



Segnalazione 01/2020

DGCa 70/2020

Approvazione del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed ATAC S.p.A. che disciplina l'affidamento dei servizi complementari al trasporto pubblico di linea, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio, della sosta tariffata su strada e dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, aggiuntivi alla sosta su strada, su impianti e superfici di Roma Capitale o di terzi, di competenza di Roma Capitale, per il periodo 1° maggio 2020- 3 dicembre 2021

(Maggio 2020)

**L'AGENZIA PER IL CONTROLLO E LA QUALITÀ
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI ROMA CAPITALE**

VISTE

- la DCC 39/2002, così come modificata e integrata dalla DCC 212/2007, che ha attribuito all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (di seguito, Agenzia) funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta Capitolina, da esercitare in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e valutazione, anche attraverso la formulazione di osservazioni e proposte;
- la DCC 20/2007 "Linee guida per la predisposizione dei contratti di servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici" che individua, tra l'altro, la procedura di approvazione e i contenuti minimi dei contratti di servizio (CdS), e che indica in maniera puntuale e dettagliata l'iter procedurale di approvazione dei CdS;
- la DGCa 67/2015 "Approvazione dello Schema di Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali da una parte, e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente dall'altra. Autorizzazione alla sottoscrizione";
- la DGCa 184/2017 "Approvazione del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed ATAC S.p.A. che disciplina l'affidamento dei servizi complementari al trasporto pubblico di linea, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata su strada, di competenza di Roma Capitale per il periodo 01/01/2017-03/12/2019";
- la DAC 27/2018 "Regolamento sull'esercizio del controllo" e in particolare gli articoli 16 e 24 del "Regolamento sull'esercizio del controllo analogo";
- la DD del Direttore del Dipartimento Mobilità e Trasporti repertorio n. 1342/2019 del 17 dicembre 2019 con cui è stato prorogato l'affidamento ad ATAC S.p.A. (di seguito, per brevità Atac) dei servizi complementari al servizio di trasporto pubblico, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio e sosta tariffata su strada per il periodo dal 4 dicembre 2019 al 31 gennaio 2020;



- la DD n. 301 del 20 marzo 2020 del Direttore del Dipartimento Mobilità e Trasporti che ha esteso la proroga dell'affidamento ad ATAC S.p.A. dei servizi relativi alla gestione dei parcheggi di scambio e sosta tariffata su strada per il periodo dal 1° marzo al 30 aprile 2020;
- la DAC 11/2020 "Indirizzi in materia di Servizi complementari al trasporto pubblico di linea relativi alla gestione dei parcheggi di scambio e sosta tariffata di competenza di Roma Capitale";
- la DGCa 70/2020 "Approvazione del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed ATAC S.p.A. che disciplina l'affidamento dei servizi complementari al trasporto pubblico di linea, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio, della sosta tariffata su strada e dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, aggiuntivi alla sosta su strada, su impianti e superfici di Roma Capitale o di terzi, di competenza di Roma Capitale, per il periodo 1° maggio 2020 - 3 dicembre 2021;

PREMESSO CHE

- con la DAC 47/2012 l'Assemblea Capitolina ha affidato in house "il servizio di trasporto pubblico locale di superficie (bus, filobus, tram) e di metropolitana (linee A, B/B1, C in costruzione), il servizio di gestione dei parcheggi di interscambio e della sosta tariffata su strada, il servizio di gestione della rete delle rivendite e di commercializzazione dei titoli di viaggio, nonché il servizio di esazione e controllo dei titoli di viaggio relativi alle linee della rete periferica esercita da Roma TPL Scarl alla Società ATAC S.p.A. a partire dal 1 gennaio 2013 fino al 3 dicembre 2019 nei limiti autorizzativi dei bilanci vigenti";
- con la DAC 34/2015 l'Assemblea Capitolina ha approvato l'"Aggiornamento delle linee guida, già approvate con la deliberazione di Assemblea Capitolina n. 47 del 15 novembre 2012, per la predisposizione e stipula del nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed ATAC S.p.A. relativo alla gestione del trasporto pubblico di superficie e di metropolitana e delle attività complementari";
- in merito alla gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata, le suddette Linee Guida prevedono, tra l'altro, che *"deve essere altresì disciplinata da parte dell'Amministrazione la possibilità di utilizzo dei parcheggi di scambio a fini commerciali nella fascia oraria notturna/festiva. Ad ATAC resta affidata, nell'ambito del nuovo contratto di servizio, la gestione efficace ed efficiente della sosta tariffata su strada, attuata secondo indirizzi coerenti con le strategie definite dal nuovo Piano Generale del Traffico approvato dall'Assemblea Capitolina con deliberazione n. 21/2015"*;



