



Il trasporto pubblico a Roma

SINTESI DEI PRINCIPALI INDICATORI DEL SERVIZIO

(giugno 2018)

Il trasporto pubblico a Roma

SINTESI DEI PRINCIPALI INDICATORI DEL SERVIZIO

Questo rapporto sullo stato del servizio di trasporto pubblico a Roma, basato fondamentalmente sull'analisi documentale dei Bilanci di Atac s.p.a. (Atac) e Roma TPL s.c.a.r.l. (Roma TPL) e sui risultati dei monitoraggi sulla qualità erogata e percepita svolti da Roma Servizi per la Mobilità s.r.l. (RSM), fornisce un quadro dei principali indicatori:

- Quantitativi (offerta di trasporto pubblico di linea, di seguito: TPL)
- Economici (costi e ricavi del servizio)
- Qualitativi (monitoraggio della qualità erogata e indagine di qualità percepita)

Il servizio di TPL comprende l'offerta di tutti quei mezzi di trasporto collettivo (bus, treni, tram, metropolitane) che concorrono a soddisfare il diritto alla mobilità dei cittadini, residenti e non, in ambito urbano, regionale o infra-regionale. Il TPL contribuisce a soddisfare le esigenze di mobilità degli utenti congiuntamente ai mezzi privati ed ai servizi di mobilità pubblica non di linea (taxi, noleggio con conducente), nonché alle soluzioni di mobilità come il car sharing o i servizi che mettono in contatto domanda ed offerta attraverso strumenti digitali. Condizione necessaria affinché il TPL contribuisca alla mobilità dei cittadini è poi l'esistenza e la funzionalità dell'infrastruttura viaria e di quella metro, tram e ferroviaria. Tale ultimo aspetto è particolarmente critico a Roma dove gran parte della rete viaria è molto antica e non pensata per sopportare un traffico veicolare intenso, spesso congestionato, e presenta anche enormi deficit di tipo manutentivo; le linee metro, tram e ferroviarie hanno inoltre un'estensione molto limitata con l'immediata conseguenza di dover sopperire a tale mancanza tramite un maggior ricorso al TPL su gomma.

Il prossimo ottobre, i cittadini romani – che peraltro sono solo una parte di tutti gli utilizzatori del servizio – sono stati invitati ad esprimere la propria opinione circa l'opportunità di mettere a gara i servizi di TPL e di liberalizzare i servizi di trasporto collettivo non di linea. Il referendum è stato indetto principalmente sull'onda delle criticità della gestione Atac, caratterizzata allo stesso tempo da inefficienze economiche e da un'offerta di servizio percepita dai cittadini come inadeguata e insoddisfacente.

A settembre 2017, Atac ha scelto di sopperire all'impossibilità di far fronte ai propri impegni debitori con il ricorso alla procedura di concordato preventivo in continuità; la procedura, oltre alla soddisfazione dei creditori, mira a salvaguardare la prosecuzione del servizio di TPL e i livelli occupazionali, nonché a risanare l'azienda nell'ottica dell'eventuale partecipazione ad una futura gara per l'affidamento del servizio.

La Tavola 1 riepiloga la situazione attualmente vigente degli affidamenti e dei contratti di servizio (CdS) riguardanti il servizio di TPL. La maggior parte dei servizi di TPL a Roma è gestita in house da Atac in virtù di un affidamento diretto ed è regolata mediante il vigente contratto di servizio (DGCa 273/2015), la cui validità - originariamente prevista dal 1 agosto 2015 al 3 dicembre 2019 - è stata poi prorogata al 3 dicembre 2021 con DAC 2/2018.

Tavola 1. Quadro della regolamentazione contrattuale del TPL a Roma

Azienda	Contratto /Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS	
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza
Vigente							
Atac s.p.a.	Tpl di superficie e metropolitana e servizi accessori	Spl	AC 34/2015	GCa 273/2015	03/12/2019	AC 2/2018	03/12/2021
Roma Tpl s.c.a r.l.	Tpl di superficie	Spl	CC 125/2009	GC 96/2010	31/05/2018	continuazio ne del servizio ex art. 31 CdS	30/09/2018

FONTE: ASPL.

Nel caso specifico, Roma Capitale si è avvalsa della facoltà prevista all'art. 5 par. 5 del Regolamento UE 1370/2007 che permette di prorogare un CdS per un massimo di 2 anni in caso di interruzione del servizio o di pericolo imminente di interruzione. Roma Capitale ha altresì condizionato gli effetti della proroga del CdS all'ammissione della domanda di concordato preventivo in continuità aziendale da parte del Tribunale Civile di Roma. Sulla proroga del CdS è intervenuta anche l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) che nel suo parere emesso ai sensi dell'art. 21-bis della L. 287/90 ha ritenuto che la proroga biennale dell'affidamento in favore di Atac violi in realtà l'art. 5, par. 5, del Regolamento 1370/2007, poiché è stata concessa in assenza del presupposto del "pericolo imminente di interruzione del servizio"; la stessa costituirebbe inoltre una restrizione alla libertà di stabilimento di cui all'art. 49 TFUE. Le medesime osservazioni erano state sollevate nel parere espresso dall'AGCM ai sensi dell'art. 22 della L. 287/90 (AS1446 del 31 ottobre 2017 -Comune di Roma – affidamento ad Atac del servizio pubblico locale). Secondo l'AGCM il pericolo imminente di interruzione del servizio è da escludersi dal momento che l'attuale contratto relativo all'affidamento del servizio di TPL a Roma non è scaduto e la sua scadenza, essendo fissata al 3 dicembre 2019, non risulta imminente. Il periodo che residua prima di tale scadenza costituirebbe infatti un lasso di tempo sufficiente a porre in atto tutte le azioni necessarie per il futuro affidamento del servizio.

A seguito del ricevimento del parere motivato ex art. 21 L. 287/90, Roma Capitale ha inviato una nota con cui ha reso noto all'AGCM di non condividere i rilievi ivi contenuti e ha confermato la legittimità della DAC 2/2018. Preso atto del mancato adeguamento di Roma Capitale al parere motivato, l'AGCM, nella riunione del 24 aprile 2018, ha disposto l'impugnazione del provvedimento dinanzi al Tar Lazio.

Il TPL oggetto di affidamento ad Atac è articolato nei seguenti servizi:

1. servizi di superficie (autobus, tram, filobus e autobus elettrici);
2. servizi di metropolitana (linee A, B/B1 e C);
3. attività complementari e accessorie al TPL.

Le attività di cui al punto 3 si articolano in:

- Attività complementari:
 - gestione dei canali di vendita e commercializzazione dei titoli di viaggio;
 - esazione e controllo dei titoli di viaggio relativi alla rete affidata e alla rete periferica esercitata da Roma TPL;
 - rapporto con l'utenza in relazione ai reclami;
 - manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni, delle infrastrutture e dei mezzi di proprietà di Atac e di terzi, strumentali al servizio TPL.
- Attività accessorie:
 - sfruttamento commerciale e pubblicitario di mezzi, infrastrutture ed aree di proprietà di Atac e di quelli ad essa affidati;

- attività di sorveglianza delle corsie preferenziali, delle aree di fermata e di capolinea, elevando sanzioni amministrative, e manutenzione ordinaria delle corsie protette e riservate.
- manutenzione straordinaria dei beni e delle infrastrutture di proprietà di terzi laddove previsto nel programma degli Investimenti.

