



Agenzia Roma servizi per la mobilità

# Carta dei Servizi 2013

urbana

u



ROMA



mobilità

Dati aggiornati al 31/12/2012

<b>1. La Carta dei Servizi dell'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità</b>	<b>5</b>
<b>2. Il governo della mobilità romana</b>	<b>6</b>
Il ruolo dell'Agenzia <i>Roma servizi per la mobilità</i>	7
La regolazione della mobilità romana	8
<b>3. Per una mobilità sostenibile</b>	<b>9</b>
<b>3.1 I servizi alla città</b>	<b>9</b>
<b>3.2 I servizi a cittadini e imprese</b>	<b>14</b>
Rilascio permessi e autorizzazioni	14
Gestione Piano Pullman	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
<b>4. Per una mobilità accessibile</b>	<b>23</b>
<b>5. Orientati alla qualità</b>	<b>24</b>
Risultati e impegni	24
Indagini di customer satisfaction	27
<b>6. La tutela</b>	<b>29</b>
Rimborsi e sostituzioni	29
<b>7. Informazioni e servizi: numeri utili</b>	<b>30</b>



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

Giunta alla sua terza edizione, la Carta dei Servizi dell'Agencia Roma servizi per la mobilità è diventata uno strumento imprescindibile di dialogo trasparente e continuativo tra l'Agencia stessa, i cittadini ed 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.

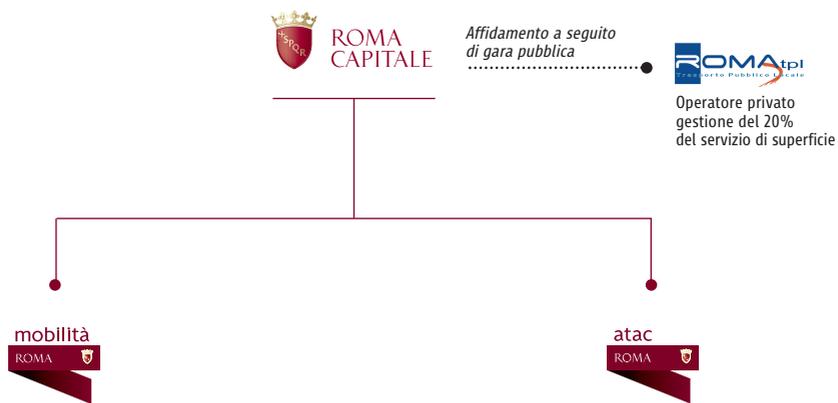


## 2 Il governo della mobilità romana

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.



### Roma Servizi per la Mobilità Srl

- Pianificazione della mobilità pubblica e privata
- Monitoraggio dei servizi
- Comunicazione e informazione sui servizi
- Permessi di circolazione e sosta

### Atac SpA

- Affidatario in house dei servizi di trasporto pubblico
- Gestione bus, tram, metro A e B, ferrovie regionali concesse
- Gestione parcheggi di scambio e di prossimità
- Gestione sosta tariffata su strada (strisce blu)
- Gestione e vendita dei titoli Metrebus Roma e Lazio
- Gestione e valorizzazione patrimonio immobiliare
- Progettazione infrastrutture e impianti
- Gestione del debito finanziario

## 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 31/12/2012

**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** 359 persone

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

### Attività

- supporto all'Amministrazione per predisposizione e gestione dei Contratti di Servizio con i gestori dei servizi alla mobilità (Tpl<sup>1</sup> 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 *customer satisfaction* 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)

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 **segnalatica 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 segnalatica luminosa, la manutenzione e conservazione del patrimonio tecnologico dell'intero sistema.

## 2 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** - a 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** - a 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. <sup>5</sup>	930,4
Popolazione <sup>2</sup>	2.614.263		
Strade comunali (km) <sup>3</sup>	7.530		
ZTL <sup>4</sup> diurna Centro storico (kmq)	4,21	Spostamenti giornalieri (mln) <sup>6</sup>	5,74
ZTL <sup>4</sup> diurna Trastevere (kmq)	0,99	di residenti/domiciliati	4,88
ZTL <sup>4</sup> notturna Centro storico (kmq)	2,27	residenti Provincia (esclusa Roma)	0,86
ZTL <sup>4</sup> notturna Trastevere (kmq)	0,99	con mezzi privati	59%
ZTL <sup>4</sup> notturna San Lorenzo (kmq)	0,27	mezzi pubblici	22,8%
ZTL <sup>4</sup> notturna Testaccio (kmq)	0,26	a piedi	18,2%
ZTL <sup>4</sup> notturna Monti (kmq)	0,3		
Parco veicolare <sup>5</sup>	2.569.203	Incidenti stradali <sup>7</sup>	18.235
di cui autovetture	75,4%	Incidenti stradali (media giornaliera) <sup>7</sup>	50
motocicli	15,8%	Morti per incidenti stradali <sup>7</sup>	186
autocarri e altri veicoli	8,5%	Feriti in incidenti stradali <sup>7</sup>	24.164
bus	0,3%		

<sup>2</sup> Fonte DEMO ISTAT, 1° gennaio 2012 <sup>3</sup> Fonte Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, anno 2006

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> Fonte ACI, anno 2011

<sup>6</sup> fonte RSM, anno 2011 (indagini 2011-2012) con campione di 4.200 interviste

<sup>7</sup> Fonte ISTAT, anno 2011.