- con la DAC 11/2020 sono stati approvati dall'Assemblea Capitolina i nuovi "Indirizzi in materia di Servizi complementari al trasporto pubblico di linea relativi alla gestione dei parcheggi di scambio e sosta tariffata di competenza di Roma Capitale" (Linee Guida);
- con la DGCa 70/2020 la Giunta Capitolina ha approvato il CdS tra Roma Capitale ed ATAC S.p.A. che disciplina l'affidamento dei servizi complementari al trasporto pubblico di linea, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio, della sosta tariffata su strada e dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale, aggiuntivi alla sosta su strada, su impianti e superfici di Roma Capitale o di terzi, di competenza di Roma Capitale, per il periodo 1 maggio 2020 - 3 dicembre 2021;
- la DCC 20/2007, nel definire la procedura di approvazione del Contratto di Servizio (CdS) da parte di Roma Capitale, dispone che tanto le Linee Guida (provvedimento d'indirizzo dell'Assemblea Capitolina), quanto il CdS (successivo provvedimento della Giunta Capitolina) siano sottoposti al parere obbligatorio e non vincolante dell'Agenzia, che si unisce a quello che deve essere espresso dai Municipi, ai sensi dell'art.4 della DCC 10/1999 e ss.mm.ii. "Regolamento sul decentramento amministrativo";

E CONSIDERATO CHE L'AGENZIA

- nel 2014 ha condotto una "Indagine sul servizio di parcheggi di scambio di Roma Capitale" che ha evidenziato diverse criticità in relazione alla qualità erogata del servizio legate principalmente all'accessibilità e alle condizioni interne delle strutture e aree di parcheggio;
- ha espresso il proprio parere in merito alla proposta 13/2015 - Aggiornamento delle linee guida approvate con DAC 47/2012 per la predisposizione e stipula del nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Atac S.p.A.";
- ha condotto appositi approfondimenti sul tema dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata nelle proprie Relazioni Annuali 2018 e 2019;
- ha partecipato ai tavoli per la redazione della Carta dei Servizi Atac per gli anni 2018 e 2019 e di Roma Servizi per la Mobilità (RSM) per il 2020;
- nel 2019 ha ricevuto diverse segnalazioni di utenti che lamentavano disservizi relativi ai parcheggi di scambio, dovuti per lo più a malfunzionamento degli impianti di accesso e scortesia del personale;

SEGNALA

all'Assemblea Capitolina, al Sindaco e alla Giunta Capitolina le osservazioni di seguito elencate in merito alla DGCa 70/2020 sia con riferimento all'iter di approvazione sia ai contenuti del CdS con la stessa approvato.



OSSERVAZIONI GENERALI

Percorso di approvazione del CdS

L'iter di approvazione delle Linee Guida e del CdS in questione non ha rispettato la procedura prevista dalla DCC 20/2007:

- per le Linee Guida il Segretariato Generale ha omesso di richiedere il parere preventivo, obbligatorio ma non vincolante, dell'Agenzia. È stato infatti richiesto solo il parere dei Municipi;
- per il CdS il Segretariato Generale ha omesso di richiedere i pareri preventivi, obbligatori ma non vincolanti, dell'Agenzia e dei Municipi.

Si evidenzia a tale proposito che, in mancanza di sanatoria, tali vizi procedurali potrebbero comportare l'invalidità dei provvedimenti finali (Linee Guida e CdS).

Rispetto delle Linee Guida (DAC 11/2020)

Il CdS, con riguardo agli articoli 29 "Carta dei Servizi" e 32 "Comitato di Vigilanza" non ha rispettato quanto stabilito dall'Assemblea Capitolina nelle Linee Guida approvate con DAC 11/2020. Nello specifico, tali scostamenti sono descritti in dettaglio nella sezione "osservazioni particolari".

