

Oggetto: sulla trasparenza della qualità del servizio erogato da ATAC

MOZIONE

Ex art. 109

L'ASSEMBLEA DI ROMA CAPITALE

PREMESSO CHE

- il servizio di trasporto pubblico erogato dall'ATAC è essenziale per la mobilità di Roma e che dal 2006 la stessa azienda rende disponibile online, in formato PDF, la propria Carta annuale dei servizi;
- il D.P.C.M del 30 dicembre 1998 introduce specifici obblighi ai soggetti erogatori di pubblici servizi, ed in particolare la verifica dei livelli di qualità del servizio conseguiti (monitoraggio interno ed esterno da parte degli utenti);
- l'accesso alle informazioni necessarie al perseguimento degli obiettivi propri del monitoraggio esterno è garantito anche dal Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (art. 7 – Dati aperti e riutilizzo);
- la Legge Finanziaria 2008, Legge 24 dicembre 2007 n. 244 - art. 2 comma 461, obbliga all'uso di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte dei servizi;

CONSIDERATO CHE

- la qualità del servizio percepita dal cittadino appare notoriamente inferiore alle sue aspettative (cfr. sondaggio dell'associazione CODICI del 2012);
- una cattiva qualità del servizio pubblico comporta:
 - a) un aumento del traffico privato in una situazione della rete urbana già di per sé fortemente congestionata;
 - b) un impatto negativo sull'immagine internazionale di Roma;
 - c) una disincentivazione del turismo già abbastanza compromesso rispetto alle altre capitali europee.
- è fondamentale conoscere il livello di qualità del servizio erogato in merito al rispetto delle frequenze e della puntualità delle corse pianificate;
- la trasparenza dei processi è prioritaria nell'ambito dei servizi pubblici;
- il coinvolgimento del cittadino, assieme agli altri *stake-holder*, è fondamentale per il miglioramento continuo della qualità del servizio stesso;

- a partire dalla Carta dei servizi di ATAC 2012 sono assenti alcuni tra i più importanti indicatori della qualità del servizio erogato, quali: l'età e la velocità di percorrenza media dei mezzi in dotazione, la percentuale per tipologia dei mezzi di superficie a basso impatto ambientale e i Km di corsie preferenziali;

TUTTO CIO' PREMESSO

L'ASSEMBLEA DI ROMA CAPITALE

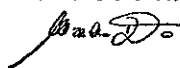
IMPEGNA IL SINDACO E LA SUA GIUNTA

- a consentire ai cittadini di conoscere i dati storici dell'ATAC sulle partenze/arrivi reali da/per i capolinea delle singole corse effettuate da ogni linea, anche attraverso lo sviluppo di un sistema di *datawarehouse* fruibile via internet (come quello implementato dall'Istat al link <http://dati.istat.it/>);
- a far sì che gli impegni assunti annualmente da ATAC nella carta dei servizi, sul livello di qualità da perseguire nell'anno successivo, siano concordati con i principali *stakeholder* del servizio, tra cui le associazioni dei consumatori e i comitati dei pendolari;
- migliorare e potenziare il sistema di comunicazione per ricevere feedback e reclami, attualmente svolto dalla pagina "ATAC Risponde";
- a far sì che nella Carta annuale dei servizi, pubblicata dall'ATAC, siano forniti gli impegni annuali sulla frequenza dei passaggi dei mezzi di superficie e non solo un rapporto consuntivo (con intertempo minimo, massimo e medio) relativo all'anno che precede quello a cui fa riferimento la Carta;

Roma, 20 febbraio 2014

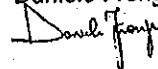
Il Consigliere del Gruppo Capitolino "M5S"

Marcello De Vito



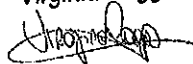
Il Consigliere del Gruppo Capitolino "M5S"

Daniele Frongia



Il Consigliere del Gruppo Capitolino "M5S"

Virginia Raggi



Il Consigliere del Gruppo Capitolino "M5S"

Enrico Stefano