Una parte residuale del servizio di superficie è erogato da Roma TPL che si è aggiudicata nel 2010 la gara ad evidenza pubblica per il servizio sulla rete periferica del trasporto pubblico locale. La gara era stata predisposta e gestita da Atac su specifico incarico di Roma Capitale (DGC 468/2008). Con DGC 96/2010, Roma Capitale è poi subentrata nella stipula e gestione del relativo contratto di servizio che prevedeva un totale di 28 milioni di vetture km per il primo anno con un incremento di 250 mila vetture km per ogni anno successivo nonché l'obbligo di rinnovo totale del parco mezzi inizialmente trasferito da Atac a valore netto contabile. Il CdS è scaduto il 31 maggio 2018 ma il Dipartimento Mobilità e Trasporti ha comunicato a Roma TPL, con nota Prot. QG 18635/2018, la volontà di avvalersi dell'art. 31 del CdS che prevede che, a scadenza, Roma TPL continui nell'esercizio delle attività alle medesime condizioni previste per l'ultimo anno di vigenza contrattuale per il periodo occorrente al subentro del nuovo gestore e comunque per un termine non superiore a 6 mesi; con la medesima nota l'Amministrazione ha stabilito che la proroga delle attività avrà durata di quattro mesi fino al 30 settembre 2018. Il bando per la gara ad evidenza pubblica per l'affidamento del servizio dovrebbe invece essere pubblicato il prossimo luglio sulla base delle indicazioni fornite con DGCa 134/2017 che prevede la regolazione tramite contratto di servizio di tipo "gross cost", con corrispettivo onnicomprensivo svincolato dai ricavi tariffari che rimangono di competenza dell'ente appaltante, e la suddivisione in 2 lotti. Il corrispettivo unitario medio da riconoscere ai due gestori è stato fissato nella misura di 4,02 euro per vettura km, con un costo stimato annuo di 136,2 milioni di euro per le annualità dal 2020 al 2027 comprensivo delle attività erogate tramite gli ausiliari del traffico (DAC 72/2018).

Per quanto riguarda il trasporto pubblico ferroviario di interesse locale e regionale sulle ferrovie Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti (limitatamente alla tratta Termini Laziali-Centocelle), la gestione del servizio e delle attività complementari ed accessorie è affidata ad Atac e regolata mediante un CdS di durata biennale, valido per il periodo 15 giugno 2017 - 15 giugno 2019 (DGR Lazio 221/2017, Tavola 2).

Al termine dell'affidamento, il nuovo gestore sarà obbligato ad acquisire da Atac i beni essenziali per l'erogazione del servizio, corrispondendo in cambio il valore di mercato dei beni al netto dei contributi ricevuti dalla stessa impresa cessante, secondo il loro valore residuo iscritto in bilancio.

Tavola 2. Quadro della regolamentazione contrattuale del trasporto ferroviario sulle ferrovie Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma Giardinetti.

Azienda	Contratto /Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS	
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza
Vigente							
Atac s.p.a.	Trasporto ferroviario sulle ferrovie Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti (limitatamente alla tratta Termini Laziali-Centocelle)	Spl		GR Lazio 221/2017	15/06/2019		

FONTE: ASPL.

Cruscotto degli indicatori

La Tavola 3 riporta sinteticamente i principali dati quantitativi relativi alla produzione di TPL nella città di Roma, mentre nella Tavola 4 si trovano i principali indicatori di qualità percepita, riferiti in modo distinto ai servizi di superficie e di metropolitana, rilevati negli ultimi quattro anni da RSM.

Partendo da questi dati sintetici, i paragrafi seguenti approfondiscono ed integrano le informazioni disponibili dando conto delle modifiche che hanno caratterizzato il servizio e ponendo a confronto i risultati romani con quelli delle città italiane con popolazione superiore agli 800 mila abitanti, in base ai dati Istat. E' stato quindi approfondito il tema del mancato rispetto dei programmi di esercizio da parte dei due gestori cercando di evidenziare quali siano le principali cause che hanno determinato tali scostamenti. Sono stati poi analizzati alcuni aspetti relativi alla performance economica dei due gestori con evidenziazione, laddove significativo, dei maggiori indicatori di efficienza economica e produttiva. Per Atac, laddove significativo, è stato effettuato un confronto con il Gruppo Atm, gestore del TPL a Milano. Un apposito paragrafo tratta invece il tema dell'evasione tariffaria e cerca di fornire una stima della stessa per la città di Roma.

Il lavoro si chiude con un'analisi dei risultati dell'indagine 2017 sulla qualità percepita dai cittadini riguardo ai servizi di superficie e di metropolitana. Per alcuni aspetti, l'analisi si limita ai dati elaborati dal 2014 ad oggi perché sono variati i criteri di valutazione della qualità percepita, pertanto non si avrebbe un riscontro chiaro e comprensibile con gli anni precedenti.

Tavola 3. Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto pubblico nell'ultimo periodo (2012-2017, dati in migliaia)

PRODUZIONE TPL (000)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Δ 2017/12
VEETURE/KM ANNO TPL (di cui)	190.671	187.367	181.177	179.001	180.108	157.184	-18%
Linea A	21.081	21.536	20.364	17.906	19.377	18.603	-12%
Linea B/B1	17.910	19.964	19.284	17.375	19.102	19.258	8%
Linea C			492	6.630	8.245	6.183	1157%
Totale Metropolitane	38.990	41.500	40.140	41.910	46.724	44.044	13%
Roma-Lido	9.501	9.218	9.168	8.701	9.413	n.d.	-
Roma-Giardinetti	2.666	2.360	2.150	1.795	1.380	n.d.	-
Roma-Viterbo	4.259	4.444	4.711	4.518	4.601	n.d.	-
Totale Ferrovie Regionali	16.426	16.021	16.030	15.014	15.393	-	-
Superficie Atac	106.177	99.801	97.594	93.413	87.221	84.072	-21%
Lotto esternalizzato (Roma TPL)	29.077	30.045	27.414	28.664	30.770	29.068	0%
Totale Superficie	135.254	129.846	125.008	122.077	117.991	113.140	-16%
POSTI/KM ANNO TPL (di cui)	25.914.690	26.694.643	24.573.654	24.360.977	24.890.507	17.506.126	-32%
Linea A	4.227.531	4.318.027	4.082.977	3.616.928	3.915.769	3.100.437	-27%
Linea B/B1	3.713.323	4.139.192	3.998.196	3.602.323	3.906.645	3.209.646	-14%
Linea C			97.084	1.335.492	1.658.562	1.030.560	962%
Totale Metropolitane	7.940.854	8.457.218	8.178.257	8.554.743	9.480.977	7.340.643	-8%
Roma-Lido	2.036.292	1.850.145	1.965.023	1.767.534	1.901.338	n.d.	-
Roma-Giardinetti	267.663	222.191	215.868	179.996	138.509	n.d.	-
Roma-Viterbo	813.201	789.049	896.543	861.060	883.972	n.d.	-
Totale Ferrovie Regionali	3.117.155	2.861.385	3.077.434	2.808.591	2.923.819	-	-
Superficie Atac	12.080.223	12.469.738	10.637.727	10.182.003	9.507.104	7.784.272	-36%
Lotto esternalizzato (Roma TPL)	2.776.458	2.906.301	2.680.236	2.815.640	2.978.607	2.381.211	-14%
Totale Superficie	14.856.680	15.376.039	13.317.963	12.997.643	12.485.711	10.165.483	-32%

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E RSM.