Relazione di congruità economica

Il Regolamento sull'esercizio del controllo analogo all'art. 16 punto 5 stabilisce che *"costituisce parte integrante del provvedimento di approvazione dello schema di contratto di servizio la relazione di congruità economica rilasciata dai Dipartimenti Committenti"*; in difformità a quanto richiesto dal citato regolamento, tale relazione non è stata ricompresa né tra gli allegati al CdS né tra quelli relativi alla delibera di approvazione. Tale carenza non permette un'immediata valutazione delle motivazioni per l'affidamento in house e quindi dei vantaggi, in termini di maggiore efficienza d'impiego delle risorse pubbliche e di benefici per la collettività, che tale scelta dovrebbe comportare rispetto al ricorso al mercato.

Sistema di monitoraggio e controllo

Il monitoraggio della qualità erogata stabilito nel CdS presenta diversi elementi di criticità che si riassumono di seguito:

- mancata definizione di standard di qualità per attività rivolte direttamente agli utenti (ad esempio, rilascio permessi sosta gratuita, tempo risposta ai reclami);
- incompleta definizione delle modalità e tempistiche con cui devono essere svolte le attività di monitoraggio della qualità erogata;
- assente o non adeguata definizione di alcune variabili di qualità.



Alcuni di tali aspetti sono affrontati in maggior dettaglio nella sezione “osservazioni particolari” del presente documento.

OSSERVAZIONI PARTICOLARI

PARTE I – DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il CdS affida ad Atac sia l'attività di esazione delle tariffe sia la gestione diretta ed autonoma degli spazi pubblicitari attivati e attivabili nelle aree affidate e sui titoli di viaggio (art.4, 5 e 6).

Per gli introiti tariffari è prevista l'esazione da parte di Atac e il successivo riversamento degli stessi sul conto corrente dedicato di Roma Capitale che ne rimane titolare.

Per le entrate derivanti dalla pubblicità il CdS si limita a regolamentare gli incassi derivanti dalla pubblicità sui titoli, prevedendo per gli stessi la titolarità in capo ad Atac, la loro destinazione ad interventi di miglioramento del servizio (art.7 punto 2) e un obbligo di rendicontazione trimestrale a Roma Capitale (art. 31 punto 5).

In merito si osserva che ai fini di una maggiore trasparenza e per evitare dubbi interpretativi è necessario stabilire all'interno del CdS a chi spetti la titolarità degli introiti da pubblicità sugli spazi presenti nelle aree affidate; considerando che le tariffe previste per i parcheggi di scambio sono finalizzate a favorire gli spostamenti multimodali, ma non coprono i costi di erogazione del servizio, può essere opportuno, in analogia con quanto previsto nel CdS relativo al TPL (DGCa 273/2015), che l'Amministrazione riservi alla sua partecipata la titolarità di tali introiti, estendendo però l'obbligo di rendicontazione e il vincolo di destinazione degli stessi, già previsto per le entrate da pubblicità sui titoli, ad interventi di miglioramento e/o estensione dei servizi offerti.

Art 20 “Corrispettivi” e art. 21 “Modalità di fatturazione e pagamento”

La DCC 20/2007 , nel definire i contenuti essenziali dei CdS al punto 5.2 lett. b) “Gli oneri finanziari a carico delle parti” stabilisce il principio generale in base al quale il corrispettivo, ove tecnicamente possibile, deve essere definito ex ante per unità di servizio specificando che l'entità dello stesso potrà essere a copertura parziale o totale del costo del servizio; in ogni caso il finanziamento pubblico non deve trasformarsi in una copertura a piè di lista di tutti i costi sostenuti dal soggetto erogatore compresi quelli dovuti a inefficienze.

Il rispetto del principio appena richiamato impone un'attenta valutazione delle basi sulle quali viene determinato il corrispettivo soprattutto laddove lo stesso, come nel CdS in esame, è definito in termini forfettari prevedendo che lo stesso copra tutti i costi diretti e indiretti sostenuti da Atac per i diversi servizi svolti (parcheggi di scambio, sosta tariffata e parcheggi in struttura, art. 20).

