



Agenzia Roma servizi per la mobilità



1. La Carta dei Servizi dell’Agenzia Roma Servizi per la Mobilità	5
2. Il governo della mobilità romana	6
Il ruolo dell’Agenzia Roma servizi per la mobilità	7
La regolazione della mobilità romana	8
3. Per una mobilità sostenibile	9
3.1 I servizi alla città	9
3.2 I servizi a cittadini e imprese	14
Rilascio permessi e autorizzazioni	14
Gestione Piano Pullman	16
Gestione autorizzazioni rilascio Bollino Blu	17
Gestione amministrativa licenze Taxi, NCC e Botticelle	18
Car sharing	19
Bike sharing	20
Ciclabilità	21
Stazioni di ricarica per veicoli elettrici	22
Colonnine Taxi	23
4. Per una mobilità accessibile	24
5. Orientati alla qualità	25
Risultati e impegni	25
Indagini di customer satisfaction	28
6. La tutela	30
Rimborsi e sostituzioni	30
7. Informazioni e servizi: numeri utili	31



Con la sua versione aggiornata al 31/12/2011, la Carta dei Servizi si conferma come uno strumento di dialogo trasparente e continuativo che l'Agenzia ha inteso instaurare con i cittadini e in generale con tutti coloro che ogni giorno si muovono sul territorio della città di Roma.

Attraverso tale pubblicazione, prevista dalla normativa, le aziende ogni anno dichiarano l'impegno alla qualità per i servizi pubblici che hanno in affidamento, secondo specifici standard, rendono noti i risultati raggiunti nell'anno precedente e fissano livelli di miglioramento per l'anno a venire.

L'Agenzia 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 alla mobilità - oggetto di questa pubblicazione - di fatto non sono classificabili come servizi pubblici locali, ma più precisamente come servizi strumentali al governo della complessiva mobilità urbana, di conseguenza l'Agenzia non sarebbe soggetta all'obbligo normativo di pubblicare una Carta dei Servizi. La scelta di redigere e diffondere comunque questa pubblicazione viene sia da un preciso indirizzo dell'Amministrazione capitolina (Del. G.C. n. 84 del 24 marzo 2010 - Contratto di Servizio fra Comune di Roma e l'Agenzia Roma servizi per la mobilità), che in coerenza con i principi di trasparenza e responsabilità che l'Agenzia ha fatto propri.

Come di consueto, la Carta dei Servizi viene sottoposta alle Associazioni degli Utenti e dei Consumatori per un confronto sui contenuti e gli impegni dichiarati, con l'obiettivo di costruire nel lungo periodo condivisione e dialogo sui temi della mobilità urbana, sempre più ampi e costruttivi.

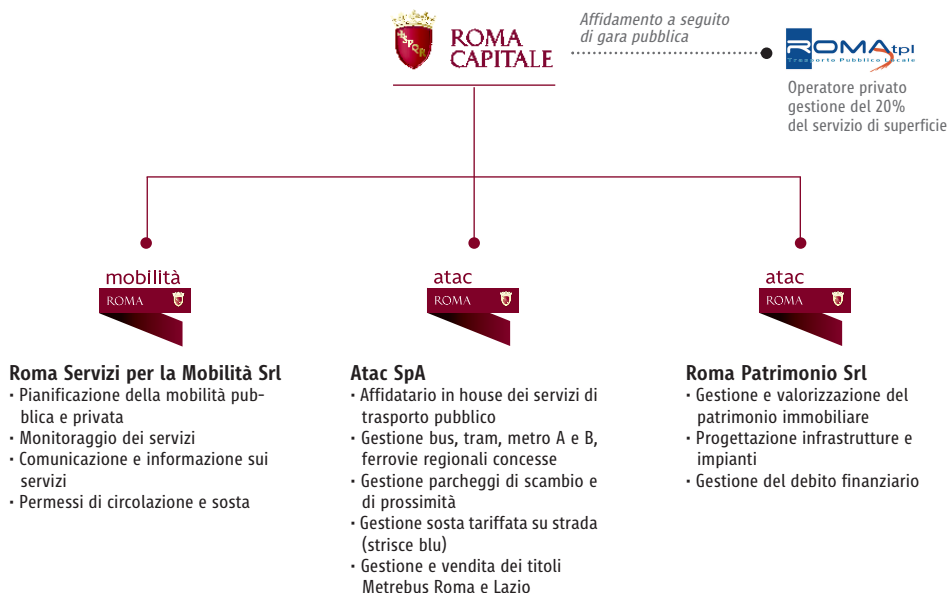
Nella Carta sono sinteticamente elencate le principali attività di competenza dell'Agenzia (progettazione, pianificazione, controllo e regolazione dei flussi di traffico e dei servizi di trasporto pubblico), nonché le caratteristiche e la dimensione dei servizi strumentali alla mobilità che ha in affidamento (rilascio permessi ZTL e sosta, car e bike sharing, gestione amministrativa licenze taxi e ncc, servizi per la ciclabilità e per i veicoli elettrici). Per tali servizi sono dichiarati gli indicatori di qualità, il livello raggiunto nel 2011 ed in base a tali risultati sono stati programmati gli impegni di miglioramento per l'anno 2012.

2 Il governo della mobilità romana

Nel gennaio 2010 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.

Ad oggi gli attori del sistema sono due: Atac SpA cui è affidata in house la gestione di tutti i servizi di trasporto pubblico di superficie e di metropolitana e che nel 2011 ha assorbito Roma Patrimonio Srl, la società costituitasi nel 2010 per la gestione e la valorizzazione del patrimonio immobiliare del settore mobilità; l'Agenzia Roma servizi per la mobilità Srl, che supporta l'Amministrazione capitolina nella pianificazione di medio-lungo periodo e più in generale nelle attività di ricerca, monitoraggio e controllo sui sistemi di mobilità.

Entrambe le aziende collaborano per la realizzazione di 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.



Il ruolo dell'Agenzia Roma servizi per la mobilità

L'Agenzia supporta 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 comunale.

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.

ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ AL 31/12/2011

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	329 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 ambientale (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)

La regolazione della mobilità romana

Il controllo dei flussi di traffico e la regolazione della viabilità a Roma si basa su un modello che organizza e divide il territorio capitolino in cinque aree concentriche, ognuna delle quali caratterizzata da diversi livelli di 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	Veicoli/1000 ab. ⁵	909,6
Popolazione ²	2.777.979		
Strade comunali (km) ³	7.530		
ZTL ⁴ diurna Centro storico (kmq)	4,21	Spostamenti giornalieri (mln) ⁶	5,74
ZTL ⁴ diurna Trastevere (kmq)	0,99	di residenti/domiciliati	4,88
ZTL ⁴ notturna Centro storico (kmq)	2,27	residenti Provincia (esclusa Roma)	0,86
ZTL ⁴ notturna Trastevere (kmq)	0,99	con mezzi privati	59%
ZTL ⁴ notturna San Lorenzo (kmq)	0,27	mezzi pubblici	22,8%
ZTL ⁴ notturna Testaccio (kmq)	0,26	a piedi	18,2%
ZTL ⁴ notturna Monti (kmq)	0,29		
Parco veicolare ⁵	2.511.873	Incidenti stradali ⁷	18.496
di cui autovetture	75,9%	Incidenti stradali (media giornaliera) ⁷	50,7
motocicli	16,1%	Morti per incidenti stradali ⁷	182
autocarri e altri veicoli	7,7%	Feriti in incidenti stradali ⁷	24.467
bus	0,3%		

2 Fonte ISTAT, 1° gennaio 2012 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 2010 6 fonte RSM, anno 2011 (indagini 2011-2012) con campione di 4.200 interviste 7 Fonte ISTAT, anno 2010

3 Per una mobilità sostenibile

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

- **fornisce servizi strategici alla città** mediante l'elaborazione di modelli di simulazione del traffico che studiano possibili scenari futuri di mobilità, lavora alla progettazione e pianificazione delle reti di trasporto e della viabilità, alla realizzazione di opere per la mobilità, coordina gli interventi, gestisce il sistema semaforico, la comunicazione e l'informazione sul territorio, opera per la regolazione e il controllo dei flussi di traffico veicolare e il monitoraggio 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, 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

Centrale della Mobilità e sistema semaforico

Fra gli obiettivi primari dell'Agenzia c'è quello di assicurare su Roma una gestione integrata della mobilità pubblica e privata che sia orientata alla migliore regolazione e fluidificazione del traffico veicolare, per la sicurezza e la qualità della vita dei cittadini.