Tavola 4. Dati qualitativi: sintesi delle indagini di qualità percepita

MACROFATTORI	2014		2015		2016		2017	
	SUPERFICIE	METRO	SUPERFICIE	METRO	SUPERFICIE	METRO	SUPERFICIE	METRO
Informazioni sul servizio	52,7	61,2	46,9	59	49,9	57,9	44,7	57,5
Presenza e professionalità del personale	61,2	61,5	57,6	62,4	54,9	57,9	51,9	57,5
Accessibilità del servizio	65,2	60,2	66,2	66,3	61,8	56,2	59,7	56,3
Funzionamento ed efficienza del servizio	44,7	53,5	43,5	55,2	41,4	47	34,9	48
Comfort - Comodità del viaggio	45,6	49,3	47,6	58	40,7	42,6	36,2	45,2
Sicurezza del viaggio	51,8	56,9	55,6	62	46,9	50,4	42,7	49,4
Titoli di viaggio e rete di vendita	61,3	63,1	60,3	65	54,4	58,4	48,6	55,7
CSI IMPLICITO GLOBALE	51,7	55,3	51,6	59,3	47,1	51,9	43,5	51,3
CSI MANIFESTO GLOBALE	52,9	55,4	49	59,1	41,4	47,6	39	48,8



LEGENDA: CSI CUSTOMER SATISFACTION INDEX.

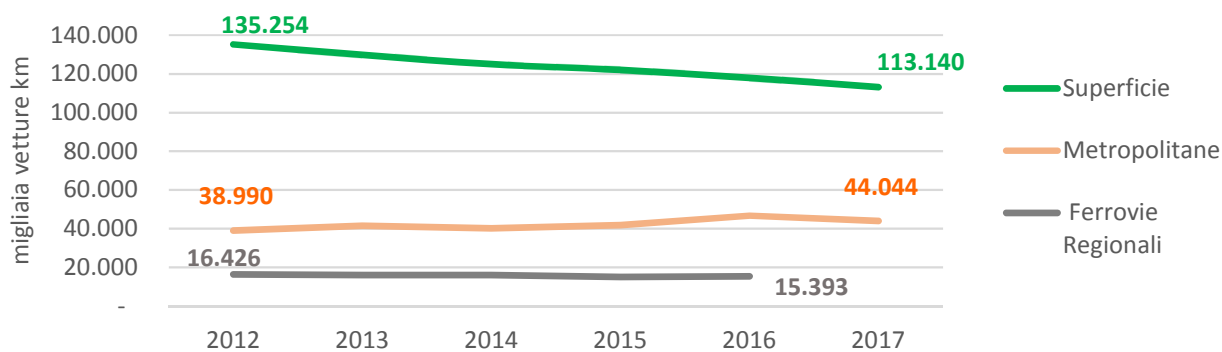
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

1. Dati quantitativi

1.1 Produzione di TPL a Roma

Nel 2017 con il servizio di superficie Atac e Roma TPL hanno prodotto un totale di 113 milioni di vetture km mentre per la metropolitana la produzione è stata di 44 milioni di vetture km. Per le ferrovie regionali gli ultimi dati di produzione disponibili riguardano il 2016 ed indicano un totale di 15 milioni di vetture km. I dati dell'ultimo anno relativi al TPL di superficie confermano un andamento decrescente dal 2012 (-16%); per la metropolitana, il trend positivo osservabile dal 2012 (+ 13%) cela tuttavia un'inversione di tendenza nel 2017 (-6% rispetto al 2016) dovuta alle sospensioni per attività di manutenzione straordinaria sulla metro C (Figura1).

Figura 1. Vetture km prodotte a Roma (2012-2017, migliaia)



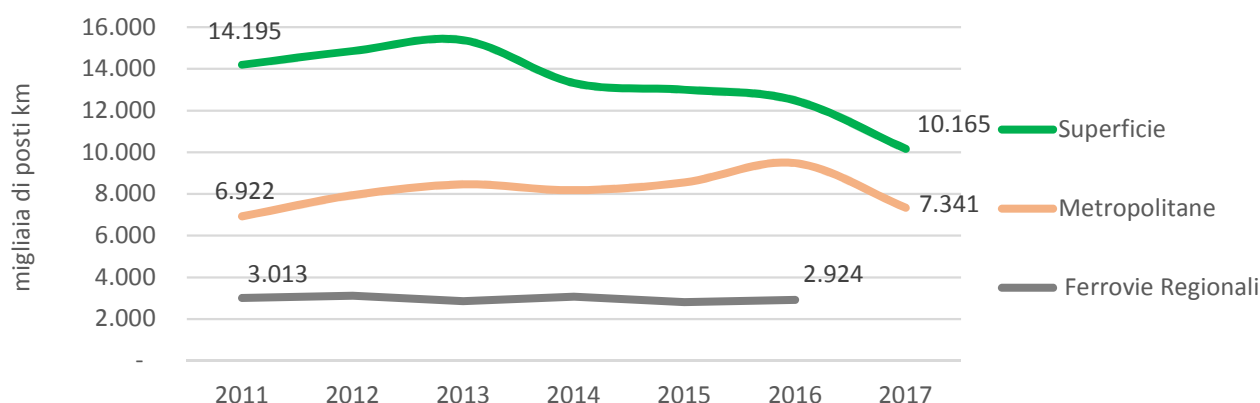
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Il numero di vetture km prodotte costituisce il dato in base al quale viene calcolato il corrispettivo riconosciuto ai due gestori ma la dimensione del servizio per gli utenti è meglio descritta dal numero di posti km che costituiscono l'offerta effettiva di TPL.

Nel 2017, il TPL di superficie (bus e tram) ha offerto 10,2 miliardi di posti km, ulteriori 7,3 miliardi sono stati offerti con il servizio metropolitana. Rispetto al 2012, per il TPL di superficie si registra un decremento complessivo di 4,7 miliardi di posti km in 5 anni (-32%) e di 600 mila per la metropolitana (-8%) (Figura 2).

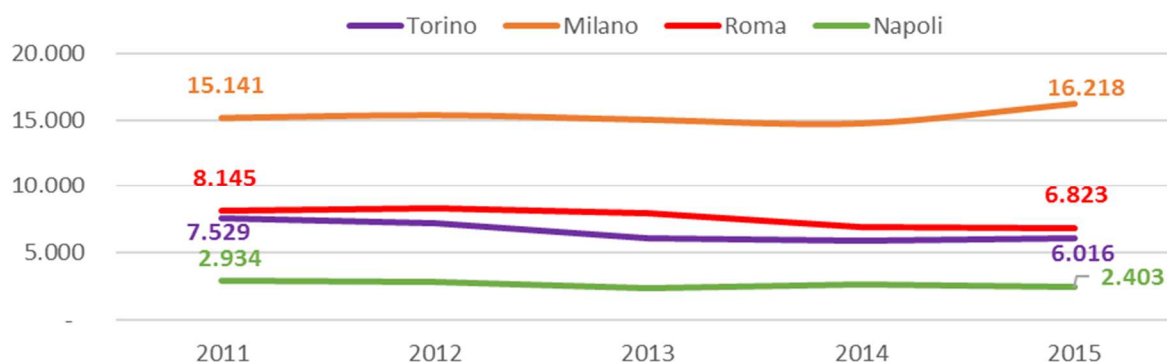
I posti km offerti permettono anche una valutazione in termini comparativi rispetto ad altre città italiane dato che per tale indicatore sono disponibili i dati Istat (Figura 3). Nel presente lavoro si è scelto di limitare l'analisi comparativa alle sole città italiane con popolazione superiore agli 800 mila abitanti e dotate sia di un servizio di trasporto di superficie sia di una rete metropolitana. A Roma i posti km per abitante sono meno della metà di quelli offerti a Milano e dal 2012 tendono a diminuire (-16%) contrariamente a quello che accade nel capoluogo lombardo. La contrazione dei posti km si riscontra anche per le altre città del campione con variazioni percentuali negative tra il 16 e il 20 per cento.

