

mobilità

ROMA



Agenzia Roma servizi per la mobilità Carta dei Servizi 2010-2011

Versione aggiornata al 31/12/2010

Il 1° gennaio 2010 l'Amministrazione capitolina ha dato il via ad un ampio processo di riorganizzazione del settore del trasporto locale, con l'obiettivo di assicurare su Roma un sistema di mobilità sostenibile adeguato alla crescente dimensione urbana e al numero di spostamenti giornalieri fra i più alti d'Europa, a tutela della qualità della vita e della salute dei cittadini.

Nasce così l'Agenzia Roma servizi per la mobilità, un'azienda snella, composta da circa 300 persone fra esperti e tecnici del settore, chiamata a supportare l'Amministrazione capitolina nel governo e nella riorganizzazione della mobilità locale, sia sotto il profilo strategico che operativo.

Come Agenzia abbiamo compiti nell'ambito della ricerca, progettazione, programmazione e controllo della mobilità pubblica e privata a Roma; monitoriamo per il Comune l'operato dei gestori del trasporto pubblico e la qualità dei servizi offerti (bus, tram e metropolitane); gestiamo le attività di rilascio dei permessi e delle autorizzazioni per la circolazione e la sosta sul territorio urbano; ci è affidata l'implementazione, lo sviluppo e la gestione dell'intera piattaforma di comunicazione con la città, per un'informazione sulla mobilità urbana che sia certa, capillare, integrata, tempestiva e in ogni momento accessibile a cittadini, utenti dei servizi e più in generale ai city users.

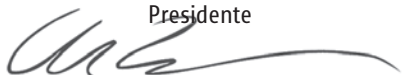
L'Amministrazione capitolina, inoltre, si avvale del nostro lavoro per declinare in opere ed interventi quanto previsto dal Piano Strategico della Mobilità Sostenibile (Del. CC n. 36 del 16.03.2010) che mira ad un sistema di mobilità integrato ed efficiente. Questo ci impegnerà nei prossimi anni su più fronti: la progettazione e attuazione di nuovi impianti e infrastrutture; il potenziamento dei servizi di trasporto urbano e la loro integrazione con la rete ferroviaria urbana e regionale; lo sviluppo di tutto il trasporto su ferro (metropolitana e ferrovie); il recupero e la valorizzazione di infrastrutture della mobilità oggi in disuso.

Con questa Carta dei Servizi vogliamo proporci, con trasparenza e assunzione di responsabilità, a chi vive ogni giorno Roma, le sue problematiche e le sue opportunità convinti di poter essere parte attiva di un progetto comune. Nella Carta sono indicate informazioni utili sulle attività e i servizi offerti dall'Agenzia ed è dichiarato l'impegno di qualità che intendiamo garantire per il biennio 2010-2011.

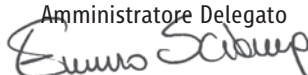
Assicurare a questa città un sistema di mobilità efficiente, integrato e capillare significa consentirle di poter cogliere importanti opportunità di sviluppo, come la candidatura ai Giochi Olimpici del 2020, di migliorare la vita quotidiana di ognuno di noi, di tutelare lo straordinario patrimonio artistico, storico ed architettonico, di fare di Roma un luogo di incontro e di scambio più fluido, più moderno, più pulito.

Abbiamo fatto nostro questo progetto e stiamo lavorando per renderlo la realtà di domani.

Massimo Tabacchiera
Presidente



Enrico Sciarra
Amministratore Delegato



Indice

1. La Carta dei Servizi dell'Agenzia Roma servizi per la mobilità	3
2. Un nuovo scenario per la mobilità romana	4
Nasce l'Agenzia Roma servizi per la mobilità	5
Regolazione e numeri della mobilità romana	6
3. Per una mobilità sostenibile	7
3.1 I servizi alla città	7
3.2 I servizi a cittadini e imprese	12
Rilascio permessi e autorizzazioni	12
Gestione Piano Pullman	15
Gestione autorizzazioni rilascio Bollino Blu	16
Gestione amministrativa licenze Taxi, NCC e Botticelle	17
Car sharing	18
Bike sharing	19
Ciclabilità	20
Stazioni di ricarica per veicoli elettrici	21
Colonnine Taxi	22
4. Per una mobilità accessibile	24
5. Orientati alla qualità	26
Risultati e impegni	26
Indagini di customer satisfaction	29
6. La tutela	31
Rimborsi e sostituzioni	31
7. Informazioni e servizi: numeri utili	32

1 La Carta dei Servizi dell'Agencia *Roma servizi per la mobilità*

La Carta dei Servizi è una pubblicazione istituzionale che le Aziende erogatrici di servizi pubblici locali devono redigere periodicamente, per e con i cittadini-utenti, nel rispetto di precisi obblighi normativi. Nella Carta deve essere contenuta la dichiarazione di impegno dell'azienda ad erogare servizi pubblici secondo specifiche caratteristiche e dimensioni e devono essere dichiarati i livelli di qualità offerti nell'anno precedente e gli impegni di miglioramento della qualità assunti per l'anno a venire. L'Agencia Roma servizi per la mobilità, costituitasi il 1° gennaio 2010, è un'azienda strumentale di Roma Capitale che supporta l'Amministrazione per il governo della mobilità urbana pubblica e privata, con compiti specifici in ambito di progettazione, pianificazione, coordinamento e controllo. I servizi che eroga direttamente e che sono oggetto di questa pubblicazione, di fatto non sono servizi pubblici locali, ma servizi strumentali al governo della mobilità pubblica e privata urbana.

Pertanto l'Agencia non è soggetta all'obbligo normativo di pubblicare una Carta dei Servizi.

La scelta di redigere e diffondere comunque questa pubblicazione risponde ad un preciso indirizzo dell'Amministrazione capitolina (Del. G.C. n. 84 del 24 marzo 2010 - Contratto di Servizio fra Comune di Roma e l'Agencia Roma servizi per la mobilità) e ai principi di trasparenza e responsabilità sociale che l'Agencia fa propri.

Coerentemente con il ruolo che le è stato affidato e nel rispetto dei valori su cui si fonda, con la realizzazione di una Carta dei Servizi l'Agencia ha scelto di instaurare un dialogo trasparente e continuativo con i cittadini romani e con coloro che ogni giorno si muovono sul territorio della città, il primo passo verso una più ampia condivisione con tutti i portatori di interesse.

La Carta è stata sottoposta anche all'attenzione delle Associazioni degli Utenti e dei Consumatori con l'obiettivo di sviluppare un confronto sui contenuti e sugli impegni dichiarati, nell'ottica di assicurare nel tempo un dialogo più ampio di condivisione e collaborazione sui temi della mobilità urbana.

Nella pubblicazione sono sinteticamente elencate le principali attività che svolge l'Agencia a supporto dell'Amministrazione capitolina nel governo della mobilità pubblica e privata a Roma (progettazione, pianificazione, controllo e regolazione dei flussi di traffico e dei servizi di trasporto pubblico), ed in dettaglio le caratteristiche e la dimensione dei servizi di mobilità affidati all'Agencia in gestione diretta (rilascio permessi, bollino blu, car e bike sharing, gestione amministrativa licenze taxi e ncc, servizi per la ciclabilità e per i veicoli elettrici). Per questi servizi in affidamento diretto sono stati definiti indicatori di qualità erogata, il livello raggiunto nel 2010 e in base a tali risultati sono stati programmati gli impegni di miglioramento che si assumono per l'anno 2011.

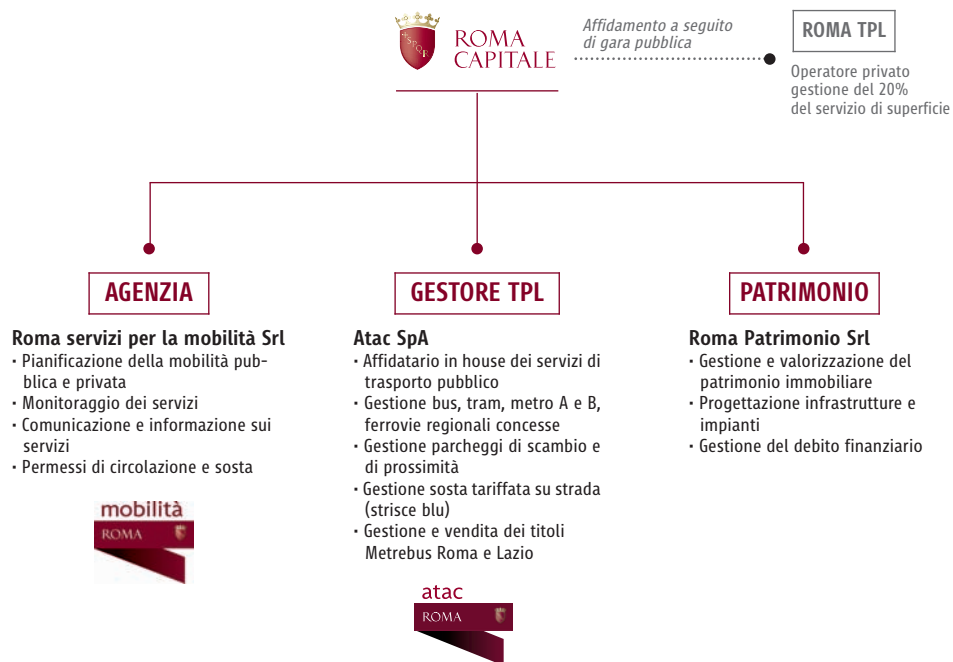


2 Un nuovo scenario per la mobilità romana

L'Amministrazione capitolina ha attuato una profonda riorganizzazione societaria del sistema di governo dei servizi alla mobilità pubblica e privata sul territorio urbano, con l'obiettivo di razionalizzare e rendere più efficienti i processi gestionali e produttivi, a vantaggio della competitività del sistema e per il contenimento dei costi complessivi.

A partire da gennaio 2010, con la fusione in **Atac SpA** delle società comunali Trambus SpA e Met.Ro. SpA, viene costituito un nuovo soggetto cui è affidata la gestione di tutti i servizi di trasporto pubblico di superficie e di metropolitana. A questa azienda vengono affiancati due nuovi soggetti in rapporto diretto con Roma Capitale: una società per la gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare del settore - denominata Roma Patrimonio Srl che controlla al 100% **Atac Patrimonio Srl**- e un'Agenzia di supporto all'Amministrazione capitolina nella pianificazione di medio-lungo periodo e più in generale nelle attività di ricerca, monitoraggio e consulenza sui sistemi di mobilità, **Roma servizi per la mobilità Srl**.

L'obiettivo è che la sinergia di questi tre nuovi soggetti consenta di realizzare un sistema di mobilità sostenibile, che promuova un uso più razionale del mezzo privato e scelte responsabili di mobilità urbana, per una migliore qualità della vita e per la sicurezza e la salute dei cittadini. Gli strumenti su cui ci si basa sono il potenziamento del trasporto pubblico, lo sviluppo di soluzioni alternative di trasporto a basso impatto ambientale, la promozione di una nuova cultura della mobilità urbana.



Nasce l'Agenzia Roma servizi per la mobilità

Il 1° gennaio 2010 viene costituita, per scissione parziale di un ramo d'azienda di Atac SpA, l'**Agenzia Roma servizi per la mobilità** con il compito di supportare l'Amministrazione capitolina nei processi di pianificazione, supervisione, coordinamento e controllo della mobilità pubblica e privata, sostenibile e ciclabile, le merci e la logistica che interessano il territorio di Roma.