La Centrale della Mobilità di cui si avvale l'Agenzia è di fatto un supervisore centralizzato collegato a sistemi tecnologici innovativi (ITS Intelligent Transport System) diffusi sul territorio urbano, che consentono di rilevare dati ed informazioni sul traffico veicolare nonché di monitorarne l'andamento in tempo reale. Le tecnologie di cui si dota la Centrale (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, ecc.), consentono il monitoraggio e controllo del traffico veicolare in modo centralizzato e coordinato, con conseguenze importanti per la sicurezza della rete viaria. Inoltre, i dati raccolti consentono da un lato di supportare studi e ricerche per soluzioni innovative nella regolazione dei flussi di traffico; dall'altro di diffondere ai cittadini informazioni puntuali e aggiornate su viabilità e servizi attraverso la Piattaforma integrata di comunicazione di cui si dota l'Agenzia.

A partire dal 1° gennaio 2012 con Del. G.C. N. 84 del 24/11/2010 e successivo atto di cessione n. 38286, è passato nella gestione di Roma servizi per la mobilità anche il sistema semaforico urbano e la segnaletica luminosa, completando così le dotazioni tecnologiche della Centrale per la regolazione e il controllo dei flussi di traffico veicolare e pedonale. All'Agenzia viene quindi affidata la progettazione e realizzazione di nuovi impianti semaforici, lo studio di soluzioni tecnologiche innovative per la segnaletica luminosa, la manutenzione e conservazione del patrimonio tecnologico dell'intero sistema.

Impianti semaforici	Sistema di regolazione dei passaggi veicolari e pedonali agli incroci, sull'intero territorio urbano (la Centrale gestisce la progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti).	1.366 impianti semaforici di cui: 171 a tempi fissi ³ - 767 attuati ⁴ - 428 centralizzati ⁵ - 433 con dispositivi acustici per non vedenti 24.004 lanterne semaforiche 2.054 colonnine luminose e segnali stradali luminosi 142 attraversamenti pedonali luminosi
Telecamere di videosorveglianza	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 UTT⁶	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) In fase di aggiudicazione la fornitura di 10 nuovi varchi per il controllo accessi al quartiere Testaccio
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 2.500 sensori installati
Fotored	Rilevamento del passaggio con rosso	11 siti (31 piste)
Sorpassometro	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 In corso la gara per l'affidamento all'Agenzia di ulteriori 21 velox per il monitoraggio di altrettanti 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
MuoversiaRoma mobile http://muoversiaroma.it	Servizio via web di infomobilità su trasporto pubblico e privato (orari ztl, tempi di attesa bus, bollettino del traffico, tempi di percorrenza, calcola percorso, rivendite metrebuses, info utili telecamere, news in tempo reale)	Accessibile via web da tutti i cellulari e da PC

2 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). 3 Impianto le cui fasi (verde, giallo e rosso) restano costanti con il variare dei giorni, fasce orarie e veicoli transitanti. 4 Impianto attivato dall'effettiva presenza di veicoli o pedoni, dotato di pulsante di chiamata per l'attraversamento pedonale. 5 "Nodo di regolazione" di una rete di impianti collegati ed interdipendenti, per una regolazione semaforica coordinata e adeguata alla viabilità. Le fasi di verde, giallo e rosso dell'intero sistema interconnesso vengono determinate di volta in volta in base all'intensità del traffico veicolare. 6 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. 7 Uno dei pannelli presenti sulla direttrice, quello presso L.go Lanciani, nel 2010 è stato rimosso per consentire i lavori rifacimento della Stazione Tiburtina. È comunque previsto il ripristino dell'impianto e del servizio informativo. 8 I 2 pannelli gestiti dalla Centrale non sono di proprietà dell'Amministrazione capitolina. 9 Il servizio è attivo dal 10 maggio 2012 e sostituisce il precedente e analogo servizio web su cellulare AtacMobile.it

Comunicazione e informazione: la piattaforma multimediale

L'Agenzia ha il compito di assicurare i flussi di informazione e comunicazione sulla mobilità urbana a cittadini, utenti e in generale city users. L'impegno a certezza e puntualità dei contenuti, accessibilità, tempestività e massima diffusione caratterizzano l'attività di comunicazione come un vero e proprio "servizio alla città", indispensabile per orientare a scelte di mobilità consapevoli e responsabili. Attraverso una piattaforma multimediale di comunicazione l'Agenzia persegue obiettivi specifici:

- **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.

Nel corso del 2012 la **Piattaforma** è stata progressivamente **ampliata** con lo sviluppo di ulteriori canali di informazione: il nuovo **Portale** della Mobilità **www.muoversiaroma.it**, i nuovi spazi **social network** (Twitter e Facebook) accessibili dallo stesso portale e il rinnovato servizio web **MuoversiaRoma mobile** (<http://muoversiaroma.it>), accessibile da cellulari e PC, per offrire tutte le notizie in tempo reale sulla mobilità pubblica e privata a Roma; i **nuovi studi radio e TV** che trasmettono i TG della mobilità, news brevi, talk e servizi di approfondimento accessibili - oltre che da PC - in digitale su RomaRadio e via web in formato audio e/o video sui video presenti nelle stazioni metro e sui monitor a bordo vettura (bus e treni); l'informazione quotidiana via TV in onda su RAI 3 nella testata **Buongiorno Regione**; la testata **Trasporti&Mobilità**, già presente con una pagina quotidiana su Metro, che vedrà nel 2013 un incremento dell'esposizione editoriale da 1 a 2 pagine su altri due quotidiani free press.

Studi, progetti e opere per la mobilità urbana

L'Agenzia ha 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 alla fluidificazione e regolazione dei flussi di traffico, allo sviluppo ed integrazione della rete ferroviaria urbana e regionale con gli altri sistemi di trasporto pubblico e privato a Roma, alla sicurezza stradale, alla progettazione e sviluppo della rete di trasporto pubblico, alla riduzione degli impatti ambientali atmosferici ed acustici, alla 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 ambientale 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

Roma servizi per la mobilità 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 (ef-

fettuati 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

L'Agenzia 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.

Mobility Management

L'Agenzia, nello svolgere il ruolo di Mobility Manager dell'area capitolina (D.M. 27/03/1998 - Decreto Ronchi), 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.