Figura 2. Posti km offerti (2011-2017, migliaia)



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

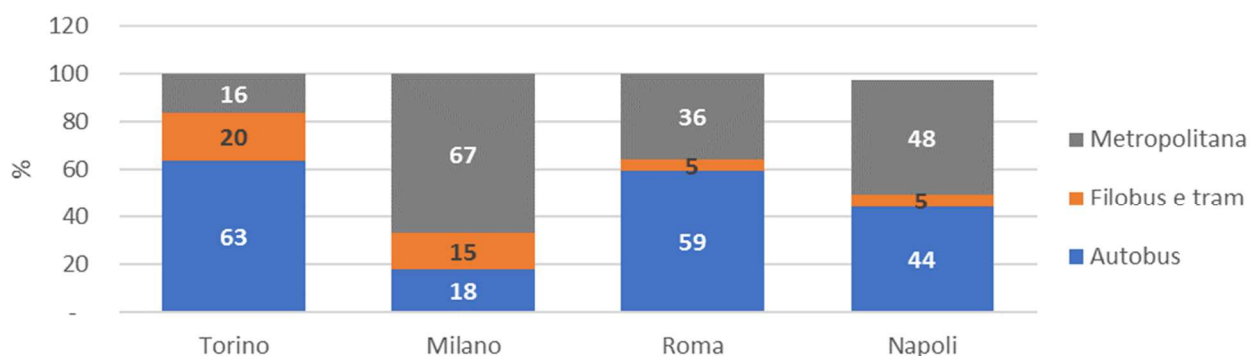
Figura 3. Posti km per abitante offerti dal trasporto pubblico locale (2011-2016)



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ISTAT, DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ, VARI ANNI.

Se si considera la ripartizione percentuale dei posti km offerti in base alla tipologia di trasporto, a Roma, l'offerta di superficie continua ad avere un'importanza predominante e copre poco meno di due terzi dei posti km offerti; uno squilibrio maggiore verso il TPL di superficie si registra solo a Torino dove la metro copre appena il 16%; a Napoli i posti km si dividono quasi equamente tra le due modalità mentre a Milano è la metro ad assicurare oltre due terzi dell'offerta di posti km (Figura 4).

Figura 4. Posti km offerti per abitante, composizione percentuale (2015)



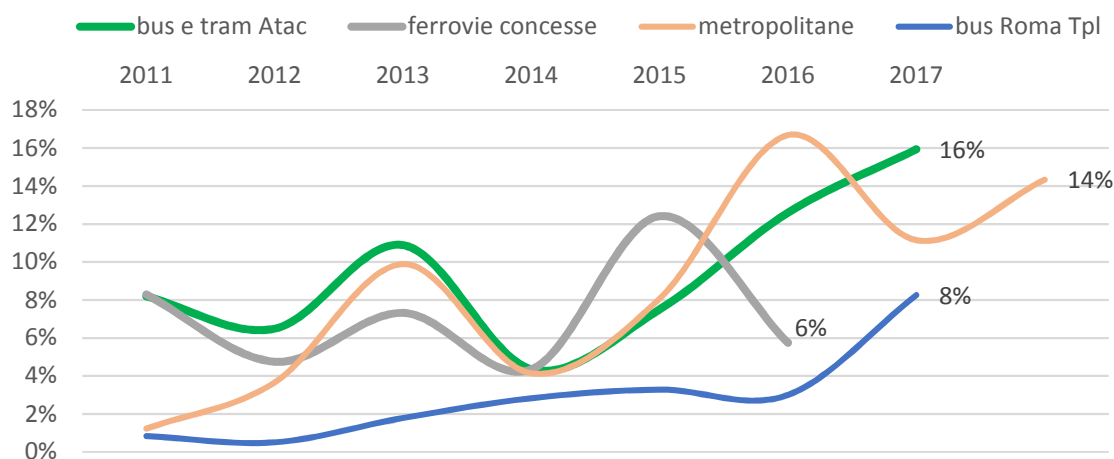
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ISTAT, DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ, VARI ANNI.

1.2 Il mancato rispetto dei programmi di esercizio

La minore offerta di servizio ha avuto un rilevante impatto negativo sul servizio reso ai cittadini, sugli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio nonché sui ricavi da CdS riconosciuti ai gestori, che sono legati alle percorrenze chilometriche effettivamente svolte.

Per la città di Roma, la riduzione dei posti km è conseguenza diretta dell'aumento del numero delle corse soppresse che non ha permesso mai il rispetto dei volumi di servizio stabiliti nel programma di esercizio da parte dei gestori (Figura 5). Per le metropolitane il picco di mancato rispetto si è avuto nel 2016 (-17%) mentre per il servizio di superficie dal 2014 in poi lo scostamento negativo rispetto al programma di esercizio è andato a crescere fino ad arrivare al 16% nel 2017. Anche il secondo gestore romano, Roma TPL, non è riuscito, seppure con scostamenti più contenuti, a rispettare i programmi di esercizio; tuttavia, mentre dal 2011 al 2016 la percentuale di mancato rispetto non ha superato il 3%, nel 2017 è salita all'8%.

Figura 5. Percentuale di servizio programmata e non erogata (2010-2017)

