

# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI COMPLEMENTARI 2023

## SOSTA TARIFFATA SU STRADA E PARCHEGGI



atac



# 1

## **ATAC SI PRESENTA**

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

# 2

## **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. 07**

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

## **PAG. 11**

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

# 3

## **LA QUALITÀ DEL SERVIZIO L'OFFERTA DEL SERVIZIO 2022**

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 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

## 4

### **INFORMAZIONI E TUTELA DEL CLIENTE**

**IL PAGAMENTO DELLA SOSTA**

**COMUNICAZIONE INFORMAZIONE E TUTELA**

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATAC

ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DELLE RICHIESTE  
DI ASSISTENZA

RICHIESTA DI RIMBORSO PER MALFUNZIONAMENTO  
PARCOMETRI

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

OPPOSIZIONE AL VERBALE DI VIOLAZIONE  
DEL CODICE DELLA STRADA

**DIRITTI, DOVERI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO**

**PAG. 37**

**PAG. 38**

**PAG. 40**

PAG. 40

PAG. 41

PAG. 42

PAG. 42

PAG. 43

PAG. 43

**PAG. 44**

## 5

**LE FONTI E IL PROCESSO PARTECIPATIVO**

**FONTI NORMATIVE E DI INDIRIZZO**

**IL PROCESSO PARTECIPATIVO CON LE ASSOCIAZIONI  
DEI CITTADINI-UTENTI**

**PAG. 47**

**PAG. 48**

**PAG. 50**

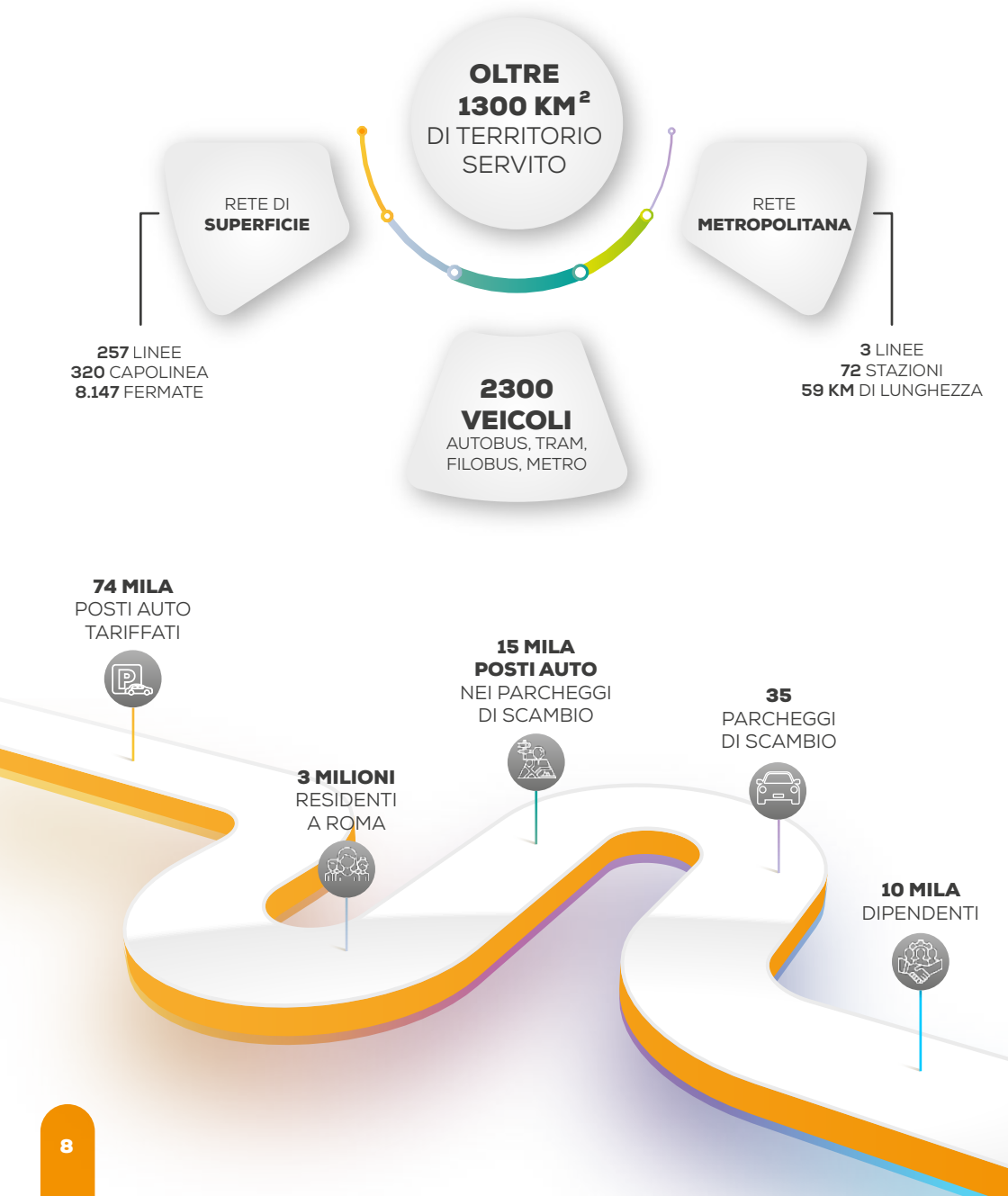
1

# 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.

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, la cui scadenza è stata prorogata, nelle more di approvazione del nuovo Contratto di Servizio, da ultimo fino al 31/12/2023, con Deliberazione di Giunta Capitolina n.107 e Determinazione Dirigenziale del Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti n. 386 del 31 marzo 2023.