CANALI DI INFORMAZIONE	INFORMAZIONI FORNITE	FRUIBILITÀ E DIFFUSIONE
<p>Portale della Mobilità www.muoversiaroma.it</p> <p>Siti internet: www.agenziamobilita.roma.it www.carsharing.roma.it www.bikesharing.roma.it</p>	<p>Informazioni audio e video aggiornate in tempo reale su tutta la mobilità pubblica e privata a Roma (www.muoversiaroma.it)</p> <p>Informazioni e accesso on line ai servizi strumentali alla mobilità (e-commerce, prenotazioni, permessi, modulistica, link di interesse) (www.agenziamobilita.roma.it)</p> <p>Informazioni e accesso on line ai servizi di mobilità sostenibile (www.carsharing.roma.it, www.bikesharing.roma.it)</p>	<p>Fruibili 24h via web</p> <p>Le news diffuse dai notiziari del nuovo portale MuoversiaRoma sono disponibili in formato audio e/o video anche dai video presenti nelle stazioni metro e sui monitor presenti in vettura (bus e treni)</p>
<p>Stazione Radio-TV Web TV MuoversiaRoma</p>	<p>Informazione audio e video sulla mobilità urbana pubblica e privata (news, tg della mobilità, talk, approfondimenti) destinati al network con aggiornamenti in tempo reale</p>	<p>Accessibile via web sul portale www.muoversiaroma.it</p> <p>In onda audio e video su i monitor presenti in 21 stazioni della metropolitana, collegamento video sui monitor di 855 bus e 48 treni della metro</p> <p>News in "Buongiorno Regione" su RAI 3 tutte le mattine alle ore 7.30 circa</p>
<p>Stazione Radio-TV RomaRadio</p>	<p>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</p>	<p>In diffusione dalle 5.30 a fine servizio presso le banchine della metropolitana</p> <p>GR ogni 30 minuti fino a fine servizio della metropolitana (50 GR al giorno)</p>
<p>MuoversiaRoma mobile http://muoversiaroma.it</p>	<p>Informazioni on line, in tempo reale da cellulare, palmare e PC, sul trasporto pubblico e il traffico privato a Roma (previsioni di arrivo degli autobus alle fermate, informazioni sul traffico e tempi di percorrenza, incidenti, manifestazioni, orari ZTL, collegamento diretto alle telecamere di video-sorveglianza, disponibilità di sosta in alcuni parcheggi della città)</p>	<p>Fruibile da PC e cellulari dalle 6.30 alle 24.00 all'indirizzo http://muoversiaroma.it Aggiornamento in tempo reale</p> <p>Servizio gratuito (costi di connessione alla rete internet a carico dell'utente) Per info: www.agenziamobilita.roma.it sezione "mobile"</p>

CANALI DI INFORMAZIONE	INFORMAZIONI FORNITE	FRUIBILITÀ E DIFFUSIONE
Social network sul portale www.muoversiaroma.it	Community su Facebook e Twitter dove vengono scambiate informazioni e opinioni su trasporto pubblico e mobilità privata	Fruibile 24h on line da PC e dal servizio Muoversiaroma mobile
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	Sistema video e audio Tele.News nelle banchine metro per la gestione dell'attesa e news di servizio in collegamento audio con Roma-Radio o in testo scorrevole su video, collegamento video con i notiziari del portale	Tele.News trasmette in 21 stazioni metro dalle 5.30 a fine servizio metro
Monitor in vettura	Sistema video Moby sui bus e sui treni della metropolitana, con palinsesto di intrattenimento e news o promozioni sui servizi di trasporto, in coordinamento con il sistema informativo del nuovo portale www.muoversiaroma.it	Moby è presente su 855 vetture bus e 48 treni CAF della metropolitana. Fruibile per la durata del servizio bus e metro (escluso notturno). Progressivamente tutte le vetture verranno dotate di monitor informativi
Testata Trasporti & Mobilità	Testata giornalistica curata dall'Agenzia, interna al quotidiano gratuito Metro, che informa sulla mobilità pubblica e privata a Roma	1 pagina quotidiana per 180.000 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 3.2 I servizi a cittadini e imprese

L'Agenzia ha in affidamento la gestione diretta dell'attività di rilascio permessi ed autorizzazioni per servizi alla mobilità privata e la gestione dei servizi di mobilità sostenibile (Car e Bike Sharing).

Informazione e assistenza a cittadini e imprese vengono assicurate attraverso:

- uno **sportello al pubblico** per il rilascio a vista di permessi e 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, che fornisce informazioni su tutti i servizi di mobilità pubblica e privata e sul rilascio delle autorizzazioni alla circolazione nelle Zone a Traffico Limitato di Roma Capitale, con un numero verde dedicato alle persone con disabilità **800.154.451**.
- il sito aziendale **www.agenziamobilita.roma.it** e i siti **www.carsharing.roma.it** e **www.bike-sharing.roma.it**, per tutte le informazioni sui servizi, le operazioni on-line (e-commerce, prenotazioni, ecc.) e dai quali è possibile scaricare la modulistica di riferimento.

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. 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.

Da marzo 2012 è attivo il **nuovo servizio di rilascio permessi via web** per i cittadini residenti nelle Zone a Traffico Limitato o in aree soggette a tariffazione della sosta. Il nuovo servizio consente di inoltrare la richiesta direttamente sul sito **www.agenziamobilita.roma.it** e di seguire in tempo reale lo stato di lavorazione del contrassegno, sino alla spedizione postale al domicilio.

CONTACT CENTER	
Postazioni telefoniche attive	16 multifunzionali per la gestione di tutti i servizi offerti
Numeri telefonici	06.57003 Numero Unico
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 venerdì dalle 8.00 alle 18.00

SPORTELLI AL PUBBLICO E BACK OFFICE

Postazioni operative	53
di cui presso lo sportello	16 postazioni di ricevimento per ZTL, Sosta e Servizio Clienti TPL 2 postazioni dedicate alle persone con disabilità 1 punto informativo 2 postazioni dedicate al servizio di gestione amministrativa delle licenze/autorizzazioni per il Trasporto Pubblico non di linea (Taxi, NCC, Botticelle)
di cui presso il back office	32 postazioni di back office per la gestione delle istanze trasmesse attraverso il canale postale (posta ordinaria/fax) o il canale web
Servizi	rilascio e rinnovo permessi/autorizzazioni ZTL rilascio permessi per la sosta tariffata rilascio e rinnovo contrassegni persone con disabilità gestione amministrativa licenze e autorizzazioni per il Trasporto Pubblico non di linea (Taxi, NCC e Botticelle) informazioni sui servizi dell'Agenzia e sul trasporto pubblico accoglimento ricorsi per sanzioni emesse da verificatori TPL informazione e comunicazione scritta sui servizi (lettere, fax, e-mail) gestione servizi 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 metri; 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

* il venerdì l'erogazione dei numeri elimina-coda termina alle ore 16.00

L'ATTIVITÀ DI RILASCIO PERMESSI/AUTORIZZAZIONI NEL 2011

Permessi rilasciati nel 2011	Numero	Permessi attivi al 31/12/2011	Numero
Accesso e circolazione ZTL	34.449	Accesso e circolazione ZTL	44.783
Contrassegni per disabilità	19.181	Contrassegni per disabilità	61.287
Gratuità sosta tariffata	24.694	Gratuità sosta tariffata	211.150

Informazioni e Comunicazioni a Cittadini ed Enti	Numero
Richieste di informazioni sui servizi di competenza RSM via lettera/fax	2.546
Richieste di informazioni sui servizi di competenza RSM via web	489
Segnalazioni inoltrate per competenza ad Atac SpA ¹⁰	5.225

Attività telefonica	Numero Unico 06.57003	Numero Verde disabili 800.154.451	Numero Verde TPL ¹¹ 800.431.784
Telefonate ricevute	571.084	47.124	110.202
Telefonate evase	416.309	39.722	103.221
Tasso di risposta (%)	73%	85%	94%
Tempo medio di attesa	52 sec.	35 sec.	41 sec.

¹⁰ Le segnalazioni relative ai servizi gestiti da Atac SpA (trasporto pubblico di superficie e metropolitana, sosta tariffata su strada, parcheggi di scambio) che i cittadini presentano allo Sportello o al Contact Center dell'Agenzia, vengono inoltrate al Gestore che provvede alla risposta e gestisce la relazione con l'utente.

