

# Osservazioni sulla proposta di Carta di Qualità dei Servizi Atac 2020

Premesso che con nota prot. ACoS 1079 del 18 dicembre 2020 l’Agenzia ha segnalato il ritardo con cui la proposta di Carta di Qualità dei Servizi 2020 (CQS) è stata condivisa (a 15 giorni dalla fine dell’anno di riferimento) ed ha evidenziato:

con riferimento al processo di condivisione e approvazione del documento,

- il mancato rispetto della procedura stabilita dal Protocollo di Intesa con le Associazioni dei consumatori stipulato insieme all’Agenzia e Roma Capitale (DGCa 67/2015);
- il mancato coinvolgimento del Dipartimento Mobilità e Trasporti, contrariamente a quanto previsto dall’art. 30 del CdS e dalle Linee Guida per la redazione della CQS (allegato 6 al CdS approvato con DGCa 273/2015);

e, con riferimento al merito,

- il mancato rispetto di quanto stabilito dai CdS relativi al trasporto pubblico (DGCa 273/2015) e alla gestione della sosta tariffata e dei parcheggi di scambio (DGCa 70/2020) che prevedono, in specifici articoli (rispettivamente art. 30 e art. 29 dei due CdS), l’adozione di apposite e differenti CQS;
- l’esistenza di diverse carenze e criticità nei contenuti del documento condiviso.

Come da precedenti accordi le considerazioni preliminari vengono qui integrate come segue.

In generale, si propone di inserire nella CQS le serie storiche riferite agli ultimi cinque anni dei LAS definiti da Roma Capitale per i diversi servizi, nonché le corrispondenti percentuali di rispetto della programmazione.

Nel paragrafo 4.2 (“Gli indicatori di qualità erogata e programmata”), si suggerisce di modificare tutte le tavole, lasciando un’unica colonna riferita agli standard contrattuali (che non variano per le diverse annualità) e invece inserendo, oltre alla colonna della performance 2019, una colonna con i risultati di performance del I semestre 2020.

Sempre in termini generali, gli indicatori riportati e definiti nelle tavole spesso non sembrano di facile comprensione per gli utenti; si suggerisce laddove necessario di esplicitare in modo più semplice le descrizioni contrattuali. Nei casi in cui l’unità di misura indica “punteggio medio” o “punteggio medio normalizzato” (cui corrispondono valori percentuali), si ritiene opportuno indicare che la percentuale corrisponde ai riscontri conformi (es: percentuale media di riscontri almeno sufficienti).

Si ritiene inoltre opportuno formulare le seguenti ulteriori osservazioni puntuali:

- al paragrafo 4.2.2 “Accessibilità e comfort”, ad esempio, nella tavola relativa alla metropolitana, interpretando gli indicatori contrattuali, “Disponibilità dei montascale (%)” e “Disponibilità delle scale e tappeti mobili (%)” potrebbero essere integrati con “Disponibilità e funzionamento”;
- al paragrafo 4.2.3 “Pulizia”, nelle tavole, l’unità di misura “Punteggio medio normalizzato” non è definita in modo comprensibile;