La stima dei costi di erogazione del servizio, così come trasmessa da Atac, è rappresentata nelle tabelle A. B e C in allegato.



In merito, si ritiene utile evidenziare le seguenti criticità:

- per la maggioranza di tali costi, né il CdS né gli allegati definiscono i criteri di determinazione, così come non è definito il criterio d'imputazione dei costi indiretti;
- per alcune voci di costo, invece, l'art. 21 del CdS, precisa che gli stessi devono essere intesi quale importo massimo da riconoscere al gestore in termini di corrispettivo e liquidati in base allo stato di avanzamento dei lavori; si tratta, nello specifico, delle spese per:
 - manutenzione impianti speciali;
 - manutenzioni varie e interventi di riqualificazione;
 - canoni per affitti e locazioni;
 - prestazioni per attività tecnico ingegneristiche;
 - manutenzione ordinaria beni di terzi.

In proposito, si osserva che la scelta di riconoscere a fronte di tali spese un importo a corrispettivo variabile in funzione dello stato di avanzamento dei lavori non appare coerente con il meccanismo di fatturazione mensile dell'85% di 1/12 dell'importo del corrispettivo annuale (art. 21 punto 1) che, come ricordato, è stato determinato tenendo conto di tutti i costi diretti e indiretti, compresi gli importi massimi definiti per voci di costo sopra riportate.

Confrontando inoltre le schede economiche allegate al precedente CdS (relative agli anni 2017-2018-2019, DGCa 184/2017) sia per i parcheggi di scambio che per la sosta tariffata, a fronte di un costo totale annuo rimasto pressoché invariato, si rilevano variazioni non trascurabili nell'ammontare di alcune voci di bilancio per le quali sarebbe opportuno fornire adeguata informativa. Limitando il confronto agli anni 2019 (precedente CdS) e 2020 (vigente Cds), ed escludendo dall'analisi quelle voci di spesa che possono essere state influenzate dal primo anno di vigenza del Concordato Preventivo (spese per servizi bancari) o da interventi di tipo non ordinario (ad esempio l'adeguamento dei parcometri), si segnalano tra le variazioni più significative:

- per la Tabella A, relativa ai parcheggi di scambio:
 - aumento delle spese di manutenzione ordinaria fabbricati, uffici e impianti (12mila euro nel 2019 rispetto ai 175mila del 2020), delle spese di manutenzione impianti speciali (da 9mila euro nel 2019 a 280mila euro nel 2020) e delle spese di assicurazione (pari a zero nel 2019 e a 209mila euro nel 2020);
 - diminuzione delle spese di pulizia (da 505mila euro nel 2019 a 350mila euro nel 2020); a tale proposito si ritiene utile segnalare che il bando di gara per l'affidamento triennale del servizio pubblicato a gennaio 2020 (ATAC S.P.A. AZIENDA PER LA MOBILITÀ - ATAC 04007943/2019 Servizio di pulizia a ridotto impatto ambientale e di piccola manutenzione di sedi amministrative, parcheggi e nodi di scambio di Atac – due lotti) prevede i seguenti canoni mensili a base di gara: parcheggi a raso, 14.572 euro/mese, parcheggi in struttura 27.807 euro/mese, che si traducono in una spesa annua di circa 508mila euro;



- per la Tabella B, relativa alla sosta tariffaria:
 - aumento dei costi di gestione dell'integrazione tariffaria (da 516mila euro nel 2019 a 870mila euro nel 2020) relativi all'aggio riconosciuto ai diversi rivenditori dei titoli; in proposito, data l'entità di tali costi e il maggior ricorso negli ultimi anni da parte dell'utenza a canali indiretti di distribuzione dei titoli (si veda, in merito, il cap. 4, pag. 112, della Relazione Annuale 2020 dell'Agenzia), si suggerisce di inserire all'interno del CdS uno specifico obbligo per Atac a sviluppare una app proprietaria anche per l'acquisto dei titoli di sosta, al pari di quanto la società si è impegnata a fare per i titoli di viaggio del TPL nel piano industriale allegato alla domanda di Concordato Preventivo (ora omologato dal Tribunale di Roma), ovvero ad integrare in un'unica app proprietaria la vendita online di titoli di viaggio e di titoli per la sosta;
 - diminuzione dei costi di trasporto e custodia valori (da 760mila euro nel 2019 a 565mila euro nel 2020), e delle spese di pulizia (da 67mila euro nel 2019 a mille euro nel 2020).

