

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;
- 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 erogato (monitoraggio interno ed esterno da parte degli utenti);
- l'accesso alle informazioni necessarie per il monitoraggio esterno del perseguimento degli obiettivi 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

- è fondamentale conoscere il livello di qualità del servizio erogato in merito al rispetto delle frequenze e della puntualità delle corse pianificate;
- attualmente ATAC diffonde dati ampiamente mediati sul livello di servizio, rendendo di fatto impossibile comprendere e analizzare i disservizi specifici per linea e per fascia oraria, mentre un monitoraggio efficace del livello di servizio impone trasparenza e maggiore analiticità dei dati;
- la trasparenza dei processi di fornitura dei servizi e nei rapporti con l'utenza è prioritaria per un'azienda di servizio pubblico come ATAC;
- il coinvolgimento del cittadino, assieme agli altri *stake-holder* pubblici e privati, è fondamentale per ottenere quanti più *feedback* per il miglioramento della qualità del servizio stesso;

TUTTO CIO' PREMESSO
L'ASSEMBLEA DI ROMA CAPITALE
IMPEGNA IL SINDACO E LA GIUNTA

- a fornire al cittadino una maggiore trasparenza del servizio erogato giornalmente, rispetto alle corse previste e alle corse effettivamente erogate, permettendogli di comunicare il suo *feed-back* di gradimento o i suoi reclami in modalità *real-time* contattando un *call-center* apposito. Ad esempio per comunicare tempi di attesa eccessivi alle fermate, malfunzionamenti del sito <http://www.muovi.roma.it>, affollamenti eccessivi dei mezzi e altre situazioni che richiedano interventi correttivi urgenti;
- a chiedere ad ATAC di rendere disponibile una pagina internet accessibile da "ATAC Risponde" dove i reclami dei cittadini, che danno il loro consenso alla divulgazione del testo inviato, vengano elencati insieme alle relative risposte fornite dall'azienda e le stesse siano fornite entro un tempo massimo di alcuni giorni (per esempio una settimana);
- a chiedere ad ATAC di rendere disponibile una pagina internet accessibile da "ATAC Risponde" contenente un semplice Blog, che non necessita di alcuna risposta da parte di ATAC, dove chi vuole (selezionando la linea, la data e l'ora) possa inserire un breve testo su ciò che vuole evidenziare;
- a consentire delle agevoli e diversificate modalità di inoltro dei reclami stessi (via web, app, *smartphone*, *call-center*, posta elettronica e tradizionale) e dando risposte concrete ai problemi esposti.

Roma, 9 aprile 2014

Il Consigliere del Gruppo Capitolino "M5S"

Enrico Stefano



Il Consigliere del Gruppo Capitolino "M5S"

Virginia Raggi



Il Consigliere del Gruppo Capitolino "M5S"

Marcello De Vito



Il Consigliere del Gruppo Cap:

Daniele Frongia