¹¹ 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.

Il Piano per l'accesso e la circolazione dei bus turistici (Del. C.C. n. 37 del 12 aprile 2010) vieta l'accesso ai pullman, privi di autorizzazione, nelle aree in cui è suddiviso il territorio interno al GRA:

- **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 diverse tipologie di permesso accesso e sosta; un piano tariffario che premia le classi di veicoli meno inquinanti (Euro 4, Euro 5, elettrici, a GPL e a metano) e vieta la circolazione nel territorio urbano dei pullman di classe Euro 0 e Euro 1; tariffe distinte per i mezzi di lunghezza fino a 8 metri rispetto a quelli oltre gli 8 metri; aree di sosta breve (per salita/discesa max 15 minuti), **oraria** (max 2 ore) e **lunga** (oltre le 2 ore).

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 a 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 (previa fidejussione bancaria o 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 (previa fidejussione bancaria o deposito notarile a garanzia).

Gli **abbonamenti** mensile, semestrale e annuale vanno richiesti presso gli uffici dell'Agenzia RSM con sede operativa in Piazzale degli Archivi 40, con possibilità di pagamento mediante bonifico bancario, assegno circolare, carta di credito/bancomat.

PERMESSI PER PULLMAN TURISTICI RILASCIATI NEL 2011 - DATI AL 31/12/2011

Permessi giornalieri	114.035
Abbonamenti (mensili, semestrali, annuali)	1.276

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

Gestione autorizzazioni rilascio Bollino Blu

Negli ultimi anni 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 è stata affidata a Roma servizi per la mobilità. Dal 2012, a seguito delle nuove disposizioni di legge in materia di semplificazione amministrativa il controllo delle emissioni inquinanti non è più annuale, ma viene effettuato, presso le officine autorizzate, solo in fase di revisione dei veicoli¹². Dal 1 febbraio 2012 Roma servizi per la mobilità ha quindi terminato la vendita dei bollini annuali.

L'Agenzia ha svolto per conto dell'Amministrazione capitolina le funzioni amministrative e di controllo presso le officine autorizzate relative a:

- rilascio delle autorizzazioni alle officine che ne hanno fatto richiesta
- distribuzione dei bollini¹³ e delle relative schede tecniche
- verifica ispettiva delle apparecchiature utilizzate per il controllo delle emissioni inquinanti, nonché della correttezza delle procedure applicate
- supporto tecnico con attività di formazione e aggiornamento professionale
- raccolta delle schede di controllo dei gas di scarico.

I bollini e le relative schede tecniche sono stati distribuiti:

- a vista, presso lo Sportello al pubblico
- a mezzo posta
- con procedura di e-commerce¹⁴ con prenotazione via web, pagamento con carta di credito e spedizione postale dei bollini alla sede dell'officina, con relativa fattura.

GESTIONE AUTORIZZAZIONI RILASCIO BOLLINO BLU - DATI AL 31/12/2011

Officine autorizzate	1.470
Contatti allo Sportello	5.569
Contatti telefonici	6.386
Possibilità di scaricare la modulistica on-line	sì
Possibilità di e-commerce	sì
Procedure a vista presso lo Sportello	sì
Consegna via posta (su richiesta)	sì
Nuove autorizzazioni rilasciate nel 2011	45
Bollini Blu venduti nel 2011	1.532.500
di cui auto	576.300
moto	46.800
revisioni auto	815.600
revisioni moto	93.800
Verifiche ispettive effettuate nel 2011	2.595

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

¹² La prima revisione è a 4 anni dall'immatricolazione del veicolo e le successive ogni 2 anni.

¹³ A seguito delle nuove disposizioni di legge, dal 1 febbraio 2012 Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. ha interrotto la vendita dei bollini annuali.

¹⁴ La procedura per l'accreditamento al servizio prevedeva l'invio della richiesta completa dei dati richiesti per poi ricevere con raccomandata a/r username e password per l'accesso al servizio on-line.

Gestione amministrativa licenze Taxi, NCC e Botticelle

L'Amministrazione capitolina ha affidato a Roma servizi per la mobilità il compito di gestire le licenze e le autorizzazioni rilasciate relativamente al servizio Trasporto Pubblico non di linea attivo a Roma (taxi, noleggio con conducente di autovettura o autobus, botticelle).

Rientrano quindi tra le competenze dirette dell'Agenzia l'amministrazione delle licenze/autorizzazioni esistenti, le attività di rinnovo, il trasferimento di titolarità, l'esonero dai turni, la registrazione /sostituzioni alla guida, le variazioni dei dati sulle licenze, i crediti di imposta e tutto ciò che comporta modifica e variazioni sulle licenze/autorizzazioni.

Diversamente, il servizio per il rilascio di nuove licenze/autorizzazioni rimane una prerogativa in capo all'Amministrazione capitolina.

Per tali servizi e per tutte le informazioni, Roma servizi per la mobilità 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.

E' inoltre a disposizione di cittadini, turisti e visitatori un **Punto Informazioni** sulle tariffe applicate dal servizio taxi e NCC presso l'aeroporto Leonardo da Vinci di Fiumicino.

GESTIONE AMMINISTRATIVA LICENZE TAXI, NCC E BOTTICELLE - DATI AL 31/12/2011

Licenze Taxi	7.653*
Autorizzazioni Noleggio Con Conducente (NCC) ¹⁵	1.025*
Licenze Botticelle	44*
Contatti allo sportello ¹⁶	15.299
Contatti telefonici	26.376
Operazioni effettuate sulle licenze/autorizzazioni ¹⁷	20.877
di cui Taxi	19.044
NCC (automobili e bus)	1.789
Botticelle	44

*licenze/autorizzazioni in corso di validità alla data del 31/12/2011

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

¹⁵ Il dato si riferisce alle sole autorizzazioni per noleggio di autovetture, dal momento che le autorizzazioni per il noleggio di autobus sono liberalizzate, pertanto non contabilizzate.

¹⁶ Nel corso del 2011 l'approvazione di nuove disposizioni normative (Deliberazioni di Giunta Capitolina n. 55/2010 e n. 68/2011) ha comportato la necessità, per tutti i titolari di licenza o di autorizzazione, di presentare presso lo Sportello al pubblico la conferma documentale di alcuni requisiti per l'esercizio dell'attività. Ciò ha determinato rispetto al 2010 un sensibile aumento del numero di contatti gestiti presso lo Sportello e il Numero Unico ed un conseguente incremento delle operazioni effettuate sulle licenze/autorizzazioni.

¹⁷ Il dato indica le operazioni effettuate sulle licenze/autorizzazioni nell'anno attraverso tutti i canali disponibili (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. Il servizio contribuisce al decongestionamento del traffico urbano, alla riduzione degli inquinanti emessi in atmosfera e offre agli iscritti un risparmio sui costi di bollo, carburante, manutenzione veicolo e parcheggio, di fatto già inclusi nelle tariffe.

Roma aderisce al circuito nazionale ICS insieme ad altre 11 città italiane (Bologna, Brescia, Firenze, Genova, Milano, Padova, Palermo, Parma, Savona, 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 in tutta Italia.

Per accedere al servizio occorre sottoscrivere un abbonamento annuale o trimestrale e prenotare l'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).

L'utente iscritto prenota l'auto presso il parcheggio a lui più comodo e dopo l'utilizzo riconsegna la vettura presso lo stesso parcheggio. Inoltre l'abbonato al servizio gode di specifici 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.

Il servizio a Roma è gestito dall'Agenzia in via temporanea, in attesa di individuare un gestore terzo attraverso gara pubblica. Ad oggi è attivo in sette Municipi, ma il Piano di Sviluppo approvato dall'Amministrazione capitolina prevede una progressiva espansione in tutta la città, con incremento progressivo della flotta fino a 300 vetture.