Per quanto riguarda la Tabella C, relativa ai parcheggi in struttura o superficie, si suggerisce di verificare:

- l'opportunità dell'inclusione della voce di costo "Trasmissione dati", dato che la stessa, come spiegato da Atac a fronte di apposita richiesta di chiarimenti inoltrata dall'Agenzia (nota prot. ACOS 441/2020) *"si riferisce alla connettività dei n.16 parcheggi di scambio attualmente collegati alla centrale operativa. Per sua natura è peculiare della gestione dei parcheggi di scambio automatizzati e dunque non riscontrabile nella gestione della sosta (TAB. B) e dei parcheggi sostitutivi (TAB. C)";*
- la congruità delle stime per l'anno 2021, dato che il totale dei costi stimato nel 2020 per un solo parcheggio aperto su 6 (gli altri risultano chiusi per adeguamento o completamento), rimane invariato anche nel 2021 e quindi sembra non tener conto di possibili aperture dei parcheggi affidati nel corso del prossimo biennio.

Si ritiene inoltre che, data la natura dei servizi affidati, la determinazione del corrispettivo dovrebbe basarsi su una differenziazione dei costi tra fissi e variabili in funzione del numero degli stalli/parcheggi gestiti (e non tra costi diretti e indiretti); altrettanto utile sarebbe stimare il costo marginale di realizzazione e gestione per singolo stallo su strada o nei parcheggi. Tale rappresentazione dei costi del servizio renderebbe anche più agevole la definizione dell'entità del corrispettivo da riconoscere in occasione di variazioni in aumento o diminuzione degli stalli e dei parcheggi gestiti (ipotesi prevista all'art. 20 del CdS).

Art 27 "Qualità erogata"

La DCC 20/2007 prevede che il contratto debba definire *"standard qualitativi generali riferiti al complesso delle prestazioni rese e standard qualitativi specifici relativi a ciascuna delle prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto"* (paragrafo 5.1, punto c). Gli standard devono quindi riguardare tutti gli aspetti rilevanti della prestazione e nel CdS devono essere definiti gli obiettivi annuali di miglioramento per ciascuna attività (o almeno i criteri per la loro



determinazione); la definizione di tali indicatori all'art. 27 e nell'allegato 5 del CdS non risulta soddisfacente e presenta diversi profili di attenzione.

Il CdS, all'art. 27, specifica che il monitoraggio degli indicatori avviene mensilmente sia su base documentale sia tramite indagini sul campo, ma non ne stabilisce le tempistiche, i contenuti e le modalità di svolgimento, rimandando invece ai sistemi di gestione della qualità di Atac e RSM per la successiva definizione di istruzioni di lavoro e procedure relative alla disciplina della attività di raccolta, validazione e consuntivazione dei dati. In tal modo importanti aspetti del processo di monitoraggio e controllo vengono di fatto sottratti alla determinazione dell'Amministrazione.

L'art. 27 del CdS individua 13 indicatori di qualità e variabili componenti, costituite da variabili singole e multiple (fino a un massimo di 3 variabili); la descrizione dei dettagli è invece rimandata all'allegato 4 ("Qualità erogata") del CdS.

Dal punto di vista formale, si osserva che il richiamo nell'articolato all'allegato 4 è errato in quanto si tratta in realtà dell'allegato 5; si suggerisce quindi di correggere all'art. 27 punto 1, al secondo capoverso "nell'Allegato 4" con "**nell'Allegato 5**".