Le sue azioni sono orientate principalmente a:

- garantire sul territorio un sistema integrato di mobilità pubblica e privata che contribuisca a tutelare la salute, la sicurezza e la qualità della vita dei cittadini
- ridurre l'uso dei mezzi di trasporto individuali a favore del trasporto collettivo
- sensibilizzare i cittadini sulle scelte di mobilità sostenibile e sui vantaggi che ne derivano
- favorire la progressiva diffusione di veicoli e soluzioni di trasporto a basso impatto ambientale.

AGENZIA ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ al 31/12/2010

Anno di costituzione	1° gennaio 2010
-----------------------------	-----------------

Assetto societario	Srl controllata al 100% da Roma Capitale
---------------------------	--

Sede legale	Via di Vigna Murata, 60 - 00143 Roma
--------------------	--------------------------------------

Organico	321 persone
-----------------	-------------

Oggetto sociale	pianificazione, supervisione, coordinamento e controllo dei processi inerenti la mobilità pubblica e privata, merci, logistica, sostenibile e ciclabile
------------------------	---

Attività	<ul style="list-style-type: none">● supporto all'Amministrazione per predisposizione e gestione dei Contratti di Servizio con i gestori dei servizi alla mobilità (Tpl¹ e mobilità privata)● pianificazione, progettazione, attuazione di reti, infrastrutture e servizi per la mobilità e viabilità urbana● gestione dei sistemi di monitoraggio ed informazione e realizzazione di indagini annuali di <i>customer satisfaction</i> per i servizi alla mobilità pubblica e privata● progettazione, realizzazione e gestione di sistemi di mobilità integrativi al Tpl a basso impatto (car e bike sharing, ecc...)● supporto all'Amministrazione per le attività di mobilità sostenibile e per lo sviluppo/gestione di sistemi per il miglioramento della qualità dell'aria e la riduzione delle emissioni● ricerca di finanziamenti e partnership nazionali e internazionali● rilascio di permessi di circolazione e sosta e autorizzazioni ai servizi● presidio del rapporto con i cittadini-utenti per l'informazione sui servizi.
-----------------	---

¹ Tpl: Trasporto pubblico locale (bus, tram e metropolitana)

Regolazione e numeri della mobilità romana

A Roma la regolazione della viabilità e il controllo dei flussi di traffico si basano su un modello di organizzazione del territorio che individua cinque aree concentriche, per ognuna delle quali è prevista una limitazione dell'accesso e della circolazione dei veicoli privati, sempre meno restrittiva man mano che ci si allontana dal centro della città verso le aree periferiche:

- **Zona A** - la fascia più interna, definita "Città storica", comprende aree centrali di particolare rilevanza urbanistica e ad alta attrattività, è interessata da misure fortemente restrittive del traffico privato (ZTL-Zone a Traffico Limitato e tariffazione della sosta su strada) e da una rete capillare di trasporto pubblico;
- **Zona B** - la fascia è compresa fra la ZTL della "Città storica" e l'anello ferroviario (Tangenziale Est, Via Cilicia, Circonvallazione Gianicolense, Via Olimpica), si caratterizza per l'alta densità abitativa e commerciale con un'attrattività di traffico rilevante; la circolazione dei veicoli privati è regolata con la tariffazione della sosta su strada, una rete capillare di trasporto pubblico, corsie preferenziali, percorsi tangenziali e parcheggi di prossimità;
- **Zona C** - la cosiddetta "fascia verde" compresa fra l'anello ferroviario e Via Palmiro Togliatti, Via Torvecchia, Via Bravetta e Via Isacco Newton, ha una densità lavorativa minore ma resta alta la densità abitativa; la regolazione del traffico privato è attuata con sosta tariffata solo puntuale e per aree ad elevata criticità, con percorsi tangenziali e parcheggi di scambio;
- **Zona D** - la fascia più esterna fino all'anello del GRA, ha una densità abitativa e commerciale più modesta e sono previsti interventi sulla mobilità privata solo puntuali.
- **Zona E** - la fascia esterna all'anello del GRA, caratterizzata da una bassa densità abitativa, eccetto il quadrante sud-est e l'area di Ostia (Municipio XIII), con prevalenza di aree verdi.

I NUMERI DELLA MOBILITÀ A ROMA

Territorio urbano (kmq)	1.285
Popolazione ²	2.743.796
Strade comunali (km) ³	7.530
ZTL ⁴ diurna Centro storico (kmq)	4,21
ZTL ⁴ diurna Trastevere (kmq)	0,99
ZTL ⁴ notturna Centro storico (kmq)	2,27
ZTL ⁴ notturna Trastevere (kmq)	0,99
ZTL ⁴ notturna San Lorenzo (kmq)	0,27
ZTL ⁴ notturna Testaccio (kmq)	0,26
ZTL ⁴ notturna Monti (kmq)	0,29

Veicoli/1000 ab. ⁵	912,1
Spostamenti giornalieri (mln) ⁶	7
di residenti/domiciliati	6,1
residenti Provincia (esclusa Roma)	0,9
con mezzi privati	56%
mezzi pubblici	18,2%
a piedi	25,8%

Parco veicolare ⁵	2.502.539
di cui autovetture	75,9%
motocicli	15,9%
autocarri e altri veicoli	7,9%
bus	0,3%

Incidenti stradali ⁷	18.561
Incidenti stradali (media giornaliera) ⁷	50,9
Morti per incidenti stradali ⁷	198
Feriti in incidenti stradali ⁷	24.638

² Fonte ISTAT, 1° gennaio 2010

³ Fonte Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, anno 2006

⁴ Nelle Zone a Traffico Limitato l'accesso e la circolazione sono consentiti, in orari stabiliti, a particolari categorie di utenti e veicoli. L'accesso è libero per moto e ciclomotori, è subordinato al rilascio di appositi contrassegni agli aventi diritto (es. residenti e persone con disabilità) per gli autoveicoli. Varchi elettronici sono posti a controllo automatico degli accessi.

⁵ Fonte ACI, anno 2009

⁶ Fonte Atac SpA, stima 2008

⁷ Fonte ISTAT, anno 2009

3 Per una mobilità sostenibile

L'Agenzia Roma servizi per la mobilità supporta l'Amministrazione comunale nell'elaborazione e attuazione di strategie di mobilità e di sviluppo della mobilità sostenibile, operando a due livelli:

- **fornisce servizi strategici alla città** operando per l'elaborazione di modelli di simulazione che studiano possibili scenari futuri di mobilità, per la progettazione e pianificazione delle reti di trasporto e della viabilità, la realizzazione di opere per la mobilità, il coordinamento degli interventi, la comunicazione e l'informazione sul territorio nonché il monitoraggio, la regolazione e il controllo dei flussi di traffico e dei servizi di trasporto pubblico;
- **eroga servizi a cittadini e imprese** direttamente, attraverso il rilascio di permessi/autorizzazioni di accesso/circolazione, la gestione temporanea in attesa di affidamento a terzi di car e bike sharing, le autorizzazioni per il rilascio del bollino blu, la gestione amministrativa delle licenze taxi e NCC, le azioni per lo sviluppo della ciclabilità e di soluzioni alternative di trasporto eco-sostenibile (es. veicoli elettrici).

3.1 I servizi alla città

Studi, progetti e opere per la mobilità urbana

All'Agenzia è affidato il compito di declinare il Piano Strategico per la Mobilità Sostenibile (PSMS), approvato con Del. C.C. n.36 del 16.03.2010 con azioni che vanno dalla pianificazione strategica a quella di dettaglio, fino ai progetti attuativi e alla direzione dei lavori di cantiere. Le opere e gli interventi sono orientati a sicurezza stradale, sviluppo ed integrazione della rete ferroviaria urbana e regionale con gli altri sistemi di trasporto pubblico e privato a Roma, fluidificazione e regolazione dei flussi di traffico, progettazione e sviluppo della rete di trasporto pubblico, riduzione degli impatti ambientali atmosferici ed acustici, valorizzazione e riqualificazione delle aree urbane e delle infrastrutture della mobilità in disuso.

Attività internazionali

L'Agenzia aderisce ad Organismi, Associazioni e Progetti internazionali per programmi di ricerca e per la cooperazione in tema di mobilità pubblica e privata, per la ricerca di tecnologie e soluzioni di mobilità innovative e a basso impatto da mettere al servizio della città, anche attraverso l'accesso a fondi europei stanziati per il finanziamento di progetti di eco-mobilità.

Monitoraggio e controllo dei servizi di trasporto pubblico

L'Agenzia attua per l'Amministrazione capitolina un monitoraggio costante sui servizi di trasporto pubblico (bus, tram e metropolitane) offerti dai gestori Atac SpA e Roma TPL, per verificare la rispondenza ai parametri di quantità e qualità fissati dai rispettivi Contratti di Servizio, in merito a regolarità del servizio, pulizia e manutenzione di mezzi e infrastrutture, indagini di qualità percepita dai cittadini/utenti (indagini di customer satisfaction) e monitoraggi di qualità erogata (effettuati su campo direttamente dal personale di Roma servizi per la mobilità in base ad un calendario concordato periodicamente con l'Amministrazione capitolina). I dati raccolti vengono utilizzati anche in ausilio alle attività di progettazione e razionalizzazione della rete di trasporto pubblico di superficie (linee, orari e percorsi) che cura l'Agenzia.



Ascolto e partecipazione con il territorio

Roma servizi per la mobilità sviluppa e supporta il sistema di relazioni con le Istituzioni e gli Organismi anche associativi del contesto politico-istituzionale locale, nazionale ed internazionale, per la costruzione di un dialogo trasparente e continuativo con i principali portatori di interesse attraverso tavoli periodici di confronto, incontri su temi specifici, indagini di customer satisfaction, campagne di comunicazione ed informazione. La scelta nasce dalla considerazione che un processo di coinvolgimento, condivisione e collaborazione con il territorio nelle scelte di trasformazione urbana può assicurare fiducia e consenso, con effetti positivi in termini di arricchimento delle ipotesi progettuali, di razionalizzazione ed efficienza dei processi operativi, di riduzione dei tempi di realizzazione e conseguente risparmio di risorse.

Mobility Management

Nel ruolo di Mobility Manager dell'area capitolina (D.M. 27/03/1998 - Decreto Ronchi), l'Agenzia persegue come obiettivo principale la riduzione dei mezzi privati a vantaggio del trasporto pubblico e di mezzi collettivi alternativi, per una diminuzione dei livelli di congestione da traffico e degli inquinanti in atmosfera. Coordina la formazione e lo sviluppo dei Mobility Manager nominati dalle aziende con più di 300 dipendenti, diffonde informazioni su misure, strumenti e incentivi messi in campo dall'Amministrazione Pubblica per la mobilità sostenibile, fornisce un adeguato livello di assistenza tecnica per la stesura del Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro che ogni azienda deve redigere, l'analisi dei dati ottenuti, la certificazione e il monitoraggio dei piani aziendali.

Centrale della Mobilità

Con l'obiettivo dichiarato di assicurare una gestione integrata della mobilità pubblica e privata per il progressivo decongestionamento del traffico veicolare e la sicurezza dei cittadini, l'Agenzia si avvale delle tecnologie innovative della Centrale della Mobilità. Un supervisore centralizzato per la raccolta e l'analisi dei dati, collegato a sistemi ITS (Intelligent Transport System) diffusi su territorio, consente azioni per il monitoraggio e la regolazione dei flussi di traffico (varchi ZTL, stazioni di misura dei flussi di traffico, fotored, velox, telecamere di videosorveglianza, controllo corsie preferenziali bus e tram, sistemi UTT per i tempi di percorrenza di un tratto stradale...). I dati acquisiti supportano gli studi sui possibili sviluppi futuri della mobilità e consentono la diffusione di informazioni aggiornate su viabilità e servizi, fornite attraverso i canali di comunicazione dell'Agenzia: pannelli a messaggio variabile, paline elettroniche, sito internet, RomaRadio, numero unico 06.57003 e AtacMobile.