CAR SHARING - DATI AL 31/12/2011

Municipi attivati	7
Municipio I	25 posteggi
Municipio II	18 posteggi
Municipio III	13 posteggi
Municipio IV	1 posteggio
Municipio XVI	1 posteggio
Municipio XVII	9 posteggi
Municipio XI	1 posteggio (in precedenza dedicato al Ministero dell'Ambiente ed ora aperto a tutti i clienti)
Parco auto	104 vetture
Iscritti al servizio	2.174
Utilizzi/giorno	oltre 100
Orari e giorni di accesso al servizio	24h tutti i giorni
Utilizzo consentito	minimo 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	425/mese allo 06.57003 3095 prenotazioni /mese al 848.810.000 803 chiamate /mese per assistenza al 848.828.001

Per informazioni: www.carsharing.roma.it - Numero unico 06.57003 (h24)

Per prenotazioni: www.carsharing.roma.it - tel. 848.810.000 (servizio h24);

Bike sharing

Il bike sharing è di fatto un servizio concepito per diminuire il numero di spostamenti brevi effettuati con veicoli a motore sul territorio urbano, offrendo a cittadini e turisti un'alternativa eco-sostenibile di trasporto ad impatto zero, da utilizzare anche in combinazione con il trasporto pubblico. Gli utenti iscritti al servizio possono prelevare le biciclette presso gli appositi stalli presenti sul territorio, utilizzarle per le proprie esigenze di mobilità e lasciarle in uno qualsiasi degli altri parcheggi dedicati. A Roma il bike sharing - che conta oltre 12.000 iscritti, una media di 200 prelievi al giorno e un parco di 150 biciclette - è gestito dall'Agenzia che ha anche il compito di valorizzare, promuovere e sviluppare il servizio anche attraverso la realizzazione di nuove ciclostazioni perlopiù nelle aree del Centro storico che, per afflusso di turismo e struttura urbanistica, bene si presta ad una circolazione prevalentemente ciclo-pedonale.

Ad oggi l'Agenzia ha curato la **tariffazione** e le modalità di utilizzo, il nuovo **logo** ed il conseguente **restyling** di bici e cicloposteggi, l'aggiornamento e gestione del **sito internet** dedicato, la diffusione di **informazioni h24 in real time** tutti i giorni al Numero Unico 06.57003, la gestione delle attività per l'iscrizione al servizio e la ricarica delle card elettroniche, di fatto possibile nelle 10 biglietterie Atac presenti presso le stazioni di metropolitana.

La procedura di accesso al servizio prevede 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. 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 31/12/2011

Ciclostazioni	29 (per 379 cicloposteggi)
di cui nel 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	12.623
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	2.087

Per informazioni: www.bikesharing.roma.it - Numero unico 06.57003 (h24);
MuoversiaRoma mobile (<http://muoversiaroma.it>)

Ciclabilità

Roma servizi per la mobilità supporta l'Amministrazione capitolina nella pianificazione, progettazione ed attuazione delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della ciclabilità.

Con il Protocollo di Intesa siglato nel febbraio 2010 l'Agenzia, in sinergia con gli Assessorati alle Politiche Ambientali e alla Mobilità, è impegnata nella realizzazione degli interventi del Piano Quadro della Ciclabilità e nelle attività relative al servizio di bike sharing (Delibera di GC 112/09), con l'obiettivo di incrementare l'utilizzo di una modalità di trasporto, quale è quella ciclabile, utile alla riduzione della congestione veicolare e dell'inquinamento atmosferico.

Attualmente la rete ciclabile a Roma è di 225 km, di cui circa 125 km su strada. La scelta della bicicletta per gli spostamenti urbani viene incentivata da un utilizzo in combinazione con il trasporto pubblico: sono attivi circa 400 parcheggi bici coperti e presidiati in 30 nodi di scambio presso le stazioni metro, FS ed in aree ad elevata attrattività; il trasporto della bicicletta è possibile a bordo dei bus della linea 791 la domenica ed i giorni festivi, mentre sui treni della metro A e B lo è il sabato e i giorni festivi per tutta la durata del servizio e i giorni feriali dopo le 20. A partire dal 1 agosto 2011 il trasporto delle bici sulla ferrovia Roma - Lido, oltre che la domenica e i festivi e nei giorni feriali dopo le 20, è consentito nei feriali anche dall'inizio del servizio fino alle ore 9 in direzione Lido di Ostia, mentre dalle ore 12 alle 16 in direzione Roma. Sempre con data 1 agosto 2011 sulle linee A e B e sulla ferrovia Roma - Lido è stato autorizzato il trasporto delle bici con pedalata assistita, in precedenza non consentito.

L'Agenzia, oltre alla direzione lavori per la pista Togliatti - Parco della Cervelletta, è impegnata in:

- progettazione esecutiva della pista ciclabile Porta Pia - Ponte Nomentano (4 Km circa);
- progettazione 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;
- progettazione esecutiva pista ciclabile via Papiria - via Nobiliore;
- progettazione esecutiva del consolidamento del Ponte 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.

L'ATTIVITÀ DI RILASCIO PERMESSI/AUTORIZZAZIONI NEL 2011

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
Via P. Togliatti-Parco della Cervelletta**	1.300 m	Via delle Fragole	1.000 m
Percorsi di adduzione ai nodi di scambio**	12.350 m	Porta Pinciana - Porta Pia	1.100 m
Via del Mandrione	1.300 m	V.le Pilsduski (Catacombe di S. Valentino)	950 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
Via Nomentana	4.000 m		
LUNGHEZZA TOTALE PISTE CICLABILI PROGETTATE			64.350 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, sono in corso progetti di incentivazione all'utilizzo di veicoli ad alimentazione elettrica. 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, ENEL ed ACEA, è in programma la progressiva installazione di 200 nuove colonnine di ricarica nel territorio urbano.

In particolare, nel 2012, in collaborazione con ENEL, è stato completato il posizionamento di 83 nuove colonnine per la sola ricarica di autovetture elettriche destinate a 49 siti, cui si sono aggiunte ulteriori 17 colonnine, previste dall'Amministrazione capitolina, per un totale di nuove 100 colonnine di ricarica sul territorio comunale.

RETE STAZIONI DI RICARICA GESTITE DA ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ AL 31/12/2011

Stazioni n.	12
Colonnine di ricarica	43
Punti di ricarica (prese)	102
Distribuzione adattatori	richiesta allo 06.4695.7747 ritiro presso gli uffici dell'Agenzia, Piazzale degli Archivi n. 40

RETE STAZIONI DI RICARICA GESTITE DA ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ AL 31/12/2011

P.za Cola di Rienzo (angolo via Farnese)	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 volte al miglioramento della fruibilità e disponibilità del servizio taxi offerto a Roma. Fra questi l'istituzione del servizio "Chiama Taxi 060609"¹⁸, che attraverso un numero di telefono unico permette all'utente di mettersi in contatto diretto con il primo taxi disponibile presso uno stazionamento che l'utente stesso sceglie in base alle sue esigenze. Manutenzione e sviluppo del sistema sono affidati all'Agenzia.

Nel 2011 il sistema *ChiamaTaxi 060609* è stato implementato attraverso l'applicazione di un risponditore automatico con un sistema di riconoscimento semantico. Tale sistema consente di mettere in contatto diretto l'utente con la colonnina taxi più vicina semplicemente pronunciando l'indirizzo richiesto. L'innovazione tecnologica, che non richiede particolari dotazioni di apparati presso la colonnina ma solo di un apparecchio telefonico attivo, ha consentito di inserire nel sistema di chiamata anche alcune colonnine prima non raggiungibili dal servizio.