SISTEMI UTILIZZATI	CARATTERISTICHE E FUNZIONE	DIFFUSIONE SU TERRITORIO <sup>2</sup>
<b>Impianti semaforici</b>	Sistema di regolazione dei passaggi veicolari e pedonali agli incroci, sull'intero territorio urbano (la Centrale gestisce la progettazione, realizzazione e manutenzione degli impianti).	<b>1.378 impianti semaforici</b> di cui: 117 a tempi fissi <sup>3</sup> - 775 attuati <sup>4</sup> - 486 centralizzati <sup>5</sup> - 476 con dispositivi acustici per non vedenti <b>24.417 lanterne semaforiche</b> <b>2.054 colonnine luminose e segnali stradali luminosi</b> <b>142 attraversamenti pedonali luminosi</b>
<b>Telecamere di videosorveglianza</b>	Telecamere di video-sorveglianza a circuito chiuso per il monitoraggio del traffico e della viabilità. Attive h24.	<b>45 impianti</b> 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)
<b>Sistemi UTT<sup>6</sup></b>	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.	<b>57 postazioni</b> <b>12 itinerari<sup>6</sup></b>
<b>Varchi elettronici ZTL</b>	Varchi elettronici per il controllo degli accessi alle aree ZTL (Zona a Traffico Limitato)	<b>44 siti (48 piste)</b> Entro l'anno verranno installati 10 nuovi varchi per il controllo accessi al quartiere Testaccio
<b>Varchi elettronici TPL</b>	Varchi elettronici per il controllo dei transiti sulle corsie preferenziali del TPL	<b>17 siti (17 piste)</b>
<b>Varchi Tangenziale Est</b>	Sistema di controllo dei transiti alla Tangenziale Est (tratto Castrense-Passamonti)	<b>4 siti (7 piste)</b>
<b>Stazioni di misura dei flussi</b>	Sensori posti sotto il manto stradale (induzione magnetica) per il monitoraggio dei flussi veicolari. Attivi h24 con aggiornamento ogni 5 minuti.	<b>62 stazioni di misura per</b> <b>123 sezioni stradali monitorate</b> <b>2.500 sensori</b> installati
<b>Fotored</b>	Rilevamento del passaggio con rosso	<b>11 siti (31 piste)</b>
<b>Sorpassometro</b>	Rilevamento in tempo reale dei sorpassi con registrazione dell'infrazione	<b>2 siti</b> sulla via del Mare (2 piste)
<b>Tecnologia SICVe</b>	Sistema Informativo di Controllo della Velocità	<b>2 siti per 2 km</b> di tratto stradale sulla via del Mare (4 piste)
<b>Velox</b>	Sistema per la rilevazione delle infrazioni al Codice della Strada relative al superamento della velocità massima consentita	<b>4 siti</b>
<b>Pannelli a Messaggio Variabile</b>	Sistema di infomobilità per la diffusione di informazioni su tempi di percorrenza, sicurezza stradale e mobilità in generale	<b>66 impianti</b> di cui: 28 su Tangenziale Est/Olimpica, 8 su Muro Torto, 14 su direttici di accesso alla città, 4 su galleria P.A.S.A., 2 lungo Viale Libia <sup>7</sup> , 5 lungo l'asse Pineta Sacchetti-Trionfale-Foro Italico, 5 lungo l'asse Magliana-Isacco Newton-Portuense
<b>Paline elettroniche</b>	Sistema di infomobilità per l'informazione dei tempi di attesa alle fermate bus e tram, come applicazione del sistema AVI per il controllo satellitare della flotta di bus e tram	<b>300</b> in corrispondenza delle fermate bus e tram a maggior carico di passeggeri
<b>MuoversiaRoma mobile<sup>8</sup></b> 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 dotarsi 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 transianti. 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 itinerari sono una semplice aggregazione di gruppi di tratte. Le tratte corrispondono ad accoppiamenti logici di due postazioni utilizzate per la rilevazione dei tempi di percorrenza. 7 I 2 pannelli gestiti dalla Centrale non sono di proprietà dell'Amministrazione capitolina. 8 Il servizio è attivo dal 10 maggio 2012 e sostituisce il precedente ed analogo servizio web sul cellulare AtacMobile.it

Dati al 31/12/2012

## 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](http://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; il servizio informativo area web, che ha raggiunto, nell'anno in corso, 57.308 utenti (media giorno); **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); gli stessi studi mandano in onda un **TG Multilingue** che fornisce informazioni sulla mobilità pubblica e privata in Inglese, Francese, Spagnolo e Cinese. Il prodotto è nato in via sperimentale per il 2012. La sperimentazione ha dato risultati positivi, pertanto sono state attivate le procedure per il mantenimento del servizio anche per il 2013; 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, Leggo e DNews.