SISTEMI UTILIZZATI	CARATTERISTICHE E FUNZIONE	DIFFUSIONE SU TERRITORIO ⁸
Telecamere di video-sorveglianza	Telecamere di video-sorveglianza a circuito chiuso per il monitoraggio del traffico e della viabilità. Attive h24	45 impianti presso: aree basilicali, incroci ad elevata criticità, fermate metro A e B (Ottaviano, Flaminio, Vittorio Emanuele, S. Giovanni, Re di Roma - Basilica S. Paolo, Circo Massimo, Colosseo, Cavour, Policlinico)
Sistemi UTT ⁹	Sistema di monitoraggio dei tempi di percorrenza attraverso telecamere e sistema software di riconoscimento delle targhe. Collegamento diretto ai pannelli a messaggio variabile per informazioni in tempo reale sui tempi di percorrenza	50 siti 130 km monitorati 15 itinerari sulle principali direttrici di accesso alla città
Varchi elettronici ZTL	Varchi elettronici per il controllo degli accessi alle aree ZTL (Zona a Traffico Limitato)	44 siti (48 piste) di cui 3 siti (3 piste) di prossima attivazione
Varchi elettronici TPL	Varchi elettronici per il controllo dei transiti sulle corsie preferenziali del TPL	17 siti (17 piste)
Varchi Tangenziale Est	Sistema di controllo dei transiti alla Tangenziale Est (tratto Castrense-Passamonti)	4 siti (7 piste)
Stazioni di misura dei flussi	Sensori posti sotto il manto stradale (induzione magnetica) per il monitoraggio dei flussi veicolari. Attivi h24 con aggiornamento ogni 5 minuti	63 stazioni di misura per 123 sezioni stradali monitorate e 2.500 sensori installati
Fotored	Rilevamento del passaggio con rosso	11 siti (31 piste)
Sorpasometro	Rilevamento in tempo reale dei sorpassi con registrazione dell'infrazione	2 siti sulla via del Mare (2 piste)
Tecnologia SICVe	Sistema Informativo di Controllo della Velocità	2 siti per 2 km di tratto stradale sulla via del Mare (4 piste)
Velox	Sistema per la rilevazione delle infrazioni al Codice della Strada relative al superamento della velocità massima consentita	4 siti
Pannelli a Messaggio Variabile	Sistema di infomobilità per la diffusione di informazioni su tempi di percorrenza, sicurezza stradale e mobilità in generale	66 impianti di cui: 27 su Tangenziale Est/Olimpica*, 9 su Muro Torto, 13 su direttrici di accesso alla città, 4 su galleria P.A.S.A., 2 lungo Viale Libia**, 1 lungo via Prenestina, 5 lungo l'asse Pineta Sacchetti-Trionfale-Foro Italico, 5 lungo l'asse Magliana-Isacco Newton-Portuense
Paline elettroniche	Sistema di infomobilità per l'informazione dei tempi di attesa alle fermate bus e tram, come applicazione del sistema AVM per il controllo satellitare della flotta di bus e tram	300 paline in corrispondenza delle fermate bus e tram a maggior carico di passeggeri
AtacMobile	Servizio di infomobilità tramite web, visualizzabile da cellulare, su trasporto pubblico e privato (orari ztl, tempi di attesa bus, bollettino del traffico, tempi di percorrenza, calcola percorso, rivendite metrebuses, telecamere, news in tempo reale, info utili)	Accessibile da tutti i cellulari e da PC all'indirizzo http://atacmobile.it

Dati al 31/12/2010

⁸ Impianto: struttura complessa di rilevazione; Sito: area interessata dall'infrastruttura di rilevazione; Pista: struttura singola di rilevazione (uno stesso sito può essere dotato di una o più "piste" singole per la rilevazione del dato di traffico).

⁹ Gli impianti realizzati su commissione dell'Amministrazione capitolina sono di fatto 42 su 14 itinerari, per un totale di 119 km. Gli ulteriori 8 impianti gestiti dalla Centrale della Mobilità sono preesistenti a queste installazioni, sono stati comunque inseriti ad integrazione della rete UTT e vengono gestiti dalla Centrale.

* Uno dei pannelli presenti su questa direttrice, quello presso L.go Lanciani, è stato rimosso per consentire i lavori di rifacimento della Stazione Tiburtina, tutt'ora in corso.

** I 2 pannelli gestiti dalla Centrale non sono di proprietà dell'Amministrazione capitolina.

Comunicazione e informazione: la piattaforma multimediale

All'Agenzia è affidato il ruolo di assicurare i processi di informazione e comunicazione sulla mobilità urbana a tutti i cittadini/utenti e ai *city users*. La garanzia di certezza e puntualità dei contenuti, accessibilità, tempestività e ampia diffusione delle informazioni, rende l'attività di comunicazione un vero e proprio "servizio alla città", uno strumento indispensabile per orientare a scelte di mobilità sempre più consapevoli e responsabili. Roma servizi per la mobilità si è dotata - e sta progressivamente sviluppando - una piattaforma multimediale di comunicazione con lo scopo di:

- **diffondere e promuovere** la cultura della mobilità sostenibile, così da accrescere senso di responsabilità e consapevolezza fra i cittadini ed incentivare a scelte eco-sostenibili
- supportare l'Amministrazione capitolina nella regolazione e nel controllo della mobilità pubblica e privata anche attraverso una **comunicazione integrata e coordinata**
- assicurare un'**informazione costante e affidabile** alla città che faciliti l'uso dei servizi di trasporto e la scelta fra le alternative disponibili
- **governare le situazioni di emergenza** (fermo della metropolitana, sospensione dei servizi, scioperi, manifestazioni, blocchi alla viabilità,...) con un'informazione certa e univoca.

The screenshot displays the website for 'Roma Mobilità'. At the top, there is a navigation bar with the URL 'http://www.agenziamobilita.roma.it/' and various utility links like 'VERSIONI', 'LINGUA', and social media icons. Below this is a red header with the 'ROMA mobilità' logo and a search bar for public and private transport. The main content area is divided into several sections: 'FOCUS ON' featuring a 'Permesso?' announcement about a public service relocation; 'SERVIZI' (Services) with icons for 'TROVA LINEA', 'MUOVERSI IN TAXI', 'ZTL', 'MUOVERSI IN BICI', 'SPORTELLO AL PUBBLICO', and 'TEMPI DI ATTESA BUS'; and 'PERMESSI' (Permits) with icons for 'NUOVO PIANO PULLMAN' and 'BOLLINO BLU'. A footer contains contact information and a small disclaimer.

CANALI DI INFORMAZIONE	INFORMAZIONI FORNITE	FRUIBILITÀ E DIFFUSIONE
Siti internet: www.agenziamobilita.roma.it www.carsharing.roma.it www.bikesharing.roma.it	Informazioni, servizi on line (e-commerce, prenotazioni, ...), modulistica, news sulla mobilità, link di interesse.	Fruibili 24h on line. Aggiornamento in tempo reale della sezione <i>Ultim'ora</i> .
AtacMobile http://atacmobile.it	Informazioni su orari ZTL, tempi di attesa bus, parcheggi, calcola percorso, tempi di percorrenza, bollettino del traffico, rivendite titoli, news e altro.	Fruibile da PC e cellulari dalle 6.30 alle 22.00. Aggiornamento in tempo reale.
Social network	Community su Facebook e Twitter dove vengono scambiate informazioni e opinioni su trasporto pubblico e mobilità privata.	Fruibile 24h on line e dalle 6.30 alle 22 da AtacMobile.
RomaRadio	Radio digitale in diffusione sulle banchine della metropolitana, gestisce l'attesa attraverso un palinsesto musicale, radio giornali (GR) con news su trasporto pubblico e mobilità privata.	In diffusione dalle 5.30 a fine servizio presso le banchine della metropolitana. GR ogni 30 minuti fino a fine servizio della metropolitana (50 GR al giorno).
Pannelli a Messaggio Variabile	Tempi di percorrenza, traffico, informazioni generali su mobilità, sicurezza, ambiente.	64 impianti attivi 24h. Aggiornamento in tempo reale dalle 6.30 alle 22 e programmazione 24h con informazioni generali a rotazione.
Paline elettroniche	Collegate al sistema AVM di rilevamento satellitare dei bus, forniscono i tempi di attesa alle fermate e, a rotazione, news di servizio o sulla mobilità in generale.	Fruibile 24h su 300 impianti di fermata. Aggiornamento in tempo reale per l'attesa bus e news a rotazione.
Video in stazione Monitor in vettura	Sistema video e audio Tele.News nelle banchine metro per la gestione dell'attesa e news di servizio in collegamento audio con RomaRadio o in testo scorrevole su video. Sistema video Moby sui bus e sui treni della metropolitana, con palinsesto di intrattenimento e news o promozioni sui servizi di trasporto e alla mobilità urbana.	Tele.News trasmette in 21 stazioni metro dalle 5.30 a fine servizio metro. Moby è su 855 vetture bus e 48 treni CAF della metropolitana. Fruibile per la durata del servizio bus e metro (escluso notturno).
Pagina quotidiana T&M	Pagina curata dall'Agenzia, è interna al quotidiano gratuito Metro e informa sulla mobilità pubblica e privata.	150.000 copie/giorno in distribuzione in tutte le stazioni della metropolitana.
Mailing, spazi espositivi, pubblicazioni istituzionali	Brochure, volantini, depliant, pieghevoli per informazioni su modifiche di viabilità, servizio di trasporto pubblico, sosta, ZTL. Spazi espositivi per informazioni istituzionali e campagne di promozione o divulgative. Pubblicazioni istituzionali.	Mailing effettuati nelle aree territoriali interessate da modifiche dei servizi o da riorganizzazioni della viabilità. Spazi espositivi in stazioni metro, treni, bus, tram, pensiline e paline di fermata per Campagne promozionali e informative a spot su tutto il territorio. Pubblicazioni istituzionali annuali.
Newsletter Car e Bike sharing	Newsletter informative dei servizi destinate agli abbonati/iscritti.	Mensili fruibili on line dai siti dedicati.
Sportello al pubblico	Sportelli di ricevimento per informazioni sulla mobilità e servizi di permessistica.	Sede dello sportello in Piazzale degli Archivi 40, lun-ven dalle 8.30 alle 16.30.
Numero Unico 06.57003	Contact Center per tutte le informazioni e i servizi alla mobilità pubblica e privata.	Servizio attivo tutti i giorni 24h.

3.2 I servizi a cittadini e imprese

L'Agenzia ha in affidamento la gestione diretta di alcuni servizi strumentali alla mobilità urbana, quali il rilascio permessi ed autorizzazioni per servizi alla mobilità privata e la gestione dei servizi di mobilità sostenibile (car sharing e bike sharing).

Per tutti i servizi e per le attività di informazione e assistenza a cittadini e imprese, l'Agenzia è attiva con:

- uno **sportello al pubblico** per il rilascio a vista di permessi, autorizzazioni e per informazioni
- un **back office** per la gestione di pratiche o richieste di informazioni via posta o fax, con spedizione di permessi, autorizzazioni e comunicazioni al domicilio/sede legale
- un **contact center** che risponde al Numero Unico **06.57003** e il numero verde dedicato alle persone con disabilità che fornisce informazioni su tutti i servizi e sul rilascio delle autorizzazioni
- il sito aziendale **www.agenziamobilita.roma.it** e i siti **www.carsharing.roma.it** e **www.bikesharing.roma.it**, per tutte le informazioni sui servizi, le operazioni on-line (e-commerce, prenotazioni, ...) e per scaricare la modulistica.

