



e p.c. Alla Direzione Commerciale, Marketing e
Customer Care
Atac SpA

e p.c. alla Direzione Gestione e controllo contratti di servizio
TPL e mobilità
Dipartimento Mobilità e Trasporti
Roma Capitale

Estratto

Oggetto: Segnalazione del 14 ottobre 2014 (rif. ns. prot. 556/2014) relativa alla mancata pubblicazione della Carta dei servizi 2014 da parte dell'Atac nonché al mancato rispetto delle frequenze pubblicate nella Carta dei servizi 2013

... omissis ...

Con riferimento al primo aspetto, Le specifico che il controllo finalizzato a verificare lo stato di attuazione degli indirizzi, degli obiettivi gestionali, degli standard qualitativi e quantitativi dei servizi attribuiti all'azienda partecipata Atac, secondo le prescrizioni contenute nei contratti di servizio, spetta al Dipartimento Mobilità e Trasporti – "Direzione Gestione e controllo contratti di servizio TPL e mobilità" così come stabilito dal Regolamento del sistema dei controlli interni approvato con Deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 12/2013. Nella sezione "Struttura organizzativa" del sito web di Roma Capitale potrà inoltre ottenere maggiori informazioni in merito alle competenze amministrative del suddetto Dipartimento che si avvale, a tale fine, anche del supporto della società Roma Servizi per la mobilità.

All'Agenzia, per contro, sono istituzionalmente demandate funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta Capitolina che non hanno, tuttavia, sempre trovato attuazione nella prassi procedimentale: ad esempio è previsto che l'Agenzia esprima obbligatoriamente un parere preventivo e non vincolante sulle proposte di contratto di servizio, ma tale procedura non è mai stata effettivamente percorsa dall'Amministrazione negli ultimi anni nonostante le numerose segnalazioni che le sono state inviate.

È inoltre un compito attribuito all'Agenzia quello di "valutare la conformità delle carte dei servizi predisposte dai singoli soggetti erogatori dei Spl agli impegni assunti dall'esercente nel contratto di servizio ed alla normativa vigente"; i risultati di tale attività sono stati

sempre oggetto di segnalazione agli organi politico – amministrativi di Roma Capitale, nonché di rendiconto sul nostro sito web. La mancata pubblicazione della Carta dei servizi 2014, da Lei segnalata, è una problematica evidentemente già nota che, congiuntamente ad altre considerazioni, troverà riscontro in occasione della prossima Relazione annuale la cui presentazione avverrà il 24 novembre p.v. in Aula Giulio Cesare.

Sempre su questo tema, sul sito internet potrà consultare non solo le risultanze dei monitoraggi effettuati sui contratti di servizio e carte dei servizi ma anche un recente lavoro (<http://www.agenzia.roma.it/documenti/monitoraggi/480.pdf>), svolto congiuntamente con le associazioni dei consumatori, in cui si è verificato lo stato di applicazione a Roma delle disposizioni della Finanziaria 2008 che hanno prescritto il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori stesse (nonché dei cittadini) nella determinazione e nel controllo degli standard di funzionamento dei servizi pubblici locali; norme che hanno il fine di assicurare che le prestazioni dei servizi soddisfino i bisogni dei cittadini, attraverso un incremento della qualità delle prestazioni. Dalla lettura di questo documento potrà verificare - secondo l'esperienza diretta delle associazioni - non solo quanto di ciò che è stato previsto è stato effettivamente recepito ma anche le proposte fattive e operative che sono state fatte all'Amministrazione di Roma Capitale per risolvere le numerose criticità che riguardano i rapporti con le società esercenti servizi pubblici (tra cui anche la mancata pubblicazione annuale della carta dei servizi).

Con riguardo al secondo aspetto, ovvero al mancato rispetto delle frequenze di passaggio della Metro B così come da reclamo già inoltrato ad Atac, si prega gentilmente l'azienda che legge per conoscenza di tenere informata l'Agenzia sui riscontri che fornirà a tal proposito.

... omissis ...