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

PARTECIPAZIONE

TRASPARENZA

TUTELA E SALVAGUARDIA  
DELL'AMBIENTE

VERIFICA ADEMPIMENTI  
SISTEMA DI MONITORAGGIO  
PERIODICO

EFFICIENZA ED EFFICACIA  
RISPETTO DEGLI STANDARD

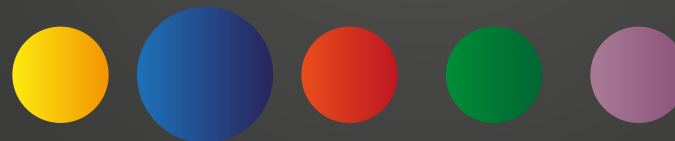
CONTINUITÀ  
E REGOLARITÀ DEI SERVIZI

IMPARZIALITÀ  
NEI CONFRONTI DEI  
CITTADINI/CLIENTI

EGUAGLIANZA  
DEI DIRITTI DEI CITTADINI/CLIENTI

# 2

## IL CLIENTE AL CENTRO



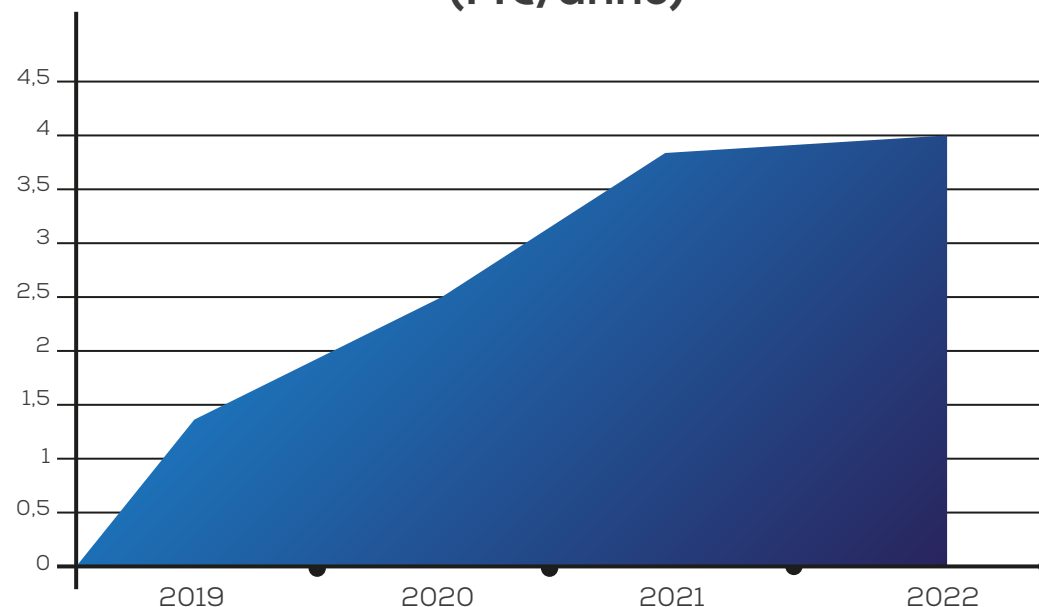
Nel percorso di transizione digitale, finalizzato a porre il cliente sempre più al centro del sistema di mobilità, i 2.100 parcometri Pay&Go e Pay&Go+ e i canali digitali di vendita dei titoli di viaggio svolgono un ruolo decisivo, per diversi aspetti: semplificazione e comodità, dematerializzazione e quindi minore impatto ambientale, gestione più efficiente, maggiore monitoraggio. I parcometri Pay&Go+ consentono di :

- pagare la sosta con la modalità di pagamento che si preferisce: contanti, carta di credito o carta prepagata;
- pagare la sosta digitando solo il numero di targa senza bisogno di esporre lo scontrino;
- acquistare l'abbonamento mensile della sosta;
- prolungare la durata della sosta anche se attivata su un altro parcometro.

La crescita degli acquisti ai parcometri tramite carta mostra che si tratta di un'opzione sempre più apprezzata: dal 2019 al 2022 gli incassi con carte di pagamento sono aumentati del 186%.



## Trend acquisto titoli di sosta con carte di pagamento (M€/anno)



Semplici, convenienti e sicuri sono i canali digitali utilizzabili con lo smartphone tramite le app di diversi partner, che consentono:

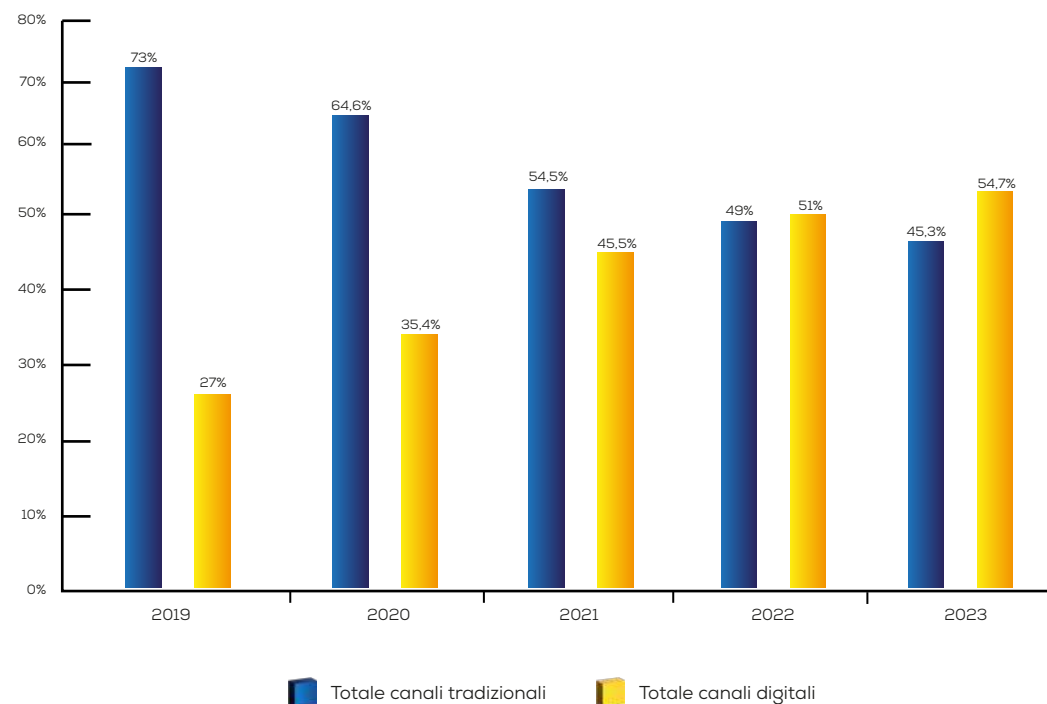
- pagamento dei soli minuti di effettivo utilizzo, usufruendo della migliore tariffa applicabile;
- diverse modalità di pagamento;
- possibilità di memorizzare la propria targa;
- geolocalizzazione della propria posizione per individuare subito la tariffa in vigore nella zona di parcheggio;
- possibilità di controllare la durata residua della sosta pagata;
- possibilità di estendere la sosta da remoto in qualsiasi momento.

Per l'elenco delle partnership attive relative alle app di pagamento utilizzabili a Roma si rimanda a pag.38 della Carta e al link [www.atac.roma.it/utility/atac-sosta](http://www.atac.roma.it/utility/atac-sosta) del sito aziendale.

I vantaggi legati a questi canali di acquisto dei titoli di sosta sono dimostrati dai dati di utilizzo da parte dei cittadini romani: nel 2022 le transazioni effettuate su AppMobile hanno rappresentato il 39% del totale.

Nell'insieme, gli incassi derivanti da canali digitali come i parcometri di nuova generazione e le mobile app mostrano un trend di costante crescita. Se nel 2019 erano inferiori al 30% del totale, nel 2022 hanno superato gli incassi derivanti dai canali tradizionali e nel primo semestre del 2023 sono ulteriormente cresciuti arrivando al 55% dell'incasso totale.

ACQUISTO TITOLI SOSTA TARIFFATA - DISTRIBUZIONE% PER CANALE DI VENDITA



Se usi anche il trasporto pubblico

- con Pay&Go puoi ricaricare la card del trasporto pubblico (con abbonamento mensile, BIT singolo, 10BIT, 24-48-72 ore e 7 giorni);
- con Pay&Go+ puoi ricaricare la card del trasporto pubblico (con abbonamento annuale, abbonamento mensile, BIT singolo, 10BIT, 24-48-72 ore e 7 giorni);
- con Pay&Go e Pay&Go+ puoi attivare la card del trasporto pubblico acquistata sui canali online;
- con Pay&Go e Pay&Go+ puoi pagare le sanzioni del trasporto pubblico in forma ridotta entro 5 giorni dalla multa.



# 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), 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;
- attenzione verso gli utenti, i cittadini e tutte le parti interessate;
- rispetto e alla salvaguardia dell'ambiente e del territorio in cui opera;
- assicurare la salute e la sicurezza dei lavoratori e degli utenti, nonché la tutela del patrimonio aziendale;
- proteggere le proprie informazioni e i sistemi informativi da tutte le minacce, organizzative o tecnologiche, interne o esterne, accidentali o intenzionali;
- garantire l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente" assicurando l'integrità, la riservatezza e la disponibilità delle informazioni e dei relativi asset;
- 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 rappresenti 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.

# 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.

Si occupa altresì della 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:

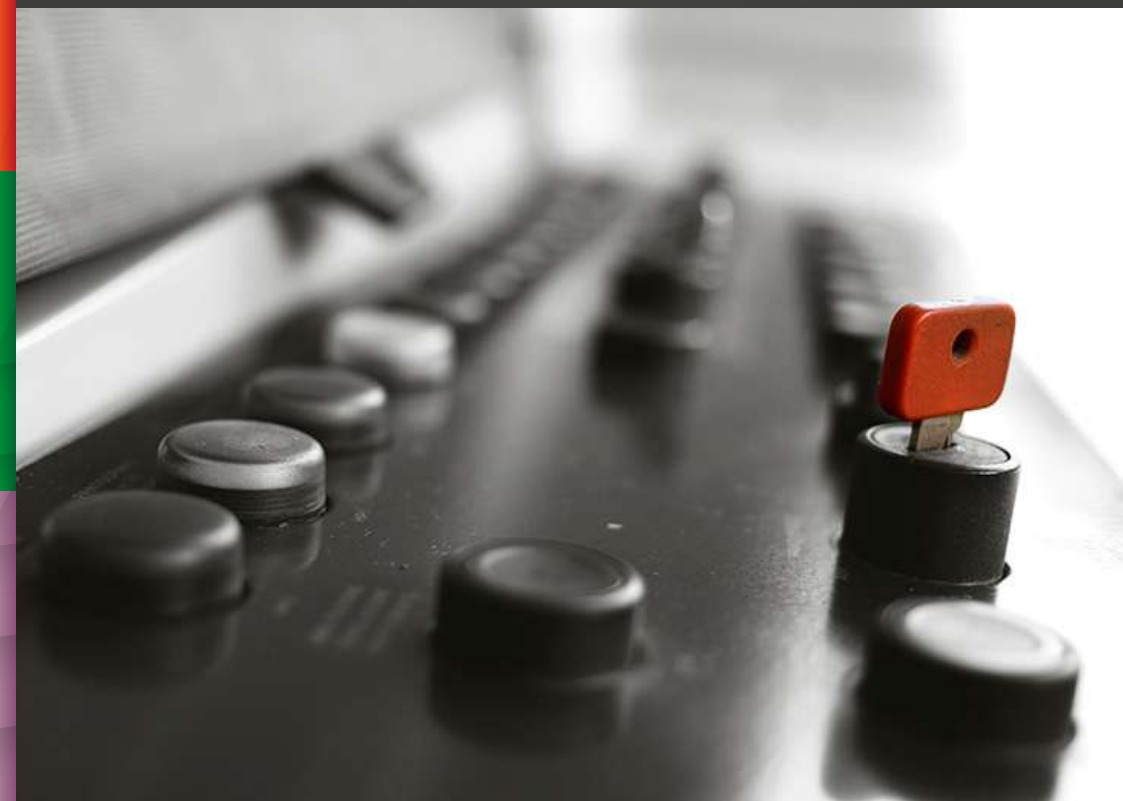
- garantire percorsi formativi e informativi al personale per favorire conoscenze professionali capaci di sviluppare la consapevolezza necessaria a prevenire eventi infortunistici e/o comunque lesivi del benessere psicofisico;
- individuare nell'ambito dei numerosi processi lavorativi, misure e/o prassi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