Rilascio permessi e autorizzazioni

L'Agenzia gestisce le attività di rilascio dei permessi di circolazione e sosta nelle ZTL, dei permessi di sosta gratuita nelle aree tariffate (strisce blu), dei contrassegni speciali di circolazione per persone con disabilità, dei permessi per l'accesso e la sosta di pullman turistici sul territorio cittadino e il rilascio delle autorizzazioni alle officine per le attività di verifica dei gas di scarico di autoveicoli e motoveicoli circolanti e la relativa fornitura dei bollini blu.

Roma servizi per la mobilità si occupa inoltre della gestione amministrativa delle licenze del trasporto pubblico non di linea offerto sul territorio di Roma Capitale (taxi, NCC, botticelle), mentre per il trasporto pubblico fornisce un servizio informativo e cura l'accoglimento delle istanze di ricorso per le sanzioni amministrative emesse dai verificatori dei titoli di viaggio.

Permesso?



CONTACT CENTER

Postazioni telefoniche attive 22 multifunzionali per la gestione di tutti i servizi offerti

Numeri telefonici 06.57003 Numero Unico
800.154.451 Numero Verde dedicato alle persone con disabilità

Servizi informazioni su tutti servizi erogati dall'Agenzia
informazioni su orari e percorsi del trasporto pubblico
rilascio autorizzazioni alla circolazione in ZTL senza contrassegno
servizi on-line gestione Piano Pullman

Gestione dell'attesa smistamento automatico delle telefonate per area tematica

Orari del servizio 06.57003 tutti i giorni 24h
800.154.451 dal lunedì al sabato dalle 8 alle 20

SPORTELLO AL PUBBLICO E BACK OFFICE

Postazioni operative 53
di cui presso lo sportello 16 postazioni di ricevimento per ZTL, Sosta, Bollino Blu e Servizio Clienti TPL
presso il back office 2 postazioni dedicate alle persone con disabilità
1 punto informativo
2 postazioni dedicate al servizio gestione amministrativa licenze taxi e NCC
32 postazioni di back office (gestione posta/fax)

Servizi rilascio permessi/autorizzazioni ZTL
rilascio permessi per la sosta tariffata
rilascio contrassegni persone con disabilità
accreditamento officine al rilascio dei bollini blu
vendita bollini blu alle officine accreditate
gestione amministrativa licenze taxi, NCC e botticelle
informazioni sui servizi dell'Agenzia e sul trasporto pubblico
accoglimento ricorsi per sanzioni emesse da verificatori tpl
informazioni scritte (lettere, fax, e-mail)
gestione car e bike sharing
rilascio permessi in abbonamento per i pullman turistici

Comfort dell'attesa sala d'attesa
ambiente climatizzato
sistema elimina code con smistamento automatico
modulistica e materiale informativo in distribuzione
zona ristoro

Sede Piazzale degli Archivi, 40 - 00144 Roma

Orari e giorni di apertura lun. - ven. orario continuato 8.30 - 16.30

Accessibilità della sede ascensore al piano

Raggiungibilità con il tpl metropolitana linea B: fermata Eur Fermi poi a piedi per circa 500 mt;
fermata Laurentina poi a piedi per circa 800 mt; in alternativa bus 765
e scendere alla fermata "Museo della Civiltà Romana"
linee bus che transitano in prossimità di P.le degli Archivi 703, 707,
765, 767

L'ATTIVITÀ DI RILASCIO PERMESSI/AUTORIZZAZIONI NEL 2010

Permessi rilasciati nel 2010	n.	Permessi attivi al 31/12/2010	n.
Accesso e circolazione ZTL	35.224	Accesso e circolazione ZTL	41.289
di cui per carico/scarico merci	4.196	di cui per carico/scarico merci	3.800
Contrassegni per disabilità	19.628	Contrassegni per disabilità	60.900
Gratuità sosta tariffata	27.136	Gratuità sosta tariffata	213.205

Gestione dell'attività informativa via posta/fax	n.
Comunicazioni/avvisi inoltrati ai cittadini sul servizio di rilascio permessi	27.709
Richiesta di informazioni da parte dei cittadini sui servizi di competenza RSM	691
Segnalazioni inoltrate ad Atac SpA* per competenza	4.938

* Le segnalazioni relative ai servizi gestiti da Atac SpA (trasporto pubblico di superficie e metropolitana, sosta tariffata su strada, parcheggi di scambio, sistema semaforico), che i cittadini presentano allo Sportello o al Contact Center dell'Agenzia, vengono inoltrate alla Società che provvede alla risposta e gestisce la relazione con l'utente.

Attività telefonica	Numero Unico 06.57003	Numero Verde disabili 800.154.451	Numero Verde TPL** 800.431.784
Telefonate ricevute	520.824	42.755	124.896
Telefonate evase	437.275	39.394	110.575
Tasso di risposta (%)	84%	92%	89%
Tempo medio di attesa	33 sec.	24 sec.	34 sec.

** Le chiamate al Numero Verde TPL sono deviate automaticamente al Numero Unico 06.57003



Gestione Piano Pullman

Roma servizi per la mobilità cura la gestione del Piano Pullman di Roma Capitale, istituito con l'obiettivo di regolare il traffico giornaliero dei pullman turistici sul territorio urbano.

Dal 1° luglio 2010, con Del. C.C. n. 37 del 12 aprile 2010, è in vigore sul territorio della città il nuovo Piano per l'accesso e la circolazione dei bus turistici, in base al quale è vietato l'accesso ai pullman privi di autorizzazione nel territorio interno al GRA suddiviso in due aree:

- **la ZTL 1** - corrispondente al Centro entro le Mura Aureliane e la zona circostante il Vaticano
- **la ZTL 2** - corrispondente al territorio compreso fra il confine della ZTL 1 ed il GRA.

Il Piano prevede una semplificazione nel numero e nelle tipologie di permessi e tariffe, con distinzione per i mezzi di lunghezza fino a 8 metri rispetto a quelli oltre gli 8 metri, l'istituzione di nuove aree di sosta **breve** (per salita/discesa max 15 minuti), **oraria** (max 2 ore) e **lunga** (oltre le 2 ore), vieta la circolazione nel territorio urbano dei pullman di classe Euro 0 e Euro 1 e prevede tariffe ridotte per i veicoli a basso impatto ambientale (Euro 4, Euro 5, elettrici, a GPL e a metano).

I permessi di accesso alle ZTL 1 e ZTL 2 sono classificati in:

- **Permesso A** - (giornaliero, mensile, semestrale, annuale) in ZTL 2 consente la circolazione e, nelle aree autorizzate, la sosta breve.
- **Permesso B** - (giornaliero, mensile, semestrale, annuale) in ZTL 2 consente la circolazione e, nelle aree autorizzate, la sosta breve; in ZTL 1 la circolazione, la sosta breve presso alberghi, ristoranti, strutture ricettive, scuole, uffici, la sosta oraria presso le aree autorizzate. Il contrassegno può essere rilasciato solo dietro idonea certificazione al servizio e va esibito a richiesta.
- **Permesso C** - (giornaliero, mensile, semestrale, annuale) in ZTL 1 e in ZTL 2 consente la circolazione, la sosta breve e nelle aree autorizzate, la sosta oraria e la sosta lunga. Il numero massimo dei permessi giornalieri "C" rilasciabili su Roma è pari a 300/giorno.
- **Permesso G Grandi Eventi** - (giornaliero) consente la circolazione e la sosta breve in ZTL 2 e nelle aree autorizzate.
- **Permesso E shuttle alberghi** - (annuale) consente la circolazione in ZTL 1 e ZTL 2 e la sosta breve per il tempo strettamente necessario alle operazioni di salita e discesa passeggeri presso alberghi. Consente la sosta oraria presso le aree autorizzate.

È possibile acquistare i permessi:

- **on-line** (www.agenziamobilita.roma.it) per le fasi di prenotazione, ricezione e pagamento. Sono ammessi pagamenti contestuali con carta di credito o in via posticipata (se si è stipulata fidejussione bancaria o un deposito notarile a garanzia);
- **presso i Check Point**, punti di accoglienza in Via Aurelia km 9.200 (orario 6 - 19.30), Stazione Ponte Mammolo in Via delle Messi d'Oro (orario 6 - 19.30), Stazione Laurentina in Via Francesco de Suppè (orario 6 - 24), con ritiro del permesso prenotato e pagamento in contanti o con carta di credito/bancomat ;
- **con fidelizzazione** che consente la prenotazione e ricezione del permesso via internet e pagamento anche posticipato (se si è stipulata fidejussione bancaria o un deposito notarile a garanzia).

Gli **abbonamenti** mensile, semestrale e annuale vanno richiesti presso gli uffici dell'Agenzia RSM con possibilità di pagamento mediante bonifico bancario, assegno circolare, carta di credito/bancomat.

PERMESSI PER PULLMAN TURISTICI RILASCIATI NEL 2010 - dati al 31/12/2010

Permessi giornalieri	120.805
Abbonamenti (mensili, semestrali, annuali)	2.128

Per informazioni: www.agenziamobilita.roma.it - Numero Unico 06.57003 (h24) - fax 06.46957716
e-mail: infopullman@agenziamobilita.roma.it

Gestione autorizzazioni rilascio Bollino Blu

A Roma servizi per la mobilità è affidata la gestione delle attività connesse al rilascio del bollino blu per il controllo dei gas di scarico di autoveicoli, ciclomotori e motoveicoli circolanti all'interno del territorio urbano. Il servizio viene assicurato tramite le officine autorizzate al controllo della conformità delle emissioni inquinanti entro i limiti di legge, che provvedono al rilascio dell'apposito contrassegno (bollino blu).

L'Agenzia svolge per conto dell'Amministrazione capitolina le funzioni amministrative e di controllo presso le officine autorizzate e provvede:

- al rilascio delle autorizzazioni alle officine che ne fanno richiesta
- alla distribuzione dei bollini e delle relative schede tecniche alle officine autorizzate
- alla verifica ispettiva presso le officine delle apparecchiature utilizzate per il controllo delle emissioni inquinanti, nonché della correttezza delle procedure applicate
- al supporto tecnico alle officine anche con attività di formazione e aggiornamento professionale
- alla raccolta delle schede di controllo dei gas di scarico
- alla realizzazione di campagne di sensibilizzazione all'effettuazione del bollino blu.

I bollini e le relative schede tecniche vengono distribuiti:

- a vista, presso lo Sportello al pubblico
- a mezzo posta
- con procedura di e-commerce* con prenotazione via web, pagamento con carta di credito e spedizione postale dei bollini alla sede dell'officina, con relativa fattura.

* Per accreditarsi al servizio l'officina deve inviare richiesta di accreditamento completa dei dati richiesti e riceverà con raccomandata a/r *username* e *password* per l'accesso al servizio on line.

GESTIONE AUTORIZZAZIONI RILASCIO BOLLINO BLU - dati al 31/12/2010

Officine autorizzate	1.536
Contatti allo Sportello	5.802
Contatti telefonici	6.687
Possibilità di scaricare la modulistica on-line	si
Possibilità di e-commerce	si
Procedure a vista presso lo Sportello	si
Consegna via posta (su richiesta)	si
Nuove autorizzazioni rilasciate nel 2010	59
Bollini blu venduti nel 2010 <i>di cui</i>	1.535.800
auto	627.000
moto	55.700
revisioni auto	758.100
revisioni moto	95.000
Verifiche ispettive effettuate nel 2010	2.329

Per informazioni e richieste: www.agenziamobilita.roma.it - Numero Unico 06.57003 (h24)

Gestione amministrativa licenze Taxi, NCC e Botticelle

Roma servizi per la mobilità gestisce per conto dell'Amministrazione capitolina le licenze rilasciate per il servizio di trasporto pubblico non di linea sul territorio urbano (taxi, Noleggio Con Conducente di autovettura o autobus, botticelle).