Nel merito di quanto descritto nell'allegato 5 "Qualità erogata", si evidenzia che:

- l'immagine presente sulla prima pagina che riassume le variabili di qualità con i relativi valori standard e intervalli di tolleranza risulta illeggibile e quindi va sostituita con una più definita;
- non viene fornita alcuna definizione delle seguenti variabili di qualità:
 - per l'indicatore rete di vendita sosta tariffata, la variabile Vrv_altro-dematerializzato;
 - per l'indicatore pulizia dei parcheggi di scambio e in struttura, la variabile Vpp-pulizia ordinaria locali e servizi igienici;
- non è stato definito alcun indicatore per il monitoraggio dei tempi di ripristino degli impianti di esazione, nonostante il CdS agli articoli 4.2, 5.2, e 6.4 preveda un tempo massimo di 48 ore; tale indicatore dovrebbe essere oggetto di monitoraggio e pertanto inserito nell'elenco presente all'art. 27 e nella tabella delle variabili di qualità riportata nell'allegato 5;
- non vengono definiti gli obiettivi di miglioramento annuale nel periodo di vigenza del CdS;
- diverse variabili di qualità presentano profili di criticità, si tratta, in particolare delle seguenti:
 - **controllo evasione tariffaria [Vet]:** il valore della variabile è definito come il rapporto mensile fra i turni effettivamente comandati (dato oggettivo e verificabile) ed un minimo mensile di turni da definire in funzione dello stato attuale di servizio (dato non verificabile). In assenza di una parametrizzazione del minimo mensile la definizione di questo indicatore non può ritenersi esaustiva;
 - **sosta segnaletica orizzontale e verticale [Vsg]:** la variabile andrebbe suddivisa in due variabili distinte tra segnaletica orizzontale e segnaletica verticale per evitare di creare commistione tra il rispetto dello standard di uno piuttosto che dell'altro, anche in considerazione della maggiore numerosità della segnaletica orizzontale (essenzialmente tutti gli stalli di sosta tariffata presenti sia su strada che nei parcheggi) rispetto a quella



di tipo verticale; a titolo di esempio, in base alla presente definizione della variabile, calcolando un valore medio tra segnaletica orizzontale e segnaletica verticale e dovendo rispettare uno standard di 85% si potrebbe configurare l'ipotesi in cui la segnaletica verticale risulti al 90% (quindi ampiamente sopra lo standard) e quella orizzontale al 68% (al di sotto anche della tolleranza del 75%) ma la media sarebbe 79% con il risultato che non si concretizzerebbero penali anche con un indicatore sotto soglia di tolleranza;

- **attività di vigilanza nei parcheggi di scambio e nei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale [Vvp]:** per la definizione della variabile si rimanda a quanto espresso per la variabile controllo evasione tariffaria [Vet], si torna ad evidenziare, quindi, che in assenza di una parametrizzazione del minimo mensile la definizione di questo indicatore non può ritenersi esaustiva.
- **accessibilità dei Parcheggi di Scambio e dei parcheggi in struttura o in superficie fuori sede stradale [Vap]:** La variabile Vap pagamento non viene esplicitata e risulta impossibile capire di quali sistemi di pagamento si tratti; in assenza di tale definizione non si riesce a comprendere come tale variabile si differenzi dalla variabile "funzionamento parcometri [Vfp]".

Si suggerisce inoltre di integrare l'elenco degli indicatori di qualità previsti dal CdS inserendo anche:

- tempo massimo di ripristino degli impianti di accesso e dei sistemi di traslazione per danni che non richiedano lavori complessi (in analogia a quanto stabilito agli art. 4 e del CdS per gli impianti di esazione il cui ripristino è previsto in massimo 48 ore);
- n. personale ausiliario/n. di stalli parcheggi, differenziando eventualmente il rapporto in base alla tipologia dei parcheggi (manuale o automatizzato);
- tempo massimo per il rilascio dei contrassegni per la sosta gratuita agli aventi diritto, considerando che tale attività rientra tra quelle affidate ad Atac ed è rivolta direttamente agli utenti;
- tempo massimo di risposta ai reclami (30 giorni).