### 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, 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



## 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	73.490
POSTI AUTO A SOSTA GRATUITA (MAX 3 ORE)	17.040
DI CUI PRESSO GLI OSPEDALI	865
PARCOMETRI DISPONIBILI PER SOSTA TARIFFATA	2.068
AVVISI DI ACCERTAMENTO ELEVATI ANNO 2022	343.279

<sup>1</sup> - Dati al 31/12/2022

<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>



## SOSTA DI SCAMBIO<sup>4</sup>

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<sup>5</sup> 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. L'elenco delle tariffe vigenti nei parcheggi di scambio è consultabile al link [www.atac.roma.it/utility/atac-sosta/parcheggi](http://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.

<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> - Dati al 31/12/2022

<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 2022

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 2022

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 contratto di servizio per il biennio 2020-2021, prorogato da ultimo fino al 31/12/2023 con DGC n°107 del 31/3/2023, 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.

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		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 2.887
- parcheggi riservati nominativi su strada 1.033
- 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 2022 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 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 2022/2023	PERFORMANCE 2022 (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%	100%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE SOSTA TARIFFATA	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	94%
STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE PARCHEGGI DI SCAMBIO	Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)	85%	98%
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%	96%
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%	87%
ACCESSIBILITÀ PARCHEGGI DI SCAMBIO SISTEMI DI PAGAMENTO	Impianti funzionanti rispetto a quelli in dotazione (%)	90%	99%
ATTIVITÀ DI VIGILANZA NEI PARCHEGGI DI SCAMBIO	Turni effettuati rispetto al minimo atteso (%)	90%	100%

# LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

## LE SEGNALAZIONI E LE RICHIESTE DI ASSISTENZA DEI CLIENTI <sup>10</sup>

L'analisi puntuale delle segnalazioni, delle richieste di assistenza e dei reclami inviati dai clienti e 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.

Rispetto al 2021, nel 2022 il numero complessivo delle segnalazioni pervenute - tramite il canale Atac@Risponde e la casella di posta certificata aziendale - è aumentato del 106% a causa, in prevalenza, della misura governativa relativa al "Bonus Trasporti", che negli ultimi 4 mesi dell'anno, coincidenti con la durata dell'iniziativa, ha notevolmente incrementato le richieste di assistenza. L'ambito per il quale la clientela contatta Atac è relativo per la quasi totalità al Tpl (98,30%) rispetto ai Servizi Complementari (mobilità privata). Oltre l'80% delle richieste della clientela è per supporto e assistenza in materia tariffaria, ovvero su Biglietti e Abbonamenti, Agevolazioni e Riduzioni e Rimborso per malfunzionamenti delle Biglietterie Automatiche (MEB/MET).

Le richieste di assistenza dell'utenza si confermano nel 2022 maggioritarie rispetto ai reclami intesi come pura lamentela e sfogo, spostando l'asse della gestione del rapporto con i clienti più verso il concetto di "assistenza" (anche personalizzata tramite telefonate e messaggistica WhatsApp in uscita) piuttosto che verso l'accezione di semplice comunicazione di risposta a un reclamo. I reclami per Regolarità e Comportamento del Personale si sono attestati nel 2022 all'8,55% del totale. Lo standard di qualità 2022/23 è pari a 30 giorni (norma UNI 10600). Nel 2022, il 97% delle segnalazioni è stato evaso 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 2022

	TPL		SOSTA		TOTALE	
	TOTALE	%	TOTALE	%	TOTALE	%
<b>SUPPORTO E ASSISTENZA*</b>	25.270	50,64%	546	1,09%	25.816	51,73%
<b>BONUS TRASPORTI</b>	10.862	21,77%	0	0,00%	192	21,77%
<b>RIMBORSI</b>	5.842	11,71%	242	0,48%	19	12,19%
<b>RECLAMI</b>	4.243	8,50%	25	0,05%	17	8,55%
<b>SEGNALAZIONI E PROPOSTE</b>	2.839	5,69%	36	0,07%	50	5,76%
<b>TOTALE</b>	49.056	98,30%	849	1,70%	1.013	100%

\* In questa tipologia sono comprese anche le segnalazioni più generiche relative al Bonus Trasporti