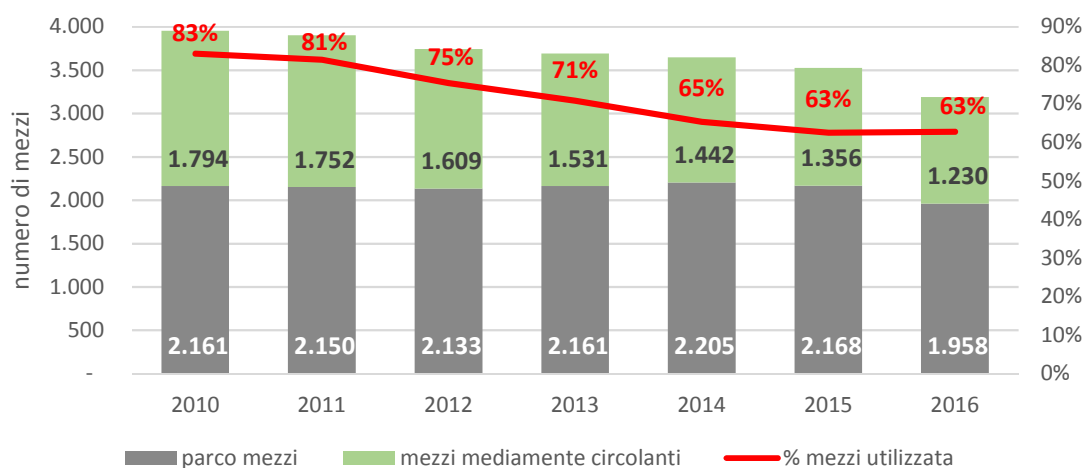


FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

1.3 Le corse perse: il servizio gestito da Atac

Per quanto riguarda il servizio gestito da Atac, il mancato rispetto dei programmi di esercizio e l'aumento del numero delle corse soppresse si è accompagnato alla progressiva diminuzione sia del numero di mezzi sia della percentuale utilizzabile degli stessi; mentre dal 2010 al 2016, il numero complessivo di mezzi è sceso del 9%, il numero di mezzi mediamente circolante si è ridotto del 30% e, negli ultimi tre anni, in media circa il 40% dei mezzi sono risultati inutilizzabili; oltre all'elevata anzianità delle vetture (12 anni in media per gli autobus, 13 per le vetture della metropolitana e oltre 33 per tram e ferrovie nel 2016), che le espone necessariamente ad una maggiore probabilità di fermo causa guasti, il verificarsi di tale situazione è spesso legata alla mancanza di manutenzione e/o all'indisponibilità dei pezzi di ricambio, con il conseguente allungamento dei tempi di ripristino. La mancanza dei materiali di ricambio ed il ritardo nell'approvvigionamento sono dovuti al progressivo deteriorarsi dei rapporti con i fornitori che, in conseguenza della crisi di disponibilità di risorse finanziarie dell'azienda, hanno visto dilatarsi i tempi di pagamento per le forniture (Figura 6).

Figura 6. Disponibilità del parco mezzi (2010-2016)

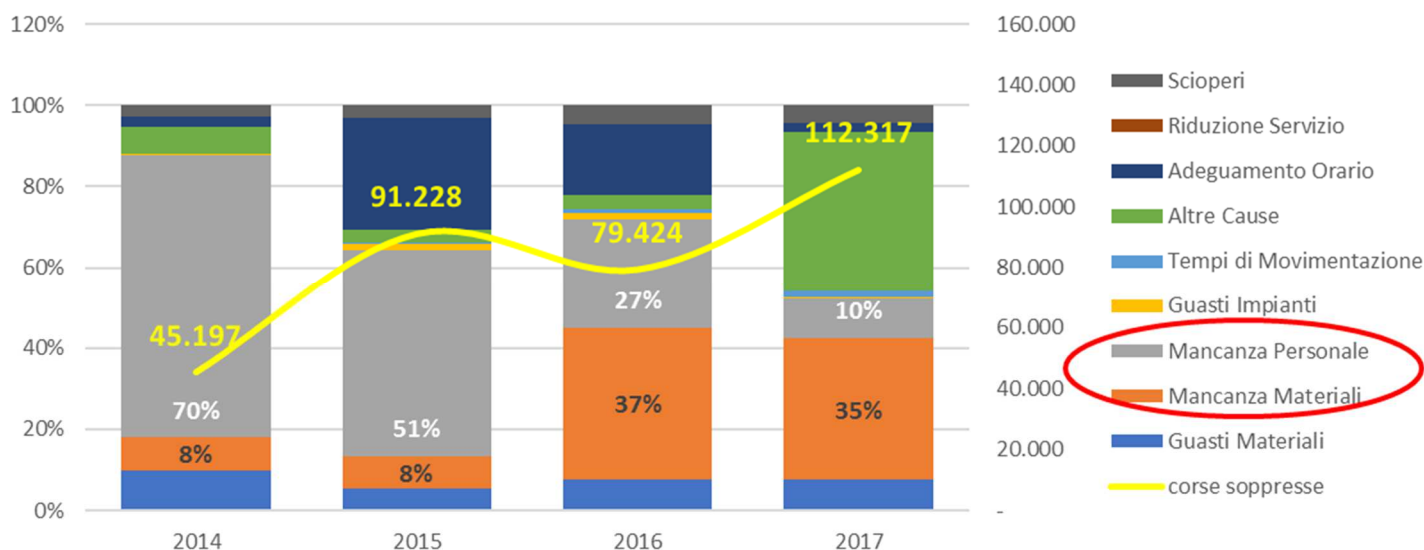


FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Ad oggi, il rinnovo del parco mezzi è funzionale non solo a permettere ad Atac di far fronte agli impegni contrattuali con Roma Capitale in termini di percorrenze chilometriche ma anche a migliorare la qualità dell'offerta e il comfort di viaggio dei passeggeri; stante l'impossibilità per Atac di far fronte unicamente con risorse proprie a tali necessità d'investimento nei prossimi anni, Roma Capitale contribuirà con fondi propri e con risorse di provenienza regionale ed europea all'acquisto di nuove vetture (600 autobus nel prossimo triennio con un impegno di spesa di 167 milioni di euro). Ulteriori risorse sono state stanziare dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, 425,52 milioni di euro per interventi sulle linee metropolitane A e B per l'adeguamento dell'alimentazione elettrica, impianto idrico e antincendio, banchine di galleria e via cavi. È stata inoltre finanziata la fornitura di 14 nuovi treni: 2 treni per la Linea A e 12 treni per la Linea B. Inoltre, per la Linea A le nuove risorse serviranno per le manutenzioni straordinarie delle rotabili, per il rinnovo armamento nella tratta Anagnina-Ottaviano e per il rinnovo del sistema di controllo del traffico, comprensivo di nuovo impianto per informazioni al pubblico. È evidente che parallelamente alla messa in funzione dei nuovi mezzi, Atac dovrà essere in grado di garantire sia il regolare approvvigionamento dei pezzi di ricambio sia un'adeguata attività di manutenzione per evitare che tra qualche anno si torni a verificare la situazione odierna.

Il problema della mancanza dei pezzi di ricambio è stato particolarmente grave per il servizio di metropolitana: negli ultimi 4 anni il numero delle corse soppresse per il servizio di metropolitana è quasi triplicato ma se nel 2014 tra le corse perse, due su tre lo erano per mancanza/indisponibilità di personale, negli ultimi 2 anni è stata la mancanza di materiale il principale motivo per cui i treni sono rimasti fermi (Figura 7). La situazione è diversa per il trasporto di superficie per il quale in 4 anni le soppressioni sono quasi raddoppiate e sono i guasti il principale problema seguiti dalla voce eccessivamente generica “cause varie e non rilevate” (Figura 8).