- nel paragrafo 4.2.4 “Sicurezza - Metropolitane” non è presente il dettaglio relativo alla metro C per l’indicatore “Presidio stazioni metropolitana”;
- al paragrafo 4.2.5 “Servizi e informazioni alla clientela”:
  - nella tavola “Servizi alla clientela” non è definita in modo comprensibile l’unità di misura “Funzionalità obliteratrici (punteggio medio)” relativa alle obliteratrici;
  - nella tavola “Informazioni alla clientela superficie”, gli indicatori “unità controllo Atac”, “unità controllo altri gestori” e “ausiliari del traffico” sono stati erroneamente posizionati; gli indicatori andrebbero classificati in un apposito gruppo e identificati come indicatori di “Controllo evasione tariffaria”, eventualmente descrivendoli in modo più comprensibile per gli utenti;
  - nella tavola “Nodo Termini”, le unità di misura “Punteggio medio normalizzato”, “Disponibilità degli ascensori (%)” e “Disponibilità delle scale e tappeti mobili (%)” non sono definite in modo comprensibile (sostituire con “disponibili e funzionanti”);
- al paragrafo 4.2.6 “Sosta tariffata e parcheggi di scambio” nella tavola, le unità di misura “Valutazioni della segnaletica orizzontale e verticale (punteggio medio normalizzato)” e “Stato di pulizia e decoro delle superfici (punteggio medio normalizzato)” non sono definite in modo comprensibile;
- al paragrafo 4.4 “Indagini di customer satisfaction”, nella tavola a pag. 29, alla riga “Sosta tariffata su strada” si deve eliminare “2018” nella terza colonna;
- al paragrafo 7.2 “Strumenti di informazione dinamica (stato del servizio in tempo reale)”, riguardo ai canali social ufficiali, si suggerisce di aggiungere, a proposito delle modalità di interazione con gli utenti/follower di Twitter, una nota che specifica come viene gestita la moderazione secondo la social media policy aziendale (ultimo aggiornamento, 6 maggio 2016), che attualmente prevede la rimozione dei commenti che presentino un *linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o irrispettoso ovvero contenuti illeciti, ingannevoli, allarmistici, offensivi, discriminatori, osceni*. A tale proposito, si sottolinea che la “censura preventiva”, che in alcuni casi viene applicata dall’ente bloccando i profili degli utenti, non è conforme alla social media policy vigente. Qualora l’azienda ritenga appropriato poter applicare il blocco, sarebbe opportuno informare adeguatamente l’utenza e istituire un canale attraverso il quale l’utente bloccato possa ricorrere per contestare la misura applicata, eventualmente comprovando sulla base della documentazione dei propri tweet di aver espresso pacatamente e senza volgarità osservazioni critiche e circostanziate sul servizio o segnalazioni di disagi;
- al paragrafo 8.2 “Il processo di gestione delle segnalazioni” - 8.2.1 “Segnalazioni, reclami, suggerimenti”, si suggerisce di inserire la possibilità di inviare segnalazioni anche senza preventiva registrazione tramite compilazione del form online e di aggiungere il preciso impegno da parte dell’azienda a rispondere ai reclami nel tempo “massimo” di 30 giorni, ai sensi della DCC 136/2005, art. 1, commi 5 e 6;
- al paragrafo 8.3 “Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o cose” - 8.3.1 “Trasporto pubblico” si suggerisce di indicare la copertura assicurativa per eventuali sinistri occorsi presso le stazioni metro, i capolinea e le fermate di bus e tram e le modalità per la relativa denuncia del sinistro;
- al paragrafo 8.5 “Oggetti smarriti” - 8.5.2 “Metropolitane” è opportuno inserire anche i canali da contattare qualora lo smarrimento sia avvenuto sulla metro C.

L’anno 2020 costituisce una eccezionalità per la portata degli eventi vissuti, tale da rappresentare una vera e propria “cesura” a partire dalla quale si rende necessario, da parte delle amministrazioni locali



e delle aziende che per esse erogano un pubblico servizio, sia ripensare i termini dell'offerta di servizio e gli standard prestazionali richiesti, sia rivedere e aggiornare i criteri che regolano i rapporti con l'utenza, anche alla luce delle mutate e più urgenti esigenze. Si auspica pertanto che le indicazioni su espresse siano recepite e accolte nella redigenda CdQ.

Vista la tempistica di approvazione della CQS 2020, in data vicina alla fine dell'anno, l'Agenzia evidenzia infine l'assoluta necessità di adottare la CQS 2021 al più presto, non appena saranno noti i LAS 2021 e i risultati di performance del secondo semestre 2020, al fine di aggiornare le performance medie annuali.