CANALI DI INFORMAZIONE	INFORMAZIONI FORNITE	FRUIBILITÀ E DIFFUSIONE
<b>Portale della Mobilità</b> <a href="http://www.muoversiaroma.it">www.muoversiaroma.it</a>	Informazioni audio e video aggiornate in tempo reale su tutta la mobilità pubblica e privata a Roma ( <a href="http://www.muoversiaroma.it">www.muoversiaroma.it</a> )	Fruibili 24h via web
<b>Siti internet:</b> <a href="http://www.agenziamobilita.roma.it">www.agenziamobilita.roma.it</a> <a href="http://www.carsharing.roma.it">www.carsharing.roma.it</a> <a href="http://www.bikesharing.roma.it">www.bikesharing.roma.it</a>	Informazioni e accesso on line ai servizi strumentali alla mobilità (e-commerce, prenotazioni, permessi, modulistica, link di interesse...) ( <a href="http://www.agenziamobilita.roma.it">www.agenziamobilita.roma.it</a> ) Informazioni e accesso on line ai servizi di mobilità sostenibile ( <a href="http://www.carsharing.roma.it">www.carsharing.roma.it</a> , <a href="http://www.bikesharing.roma.it">www.bikesharing.roma.it</a> )	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)
<b>Stazione Radio-TV Web TV MuoversiaRoma</b>	Informazione audio e video sulla mobilità urbana pubblica e privata (news, tg della mobilità, talk, approfondimenti...) destinati al network con aggiornamenti in tempo reale.	Accessibile via web sul portale <a href="http://www.muoversiaroma.it">www.muoversiaroma.it</a> 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. News in "Buongiorno Regione" su RAI 3 tutte le mattine alle ore 7.30 circa.

CANALI DI INFORMAZIONE	INFORMAZIONI FORNITE	FRUIBILITÀ E DIFFUSIONE
<b>Stazione Radio-TV RomaRadio</b>	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)
<b>MuoversiaRoma mobile</b> <a href="http://muoversiaroma.it">http://muoversiaroma.it</a>	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...).	Fruibile da PC e cellulari dalle 6.30 alle 24.00 all'indirizzo <a href="http://muoversiaroma.it">http://muoversiaroma.it</a> Aggiornamento in tempo reale Servizio gratuito (costi di connessione alla rete internet a carico dell'utente) Per info: <a href="http://www.agenziamobilita.roma.it">www.agenziamobilita.roma.it</a> sezione "mobile"
<b>Social network sul portale</b> <a href="http://www.muoversiaroma.it">www.muoversiaroma.it</a>	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
<b>Pannelli a Messaggio Variabile</b>	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
<b>Paline elettroniche</b>	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
<b>Video in stazione</b>	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
<b>Monitor in vettura</b>	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 <a href="http://www.muoversiaroma.it">www.muoversiaroma.it</a>	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.
<b>Testata Trasporti &amp; Mobilità</b>	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.
<b>Mailing, spazi espositivi, pubblicazioni istituzionali</b>	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
<b>Newsletter Car e Bike sharing</b>	Newsletter informative dei servizi destinate agli abbonati/iscritti	Mensili fruibili on-line dai siti dedicati
<b>Sportello al pubblico</b>	Sportelli di ricevimento per informazioni sulla mobilità e servizi di permissistica	Sede dello sportello in Piazzale degli Archivi 40, lun-ven dalle 8.30 alle 16.30
<b>Numero Unico 06.57003</b>	Contact Center per tutte le informazioni e i servizi alla mobilità pubblica e privata	Servizio attivo tutti i giorni 24h

### 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 attiva 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

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.

## 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 ed il nuovo portale **www.muoversiaroma.it**.

### 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

<b>Postazioni telefoniche attive</b>	<b>16</b> multifunzionali per la gestione di tutti i servizi offerti
<b>Numeri telefonici</b>	<b>06.57003</b> Numero Unico <b>800.154.451</b> numero verde dedicato alle persone con disabilità
<b>Servizi</b>	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
<b>Gestione dell'attesa</b>	smistamento automatico delle telefonate per area tematica
<b>Orari del servizio</b>	<b>06.57003</b> tutti i giorni 24h <b>800.154.451</b> dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00

#### SPORTELLO AL PUBBLICO E BACK OFFICE

<b>Postazioni operative</b>	<b>53</b>
<b>di cui presso lo sportello</b>	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)
<b>di cui presso il back office</b>	32 postazioni di back office per la gestione delle istanze trasmesse attraverso il canale postale (posta ordinaria/fax) o il canale web
<b>Servizi</b>	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
<b>Comfort dell'attesa</b>	sala d'attesa ambiente climatizzato sistema elimina code con smistamento automatico modulistica e materiale informativo in distribuzione zona ristoro
<b>Sede</b>	Piazzale degli Archivi, 40 - 00144 Roma
<b>Orari e giorni di apertura</b>	lun. - ven. orario continuato 8.30 - 16.30*
<b>Accessibilità della sede</b>	ascensore al piano
<b>Raggiungibilità con il tpl</b>	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 2012