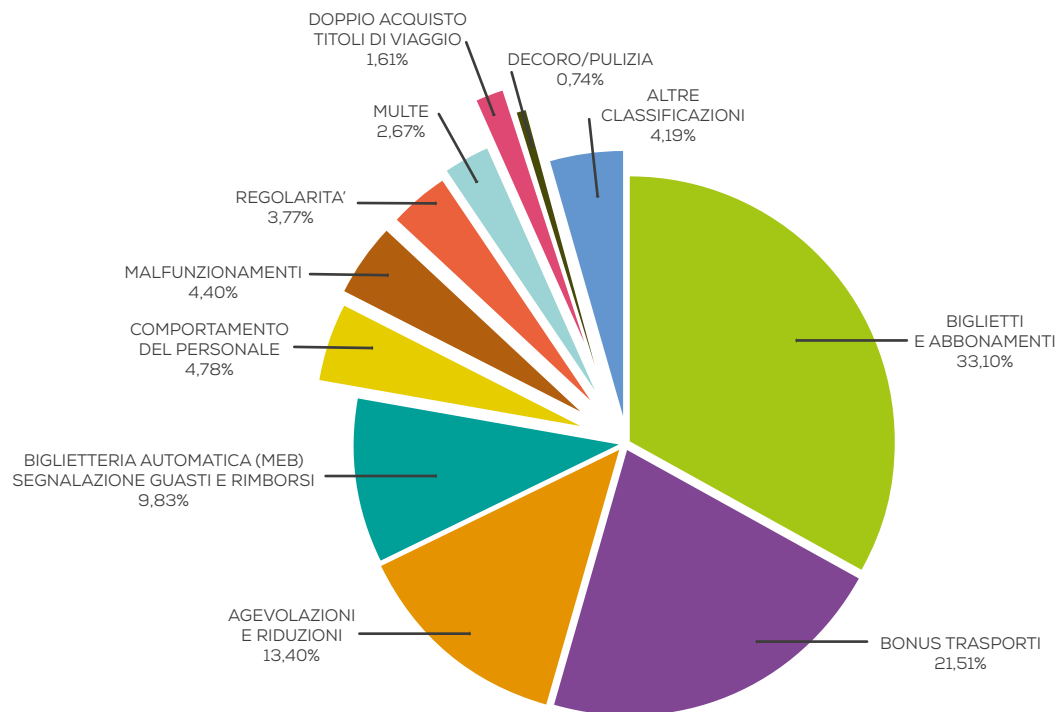
<sup>10</sup> - L'azienda fa riferimento alla Norma "UNI 10600 - Presentazione e gestione dei reclami nel settore dei Servizi Pubblici", alle modalità di presentazione e gestione del reclamo per i Servizi Pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi. Sono state inserite le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



# LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

## Composizione percentuale delle segnalazioni per macrocategoria - anno 2022



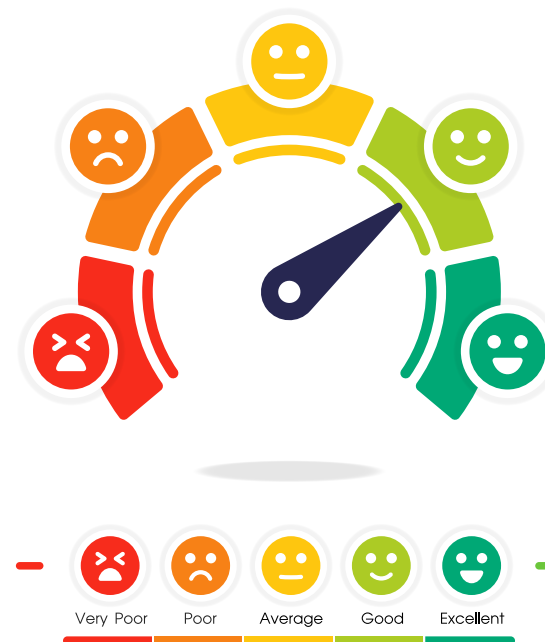
Un altro canale attraverso il quale pervengono le segnalazioni dei clienti, più nell'accezione del reclamo rispetto alla richiesta di assistenza, è la piattaforma CRM di Roma Capitale che nel 2022 ha fatto registrare 2.773 segnalazioni su tematiche del trasporto pubblico locale e della sosta.

## 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 2022 sono stati pari a:

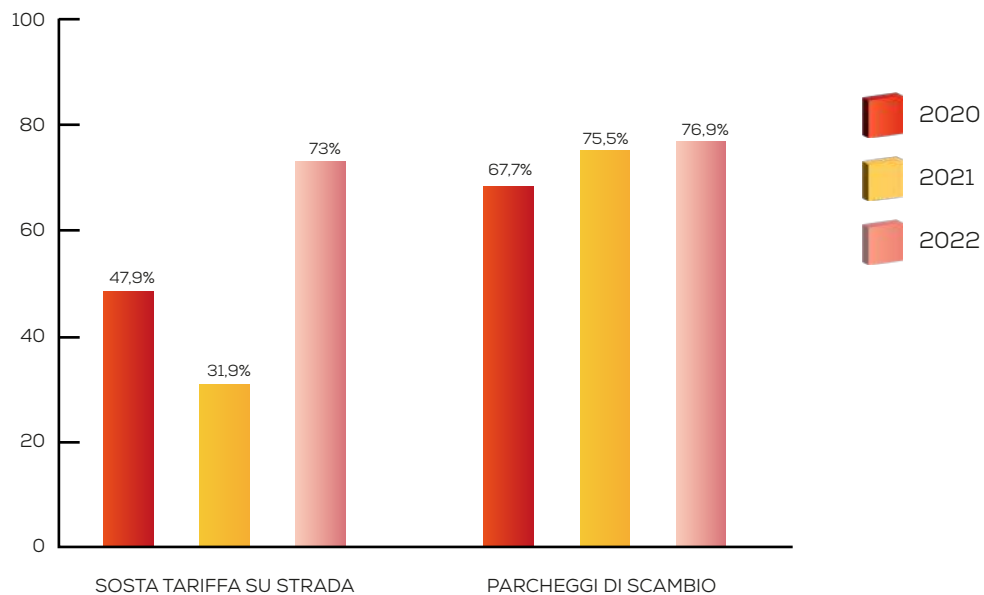
- 815 utilizzatori della sosta tariffata su strada, ripartiti in due sessioni di rilevazione (giugno e ottobre);
- 896 utilizzatori di un campione di parcheggi di scambio, ripartiti in due sessioni di rilevazione (maggio/giugno e ottobre).