Fanno capo all'Agenzia tutte le attività di amministrazione delle licenze/autorizzazioni esistenti, mentre resta competenza esclusiva dell'Amministrazione capitolina il rilascio di nuove licenze/autorizzazioni.

Roma servizi per la mobilità effettua quindi le attività di rinnovo, trasferimento di titolarità, esonero dai turni, registrazione sostituzioni alla guida, variazione dei dati sulle licenze, crediti di imposta e tutto ciò che comporta modifica e variazioni sulle licenze/autorizzazioni.

Per tali servizi, e per tutte le informazioni, l'Agenzia mette a disposizione:

- 2 postazioni presso lo Sportello al pubblico di Piazzale degli Archivi, 40 (zona Eur)
- 2 postazioni di back office, per la gestione delle pratiche da remoto
- un servizio informativo telefonico al Numero Unico 06.57003
- una struttura per la gestione amministrativa del servizio.

A disposizione di cittadini, turisti e visitatori, inoltre, è attivo presso l'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino un Punto Informazioni per le tariffe applicate dal servizio taxi e NCC.

GESTIONE AMMINISTRATIVA LICENZE TAXI, NCC E BOTTICELLE - dati al 31/12/2010

Licenze Taxi	7.872
Autorizzazioni Noleggio Con Conducente (NCC)*	1.025
Licenze Botticelle	44
Contatti allo Sportello	12.189
Contatti telefonici	22.750
Operazioni effettuate sulle licenze/autorizzazioni** <i>di cui</i>	15.017
Taxi	13.229
NCC (automobili e bus)	1.774
Botticelle	14

** Il dato indica le operazioni effettuate sulle licenze/autorizzazioni nell'anno attraverso i canali messi a disposizione (sportello, back office e telefono).

Car sharing

Il car sharing è una modalità di trasporto individuale basata su un approccio sostenibile alla mobilità urbana, che prevede la condivisione di autovetture tra i cittadini. L'utente iscritto al servizio prenota l'auto presso il parcheggio preferito e dopo l'utilizzo la riconsegna allo stesso parcheggio. Il servizio è affidato a Roma servizi per la mobilità in gestione temporanea, in attesa di individuare un gestore terzo attraverso una gara pubblica che la stessa Agenzia sta curando. Il servizio è presente ad oggi in quattro Municipi, ma il Piano di Sviluppo approvato dall'Amministrazione capitolina prevede una progressiva espansione in tutta la città, con incremento della flotta fino a 300 vetture.

Il car sharing contribuisce al decongestionamento del traffico urbano e alla riduzione degli inquinanti emessi in atmosfera e offre agli iscritti al servizio un risparmio sui costi di bollo, carburante, manutenzione veicolo e parcheggio, poiché già inclusi nelle tariffe.

L'abbonato al servizio, inoltre, gode di ulteriori vantaggi:

- libero accesso alla ZTL, utilizzo delle corsie preferenziali e dei corridoi della mobilità
- gratuità dei parcheggi di scambio e di quelli a pagamento (strisce blu)
- autorizzazione alla circolazione nelle zone interdette durante le giornate a targhe alterne o le giornate chiuse al traffico.

Roma aderisce al circuito nazionale ICS insieme ad altre 9 città italiane (Bologna, Brescia, Firenze, Genova, Milano, Parma, Palermo, Torino, Venezia) e gli iscritti possono usufruire del servizio in ognuna delle città aderenti all'iniziativa. **ICS-Iniziativa Car Sharing** è la struttura nazionale che garantisce agli utenti identici standard di prestazione del servizio in tutta Italia.

Per accedere al servizio occorre sottoscrivere un abbonamento annuale o trimestrale e la prenotazione dell'auto sul sito www.carsharing.roma.it o al numero 848.810.000, attivo 24 ore. Il costo per l'utilizzo, da un minimo di un ora ad un massimo di 3 giorni consecutivi, prevede una tariffa **fissa** (cauzione *una tantum* rimborsabile, quota associativa annuale) ed una componente **variabile** (quota chilometrica e quota oraria di utilizzo).

CAR SHARING - dati al 31/12/2010

Municipi attivati	5
Municipio I	22 posteggi
Municipio II	16 posteggi
Municipio III	13 posteggi
Municipio XVII	9 posteggi
Municipio XI	1 posteggio (in precedenza dedicato al Ministero dell'Ambiente ed ora aperto a tutti i clienti)
Parco auto	107 vetture
Iscritti al servizio	1.951
Utilizzi/giorno	oltre 100
Orari e giorni di accesso al servizio	24h tutti i giorni
Utilizzo consentito	min. 1 ora, max. 3 giorni consecutivi
Modalità di accesso	abbonamento e prenotazione auto obbligatoria
Modalità di iscrizione	iscrizione on line sul sito www.carsharing.roma.it
Segnalazioni/informazioni gestite	418 /mese allo 06.57003 2570 prenotazioni/mese al 848.810.000 720 chiamate/mese per assistenza al 848.828.001

Per informazioni: www.carsharing.roma.it Numero Unico 06.57003 (h24)
Prenotazioni: 848.810.000 (h24)

Bike sharing

Roma servizi per la mobilità gestisce, in via sperimentale, il servizio di bike sharing che mette a disposizione di cittadini e turisti un'alternativa eco-sostenibile di trasporto ad impatto zero, da utilizzare anche in combinazione con il trasporto pubblico. A Roma gli iscritti al servizio sono 10.739 e vengono effettuati in media circa 200 prelievi al giorno, per un parco di 150 biciclette disponibili. All'Agenzia è stato affidato il compito di valorizzare, promuovere e sviluppare il bike sharing nel periodo di affidamento, anche attraverso la realizzazione di 36 nuove ciclostazioni localizzate nel Centro storico e nei quartieri Trastevere e Prati-Vaticano, in aggiunta alle 29 esistenti. Fino ad ora l'Agenzia ha operato per l'attivazione di una nuova **tariffazione** e diverse modalità di utilizzo; l'ideazione di un nuovo **logo**; il **restyling** di bici e cicloposteggi e del **sito internet** dedicato; la disponibilità di **informazioni real time** tutti i giorni per 24 ore al Numero Unico 06.57003; l'iscrizione al servizio e la ricarica delle card elettroniche è effettuabile nelle 10 biglietterie Atac presso le stazioni di metropolitana; è stato realizzato un **Welcome Kit** per turisti e visitatori che intendono utilizzare il servizio durante il loro soggiorno a Roma, disponibile presso le strutture alberghiere, ricettive e commerciali. Si accede al servizio attraverso l'iscrizione e l'acquisto di una tessera elettronica al costo di € 5,00 ed una di prima ricarica obbligatoria di € 5,00. Il costo di utilizzo è di € 0,50 ogni mezz'ora, per un massimo di 24 ore di utilizzo consecutive. La bici può essere riconsegnata in qualunque cicloposteggio e non necessariamente in quello di partenza. Ognuna delle 29 ciclostazioni è fornita di un pannello informativo con cartografia del territorio, dislocazione delle ciclostazioni, localizzazione delle biglietterie Atac, modalità di accesso al servizio, riferimenti dell'Agenzia Roma servizi per la mobilità per informazioni, segnalazioni e assistenza.

BIKE SHARING - dati al 31/12/2010

Ciclostazioni	29 (per 379 cicloposteggi)
<i>di cui presso</i>	
Centro storico	19 (Popolo, Venezia, Parlamento, Colonna, Spagna, Argentina, Navona, Pantheon, Campo de' Fiori, San Silvestro, Sforza Cesarini, Tritone, S.Andrea della Valle, Scrofa, Arenula, Oratorio, Fontana di Trevi, P.zza dell'Oro, Pontefici)
Municipio II	2 (Flaminio)
Municipio III	4 (Bologna, Moro, Verano, Torlonia)
Municipio XIII	4 (Porto, Stazione Vecchia, Venezia, Anco Marzio)
Biciclette disponibili	150
Iscritti al servizio	10.739
Utilizzi/giorno	200
Orari e giorni di accesso al servizio	24h tutti i giorni
Utilizzo consentito	min. 30 minuti, max. 24h consecutive
Modalità di accesso	smart card ricaricabile di € 5 + prima ricarica di € 5
Punti di iscrizione e ricarica	10 biglietterie Atac presso le stazioni metro A e B (Termini, Lepanto, Spagna, Anagnina, Ottaviano, Cornelia, Battistini, Ponte Mammolo, Eur Fermi, Laurentina) Orari: feriali ore 7-20 sab. dom. e festivi 8-20
Segnalazioni/informazioni gestite	2.009

Per informazioni: www.bikesharing.roma.it Numero Unico 06.57003 (h24)
AtacMobile (<http://atacmobile.it>)

Ciclabilità

L'Agenzia Roma servizi per la mobilità supporta l'Amministrazione capitolina nella pianificazione, progettazione ed attuazione di infrastrutture e servizi per lo sviluppo della ciclabilità, sia per impianti di nuova progettazione che per l'adeguamento di strutture esistenti. Con il Protocollo di Intesa siglato nel febbraio 2010, l'Agenzia è impegnata, in sinergia con gli Assessorati alle Politiche Ambientali e alla Mobilità, negli interventi per l'attuazione del Piano Quadro della Ciclabilità (D.G. del 24 marzo 2010) e nelle attività relative al servizio di bike sharing (Delibera di GC 112/09), con l'obiettivo di sviluppare una modalità di trasporto tesa alla riduzione della congestione veicolare e dell'inquinamento atmosferico.

Dal 2004 la rete ciclabile a Roma è passata da 100 km agli attuali 225 km, di cui 125 km su strada. All'estensione della rete ciclabile si sono aggiunte iniziative come la possibilità di accedere con la bicicletta sui treni della metro A e B e della ferrovia Roma-Ostia dalle 20 in poi di tutti i giorni feriali e per l'intera giornata di sabato e dei festivi, la possibilità di accesso con la bici sui bus della linea 791 la domenica e i giorni festivi, la disponibilità di 400 parcheggi coperti e presidiati in 30 nodi di scambio presso le stazioni metro, FS ed in aree ad elevata attrattività.

Nel corso del biennio 2010 – 2011 l'Agenzia è impegnata per:

- la progettazione definitiva ed esecutiva della pista ciclabile "Mezzocammino-Fiumicino" (12.5 km) di collegamento tra la pista esistente "Castel Giubileo – Tor di Valle" e il Comune di Fiumicino;
- la progettazione esecutiva della pista "Ponte Nomentano-Ponte Mammolo";
- la progettazione esecutiva della pista "Appia-Caffarella";
- la direzione lavori della pista ciclabile Togliatti – Parco della Cervelletta;
- le attività propedeutiche alla riapertura del ponte ciclabile sul Fosso dell'Acqua Traversa.

In tabella vengono indicate le sole piste ciclabili progettate dall'Agenzia già realizzate, in corso di realizzazione o ancora allo stato progettuale.

