

Prot. Acos 1079 del 18.12.2020

Alla Direzione Comunicazione ATAC

Oggetto: Osservazioni sulla proposta di Carta di Qualità dei Servizi Atac 2020

In riferimento alla Carta della Qualità dei Servizi 2020 di Atac (CQS), trasmessa alla scrivente Agenzia in data 14 dicembre 2020 ed a seguito della video conferenza tenutasi in data 17 dicembre con le Associazioni dei Consumatori, Roma Servizi per la Mobilità, l'Assessorato alla Città in Movimento e all'Assessorato allo Sviluppo Economico Turismo e Lavoro di Roma Capitale, si ritiene opportuno formulare le seguenti osservazioni:

Procedura di approvazione

In via preliminare si evidenzia come il processo di condivisione e approvazione della CQS si sia svolto secondo modalità e procedure diverse da quelle stabiliti dal Protocollo di Intesa con le Associazioni dei consumatori stipulato insieme all'Agenzia e Roma Capitale (DGCa 67/2015) e come nello stesso processo non sia stato coinvolto il Dipartimento Mobilità e Trasporti contrariamente a quanto previsto dall'art. 30 del CdS che richiede esplicitamente che la CQS venga redatta in accordo con le Associazioni dei Consumatori e lo stesso Dipartimento. Si tenga inoltre conto che secondo quanto stabilito nelle Linee Guida per la redazione della Carta (allegato 6 al CdS approvato con DGCa 273/2015), l'approvazione finale della stessa compete al Dipartimento Mobilità e Trasporti.

Merito

Entrando nel merito dei contenuti della CQS e limitandosi alle principali osservazioni di carattere generale, si segnala che la redazione di un'unica CQS per il trasporto pubblico e per la gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di scambio è in contrasto con quanto stabilito nei singoli CdS (approvati rispettivamente con DGCa 273/2015 e DGCa 70/2020) che prevedono, in specifici articoli (rispettivamente art. 30 e art. 29 dei due CdS), l'adozione di apposite e differenti CQS.

Inoltre, anche quest'anno, come già avvenuto per la CQS relativa al 2019, la proposta di CQS condivisa è riferita all'anno 2020 che sta ormai volgendo al termine; poiché la CQS rappresenta anche un impegno dell'esercente nei confronti degli utenti, l'approvazione tardiva della stessa finisce per privare di significato l'intero documento.

Infine, si evidenzia che il documento condiviso presenta diverse carenze e criticità soprattutto con riferimento alle sezioni relative agli indicatori di qualità erogata e alle segnalazioni che richiedono tempi di approfondimento sicuramente superiori alle 24 ore concesse.

Per i motivi sopra espressi, si comunica che l'Agenzia non è nelle condizioni di esprimere la propria condivisione del testo inviato e si riserva di trasmettere al più presto ulteriori e più dettagliate osservazioni.

Anna Maria Baiamonte
ACoS • Responsabile Relazioni Esterne e Istituzionali