# LA QUALITÀ EROGATA, PERCEPITA E PROGRAMMATA

Di seguito i risultati delle indagini e il trend 2020 – 2022. 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.

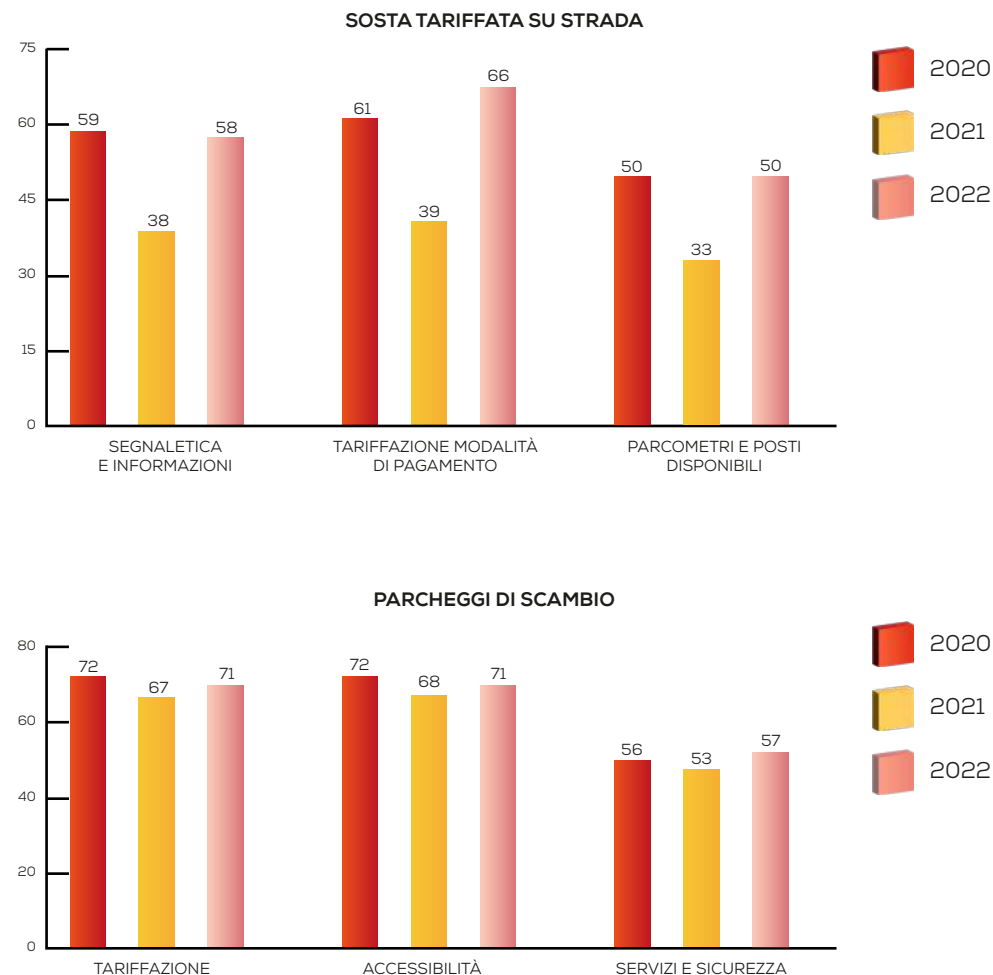
Confronto 2020/2022 della percentuale di clienti molto e abbastanza soddisfatti per i servizi alla mobilità privata



Andamento dell'Indice di Customer Satisfaction (CSI) implicito per servizio erogato Anni 2020-2022