<b>Permessi rilasciati nel 2012</b>	<b>n.</b>	<b>Permessi attivi al 31/12/2012</b>	<b>n.</b>
Accesso e circolazione ZTL	37.521	Accesso e circolazione ZTL	39.905
Contrassegni per disabilità	16.388	Contrassegni per disabilità	62.114
Gratuità sosta tariffata	29.913	Gratuità sosta tariffata	213.581

<b>Informazioni e Comunicazioni a Cittadini ed Enti</b>	<b>n.</b>
Richieste di informazioni sui servizi di competenza RSM via lettera/fax	4.159
Richieste di informazioni sui servizi di competenza RSM via web	803
Segnalazioni inoltrate per competenza ad Atac SpA <sup>9</sup>	1.942

<b>Attività telefonica</b>	<b>Numero Unico 06.57003</b>	<b>Numero Verde disabili 800.154.451</b>	<b>Numero Verde TPL<sup>10</sup> 800.431.784</b>
Telefonate ricevute	514.449	38.985	103.527
Telefonate evase	368.676	33.991	77.357
Tasso di risposta (%)	72%	87%	75%
Tempo medio di attesa	00'53"	00'37"	00'55"

<sup>9</sup> 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 oppure al Contact Center dell'Agenzia vengono inoltrate al Gestore che provvede alla risposta e gestisce la relazione con l'utente.

<sup>10</sup> 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 per 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](http://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 fedejussione bancaria o deposito notarile a garanzia);
- **presso i Check Point**, punti di accoglienza in Via Aurelia km 9.200 (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; presso le macchine emittitrici della Stazione Ponte Mammolo in Via delle Messi d'Oro
- **con fidelizzazione** che consente la prenotazione e ricezione del permesso via internet e pagamento anche posticipato (previa fedejussione 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 2012 - DATI AL 31/12/2012

Permessi giornalieri	105.122
Abbonamenti (mensili, semestrali, annuali)	1.174

Per informazioni: [www.agenziamobilita.roma.it](http://www.agenziamobilita.roma.it) - Numero Unico 06.57003 (h24)

Fax 06.46957716 - e-mail: [infobusturistici@agenziamobilita.roma.it](mailto:infobusturistici@agenziamobilita.roma.it)

## 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.

È 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 31/12/2012

Licenze Taxi	7.683*
Autorizzazioni Noleggio Con Conducente (NCC) <sup>11</sup>	1.025*
Licenze Botticelle	44*
*licenze/autorizzazioni in corso di validità alla data del 31/12/2012	
Contatti allo sportello	17.841
Contatti telefonici	34.061
Operazioni effettuate sulle licenze/autorizzazioni <sup>12</sup>	18.657
di cui Taxi	17.483
NCC (automobili e bus)	1.169
Botticelle	5

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

<sup>11</sup> 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.

<sup>12</sup> Il dato indica le operazioni effettuate sulle licenze/autorizzazioni nell'anno attraverso tutti i canali disponibili.

## 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](http://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.

### CAR SHARING - DATI AL 31/12/2012

Municipi attivati	7
Municipio I	34 posteggi
Municipio II	20 posteggi
Municipio III	14 posteggi
Municipio IV	2 posteggi
Municipio XVI	1 posteggio
Municipio XVII	10 posteggi
Municipio XI	2 posteggi

Parco auto	124 vetture (di cui 10 elettriche)
Iscritti al servizio	2.674
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 <a href="http://www.carsharing.roma.it">www.carsharing.roma.it</a>
Segnalazioni/informazioni gestite	425/mese allo 06.57003
	1625 prenotazioni /mese al 848.810.000
	800 chiamate /mese per assistenza al 848.828.001

Per informazioni: [www.carsharing.roma.it](http://www.carsharing.roma.it) - Numero unico 06.57003 (h24)  
Per prenotazioni: [www.carsharing.roma.it](http://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 è gestito in via temporanea da Roma Servizi per la Mobilità che, come previsto dalla Delibera di G.Ca. 284/11, ha avuto l'incarico di indire la gara per l'individuazione del nuovo gestore del servizio bike sharing, che dovrà sviluppare il servizio stesso ed ampliarne l'estensione.

### BIKE SHARING - DATI AL 31/12/2012

Ciclostazioni	27 (per 379 cicloposteggi)
di cui nel Centro storico	17 (Popolo, Venezia, Parlamento, Colonna, Spagna, Argentina, Navona, Pantheon, Campo de' Fiori, Sforza Cesarini, 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, Tortona)
Municipio XIII	4 (Porto, Stazione Vecchia, Venezia, Anco Marzio)



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

Roma servizi per la mobilità supporta l'Amministrazione Capitolina negli studi di fattibilità, nella progettazione ed attuazione delle infrastrutture e dei servizi per lo sviluppo della ciclabilità.

Con il Protocollo di Intesa siglato nel febbraio 2010 ed in sinergia con gli Assessorati alle Politiche Ambientali e alla Mobilità, l'Agenzia è impegnata nella realizzazione degli interventi del Piano Quadro della Ciclabilità con l'obiettivo comune di incrementare l'utilizzo di una modalità di trasporto determinante per la riduzione della congestione veicolare e dell'inquinamento atmosferico.