COLONNINE TAXI AL 31/12/2011

Municipi interessati	tutti
Colonnine installate	63 (vedi elenco)
Disponibilità del servizio	24h tutti i giorni

Municipio N. Colonnine Chiama Taxi 060609 - localizzazione

I	6	L.go Torre Argentina, piazza Fiume, piazza G.Belli, Piazzale Ostiense, via Boncompagni, piazza del Colosseo
II	4	Piazzale Don Minzoni, piazza Verbanò, piazza Vescovio, piazzale Carracci
III	2	Piazzale Aldo Moro, piazza Bologna,
IV	4	Corso Sempione, piazza Civitella Paganico, via Ugo Ojetti, via Salaria 1051
V	3	Via Tiburtina (Metro B Rebibbia), viale Palmiro Togliatti, piazza Crivelli
VI	1	Via Roberto Malatesta
VII	3	Via Tor de' Schiavi, via D. Campari, via E. Longoni
VIII	3	Viale F. Quaglia, via di Torrenova, via S. Alessandro
IX	2	Piazza dell'Alberone, piazza Tuscolo
X	3	Stazione Metro A Anagnina, piazza S.Giovanni Bosco, via Bernardino Alimena
XI	3	Stazione Metro A Anagnina, piazza S.Giovanni Bosco, via Bernardino Alimena
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 Pio, 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 Giuochi Delfici, piazza Monteleone di Spoleto, viale Barendson, via Cassia n° 962
Totale	63	

¹⁸ 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.

4 Per una mobilità accessibile

Nel rispetto degli indirizzi dell'Amministrazione capitolina e della normativa vigente, Roma servizi per la Mobilità è costantemente impegnata per migliorare i livelli di accessibilità e fruibilità dei servizi di mobilità offerti a Roma. 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.

Tutti gli interventi effettuati vengono discussi e verificati con le Associazioni di rappresentanza dell'utenza diversamente abile.

Le banchine di fermata dei mezzi pubblici, i capolinea, la regolazione semaforica degli incroci, 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, 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 31/12/2011

Permessi attivi per persone con disabilità	61.287
Sportello al pubblico	2 postazioni, aumentabili in caso di elevata affluenza
Telefono	Numero Verde 800.154.451 (lun. - sab. ore 8.00-20.00)
Permessi rilasciati nel 2011	19.673
Permessi annullati a seguito di verifica ¹⁹	3.015

Contrassegni speciali di circolazione per persone con disabilità

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

- accesso, circolazione e sosta nelle ZTL²⁰ 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.

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 800.154.451

¹⁹ L'Agenzia effettua con cadenza semestrale verifiche anagrafiche sull'esistenza in vita dei titolari di permesso, al fine di annullare eventuali contrassegni intestati a persone decedute.

²⁰ 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

5 Orientati alla qualità

L'Agenzia fissa i propri obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, tenendo conto della dimensione della domanda, della capacità dell'organizzazione di rispondere adeguatamente alla stessa e dei risultati raggiunti l'anno precedente, così da garantire ad utenti e cittadini costanza e certezza nei livelli di qualità offerti nel tempo.

Risultati e impegni

	Impegni 2011	Consuntivo 2011	Impegni 2012
CONTATTO E ASSISTENZA²¹			
Sportello al pubblico			
postazioni attive in media al giorno	11	8,5	11
tempo medio di attesa per servizi di permessistica (minuti)	14'50"	19'22"	14'50"
tempo medio di attesa per informazioni (minuti)	5'20"	6'15"	5'20"
tempo medio delle operazioni agli sportelli (minuti)	10'40"	9'18"	10'
di cui tempo medio delle operazioni allo sportello "informazioni" (minuti)	6'30"	6'09"	6'
Contact Center			
telefonate evase (% tel. risposte/tot. telefonate)	85%	75%	85%
tasso di abbandono (% telefonate abbandonate/tot. ricevute)	10%	22%	10%
tempo medio di attesa per parlare con l'operatore (minuti)	0'35"	0'52"	0'35"
durata media della telefonata (minuti)	1'55"	1'38"	1'35"
I SERVIZI DI RILASCIO PERMESSI E AUTORIZZAZIONI			
Piano Pullman			
pratiche evase via internet (% su tot. pratiche evase)	75%	79,5%	80%
richieste di rimborso (% su tot. pratiche di richiesta permessi)	0,2%	0,2%	0,2%
tempo medio di attesa per parlare con operatore tel. (minuti)	0'20"	0'26"	0'20"
tempo medio delle operazioni al check point (minuti) ²²	5' 30"	5' 30"	5' 30"
tempo medio delle operazioni via internet (minuti)	2'	2'	2'
Bollino Blu			
tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	5'	8'40"	5'
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	13'	11'36"	11'
attesa media per parlare con l'operatore telefonico (minuti)	0'35"	0'43"	0'35"
telefonate evase (% tel. risposte/ tot. telefonate)	80%	75%	80%
tempo medio delle operazioni on-line (e-commerce) (giorni)	1 g	1 g	1g
tempo medio di consegna dei Bollini Blu acquistati on-line (e-commerce) (giorni)	2 gg	2 gg	2gg
Gestione licenze taxi, NCC, botticelle			
tempo medio di attesa allo sportello (minuti) ²³	6'10"	22'50"	20'
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	12'45"	11'40"	11'30"
attesa media per parlare con l'operatore telefonico (minuti)	0'30"	0'42"	0'30"
telefonate evase (% tel. risposte/tot. telefonate)	80%	74%	80%

²¹ 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.

²² Per pratiche con documentazione completa.

²³ Nel corso del 2011 le nuove disposizioni normative hanno comportato la necessità, per tutti i titolari di licenza o di autorizzazione, di presentare ogni anno presso lo Sportello la conferma documentale di alcuni requisiti per l'esercizio dell'attività. Ciò ha determinato un consistente aumento del numero di contatti gestiti allo Sportello rispetto al passato e di conseguenza un incremento dei tempi di attesa.

	Impegni 2011	Consuntivo 2011	Impegni 2012
Permessi ZTL²⁴			
tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	-	28'14"	16'30"
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	-	10'03"	9'30"
attesa media per parlare con operatore telefonico (minuti) ²⁵	-	-	-
telefonate evase (% tel. risposte/tot. telefonate)	-	-	-
tempo medio di lavorazione delle pratiche on-line ²⁶	-	-	3gg
Permessi Sosta²⁴			
tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	-	21'59"	16'30"
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	-	9'42"	9'30"
tempo medio di attesa per parlare con l'operatore telefonico (minuti) ²⁵	-	-	-
telefonate evase (% tel. risposte/ tot. telefonate)	-	-	-
tempo medio di lavorazione delle pratiche on-line ²⁶	-	-	3gg
IMPIANTI SEMAFORICI E COLONNINE LUMINOSE²⁷			
impianti dotati di n. tel. per segnalazione guasti (% su tot.)	100%	100%	100%
impianti con segnalatore acustico per non vedenti (% su tot.)	29%	29,46%	30%
lampade semaforiche non funzionanti (% media mese su tot.)	<3%	<3%	<3%
tempo max per intervento di ripristino impianto (ore) (feriale/festivo)	2(5)	2(5)	2(5)
interventi di manutenzione preventiva sul sistema semaforico	2	2	2
PANNELLI A MESSAGGIO VARIABILE			
tempo max per inizio intervento di ripristino PMV (ore) (feriale/festivo)	2(5)	2(5)	2(5)
MOBILITÀ ACCESSIBILE			
tempo medio di attesa allo sportello disabili (minuti)	16'30"	18'54"	16'30"
tempo medio per le operazioni allo sportello disabili	10'45"	9'26"	9'
NUMERO VERDE DISABILI			
telefonate evase al Numero Verde disabili (% su tot. ricevute)	92%	85%	90%
tasso di abbandono (% tel. abbandonate/tot. ricevute)	5%	6%	5%
attesa media per parlare con operatore telefonico (minuti)	0'24"	0'35"	0'24"
durata media della telefonata (minuti)	2'05"	1'53"	1'50"
MOBILITÀ SOSTENIBILE²⁸			
Car sharing			
nuovi posteggi realizzati (n.)	2	5	2
età media del parco vetture (anni)	2,7	3,2	2,4
tempo medio di attesa al call center 848-810 000 per le prenotazioni (minuti)	0'30"	0'30"	0'30"
tempo medio di attesa al call center 848-828 001 per le emergenze (minuti)	0'20"	0'20"	0'20"
tasso di penetrazione territoriale del servizio (% municipi aderenti su tot.)	26%	37%	37%