	2020	2021	2022
SOSTA TARIFFATA SU STRADA	57	50	59
AUSILIARI DEL TRAFFICO	70	67	51
PARCHEGGI DI SCAMBIO	67	65	65

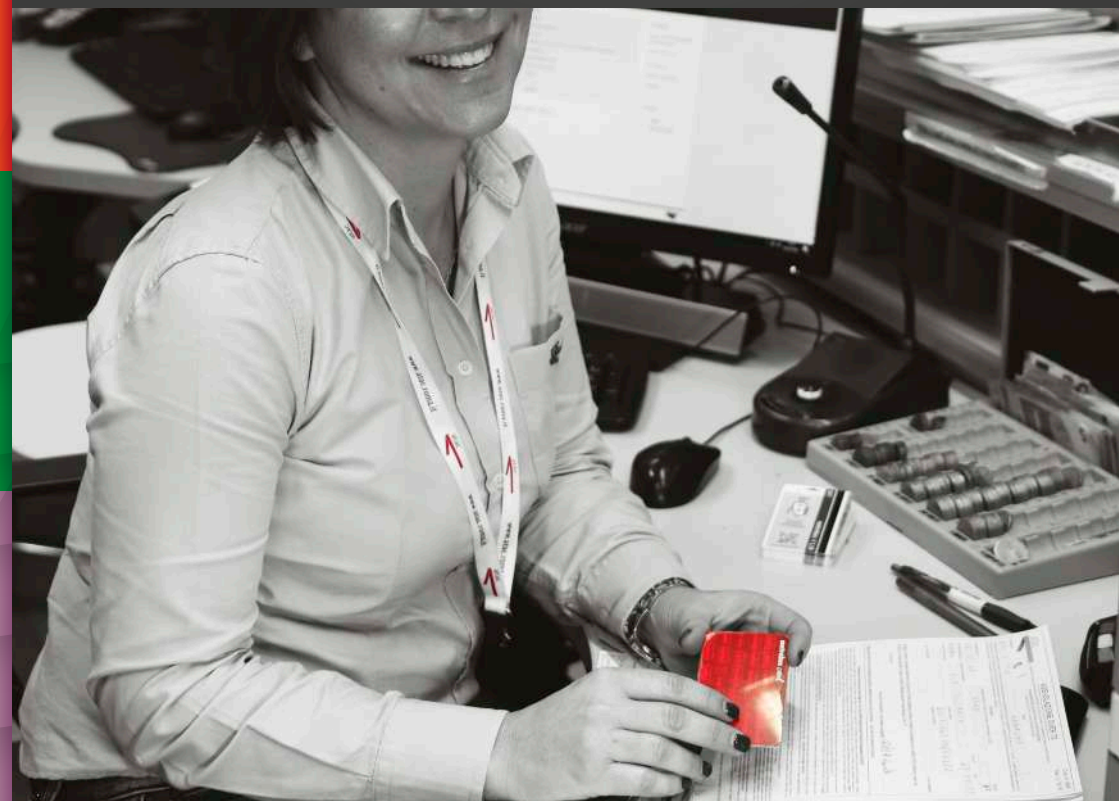
Confronto 2020/2022 degli Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori dei servizi alla mobilità privata



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.

4

# 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, 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 le app Atac.Sosta, consultabili al link [www.atac.roma.it/utility/atac-sosta#](http://www.atac.roma.it/utility/atac-sosta#), sono:

Dropticket  
EasyPark  
MooneyGo  
ParkAppy  
Smartticket.it  
Tabnet  
TelepassPay

- **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)





## 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>

## FAQ

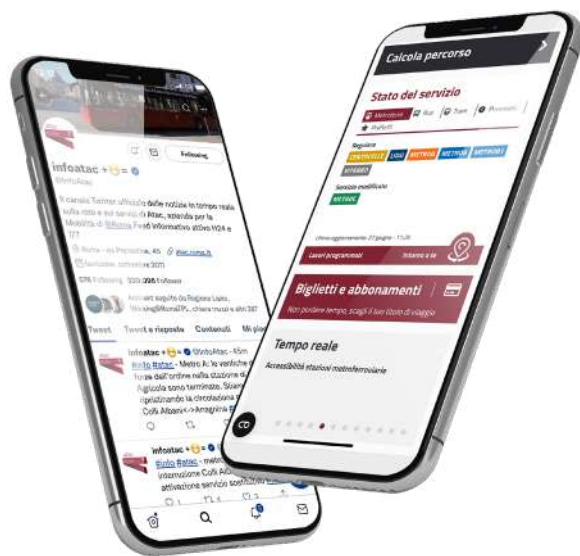
Sezione del sito costantemente aggiornata con le domande più frequenti della clientela e le relative risposte consultabile al link

[www.atac.roma.it/frequently-asked-questions](http://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 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.



## 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](http://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 importati 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](mailto:protocollo@cert2.atac.roma.it)

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

- ▶ **Twitter@InfoATAC** (<https://mobile.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 ricarica della card, né la restituzione del denaro, oppure non si riceva il resto corretto, il cliente può fare richiesta di rimborso ad Atac.

E' 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).

Parcheggi di Scambio Polizza RC Generale

**MASSIMALI DI GARANZIA**

€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](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.

## 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](mailto:protocollo.risorseeconomiche@pec.comune.roma.it) (Dipartimento RE) o  
[protocollo.prefrm@pec.interno.it](mailto:protocollo.prefrm@pec.interno.it) (Prefettura)

### Personalmente

- Presso gli sportelli di Æqua 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". 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.lgs 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 f) e 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 f) e 7/14	€42,00
Sostava senza segnalare in modo chiaramente visibile l'ora in cui a sosta ha avuto inizio	7/1 lettera f) e 7/14	€42,00
Sostava senza aver posto in funzione il dispositivo di controllo del tempo di sosta	7/1 lettera f) e 7/14	€42,00
Sostava con titolo scaduto	7/1 lettera f) e 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 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.
- 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 dei clienti 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 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