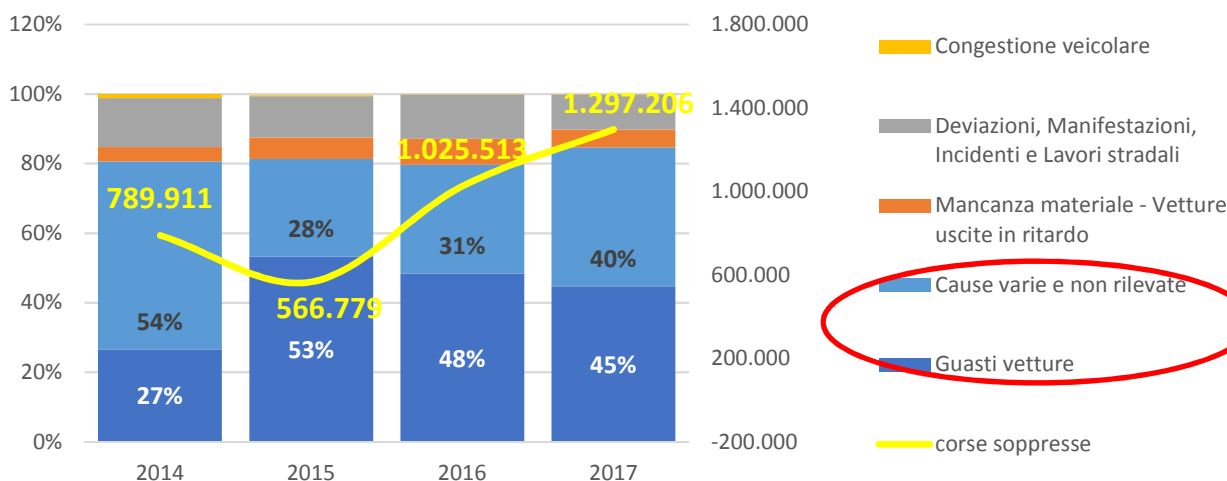
Figura 7. Corse perse e motivazioni per il servizio di metropolitana (2014-2017)



NOTA: NEL 2017, LA VOCE ALTRE CAUSE È DOVUTA ALLE RIDUZIONI DEL SERVIZIO SULLA METRO C

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 8. Corse perse e motivazioni per il TPL di superficie gestito da Atac (2014-2017)



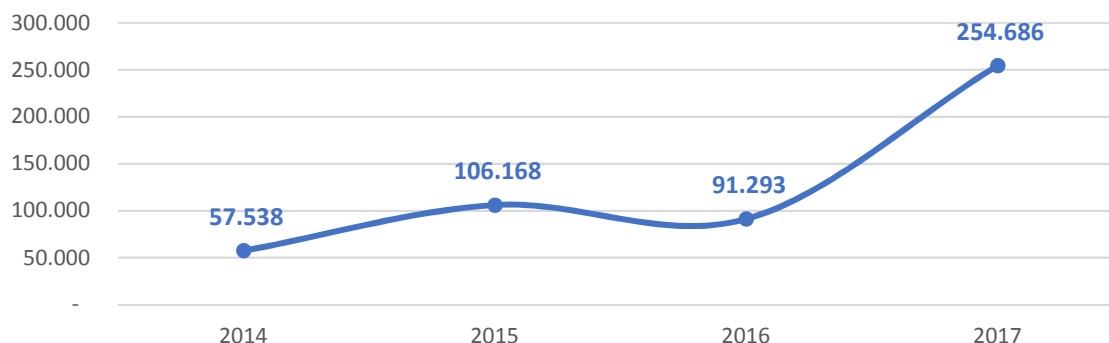
Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

1.4 Le corse perse: il servizio gestito da Roma TPL

Per quanto riguarda il lotto esternalizzato gestito da Roma TPL, la Fig. 9 riporta il totale delle corse perse per gli anni dal 2014 al 2017. In base al vigente CdS, per ogni corsa persa non viene riconosciuto il corrispettivo km e viene applicata una penale di 10 euro; sono escluse dalla penale in forma fissa le corse perse a causa di sciopero. Nel periodo considerato il numero delle corse perse è aumentato enormemente passando da 57.538 nel 2014 a 254.686 nel 2017, un numero di oltre quattro volte superiore. In tutti gli anni considerati,

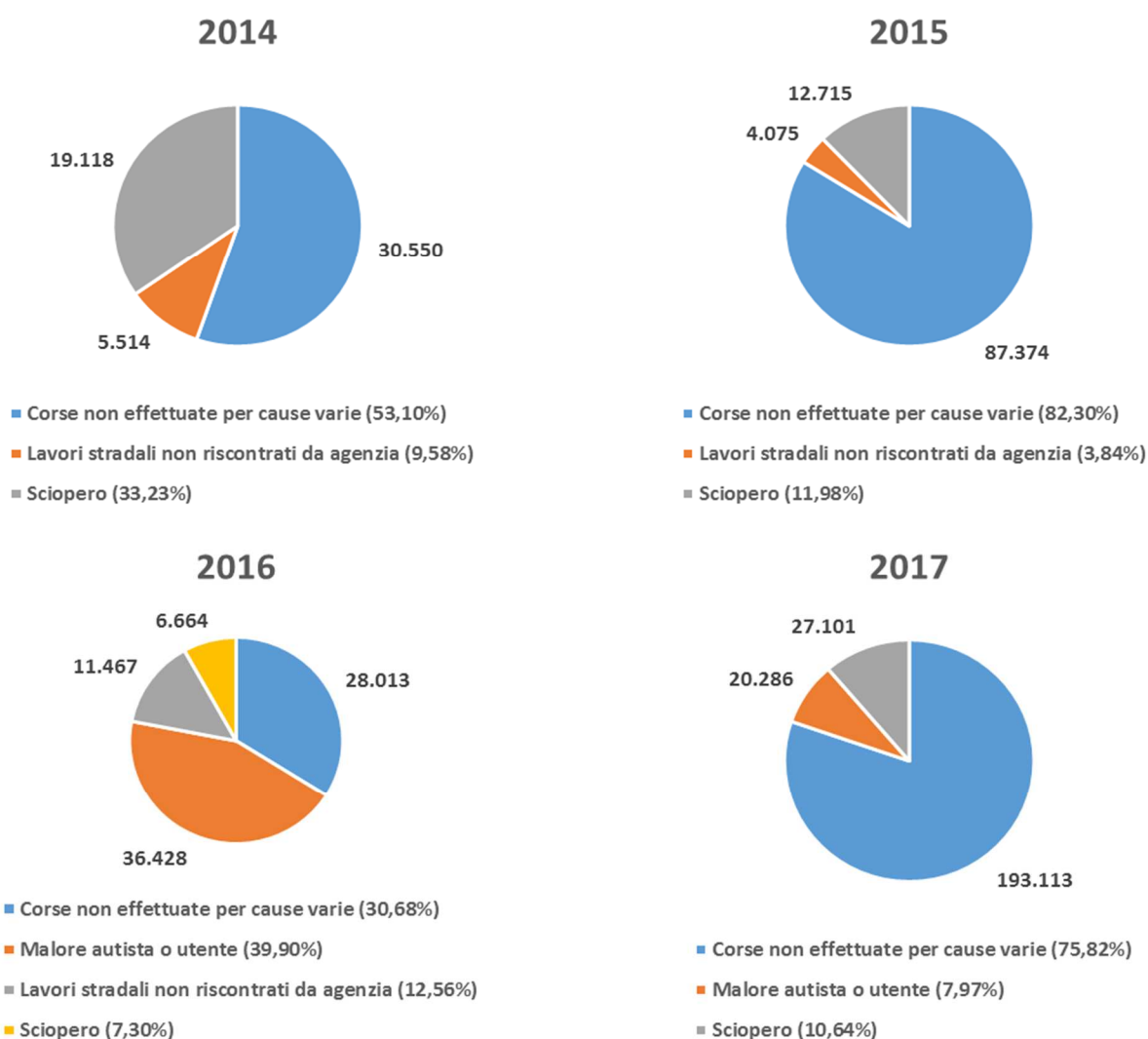
la principale motivazione di soppressione viene classificata come “corse non effettuate per cause varie” mentre le altre voci con consistenza rilevante risultano essere gli “scioperi” e, soprattutto negli ultimi due anni i “malore autista o utente” (36,4 mila casi nel 2016 e 20,2 mila casi nel 2017) (Figura 10).