In questa ottica, come previsto dalla Delibera di G.Ca. 284/11, Roma servizi per la mobilità ha avuto l'incarico di indire la gara per l'individuazione del nuovo gestore del servizio bike sharing, che dovrà sviluppare il servizio ed ampliarne l'estensione.

La scelta della bicicletta per gli spostamenti urbani viene incentivata dall'utilizzo della stessa in combinazione con il trasporto pubblico: parcheggi bici coperti e presidiati sono presenti in 30 nodi di scambio presso le stazioni metro, FS ed in aree ad elevata attrattività. L'estensione della rete ciclabile a Roma, tra piste esistenti ed interventi in via di realizzazione, è di 258 km, di cui 135 Km circa su strada. Il trasporto della bicicletta è consentito a bordo dei bus della linea 791 la domenica e nei giorni festivi; sui treni della metro A e B possono viaggiare sempre, gratuitamente, le bici pieghevoli, mentre ai possessori di biciclette tradizionali, previo pagamento del titolo di viaggio (fatta esclusione per i possessori di metabus card) è autorizzato il trasporto dei cicli la domenica, nei giorni festivi e in quelli feriali dopo le 20,00.

A partire dal 1 agosto 2011, a bordo dei convogli della Ferrovia Roma - Lido, oltre che la domenica, nei giorni festivi e in quelli feriali dopo le 20, il trasporto delle biciclette è consentito nei giorni feriali dall'inizio del servizio fino alle ore 9 in direzione Lido di Ostia, mentre dalle ore 12 alle 16 in direzione Roma. Inoltre, sempre dal 1 agosto 2011, sulle linee A e B e sulla Ferrovia Roma - Lido è stato autorizzato il trasporto delle bici con pedalata assistita (ad esclusione di quelle dotate di batterie al piombo per ragioni di sicurezza).

In particolare nel corso del 2012 l'Agenzia ha proseguito l'attività di direzione lavori della pista ciclabile lungo via B. Bardanzellu denominata "Togliatti - Parco della Cervelletta", completato e consegnato al X Dipartimento "Tutela Ambiente e del Verde" i progetti esecutivi del percorso ciclopedonale "Mezzocammino - Fiumicino" (12.5 km di itinerario, in prevalenza lungo l'argine del fiume Tevere, di raccordo tra la pista esistente "Castel Giubileo - Tor di Valle" e il Comune di Fiumicino) e della pista ciclabile Porta Pia - Ponte Nomentano (4 km circa).

In tabella vengono riportate le piste ciclabili progettate da Roma Servizi per la Mobilità

PISTE CICLABILI - itinerario	Lunghezza	PISTE CICLABILI - itinerario	Lunghezza
Via Furio Camillo - Via Nocera Umbra*	850 m	Via Papiria - Via Nobileore	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		
<b>LUNGHEZZA TOTALE PISTE CICLABILI PROGETTATE</b>			<b>64.350 m</b>

\* realizzata \*\* in fase di realizzazione

Per informazioni: [www.agenziamobilita.roma.it](http://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.

Ad oggi ENEL ha installato 45 siti di ricarica per veicoli elettrici per un totale di 77 punti di ricarica. I 12 siti di ricarica di Roma Capitale ancora non sono di competenza ENEL lo saranno al più presto appena ultimate le procedure di passaggio di consegna dei contratti.

### RETE STAZIONI DI RICARICA GESTITE DA ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ AL 31/12/2012

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 31/12/2012

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
<b>Totale</b>	<b>43</b>	<b>102</b>



Per informazioni: [www.agenziamobilita.roma.it](http://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"<sup>13</sup>, 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.

Nel 2012 l'applicativo è stato implementato con un sistema che consente di chiamare direttamente il taxi più vicino in caso di mancata risposta alla colonnina. Questa evoluzione è attiva da febbraio 2013.

### COLONNINE TAXI AL 31/12/2012

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

Municipio	N.	Colonnine Chiama Taxi 060609 - localizzazione
I	8	Lgo Torre Argentina, piazza Fiume, piazza G.Belli, Piazzale Ostiense, via Boncompagni, piazza del Colosseo, Piazza San Giovanni, P.zza San Silvestro
II	4	Piazzale Don Minzoni, piazza Verbano, 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	Piazzale del Caravaggio, piazza dei Navigatori, largo L. 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 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
<b>Totale</b>	<b>65</b>	

<sup>13</sup> 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 31/12/2012

Permessi attivi per persone con disabilità	62.114
Sportello al pubblico	2 postazioni, aumentabili in caso di elevata affluenza
Telefono	Numero Verde 800.154.451 (lun. - sab. ore 8.00-18.00)
Permessi rilasciati nel 2011	16.388
Permessi annullati a seguito di verifica <sup>14</sup>	3.226

### 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<sup>15</sup> 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](http://www.agenziamobilita.roma.it) - Numero Verde 800.154.451