²⁴ Rispetto alla precedente versione, il presente aggiornamento della Carta dei Servizi ha previsto la disaggregazione dell'indicatore "Permessi Ztl e Sosta" nei due indicatori "Permessi Ztl" e "Permessi Sosta". Alla luce di tale modifica gli impegni per il 2011 non vengono riportati in quanto relativi al vecchio dato aggregato in un indicatore unico.

²⁵ Al momento il sistema software di gestione della permessistica non permette l'estrapolazione dei dati riguardanti il Contact Center disaggregandoli in "Permessi Ztl" e "Permessi Sosta".

²⁶ Il servizio è attivo dal 2012. L'indicatore del tempo di lavorazione va inteso per giorni lavorativi.

²⁷ Dal 1 gennaio 2012 la competenza sulla manutenzione e sulla gestione degli impianti semaforici e delle colonnine luminose è passata da Atac SpA a Roma servizi per la mobilità Srl. I dati riguardanti il biennio 2010-2011 sono relativi alla precedente gestione di Atac SpA.

²⁸ I Servizi di Car e Bike sharing sono affidati all'Agenzia in via temporanea, in attesa che vengano esperite le gare pubbliche per affidamento a terzi. Per il 2012 vengono comunque fissati gli standard di qualità su cui l'Agenzia ha diretta competenza.

	Impegni 2011	Consuntivo 2011	Impegni 2012
Bike sharing			
nuove ciclostazioni realizzate (n.)	-	0	0
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"	0'30"	0'30"
tasso di penetrazione territoriale del servizio (% municipi aderenti su tot.)	21%	21%	21%
INFOMOBILITÀ²⁹			
Sito internet www.agenziamobilita.roma.it³⁰			
n. accessi/giorno	1.700	3.278	3.000
n. pagine visitate/giorno	5.200	8.983	6.000
Testata Trasporti&Mobilità			
Spazio editoriale disponibile (n° pagine/copia free press)	3 quotidiane	1 quotidiana	1 quotidiana
Indice di diffusione (n. copie free press diffuse/giorno)	400.000	180.000	180.000
Punti di distribuzione sul territorio	> 2.000 (staz. metro)	235 (staz. metro)	235 (staz. metro)

Canali di infomobilità in dismissione ad aprile 2012

AtacMobile

media accessi/giorno al servizio (n.)	40.000	44.983	-
% incremento utilizzo del servizio (% incremento visite/giorno)	0,35	0,5	-

Social network su Atac Mobile

Fan attivi su Facebook (n. iscritti attivi/anno)	4.000	2.258	-
Follower attivi su Twitter (n. iscritti attivi/anno)	3.000	6.127	-

Canali di infomobilità attivi da maggio 2012

Muoversiaroma.it mobile³¹

media accessi/giorno	-	-	45.000
n° pagine visitate/giorno	-	-	53.000
% incremento utilizzo del servizio (% incremento visite/giorno)	-	-	n.d.

Social network su muoversiaroma.it³²

Fan attivi su Facebook (n. iscritti/anno)	-	-	1.000
Follower attivi su Twitter (n. iscritti attivi/anno)	-	-	5.000

Portale www.muoversiaroma.it

n. accessi/giorno	-	-	30.000
n. pagine visitate/giorno	-	-	36.000

²⁹ Il servizio di Infomobilità verrà interessato nel 2012 da un ampio processo di innovazione e sviluppo, che vede la dismissione di alcuni canali di comunicazione ed informazione, sostituiti dall'introduzione di canali analoghi più complessi ed articolati. Pertanto, vengono inseriti i consuntivi degli impegni 2011 per i canali in dismissione e dichiarati gli impegni 2012 per i canali attivi o in via di attivazione nel biennio.

³⁰ Gli impegni 2012 relativi agli accessi al sito www.agenziamobilita.roma.it sono stati ridimensionati in considerazione dell'istituzione del nuovo portale della mobilità www.muoversiaroma.it, che assorbirà gli accessi per le pagine di informazione generale sulla mobilità, prima disponibili sul sito www.agenziamobilita.roma.it.

³¹ Dal 10/05/2012 sostituisce il servizio AtacMobile.

³² Attivo dal 27/04/2012.

Indagini di customer satisfaction

Roma servizi per la mobilità effettua ogni anno 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 su un ampio campione di utenti 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, aree di sosta tariffata, contact center). Per ogni servizio indagato, vengono rilevati indici di soddisfazione complessiva e specifici indici di dettaglio per ogni variabile di qualità, espressi in scala 0 - 100³³.

Di seguito vengono riportati gli Indici di Customer Satisfaction (CSI) riferiti al triennio 2009-2011, rilevati mantenendo per tutto il periodo la medesima metodologia, così da poter disporre di serie storiche dei dati omogenee e statisticamente significative, utili per verificare l'andamento nel tempo della soddisfazione e la validità degli interventi correttivi introdotti.

Relativamente all'andamento triennale della soddisfazione per i servizi offerti dall'Agenzia, è possibile rilevare un trend positivo per pressoché tutte le variabili indagate. Un risultato che premia l'obiettivo dell'Agenzia di assicurare, nel tempo, una sempre maggiore rispondenza delle caratteristiche dei servizi offerti a bisogni ed aspettative dei cittadini-utenti.

Per i servizi oggi affidati ai gestori Atac e Roma TPL i risultati delle indagini sono pubblicati nella rispettive Carte dei servizi.

SERVIZI AFFIDATI ALL'AGENZIA - CSI COMPLESSIVI

SERVIZI	2009	2010	2011
Contact Center	79	81	80
Sportello al pubblico	77	75	79
Bollino Blu (officine autorizzate)	77	72	69
Gestione amministrativa licenze Taxi, NCC, Botticelle	72	69	73
Piano Pullman	64	64	67
Sistema Semaforico ³⁴	56	60	62
Pannelli a Messaggio Variabile	61	61	63
Piattaforma di informazione e comunicazione	52	54	63

SERVIZI AFFIDATI ALL'AGENZIA - CSI DI DETTAGLIO³⁵

Servizi	2009	2010	2011
Contact Center			
Tempi di attesa per la prima risposta	77	76	73
Capacità di dare informazioni corrette, complete e aggiornate	80	82	82
Facilità di rintracciare il numero telefonico del Contact Center	79	79	81
Tempi di attesa per la risoluzione del problema	78	77	77
Orari e giorni di copertura del servizio	78	88	84
Sportello al pubblico			
Tempo di attesa prima del Suo turno	72	69	67
Comfort e accoglienza dei locali, comodità dell'attesa ³⁶	64	77	83
Orari e giorni di apertura dello Sportello	80	78	77
Tempo di permanenza alla postazione	77	76	78

³³ Relativamente alla scala numerica utilizzata, la "soglia di sufficienza" del livello di gradimento è fissata fra 55 - 65.