Figura 9. Corse perse per Roma TPL (2014-2017)



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 10. Corse perse e motivazioni per il TPL di superficie gestito da Roma TPL (2014-2017)



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

2. Dati economici

2.1 Il servizio gestito da Atac: i costi del servizio

Il tema dei costi del servizio ha assunto oggi importanza anche alla luce delle novità introdotte dal DL 50/2017 convertito con modificazioni dalla L. 96/2017, che ha individuato nei costi standard uno dei parametri di riferimento per la ripartizione tra le Regioni del Fondo per il contributo dello Stato ai costi del trasporto pubblico locale e anche per la quantificazione delle compensazioni economiche e dei corrispettivi che gli enti che affidano i servizi di trasporto pubblico locale e regionale dovranno porre a base d'asta per i CdS stipulati successivamente al 31 dicembre 2017.

Il vigente CdS tra Roma Capitale ed Atac, introdotto nel 2015 ha recepito “in via anticipata” il principio del costo standard in una prospettiva di efficientamento della gestione del TPL. Il costo standard è stato definito, in termini di euro per vettura km o treno km per ciascuna tipologia di trasporto. Sulla base dei costi standard viene quindi definito il corrispettivo chilometrico standard a favore del gestore; nel CdS Atac, tale corrispettivo è pari al 65% del costo standard (il restante 35% è da coprire tramite ricavi derivanti dalla vendita di titoli di viaggio). È invece compito dell'Amministrazione definire per ogni anno il Livello Adeguato di Servizio (LAS); quest'ultimo, nello specifico, rappresenta la produzione programmata di un determinato servizio che risulti ottimale per l'utenza e tecnicamente erogabile da parte del gestore e per Roma Capitale, costituisce il limite massimo della produzione chilometrica remunerabile. Il corrispettivo per ciascuna tipologia di mezzi è calcolato come prodotto tra la produzione chilometrica rilevata e certificata e il corrispettivo chilometrico unitario (determinato nella misura del 65% dei costi standard). In base al vigente CdS, per la produzione di superficie non effettuata per cause esogene viene riconosciuto il 75% del corrispettivo chilometrico, ad eccezione degli scioperi per i quali viene riconosciuto il 50% del corrispettivo.

Il costo standard è dunque per Atac sia un parametro con il quale comparare i propri costi (al momento dell'introduzione i costi unitari “storici” risultavano sensibilmente più elevati dei costi standard) sia la misura in base alla quale calcolare la compensazione a carico di Roma Capitale che integra i ricavi da bigliettazione.

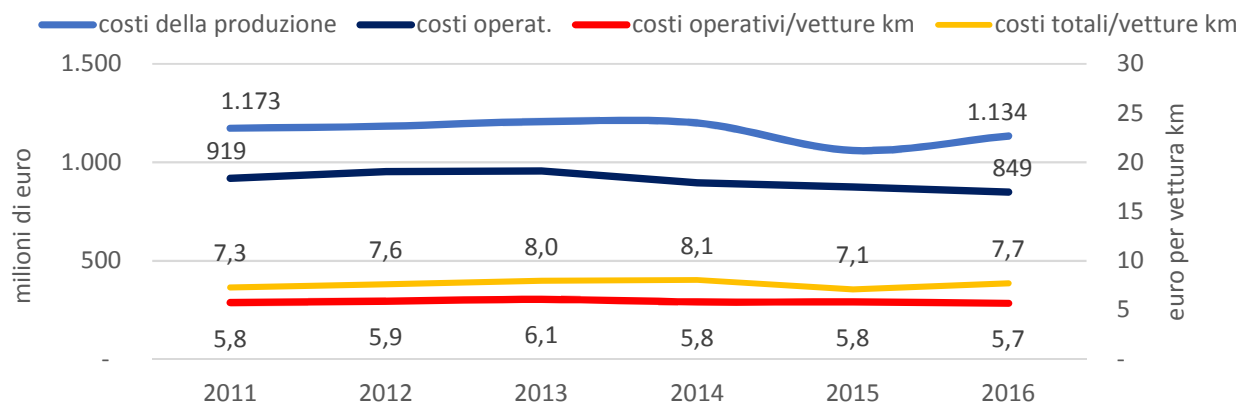
Prima di analizzare in maggior dettaglio la tematica dei costi del servizio, è importante precisare che come l'Agenzia ha già evidenziato in occasione della presentazione della sua Relazione Annuale 2017, le criticità vissute da Atac sia in termini economici che finanziari non sono tanto dovute all'eccessivo squilibrio tra costi e ricavi del servizio ma sono per lo più connesse alla gestione di tipo “extra caratteristico”. Questo non significa che le cause siano estranee all'attività d'impresa o straordinarie ma piuttosto che derivano da ingenti svalutazioni di crediti e accantonamenti. Per altro, buona parte di tali svalutazioni sono dovute alla mancata riconciliazione di partite creditorie nei confronti di Roma Capitale; una circostanza che si sarebbe potuta evitare qualora l'Amministrazione avesse vigilato ed esercitato per tempo le giuste e dovute attività di controllo analogo.

Ciò premesso, un'analisi del trend dei costi negli ultimi anni e una comparazione degli stessi con altre realtà italiane può aiutare a comprendere quali siano state le scelte gestionali e quali siano le prospettive future in termini di sostenibilità economica del servizio svolto da Atac.

Nel 2016, i costi operativi di Atac sono stati di 849 milioni di euro mentre i costi totali hanno superato il miliardo (1,1 miliardi di euro). Dal 2011, a fronte di una tendenziale riduzione delle vetture km si è avuta una riduzione dei costi operativi pari all'8%; una riduzione di entità analoga ha interessato anche i costi totali dell'azienda (-7%). Nel periodo osservato, il costo operativo per vettura km, pari a 5,7 euro nel 2016, è rimasto sostanzialmente stabile e di poco inferiore ai 6 euro fino al 2013, quando è salito a 6,1 euro per vettura km, per poi tornare a scendere nei tre anni successivi. I costi totali per vettura km, pari a 7,7 euro per vettura km nel 2016, hanno invece subito oscillazioni maggiori anche a causa della maggiore esposizione al peso di componenti di costo a carattere “non ripetitivo” e legate alla gestione straordinaria ed extra

caratteristica: in dettaglio, il costo totale per vettura km ha iniziato a crescere dal 2011 fino a raggiungere un massimo di 8,1 euro per vettura km nel 2014, per poi tornare a scendere a 7,1 euro nel 2015, e quindi nuovamente a salire nell'ultimo anno. (Figura 11).