Art. 29 "Carta dei Servizi"

Le Linee Guida approvate con DCC 11/2020 prevedono che la *"La Carta dei Servizi è redatta in conformità alla normativa vigente e revisionata con cadenza annuale, con i contenuti del Contratto di Servizio nel rispetto delle indicazioni del Dipartimento Mobilità e Trasporti di Roma Capitale e in conformità ad intese in accordo con le Associazioni di tutela dei consumatori e l'Agenzia per il Controllo della Qualità dei Servizi Pubblici Locali"* e che *"I risultati prodotti dal monitoraggio del rispetto di quanto stabilito dalla Carta sono valutati in una sessione annuale di verifica, a cui partecipano il Dipartimento Mobilità e Trasporti di Roma Capitale, ATAC, i Municipi, Roma Servizi per la Mobilità S.r.l., le Associazioni dei Consumatori e l'Agenzia per il Controllo della Qualità dei Servizi Pubblici Locali"*.



L'art 29 del CdS ha recepito solo in parte tali contenuti, omettendo di richiamare l'Agenzia sia tra i soggetti che partecipano alle attività di redazione e revisione della Carta dei Servizi (CqS) sia tra i soggetti che partecipano alla sessione annuale di verifica dei risultati del monitoraggio.

Considerando inoltre che lo stesso CdS richiama nelle considerazioni iniziali il Protocollo d'Intesa sottoscritto tra Roma Capitale, le Associazioni dei Consumatori e l'Agenzia (DGCa 67/2015), si ritiene pertanto opportuno adeguare il testo del CdS ai contenuti delle Linee Guida, modificando il testo dell'art. 29 come di seguito:

- al punto 1. *“La Carta dei Servizi è redatta in conformità alla normativa vigente e revisionata con cadenza annuale, con i contenuti del Contratto di Servizio nel rispetto delle indicazioni del Dipartimento Mobilità e Trasporti di Roma Capitale e in conformità ad intese in accordo con le Associazioni di tutela dei consumatori e **l'Agenzia per il Controllo della Qualità dei Servizi Pubblici Locali**”;*
- al punto 3, penultimo periodo *“I risultati prodotti dal monitoraggio del rispetto di quanto stabilito dalla Carta sono valutati in una sessione annuale di verifica, a cui partecipano il Dipartimento Mobilità e Trasporti di Roma Capitale, ATAC, i Municipi, Roma Servizi per la Mobilità S.r.l., le Associazioni dei Consumatori e **l'Agenzia per il Controllo della Qualità dei Servizi Pubblici Locali**”.*

Art. 32 “Comitato di Vigilanza”

Le Linee Guida approvate con la DAC 11/2020 prevedono l'istituzione di un Comitato sul controllo del corretto svolgimento del servizio composto da tre membri appartenenti al Dipartimento Mobilità e Trasporti e da tre rappresentanti di Atac.

In difformità a quanto indicato, il CdS all'art. 32 “Comitato di Vigilanza” dispone invece che uno dei tre rappresentanti dell'Amministrazione appartenga alla Ragioneria Generale e prevede altresì la facoltà di nominare un rappresentante di RSM in vece di uno dei rappresentanti del Dipartimento Mobilità e Trasporti. Data la natura paritetica e le competenze specifiche richieste per la vigilanza sul CdS, allo scopo di aumentare la flessibilità dell'organo, si suggerisce di adeguare formalmente il contenuto di tale articolo alle Linee Guida, prevedendo la possibilità di invitare un rappresentante della Ragioneria Generale o di altro ufficio dell'Amministrazione e/o di RSM in ragione degli argomenti di interesse da trattare.

Art. 38 “Accesso ai servizi e agli impianti”

L'art.38 “accesso ai servizi e agli impianti” del CdS prevede che Roma Capitale e RSM possano accedere agli impianti di proprietà o in uso ad Atac previo preavviso di due giorni; la necessità di tale preavviso non solo non appare giustificata in considerazione dell'esercizio dei poteri di controllo analogo da parte di Roma Capitale ma rischia anche di inficiare i risultati e quindi l'attendibilità delle attività di monitoraggio della qualità erogate svolte mediante rilevazioni sul campo.

Si osserva infine che le proposte di modifica e integrazione al testo e agli allegati del presente CdS possono agevolmente essere apportate dalla stessa Amministrazione facendo ricorso alla facoltà di modifica unilaterale prevista all'art. 42 “Rinegoziazione delle clausole contrattuali”.



La presente segnalazione verrà comunicata agli interessati e pubblicata sul sito web dell'Agenzia www.agenzia.roma.it