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> 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 2012	Consuntivo 2012	Impegni 2013
<b>CONTATTO E ASSISTENZA<sup>16</sup></b>			
<b>Sportello al pubblico</b>			
postazioni attive in media al giorno	11	8,2	8
tempo medio di attesa per servizi di permessistica (minuti)	14'50"	24'22"	20"
tempo medio di attesa per informazioni (minuti)	5'20"	8'17"	6'
tempo medio delle operazioni agli sportelli (minuti)	10'	9'13"	9'
di cui tempo medio delle operazioni allo sportello "informazioni" (minuti)	6'	6'59"	6'
<b>Contact Center</b>			
telefonate evase (% tel. risposte/tot. telefonate)	85%	72%	80%
tasso di abbandono (% telefonate abbandonate/tot. ricevute)	10%	20%	15%
tempo medio di attesa per parlare con l'operatore (minuti)	0'35"	0'53"	0'40"
durata media della telefonata (minuti)	1'35"	1'57"	1'40"
<b>I SERVIZI DI RILASCIO PERMESSI E AUTORIZZAZIONI</b>			
<b>Piano Pullman</b>			
pratiche evase via internet (% su tot. pratiche evase)	80%	85%	85%
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"	0'48"	0'45"
tempo medio delle operazioni al check point (minuti) <sup>17</sup>	5' 30"	5'	5'
tempo medio delle operazioni via internet (minuti)	2'	2'	2'
<b>Bollino Blu<sup>18</sup></b>			
tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	5'	11'56"	0"
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	11'	9'15"	0"
attesa media per parlare con l'operatore telefonico (minuti)	0'35"	0'44"	0"
telefonate evase (% tel. risposte/ tot. telefonate)	80%	83%	0%
tempo medio delle operazioni on-line (e-commerce) (giorni)	1 g	1 g	0
tempo medio di consegna dei Bollini Blu acquistati on-line (e-commerce) (giorni)	2 gg	2 gg	0
<b>Gestione licenze taxi, NCC, botticelle</b>			
tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	20'	24'56"	20'
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	11'30"	10'59"	10'
attesa media per parlare con l'operatore telefonico (minuti)	0'30"	0'40"	0'30"
telefonate evase (% tel. risposte/tot. telefonate)	80%	76%	80%

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> Per pratiche con documentazione completa.

<sup>18</sup> Anche se il servizio è fuoriuscito dalle competenze dell'agenzia, per correttezza vengono riportati i consuntivi 2012

Impegni  
2011

Consuntivo  
2011

Impegni  
2012

### Permessi ZTL

tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	16'30"	27'33"	18'
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	9'30"	10'42"	10'
tempo medio di lavorazione delle pratiche on-line <sup>19</sup>	3gg	3gg	3gg

### Permessi Sosta

tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	16'30"	26'01"	20'
tempo medio delle operazioni allo sportello (minuti)	9'30"	9'18"	9'
tempo medio di lavorazione delle pratiche on-line <sup>20</sup>	3gg	3gg	3gg

### IMPIANTI SEMAFORICI E COLONNINE LUMINOSE<sup>21</sup>

impianti dotati di n. tel. per segnalazione guasti (% su tot.)	100%	100%	100%
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"	15'15"	15'
tempo medio per le operazioni allo sportello disabili	9'	9'45"	9'

### NUMERO VERDE DISABILI

telefonate evase al Numero Verde disabili (% su tot. ricevute)	90%	87%	90%
tasso di abbandono (% tel. abbandonate/tot. ricevute)	5%	6,9%	6%
attesa media per parlare con operatore telefonico (minuti)	0'24"	0'37"	0'30"
durata media della telefonata (minuti)	1'50"	2'12"	1'50"

### MOBILITÀ SOSTENIBILE<sup>22</sup>

#### Car sharing

nuovi posteggi realizzati (n.)	2	18	3
età media del parco vetture (anni)	2,4	2,4	3
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.)	37%	37%	37%

#### Bike sharing

nuove ciclostazioni realizzate (n.)	0	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)	0'30"	0'30"	0'30"
tasso di penetrazione territoriale del servizio (% municipi aderenti su tot.)	21%	21%	21%

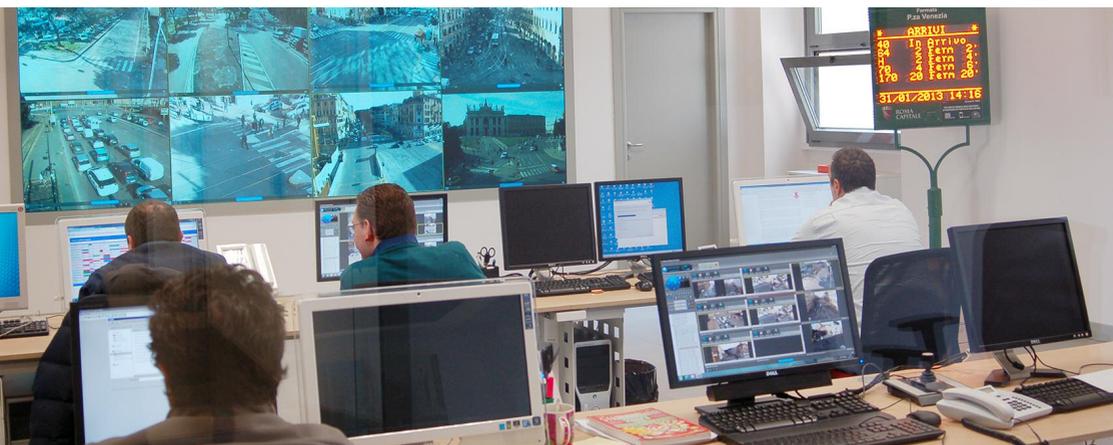
<sup>19</sup> Il servizio è attivo dal 2012. L'indicatore del tempo di lavorazione va inteso per giorni lavorativi.