³⁴ I dati 2009 - 2011 relativi alle indagini sul Sistema Semaforico si riferiscono alla precedente gestione Atac SpA. Vengono qui riportati per chiarezza e completezza di informazione sul servizio oggi in affidamento all'Agenzia.

³⁵ L'elenco degli indici di dettaglio riportato non è esaustivo di tutte le variabili di qualità oggetto delle indagini, ma comprende i soli indici direttamente riferibili agli indicatori di qualità dichiarati in questa Carta dei Servizi (cfr. § 5)

³⁶ I CSI di dettaglio della variabile, dal 2010 si riferiscono alla nuova sede di Piazzale degli Archivi, 40

Servizi	2009	2010	2011
Capacità del personale di comprendere e risolvere il problema	80	76	83
Disponibilità di modulistica e materiale informativo	79	76	80
Bollino Blu Officine			
Cortesìa e gentilezza del personale di Contact Center	78	73	68
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute al Contact Center	70	68	62
Chiarezza e completezza delle informazioni sul sito internet	78	70	69
Tempo di attesa prima del Suo turno allo Sportello	71	72	70
Competenza e preparazione del personale allo Sportello	77	73	70
Rapidità e semplicità della procedura di acquisto/permuta dei bollini	70	67	66
Bollino Blu Cittadini			
Capillarità e reperibilità sul territorio di officine autorizzate	78	79	77
Facilità di fruizione in termini di orari e giorni di apertura delle officine	77	75	79
Adeguatezza dei tempi per l'effettuazione del controllo e rilascio bollino	72	79	74
Gestione amministrativa licenze Taxi, NCC, Botticelle			
Chiarezza e completezza delle informazioni sul sito internet	76	71	73
Tempo di attesa per parlare con l'operatore di Contact Center	62	51	65
Competenza e preparazione del personale di Contact Center	68	57	64
Capacità del Contact Center di risolvere il problema con tempestività	65	54	64
Tempo di attesa prima del Suo turno allo Sportello	70	72	72
Competenza e preparazione del personale allo Sportello	75	76	76
Rapidità e semplicità procedure per documentazione/autorizzazione	71	72	73
Tempestività ottenimento documentazione/autorizzazione via posta/fax	57	66	72
Piano Pullman			
Preparazione e competenza del personale di Contact Center	70	71	71
Completezza e correttezza delle informazioni fornite	71	72	72
Completezza e aggiornamento delle informazioni presenti nel sito internet	66	63	70
Diffusione delle informazioni sul servizio di gestione del Piano Pullman	66	61	65
Affidabilità del servizio	68	66	71
Tempestività della risposta a quesiti e risoluzione	66	64	68
Assistenza fornita per prenotazione acquisto dei contrassegni	67	66	68
Capacità e competenza del personale di check point di risolvere i problemi	69	65	69
Sistema di vigilanza e di rispetto delle regole	62	63	65
Pulizia delle aree di parcheggio/check point	59	63	64
Sicurezza nei parcheggi	59	64	62
Semaforica³⁷			
Efficacia nella prevenzione degli incidenti	61 (67)	61 (68)	58 (72)
Efficacia per il decongestionamento del traffico all'incrocio	50 (49)	54 (58)	50 (62)
Efficacia del funzionamento notturno	46 (60)	45 (46)	51 (64)
Pannelli a messaggio variabile³⁸			
Informazioni sui tempi di percorrenza	52 (53)	55 (47)	58 (51)
Informazioni precise e tempestive sul traffico	52 (49)	57 (47)	56 (47)
Informazioni sulla mobilità cittadina in genere	49 (64)	55 (51)	54 (65)
Numerosità dei pannelli sul territorio	50 (42)	54 (46)	52 (51)
Piattaforma informativa			
Roma Radio	64	63	68
Paline elettroniche	73	73	74
Numero unico 06.57003	58	60	72
Pagina "Trasporti & Mobilità" del quotidiano Metro	59	70	67
Video/monitor Moby	65	64	70
Sistema audio e video Tele.News	66	68	70
AtacMobile	74	79	81
Sito Internet Agenzia RSM	n.d.	70	70

³⁷ I dati riportati sono relativi all'indagine sui cittadini. Tuttavia per completezza delle informazioni tra parentesi vengono riportati i CSI di dettaglio relativi all'indagine sugli "utenti privilegiati", ovvero tassisti e conducenti di bus di linea, con interviste effettuate presso i luoghi di effettuazione del servizio.

³⁸ Per i CSI dell'indagine sui Pannelli a Messaggio Variabile vale quanto indicato in nota 36.

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)

E'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.

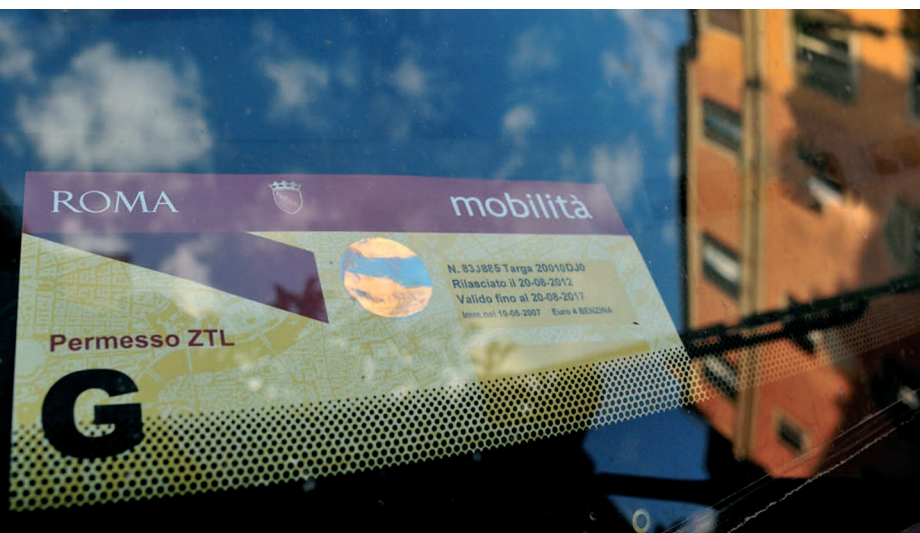
Rilascio permessi (ZTL, contrassegni speciali di circolazione, Pullman turistici)

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..



7 Informazioni e servizi: numeri utili

SERVIZI	CONTACT CENTER	SPORTELLO AL PUBBLICO	POSTA/SITO INTERNET
Servizi e info ZTL Sosta tariffata su strada 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
Rilascio permessi per persone con disabilità	Numero Verde 800.154.451 fax 06.46956660 lun.-ven. ore 8-18	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 infobusturistici@agenziamobilita.roma.it www.agenziamobilita.roma.it
Informazioni TPL e mobilità privata	tel. 06.57003 tutti i giorni 24h	Box Info Termini Piazza dei Cinquecento lun-dom ore 7.20 - 20.00	 www.agenziamobilita.roma.it www.muoversiaroma.it MuoversiaRoma mobile www.muoversiaroma.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 MuoversiaRoma mobile www.muoversiaroma.it
Stazioni di ricarica per veicoli elettrici	Richiesta telefonica adattatori 06.46956887	Ritiro adattatori per ricarica Uffici di P.le degli Archivi 40	
Comunicazioni, richieste informazioni, 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 FAX: 06.4695.6660 www.agenziamobilita.roma.it MuoversiaRoma mobile www.muoversiaroma.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.

** Il venerdì l'erogazione dei numeri elimina-code termina alle ore 16.00.

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

Realizzazione a cura di Roma servizi per la mobilità Srl
Servizi e Piattaforma della Comunicazione

È in corso di elaborazioni l'aggiornamento dei dati al 31./12/2012