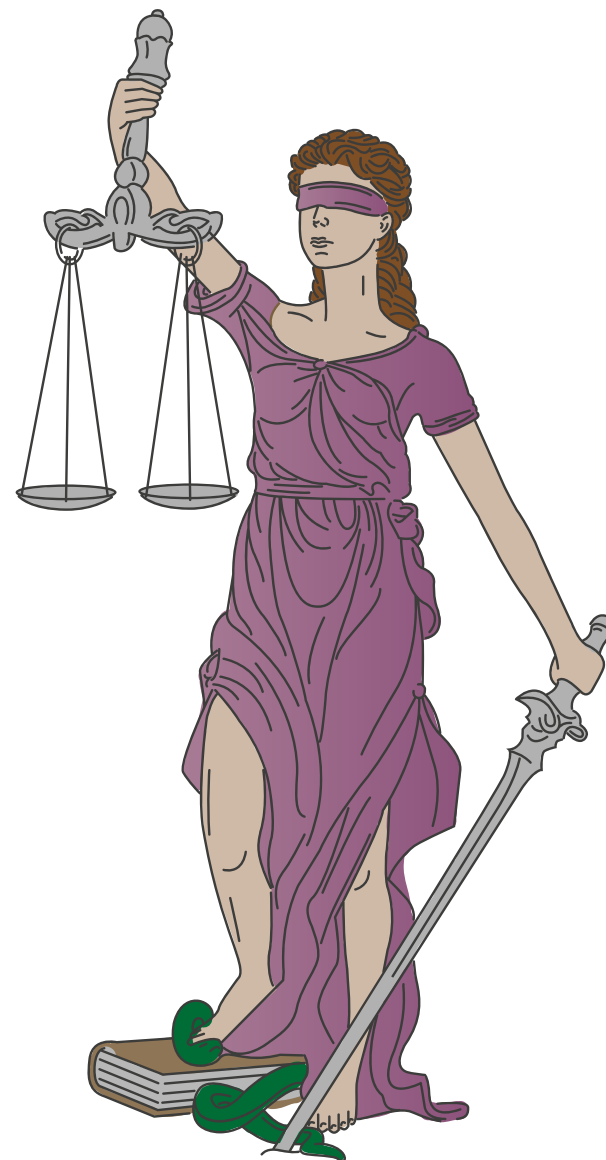




## FONTI NORMATIVE E DI INDIRIZZO

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.
- DGC 107/2023 (proroga al 31/12/2023 del Contratto di Servizio di cui alla DGC n° 70/2020).





# IL PROCESSO PARTECIPATIVO CON LE ASSOCIAZIONI DEI CITTADINI-CLIENTI

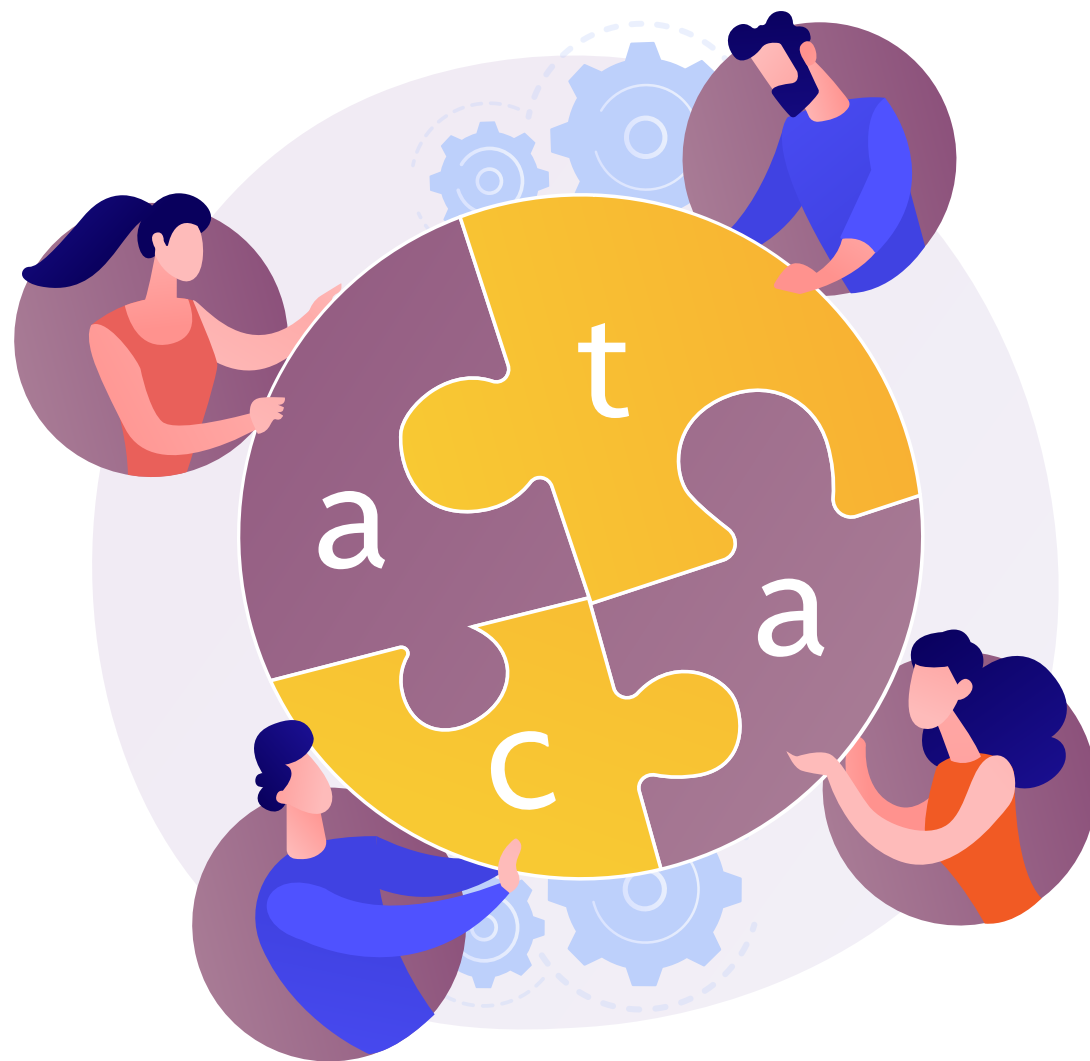
La presente Carta della qualità è stata condivisa con le Associazioni dei Consumatori, unitamente all'Assessorato alla Mobilità, al Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, all'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e a Roma Servizi per la Mobilità, che ATAC ringrazia 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 2023, 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, Roma Capitale e Rieti
- ADOC Roma e Lazio
- A.E.C.I. APS Lazio
- Assoconfam APS
- Assoutenti
- CODACONS
- CODICI
- Federconsumatori Roma Lazio
- Konsumer Italia





## 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)