<sup>20</sup> Il servizio è attivo dal 2012. L'indicatore del tempo di lavorazione va inteso per giorni lavorativi.

<sup>21</sup> 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.

<sup>22</sup> 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 indicati gli standard di qualità su cui l'Agenzia ha diretta competenza.

	Impegni 2012	Consuntivo 2012	Impegni 2013
<b>INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI ALL'UTENZA<sup>23</sup></b>			
<b>Testata Trasporti&amp;Mobilità</b>		1 quotidiana	
Spazio editoriale disponibile (n° pagine/copia free press)	1 quotidiana		2 quotidiane su tre free press
		180000	
Indice di diffusione (copie/giorno)	180000	235	360000
Punti distribuzione sul territorio	235		500
<b>Atac Mobile<sup>24</sup></b>		-	
Media accessi/giorno	44.983		-
<b>Muoversiaroma.it (area mobile, web e social network)</b>			
<b>Mobile<sup>25</sup></b>		35925	
Media accessi/giorno	45000	243152	50.000
n° pagine visitate/giorno	53000		350.000
<b>Sito agenzia mobilita.roma.it</b>		6391	
n° accessi/giorno	3000	18778	7500
n° pagine visitate/giorno	6000		25000
<b>Sito muoversi.roma.it<sup>26</sup></b>		3404	
n° accessi/giorno		6554	6000
n° pagine visitate/giorno			13000
<b>Twitter</b>		9088	
Follower attivi (n. iscritti attivi/anno)	5000		15000
<b>Facebook</b>		2500	
Fan attivi (n. iscritti/anno)	1000		4000



<sup>23</sup> La modifica degli indicatori rispetto alla precedente edizione della Carta dei Servizi si è imposta per mantenere la coerenza con la riorganizzazione della Piattaforma e l'introduzione del brand [www.muoversiaroma.it](http://www.muoversiaroma.it), che identifica le diverse attività del Web affiancate al sito istituzionale [www.agenziamobilita.roma.it](http://www.agenziamobilita.roma.it). I nuovi prodotti che afferiscono alle aree Web suindicate sono: il Portale, il Mobile, i Social Network (Twitter e Facebook). Per univocità, quindi, la lettura dei contatti che i diversi strumenti sommano viene considerata come il volume di contatti che i due brand, [www.muoversiaroma.it](http://www.muoversiaroma.it) e [www.agenziamobilita.roma.it](http://www.agenziamobilita.roma.it), sono in grado di garantire come n° pagine visitate al giorno e come n° di iscritti/anno ai social network.

<sup>24</sup> Il consuntivo relativo ad AtacMobile fa riferimento ad aprile 2012, data di dismissione del canale

<sup>25</sup> Il consuntivo relativo al servizio Mobile di Muoversiaroma.it è calcolato partendo da maggio 2012, data di entrata in funzione del canale

<sup>26</sup> Il sito [www.muoversiaroma.it](http://www.muoversiaroma.it) è on-line da maggio 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 - 100.<sup>27</sup>

Di seguito vengono riportati gli Indici di Customer Satisfaction (CSI) riferiti al triennio 2010-2012, 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.

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	2010	2011	2012
Contact Center	81	80	77
Sportello al pubblico	75	79	84
Bollino Blu (officine autorizzate)	72	69	75
Gestione amm.va licenze Taxi, NCC, Botticelle	69	73	69
Piano Pullman	64	67	66
Sistema Semaforico <sup>28</sup>	60	62	62
Pannelli a Messaggio Variabile	61	63	65
Piattaforma di informazione e comunicazione	54	63	62

### SERVIZI AFFIDATI ALL'AGENZIA - CSI DI DETTAGLIO<sup>29</sup>

SERVIZI	2010	2011	2012
<b>Contact Center</b>			
Tempi di attesa per la prima risposta	76	73	69
Capacità di dare informazioni corrette, complete e aggiornate	82	82	79
Facilità di rintracciare il numero telefonico del Contact Center	79	81	79
Tempi di attesa per la risoluzione del problema	77	77	73
Orari e giorni di copertura del servizio	88	84	80
<b>Sportello al pubblico</b>			
Tempo di attesa prima del Suo turno	69	67	69
Comfort e accoglienza dei locali, comodità dell'attesa	77	83	88
Orari e giorni di apertura dello Sportello	78	77	85
Tempo di permanenza alla postazione	76	78	83
Capacità del personale di comprendere e risolvere il problema	76	83	87
Disponibilità di modulistica e materiale informativo	76	80	83