PISTE CICLABILI - itinerario	Lunghezza	PISTE CICLABILI - itinerario	Lunghezza
Via Furio Camillo - Via Nocera Umbra*	850 m	Via Papiria - Via Nobiliore	350 m
Corridoio mobilità di Via P. Togliatti*	8.000 m	Via Furio Camillo - Parco di Tor Fiscale	1.200 m
Anagnina - Tor Vergata - Tor Bella Monaca*	4.800 m	Parco di Aguzzano - Torraccia - S. Basilio	1.800 m
Casale della Cervelletta - Via P. Togliatti**	1.300 m	Viale Pilsudski (Catacombe di San Valentino)	950 m
Percorsi di adduzione ai nodi di scambio**	12.350 m	Via delle Fragole	1.000 m
Via del Mandrione	1.300 m	Porta Pinciana - Porta Pia	1.100 m
Via Appia - Via della Caffarella	1.100 m	Torraccia - Casal Monastero	3.000 m
Belle Arti - De Coubertin	1.200 m	Via Gaudini	550 m
Tracciato TAV Roma - Napoli	7.000 m	Mezzocammino - Fiumicino	12.500 m
LUNGHEZZA TOTALE PISTE CICLABILI REALIZZATE			60.350 m

* realizzata ** in fase di realizzazione

Per informazioni: www.agenziamobilita.roma.it Numero Unico 06.57003 (h24)

Stazioni di ricarica per veicoli elettrici

Nell'ambito della strategia per l'incentivazione all'utilizzo di mezzi di trasporto ad impatto zero nel territorio urbano, l'Agenzia gestisce la rete delle stazioni di ricarica delle batterie di alimentazione dei veicoli elettrici e la consegna degli adattatori e delle spine compatibili con le prese di collegamento per biciclette a pedalata assistita, scooter elettrici, veicoli elettrici a 3 o 4 ruote con potenza massima di 3 KW.

Per effetto di un accordo tra l'Amministrazione capitolina ed ENEL, entro l'anno 2011 verranno posizionate nel territorio urbano ulteriori 83 nuove colonnine di ricarica ad uso pubblico in 49 siti. A queste si aggiungono 17 colonnine che verranno integrate con le colonnine già esistenti nel territorio urbano, per un totale di nuove 100 colonnine di ricarica. La rete di ricarica ENEL verrà inoltre integrata con ulteriori 50 colonnine domestiche dedicate ai clienti SMART.

Le nuove colonnine ENEL sono progettate per le esigenze di ricarica delle autovetture elettriche.

RETE STAZIONI DI RICARICA al 31/12/2010

Stazioni n.	12
Colonnine di ricarica	43
Punti di ricarica (prese)	102
Distribuzione adattatori	richiesta allo 06.46957747 ritiro presso gli uffici dell'Agenzia, Piazzale degli Archivi n. 40

Stazioni di ricarica - localizzazione	Colonnine	Punti di ricarica
P.le Aldo Moro	4	16
Via dei Pontefici	4	8
P.za Cola di Rienzo (angolo via Farnese)	4	8
V.le Europa (angolo via dell'Arte)	4	16
P.za Mastai	3	6
P.za Istria	4	8
Via del Melone	4	8
P.za Verdi	3	6
Auditorium – Parco della Musica	3	6
Via Appia Nuova	4	8
Viale delle Provincie	3	6
C.so Regina Maria Pia (Ostia)	3	6
Totale	43	102

Per informazioni: www.agenziamobilita.roma.it Numero Unico 06.57003 (h24)

Colonnine Taxi

L'Amministrazione capitolina sin dal 2006 opera con interventi ed iniziative volti al miglioramento della fruibilità e disponibilità del servizio taxi offerto a Roma. Fra questi è recente l'avvio del servizio "Chiama Taxi 060609", con l'istituzione di un numero di telefono unico che permette all'utente di mettersi in contatto direttamente con il primo taxi disponibile presso uno stazionamento che l'utente stesso seleziona. La manutenzione ed i progetti di sviluppo di tale sistema sono affidati all'Agenzia. La colonnina di fatto è collegata alla rete telefonica e consente all'utente di comunicare direttamente con i tassisti, inoltre dispone di ulteriori funzioni:

- chiamata gratuita verso servizi di emergenza (112, 113 e 118)
- segnalatore acustico e lampeggiante per "chiamata in servizio"
- autodiagnostica, contabilizzazione e trasmissione di dati verso la Centrale di Controllo.

Il servizio "Chiama Taxi 060609" va considerato come aggiuntivo e non sostitutivo delle normali Centrali Radiotaxi, che di fatto continuano ad operare ai rispettivi numeri.

COLONNINE TAXI al 31/12/2010

Municipi interessati	tutti
Colonnine installate	64
Disponibilità del servizio	24h tutti i giorni



Municipio	n.	Colonnine Chiama Taxi 060609 - localizzazione
I	7	Largo Torre Argentina, piazza Fiume, piazza G. Belli, piazzale Ostiense, piazza S. Silvestro, via Boncompagni, piazza del Colosseo
II	4	Piazzale Don Minzoni, piazza Verbanò, piazza Vescovio, piazza Carracci
III	3	Piazzale A. Moro, piazza Bologna, piazzale della Stazione Tiburtina
IV	4	Corso Sempione, piazza Civitella Paganico, via Ugo Ojetti, via Salaria 1051
V	4	Via Troilo il Grande, piazza Riccardo Balsamo Crivelli, viale Palmiro Togliatti (alt. Via Sacco e Vanzetti), via Tiburtina (Metro B Rebibbia)
VI	1	Via Roberto Malatesta
VII	3	Via Tor de' Schiavi, via D. Campari, Via E. Longoni
VIII	1	Via F. Quaglia
IX	2	Piazza dell'Alberone, piazza Muscolo
X	3	Stazione metro A Anagnina, piazza San Giovanni Bosco, via Bernardino Alimena
XI	3	Piazzale Del Caravaggio, piazza dei Navigatori, largo Leonardo da Vinci
XII	5	Piazzale Cina, piazzale Giulio Douhet, via Laurentina, viale Europa, piazza G. Marconi
XIII	2	Piazzale della Stazione del Lido, piazza Eschilo
XV	3	Via Portuense, largo Dei della Bitta, via della Magliana
XVI	4	Piazza Rosolino Pilo, via degli Aldobrandeschi, largo Ravizza, piazzale Flavio Biondo
XVII	4	Piazza Mazzini, piazzale degli Eroi, piazza Risorgimento, via Golametto
XVIII	3	Piazza Pio XI, via di Val Cannuta, via Aurelia
XIX	4	Largo Millesimo, largo Cervinia, via Mario Romagnoli, largo A. Gemelli
XX	4	Piazza dei Giochi Delfini, piazza Monteleone di Spoleto, viale Barendson, via Cassia n. 963
Totale	64¹⁰	

¹⁰ Nel corso del 2010 la colonnina di Via P. Belon è stata rimossa dall'area in cui era stata collocata poiché ricadeva in zona interessata da lavori.

4 Per una mobilità accessibile

L'Agenzia è coinvolta nel progetto dell'Amministrazione capitolina di garantire la piena accessibilità e fruibilità dei servizi di mobilità a Roma a tutti i cittadini e *city users*. Con questo orientamento tutti gli interventi di rifacimento, valorizzazione o realizzazione *ex novo* di impianti e infrastrutture, che l'Agenzia progetta e realizza, prevedono l'abbattimento delle barriere architettoniche e la messa in sicurezza dei siti, così da garantire anche ai cittadini con disabilità, temporanee o permanenti, la migliore fruibilità dei servizi alla mobilità. Le banchine di fermata dei mezzi pubblici, i capolinea, gli incroci semaforici, i percorsi tranviari, i corridoi della mobilità, le aree urbane soggette a riqualificazione ed ogni altra infrastruttura o servizio di mobilità viene pensato per assicurarne la fruibilità anche ai disabili motori o visivi, prevedendo dove necessario strutture di ausilio. Inoltre, gli interventi vengono discussi, in fase di progettazione, e verificati, in fase di realizzazione, con le Associazioni di rappresentanza dell'utenza diversamente abile.

Per i cittadini con disabilità che hanno diritto al contrassegno per l'accesso e la sosta gratuita nelle ZTL e nelle aree a sosta tariffata, l'Agenzia assicura una corsia preferenziale per la fruizione del servizio di rilascio permessi, riservando almeno due postazioni allo Sportello al pubblico ed un Numero Verde dedicato per informazioni e richieste.

RILASCIO PERMESSI - dati al 31/12/2010

Permessi attivi per persone con disabilità	60.900
Sportello al pubblico	2 postazioni, aumentabili in caso di elevata affluenza
Telefono	Numero Verde 800.154.451 (lun. - sab. ore 8-20)
Permessi rilasciati/rinnovati/duplicati nel 2010	19.628
Permessi annullati nel 2010 a seguito di verifica*	3.395

* RMS effettua con cadenza semestrale verifiche anagrafiche sull'esistenza *in vita* dei titolari di permesso, al fine di annullare eventuali contrassegni intestati a persone decedute.

Contrassegni speciali di circolazione per persone con disabilità

Il contrassegno speciale di circolazione per i disabili certificati ASL consente:

- accesso, circolazione e sosta nelle ZTL** e nelle aree pedonali urbane
- sosta gratuita nelle zone soggette a tariffazione della sosta
- circolazione nelle corsie e nei percorsi preferenziali riservati a trasporto pubblico e taxi
- libera circolazione durante i blocchi temporanei del traffico
- spazio sosta riservato, a titolo gratuito, nei casi in cui ricorrano particolari condizioni di invalidità.

** Per l'accesso in ZTL è necessario comunicare preventivamente a Roma servizi per la mobilità i numeri di targa dei veicoli (fino ad un massimo di tre) inviando l'apposito modulo a mezzo posta/fax o consegnandolo presso lo Sportello.

Il contrassegno speciale di circolazione va utilizzato in presenza, a bordo del veicolo, del titolare avente diritto. Coloro che in assenza del titolare hanno la necessità di accedere nella ZTL per esigenze del disabile stesso, devono darne preventiva comunicazione al servizio ChiamaRoma 060606, indicando il numero del permesso, la targa del veicolo e il giorno/periodo di autorizzazione. Tale obbligo di comunicazione si ha anche quando il veicolo utilizzato non sia compreso fra quelli dell'elenco comunicato all'Agenzia dal titolare del permesso.



Per informazioni: www.agenziamobilita.roma.it Numero Verde 800.154451

5 | Orientati alla qualità

Nella presente edizione della Carta dei Servizi, in considerazione dei risultati raggiunti nel corso del 2010, sono stati riprogrammati in senso migliorativo molti degli impegni di qualità che erano stati fissati per l'anno 2011. L'obiettivo è quello di consolidare la buona performance del 2010, assicurando anche per il 2011 un livello di qualità allineato, certo e costante. Gli impegni riprogrammati sono evidenziati in tabella con un carattere grassetto.

Risultati e impegni

	Impegni 2010	Consuntivo 2010	Impegni 2011
--	-----------------	--------------------	-----------------

CONTATTO E ASSISTENZA ¹¹

Sportello al pubblico ¹²

postazioni attive in media al giorno	11	9,6	11
tempo medio di attesa agli sportelli per servizi di permististica (minuti)	15'	14'48"	14'50"
tempo medio di attesa allo sportello "informazioni" (minuti)	5'40"	5'16"	5'20"
tempo medio delle operazioni per i servizi agli sportelli (minuti)	11'	10'38"	10'40"
<i>di cui</i> tempo medio delle op. allo sportello "informazioni" (minuti)	7'	7'07"	6'30"

Contact Center

telefonate evase (% tel. risposte/tot. telefonate)	82%	84%	85%
tasso di abbandono (% telefonate abbandonate/tot. ricevute)	11%	13%	10%
tempo medio di attesa per parlare con l'operatore (minuti)	1'	0'33"	0'35"
durata media della telefonata (minuti)	2'	1'52"	1'55"

¹¹ Gli indicatori della sezione sono descrittivi del totale dei servizi offerti attraverso Sportello e Contact Center (media generale). Nelle sezioni successive gli indicatori vengono analizzati per singoli servizi.

