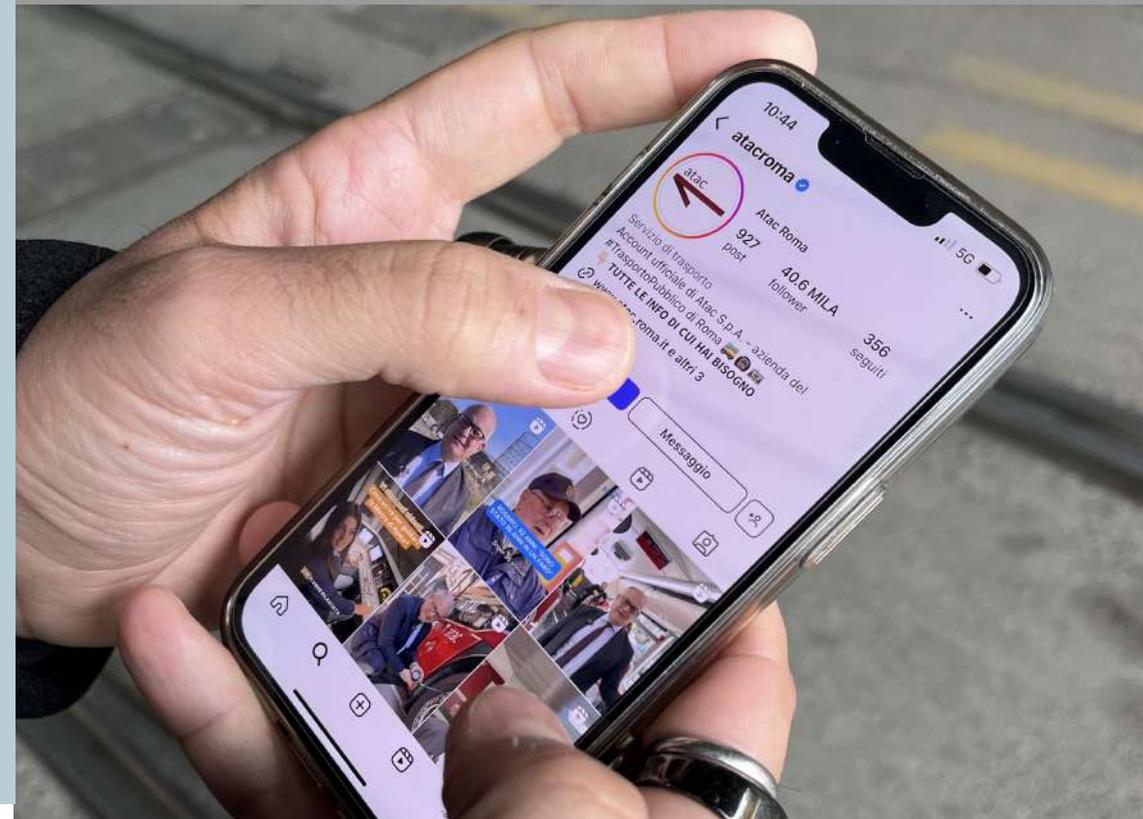
Parcheggi di scambio

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 dei clienti 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.
- 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 cittadini 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 al cliente.
- All'interno del parcheggio il cliente 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 al cliente 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 della qualità 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;
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 - Qualità 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);
- D. lgs 30 luglio 1999, n. 286 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- D. lgs 6 settembre 2005, n. 206 - Codice del consumo;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività;
- Conferenza Unificata - Accordo 26 settembre 2013 (Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n. 254 del 29 ottobre 2013 - Serie generale) Accordo, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244;
- Deliberazione Giunta Capitolina n. 67 del 13 marzo 2015 per l' "Approvazione dello Schema di Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla normativa vigente";
- Norma UNI 10600:2001 - Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici;
- Norma UNI EN 13816:2002 - Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio;

- Deliberazione Giunta Capitolina 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;
- Deliberazione Giunta Capitolina 107/2023 - Indirizzi al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti ai fini dell'estensione della durata dei vigenti contratti con ATAC S.p.A. per il servizio di trasporto pubblico locale e dei servizi complementari di gestione della sosta tariffata su strada, dei parcheggi di scambio e dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, dal 1 aprile 2023 al 31 dicembre 2023, per adeguamento alle sopravvenute prescrizioni normative introdotte con il D.Lgs 201/2022, entrato in vigore il 31 dicembre 2022;
- Determina Dirigenziale n. 1867/2023, in attuazione della memoria di giunta n. 85 del 17.12.2023 - prosecuzione del Contratto di Servizio fino al 30.06.2025.



IL PROCESSO PARTECIPATIVO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CITTADINI-CLIENTI

La presente Carta della qualità è stata condivisa con le Associazioni dei Consumatori, unitamente all'Assessorato alla Mobilità, al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, all'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e a Roma Servizi per la Mobilità, che ATAC ringrazia per il proficuo confronto.

Al fine di garantire l'attuazione dei principi posti alla base della Carta della Qualità dei Servizi, nel perimetro stabilito dalle norme vigenti che regolano la materia, ATAC riconosce il ruolo esercitato dalle Associazioni dei Consumatori ed è aperta al contributo delle rappresentanze dei cittadini-utenti.

A valle della condivisione della Carta della Qualità dei Servizi 2025, nell'ambito del gruppo di lavoro del settore mobilità, si procederà, con il coordinamento dell'Assessorato alla Mobilità, la partecipazione di ATAC, delle Associazioni dei Consumatori, del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, ACoS e, ove richiesto, di Roma Servizi per la Mobilità, all'approfondimento di alcune tematiche con particolare riguardo all'attività di monitoraggio della Qualità del Servizio offerto, sia per quanto riguarda la qualità erogata che quella percepita.

Hanno partecipato e condiviso la Carta le seguenti Associazioni:

- Adiconsum Lazio
- ADOC Roma e Lazio
- Assoconfam
- Cittadinanzattiva Lazio
- Confconsumatori Roma
- Federconsumatori





atac

CREDITS

Atac S.p.A.
Marketing e Comunicazione

Via Prenestina, 45
00176 - Roma
06.46951
protocollo@cert2.atac.roma.it



@RomaAtac



company/atac-spa



AtacSpaRoma



atacroma



335.1990679



@infoatac



atac.roma.it