<sup>27</sup> Relativamente alla scala numerica utilizzata, la "soglia di sufficienza" del livello di gradimento è fissata fra 55 - 65. <sup>28</sup> I dati 2010 - 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. <sup>29</sup> 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

### 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](http://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.



SERVIZI	2010	2011	2012
<b>Bollino Blu Officine<sup>30</sup></b>			
Cortesìa e gentilezza del personale di Contact Center	73	68	76
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute al Contact Center	68	62	66
Chiarezza e completezza delle informazioni sul sito internet	70	69	73
Tempo di attesa prima del Suo turno allo Sportello	72	70	74
Competenza e preparazione del personale allo Sportello	73	70	79
Rapidità e semplicità della procedura di acquisto/permuta dei bollini	67	66	60
<b>Bollino Blu Cittadini</b>			
Capillarità e reperibilità sul territorio di officine autorizzate	79	77	77
Facilità di fruizione in termini di orari e giorni di apertura delle officine	75	79	76
Adeguatezza dei tempi per l'effettuazione del controllo e rilascio bollino	79	74	73
<b>Gestione amministrativa licenze Taxi, NCC, Botticelle</b>			
Chiarezza e completezza delle informazioni sul sito internet	71	73	70
Tempo di attesa per parlare con l'operatore di Contact Center	51	65	57
Competenza e preparazione del personale di Contact Center	57	64	66
Capacità del Contact Center di risolvere il problema con tempestività	54	64	62
Tempo di attesa prima del Suo turno allo Sportello	72	72	58
Competenza e preparazione del personale allo Sportello	76	76	72
Rapidità e semplicità procedure per documentazione/autorizzazione	72	73	69
Tempestività ottenimento documentazione/autorizzazione via posta/fax	66	72	61
<b>Piano Pullman</b>			
Preparazione e competenza del personale di Contact Center	71	71	75
Completezza e correttezza delle informazioni fornite	72	72	75
Completezza e aggiornamento delle informazioni presenti nel sito internet	63	67	69
Diffusione delle informazioni sul servizio di gestione del Piano Pullman	61	65	67
Affidabilità del servizio	66	71	71
Tempestività della risposta a quesiti e risoluzione	64	68	67
Assistenza fornita per prenotazione acquisto dei contrassegni	66	68	70
Capacità e competenza del personale di check point di risolvere i problemi	65	69	73
Sistema di vigilanza e di rispetto delle regole	63	65	57
Pulizia delle aree di parcheggio/check point	63	64	56
Sicurezza nei parcheggi	64	62	54
<b>Semaforica<sup>31</sup></b>			
Efficacia nella prevenzione degli incidenti	61 (68)	58 (72)	66 (71)
Efficacia per il decongestionamento del traffico all'incrocio	54 (58)	50 (62)	56 (61)
Efficacia del funzionamento notturno	45 (46)	51 (64)	50 (67)
<b>Pannelli a messaggio variabile<sup>32</sup></b>			
Informazioni sui tempi di percorrenza	55 (47)	58 (51)	64 (51)
Informazioni precise e tempestive sul traffico	57 (47)	56 (47)	59 (47)
Informazioni sulla mobilità cittadina in genere	55 (51)	54 (65)	50 (68)
Numerosità dei pannelli sul territorio	54 (46)	52 (51)	55 (55)
<b>Piattaforma informativa</b>			
Roma Radio	63	68	66
Paline elettroniche	73	74	76
Numero unico 06.57003	60	72	75
Pagina "Trasporti & Mobilità" del quotidiano Metro	70	67	69
Video/monitor Moby	64	70	61
Sistema audio e video Tele.News	68	70	64
AtacMobile	79	81	-
Sito Internet Agenzia RSM	70	70	66
Nuovo sito internet Muoversiaroma.it	-	-	72
Sistema muoversi a Roma <sup>33</sup>	-	-	73

<sup>30</sup> Per completezza vengono riportati i risultati delle ultime indagini di customer satisfaction prima che il servizio fuoriuscisse dalle competenze dell'Agenzia. <sup>31</sup> 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. <sup>32</sup> Per i CSI dell'indagine sui Pannelli a Messaggio Variabile vale quanto indicato in nota 31. <sup>33</sup> Sostituita Atac Mobile da maggio 2012

## 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	<b>Permessi giornalieri</b> Check Point (tutti i giorni) Aurelia (8.00 - 20.00) Laurentina (ore 8.00 - 20.00) <b>Macchine Emittitrici Permessi</b> Ponte Mammolo (2), Aurelia (1), Laurentina (1) <b>Permessi in abbonamento</b> 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 8.00 - 20.00	www.agenziamobilita.roma.it www.muoversiaroma.it MuoversiaRoma mobile www.muoversiaroma.it
Informazioni Tariffe Taxi		Punto Informativo Terminal 3 Aeroporto Leonardo da Vinci (Fiumicino) lun. - dom. ore 10.00 - 22.00	
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	<b>Richiesta</b> telefonica adattatori 06.46956887	<b>Ritiro</b> 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](http://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