¹² Gli impegni 2011 per le attività di sportello sono calcolati in considerazione della scadenza quinquennale delle licenze taxi e NCC che interessa il periodo 2010-2011, con un incremento di affluenza e una maggior complessità delle operazioni agli sportelli e previste ripercussioni sui tempi di attesa medi e sul tempo delle operazioni. Gli standard di qualità vengono pertanto riposizionati per i "valori obiettivo", nella volontà di consolidare per quanto possibile la buona performance raggiunta nel 2010, assicurando tempi di attesa comunque contenuti nonostante la situazione congiunturale descritta.

I SERVIZI DI RILASCIO PERMESSI E AUTORIZZAZIONI

Piano Pullman

pratiche evase via internet (% su tot. pratiche evase)	75%	74%	75%
richieste di rimborso (% su tot. pratiche di richiesta permessi)	0,2%	0,3%	0,2%
tempo medio di attesa per parlare con un operatore telefonico (minuti)	0'35"	0'17"	0'20"
tempo medio delle operazioni al check point (minuti) *	6'	6'	5'30"
tempo medio delle operazioni tramite internet (minuti) *	14'	2'	2'

* Per pratiche con documentazione completa

**La modalità per le operazioni on-line è stata completamente riorganizzata nel corso del 2010, con significativi miglioramenti sulla tempistica delle operazioni. L'impegno 2011, pertanto, viene fissato in linea con la nuova tempistica.

Bollino blu

tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	5'	6'17"	5'
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	13'	13'20"	13'
tempo medio di attesa per parlare con l'operatore telefonico (minuti)	1'	0'33"	0'35"
telefonate evase (% tel. risposte/ tot. telefonate)	80%	78,7%	80%
tempo medio delle operazioni on-line (e-commerce) (giorni)	1g	1g	1g
tempo medio di consegna dei Bollini Blu acquistati on-line (e-commerce) (giorni)	2gg	2gg	2gg

Gestione licenze taxi, ncc, botticelle

tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	7'30"	6'06"	6'10"
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	14'	12'45"	12'45"
tempo medio di attesa per parlare con operatore telefonico (minuti)	1'	0'31"	0'30"
telefonate evase (% tel. risposte/tot. telefonate)	79%	77%	80%

Permessi ZTL e sosta

tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	17'	20'22"	16'30"
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	12'	10'56"	11'
tempo medio di attesa per parlare con l'operatore telefonico (minuti)	1'	0'36"	0'40"
telefonate evase (% tel. risposte/tot. telefonate)	80%	81%	82%

MOBILITÀ ACCESSIBILE

tempo medio di attesa allo sportello disabili (minuti)	16'35"	16'31"	16'30"
tempo medio per le operazioni allo sportello disabili	12'	10'44"	10'45"

Numero Verde disabili

telefonate evase al Numero Verde disabili (% su totale ricevute)	91%	92%	92%
tasso di abbandono (% tel. abbandonate/tot. ricevute)	6%	5%	5%
tempo medio di attesa per parlare con l'operatore (minuti)	0'28"	0'24"	0'24"
durata media della telefonata (minuti)	2'10"	2'04"	2'05"

MOBILITÀ SOSTENIBILE ¹³

Car sharing

nuovi posteggi realizzati (n.)	-	2	2
età media del parco vetture (anni)	2	2	2,7
tempo medio di attesa al call center 848.810.000 per le prenotazioni (minuti)	0'30"	0'31"	0'30"
tempo medio di attesa al call center 848.828.001 per le emergenze (minuti)	0'20"	0'23"	0'20"
tasso di penetrazione territoriale del servizio (% municipi aderenti su tot.)	21%	26%	26%

Bike sharing

nuove ciclostazioni realizzate (n.)	4	3	-
punti vendita delle card per l'accesso al servizio (n.)	10	10	10
tempo medio di attesa al call center 06.57003 (minuti)	0'35"	0'35"	0'35"
tasso di penetrazione territoriale del servizio (% municipi aderenti su tot.)	21%	21%	21%

¹³ I Servizi di Car e Bike sharing sono affidati all'Agenzia in via sperimentale e temporanea. In attesa che vengano esperite le gare pubbliche per affidamento a terzi, programmate per l'anno 2011, per tale anno sono fissati comunque gli standard di qualità su cui l'Agenzia ha diretta competenza fino ad affidamento a terzi del servizio.

INFOMOBILITÀ ¹⁴

AtacMobile

media accessi/giorno al servizio (n.)	20.000	29.539	40.000
% incremento utilizzo del servizio (% incremento visite/giorno)	250%	269%	35%

Social network su AtacMobile

Fan attivi su Facebook (n. iscritti attivi/anno)	2.000	2.200	4.000
Follower attivi su Twitter (n. iscritti attivi/anno)	1.600	1.800	3.000

Sito internet www.agenziamobilita.roma.it *

n. accessi/giorno	1.500	1.464	1.700
n. pagine visitate/giorno	4.700	4.874	5.200

Informazione su free press (testata T&M)

spazio editoriale disponibile (n. pagine/copia)	1 quotidiana	1 quotidiana	3 quotidiane
indice di diffusione (n. copie diffuse/giorno)	180.000	180.000	400.000
indice di penetrazione (punti distribuzione sul territorio)	235 (staz. metro)	235 (staz. metro)	>2.000 (staz. metro e superficie)

¹⁴ Nella sezione della Informabilità sono stati inseriti gli impegni di qualità relativi a servizi anche di prossima o recente attivazione, per cui si è ancora nelle fasi di introduzione/sviluppo. Per loro natura tali fasi consentono nel medio periodo (da 2 a 3 anni) miglioramenti negli indicatori di qualità dapprima ampi, poi progressivamente decrescenti man mano che si arriva alla "fase di maturità" del servizio, quando vengono raggiunti standard di qualità ritenuti "ottimali" e pertanto sostanzialmente stabili. Una volta completata la fase di sviluppo e stabilizzati gli standard di qualità, quindi, il servizio non verrà più riportato nella sezione "Risultati - Impegni", ma inserito nella sola sezione descrittiva della Carta dei Servizi.

Indagini di customer satisfaction

L'Amministrazione capitolina affida a Roma servizi per la mobilità la progettazione e rilevazione della qualità percepita dai cittadini-utenti, per tutti i servizi di mobilità pubblica e privata offerti sul territorio urbano, compresi i servizi erogati dai gestori Atac SpA e Roma TPL. Le indagini di customer satisfaction rappresentano di fatto uno strumento di monitoraggio che favorisce la partecipazione e la collaborazione con la città, in quanto consentono di verificare la capacità dei servizi di rispondere a bisogni e attese dei cittadini, e forniscono elementi per orientare gli interventi correttivi su aspetti dei servizi che gli stessi utilizzatori indicano come critici.

Le indagini sono annuali su un campione di utilizzatori costituito da residenti, pendolari, turisti, studenti fuori sede, stranieri e in generale *city users*, intervistati direttamente nei luoghi di fruizione dei servizi (fermate, stazioni, sportello al pubblico, parcheggi di scambio, contact center...). Per ogni servizio indagato, vengono rilevati indici di soddisfazione complessiva del servizio e indici di dettaglio per ogni variabile di qualità.

Di seguito vengono riportati gli Indici di Customer Satisfaction (CSI) riferiti al biennio 2009-2010. La scala numerica utilizzata è 0 - 100¹⁵ e la metodologia è la stessa che verrà utilizzata anche per la rilevazione 2011, così da disporre - nell'arco del triennio - di una serie storica di dati omogenea e statisticamente significativa, utile per verificare l'andamento nel tempo della soddisfazione e della validità degli interventi correttivi introdotti. Relativamente agli indicatori di qualità che nel 2010 hanno registrato una flessione nel gradimento dei cittadini/utenti, l'Agenzia ha in programma, anche attraverso gli impegni assunti in questa Carta, opportuni interventi per una rispondenza sempre maggiore, dei servizi offerti, ad attese e a bisogni degli utilizzatori.

Per i servizi oggi affidati ai gestori Atac e Roma TPL i risultati delle indagini sono pubblicati nella Carta dei Servizi di Atac SpA.

Servizi affidati all'Agenzia - CSI complessivi

SERVIZI	2009	2010
Contact Center	79	81
Sportello al pubblico	77	75
Bollino Blu	77	72
Gestione amm.va licenze Taxi, NCC, Botticelle	72	69
Piano Pullman	64	64
Pannelli a Messaggio Variabile	61	61
Piattaforma informativa	52	54

Servizi affidati all'Agenzia - CSI di dettaglio¹⁶

SERVIZI	2009	2010
Contact Center		
Tempi di attesa per la prima risposta	77	76
Capacità di dare informazioni corrette, complete e aggiornate	80	82
Facilità di rintracciare il numero telefonico del Contact Center	79	79
Tempi di attesa per la risoluzione del problema	78	77
Orari e giorni di copertura del servizio	78	88
Sportello al pubblico		
Tempo di attesa prima del proprio turno	72	69
Comfort e accoglienza dei locali, comodità dell'attesa ¹⁷	64	77
Orari e giorni di apertura dello Sportello	80	78
Tempo di permanenza alla postazione	77	76
Capacità del personale di comprendere e risolvere il problema	80	76
Disponibilità di modulistica e materiale informativo	79	76

¹⁵ Relativamente alla scala numerica utilizzata, la soglia di sufficienza del livello di gradimento è fissata fra 55 e 65.

SERVIZI	2009	2010
Bollino Blu Officine		
Cortesìa e gentilezza del personale di Contact Center	78	73
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute al Contact Center	70	68
Chiarezza e completezza delle informazioni sul sito internet	78	70
Tempo di attesa prima del proprio turno allo Sportello	71	72
Competenza e preparazione del personale allo Sportello	77	73
Rapidità e semplicità della procedura di acquisto/permuta dei bollini	70	67
Bollino Blu Cittadini		
Capillarità e reperibilità sul territorio di officine autorizzate	78	79
Facilità di fruizione del servizio in termini di orari e giorni di apertura delle officine	77	75
Adeguatezza dei tempi per l'effettuazione del controllo e al rilascio del bollino	72	79
Gestione amm.va licenze Taxi, NCC, Botticelle		
Chiarezza e completezza delle informazioni sul sito internet	76	71
Tempo di attesa per parlare con l'operatore di Contact Center	62	51
Competenza e preparazione del personale di Contact Center	68	57
Capacità del Contact Center di risolvere il problema con tempestività	65	54
Tempo di attesa prima del proprio turno allo Sportello	70	72
Competenza e preparazione del personale allo Sportello	75	76
Rapidità e semplicità procedure per ottenere la documentazione/autorizzazione	71	72
Tempestività ottenimento documentazione/autorizzazione tramite posta/fax	57	66
Piano Pullman		
Preparazione e competenza del personale di Contact Center	70	71
Completezza e correttezza delle informazioni fornite	71	72
Completezza e aggiornamento delle informazioni contenute nel sito internet	66	63
Diffusione delle informazioni sul servizio di gestione del Piano Pullman	66	61
Affidabilità del servizio	68	66
Tempestività della risposta a quesiti e risoluzione	66	64
Assistenza fornita nella procedura di prenotazione e di acquisto dei contrassegni	67	66
Capacità e competenza del personale di check point di risolvere i problemi posti	69	65
Sistema di vigilanza e di rispetto delle regole	62	63
Pulizia delle aree di parcheggio/check point	59	63
Sicurezza nei parcheggi	59	64
Pannelli a messaggio variabile ¹⁶		
Informazioni sui tempi di percorrenza	52 (53)	55 (47)
Informazioni precise e tempestive sul traffico	52 (49)	57 (47)
Informazioni sulla mobilità cittadina in genere	49 (64)	55 (51)
Numerosità dei pannelli sul territorio	50 (42)	54 (46)
Piattaforma informativa		
Roma Radio	64	62
Paline elettroniche	73	72
Numero Unico 06.57003	57	60
Pagina "Trasporti & Mobilità" del quotidiano Metro	59	70
Video/monitor Moby	65	64
Sistema audio e video Tele.News	66	68
AtacMobile	74	79
Sito Internet Agenzia RSM	n.d.	70

¹⁶ L'elenco degli indici di dettaglio riportato non è esaustivo di tutte le variabili qualità oggetto delle indagini, ma comprende i soli indici direttamente riferibili agli indicatori di qualità dichiarati in questa Carta dei Servizi (cfr. § 5)

¹⁷ Il CSI di dettaglio relativo al 2010 si riferisce alla rilevazione effettuata presso la nuova sede di piazzale degli Archivi 40.

¹⁸ I dati riportati sono relativi all'indagine sui cittadini. Tuttavia per completezza di informazione tra parentesi vengono riportati i CSI di dettaglio relativi all'indagine svolta anche presso gli "utenti privilegiati", ovvero tassisti e conducenti autobus di linea, intervistati presso i luoghi dove effettuano il servizio.

6 La tutela

Rimborsi e sostituzioni

In alcuni casi specifici è possibile richiedere il rimborso per titoli di sosta acquistati o per versamenti effettuati, in relazione al rilascio di permessi di accesso o sosta o per la vendita di contrassegni.

Titoli di sosta prepagati (schede elettroniche takitime)

È possibile richiedere il rimborso/sostituzione solo in caso di malfunzionamento o di difetto di fabbricazione, che di fatto ne impediscono l'utilizzo.

Il rimborso viene effettuato sostituendo il titolo difettoso.

Per la sostituzione dei titoli di sosta prepagati, il cittadino deve compilare l'apposito modulo di richiesta, disponibile presso lo Sportello al pubblico sito in Piazzale degli Archivi 40 (zona Eur) o reperibile sul sito internet www.agenziamobilita.roma.it, allegando il titolo difettoso in originale.

Nell'ambito di questo servizio che è in capo ad Atac SpA, Roma servizi per la mobilità svolge solo una funzione di punto di contatto e comunicazione ed effettua la sostituzione dei titoli difettosi.

Rilascio permessi (ZTL, contrassegni speciali di circolazione, Pullman turistici)

Sono previsti rimborsi nel caso in cui siano riscontrabili errori nell'istruttoria o nella procedura di rilascio, direttamente imputabili all'Agenzia o in caso di richieste negate per cui era già stato effettuato il pagamento previsto.

L'interessato deve presentare richiesta scritta, compilando il modulo disponibile presso lo Sportello al pubblico o sul sito aziendale, allegando la ricevuta di avvenuto versamento o copia della stessa.

Per i servizi della ZTL e dei contrassegni speciali di circolazione per persone con disabilità, poiché il versamento è su conto corrente di Roma Capitale, il rimborso è a carico direttamente dell'Amministrazione capitolina, cui l'Agenzia inoltra la richiesta.

Il rimborso permessi Pullman viene erogato direttamente dall'Agenzia Roma servizi per la mobilità.

Bollino Blu (acquisto bollini)

Il rimborso è ammesso in caso di riscontrabili errori nell'istruttoria o nella procedura di rilascio, direttamente imputabili all'Agenzia o per richieste negate per cui era già stato effettuato il pagamento previsto.

Il rimborso dei Bollini Blu viene erogato direttamente dall'Agenzia Roma servizi per la mobilità.



**Il casco salva la vita,
il BOLLINO BLU
la migliora.**

www.agenziamobilita.roma.it
Numero Unico 06 57003

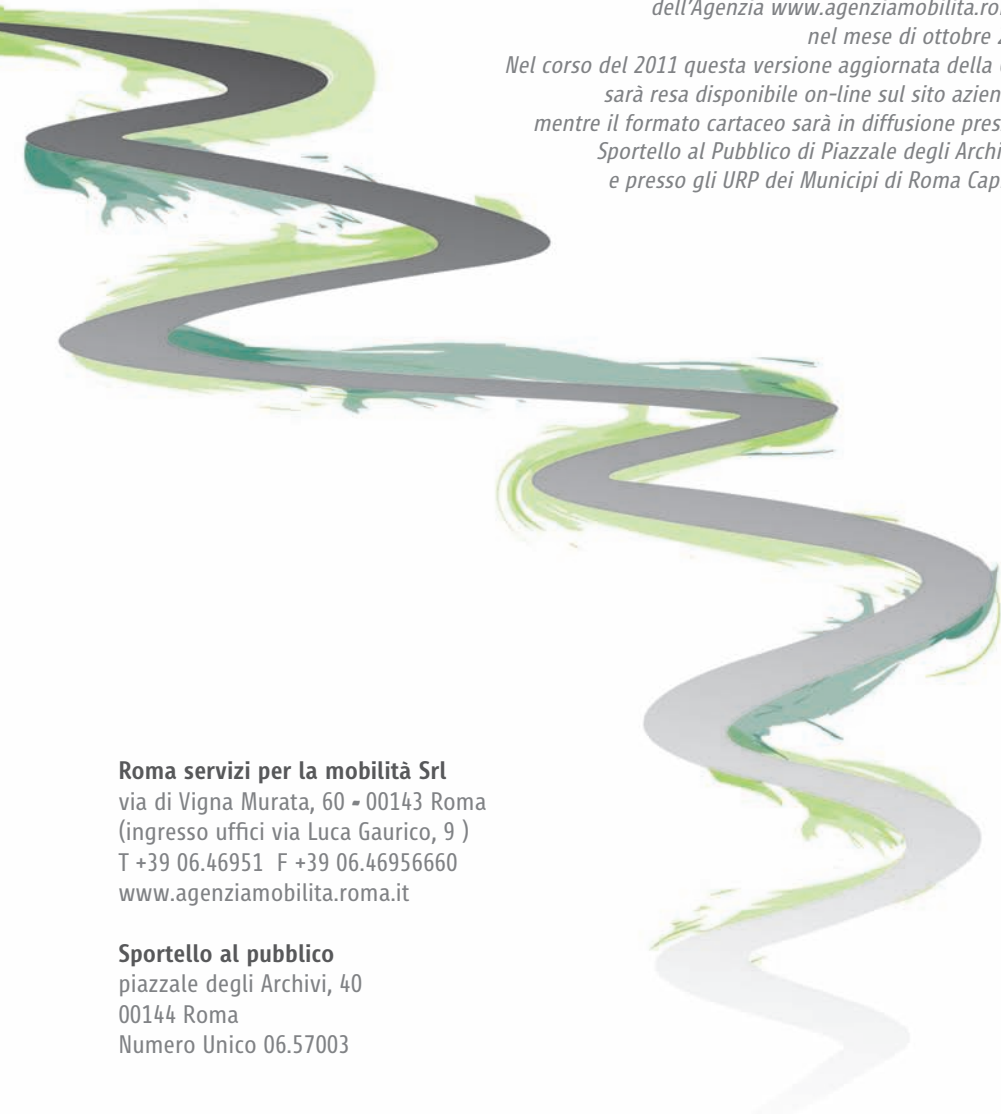


Ogni anno il BOLLINO BLU cambia colore e
permette al tuo ciclomotore di circolare e garantire aria pulita,
richiedilo al tuo meccanico di fiducia.



7 Informazioni e servizi: numeri utili

SERVIZI	CONTACT CENTER	SPORTELLO AL PUBBLICO	POSTA/SITO INTERNET
Servizi e info ZTL Sosta tariffata su strada Bollino blu Gestione amm.va licenze Taxi e NCC Accoglimento istanze ricorso sanzioni per utilizzo del TPL (solo presso lo Sportello)*	tel. 06.57003 fax 06.46956660 tutti i giorni 24h	Piazzale degli Archivi 40 - Eur lun. - ven. ore 8.30 - 16.30	Roma servizi per la mobilità Srl Via di Vigna Murata 60 - 00143 Ufficio Rilascio Permessi Piazzale degli Archivi 40 - 00144 www.agenziamobilita.roma.it
* I servizi di informazione sui ricorsi per sanzioni del TPL e di accoglimento delle istanze di ricorso sono fruibili esclusivamente recandosi presso lo Sportello al pubblico in Piazzale degli Archivi 40.			
Rilascio permessi per persone con disabilità	Numero Verde 800.154.451 fax 06.46956660 lun.-sab. ore 8-20	Piazzale degli Archivi 40 - Eur lun. - ven. ore 8.30 - 16.30	Roma servizi per la mobilità Srl Ufficio Rilascio Permessi Piazzale degli Archivi 40 - 00144 www.agenziamobilita.roma.it
Informazioni e rilascio permessi Pullman	tel. 06.57003 fax 06.46957716 tutti i giorni 24h	Permessi giornalieri Check Point (tutti i giorni) Aurelia (6 - 19.30) Ponte Mammolo (6 - 19.30) Laurentina (ore 6 - 24) Permessi in abbonamento Piazzale degli Archivi 40 - Eur lun. - ven. ore 8.30 - 16.30	Roma servizi per la mobilità Srl Ufficio Rilascio Permessi Piazzale degli Archivi 40 - 00144 www.agenziamobilita.roma.it
Informazioni TPL	tel. 06.57003 tutti i giorni 24h	Box Info Termini Piazza dei Cinquecento lun-dom ore 7.20 - 20.00	www.agenziamobilita.roma.it AtacMobile http://atacmobile.it
Car sharing	tel. 06.57003 pren. 848.810.000 S.O.S. 848.828.001 tutti i giorni 24h	Piazzale degli Archivi 40 - Eur lun. - ven. ore 8.30 - 16.30	www.carsharing.roma.it
Bike sharing	tel. 06.57003 tutti i giorni 24h	Piazzale degli Archivi 40 - Eur lun. - ven. ore 8.30 - 16.30	www.bikesharing.it AtacMobile http://atacmobile.it
Stazioni di ricarica per veicoli elettrici	Richiesta telefonica adattatori 06.46957747	Ritiro adattatori per ricarica Uffici di P.le degli Archivi 40	
Segnalazioni, reclami e proposte	tel. 06.57003 tutti i giorni 24h	Piazzale degli Archivi 40 - Eur lun. - ven. ore 8.30 - 16.30	Roma servizi per la mobilità Srl Via di Vigna Murata 60 - 00143 www.agenziamobilita.roma.it AtacMobile http://atacmobile.it



La presente edizione della Carta dei Servizi aggiorna e sostituisce la precedente, pubblicata on-line sul sito dell'Agenzia www.agenziamobilita.roma.it nel mese di ottobre 2010.

Nel corso del 2011 questa versione aggiornata della Carta sarà resa disponibile on-line sul sito aziendale, mentre il formato cartaceo sarà in diffusione presso lo Sportello al Pubblico di Piazzale degli Archivi 40 e presso gli URP dei Municipi di Roma Capitale.

Roma servizi per la mobilità Srl

via di Vigna Murata, 60 - 00143 Roma
(ingresso uffici via Luca Gaurico, 9)
T +39 06.46951 F +39 06.46956660
www.agenziamobilita.roma.it

Sportello al pubblico

piazzale degli Archivi, 40
00144 Roma
Numero Unico 06.57003