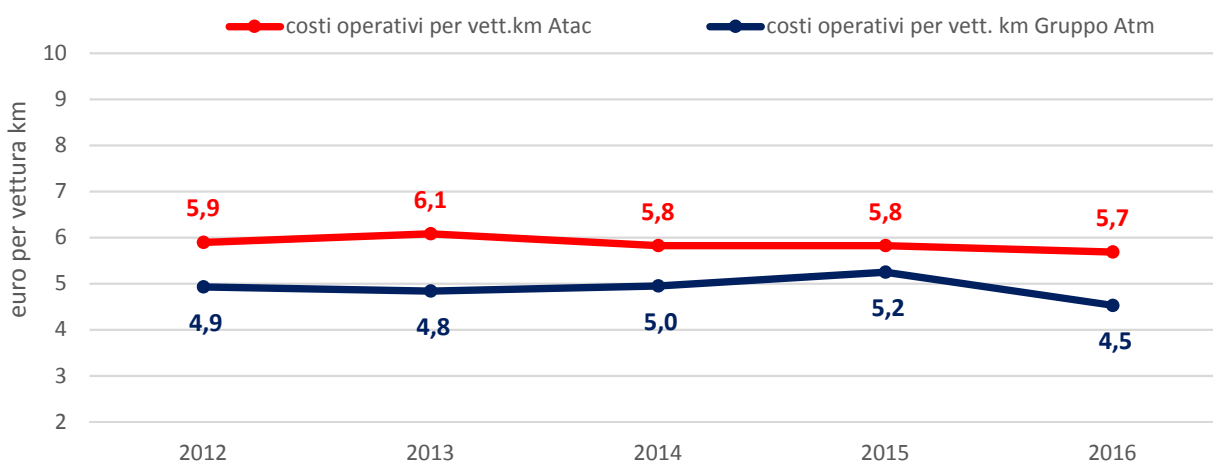
Figura 11. Andamento dei costi e vetture km (2011-2016)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

Ai fini comparativi, è utile confrontare direttamente il dato relativo ai costi operativi per vettura km di Atac con quelli del secondo grande operatore di TPL in Italia, il Gruppo Atm (Atm), che gestisce il servizio di trasporto pubblico nella città di Milano e che sperimenta condizioni operative simili a quelle dell'azienda capitolina; i valori di Atac sono leggermente superiori a quelli di Atm e nel 2016 si è raggiunta la differenza maggiore pari a 1,2 euro per vettura km (Figura 12). Nonostante non vi sia molta differenza nei costi operativi per vettura km, l'azienda milanese ha chiuso i propri conti in utile per tutti gli esercizi considerati, mentre Atac ha accumulato perdite superiori al proprio patrimonio netto e non è in grado di far fronte ai propri impegni debitori.

Figura 12. Costi operativi per vettura km Atac e Gruppo Atm (2012-2016)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E ATM, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

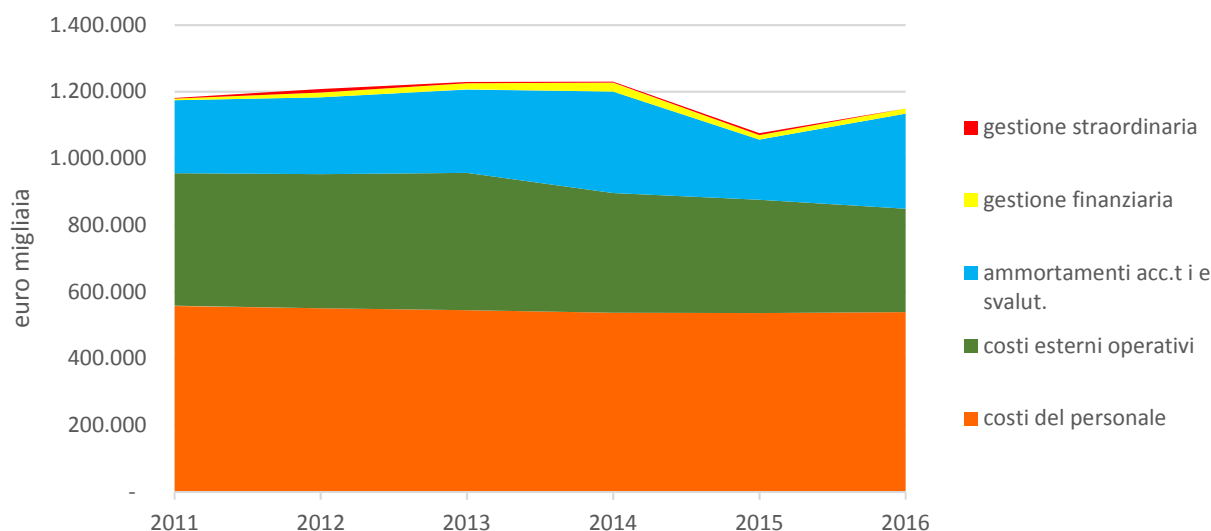
2.2 Il servizio gestito da Atac: i costi del personale

In Atac nel 2016 i costi del personale sono pari a 539 milioni di euro e rappresentano il 63% dei costi operativi; rispetto ai costi totali tale percentuale scende al 47%. Nonostante i costi del personale si siano ridotti di circa il 3% nel periodo osservato soprattutto in conseguenza della diminuzione del numero dei dirigenti (-49%) e

del personale amministrativo (impiegati -26% e quadri -23%), nel 2011 il rapporto tra costi del personale e costi operativi era inferiore di quasi 4 punti percentuali. Dal 2013 in poi tale rapporto è invece andato a crescere proprio perché la società ha ricercato e ottenuto maggiori economie di spesa sui costi comprimibili nel breve periodo quali le spese sui servizi e quelle per materiali e manutenzioni, queste ultime con ricadute negative sulla qualità e quantità del servizio offerto (Figura 13).

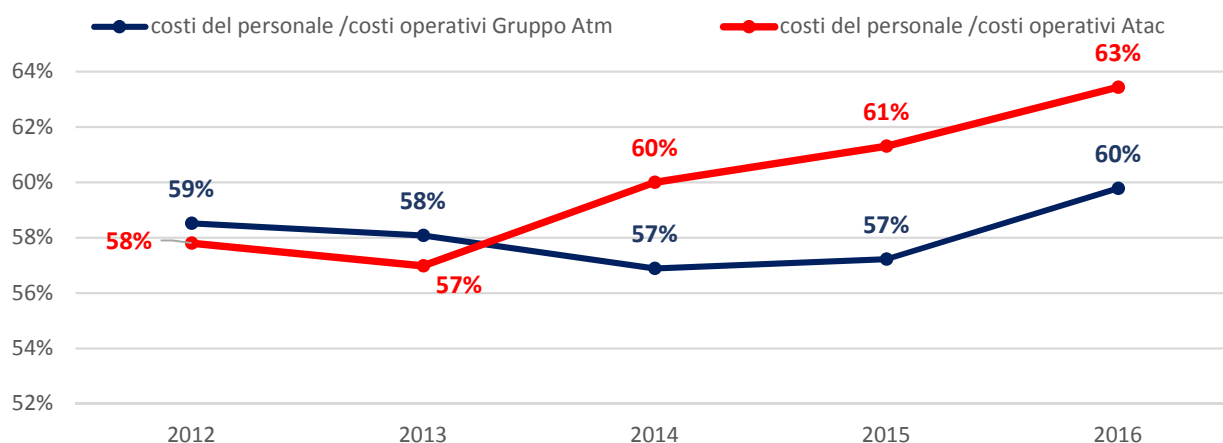
Analizzando in ottica comparativa i costi del personale in Atac e nel Gruppo Atm, la Figura 14 mostra come gli stessi rappresentino oltre la metà dei costi operativi e risultino in crescita negli ultimi tre anni per entrambi i gestori; tuttavia, l'incidenza dei costi del personale sul totale dei costi operativi è più elevata per Atac (oltre il 60% dal 2014) rispetto a quella riscontrata in Atm.

Figura 13. Costi totali Atac (2011-2016)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

Figura 14. Costi del personale su costi operativi Atac e Gruppo Atm (2012-2016)

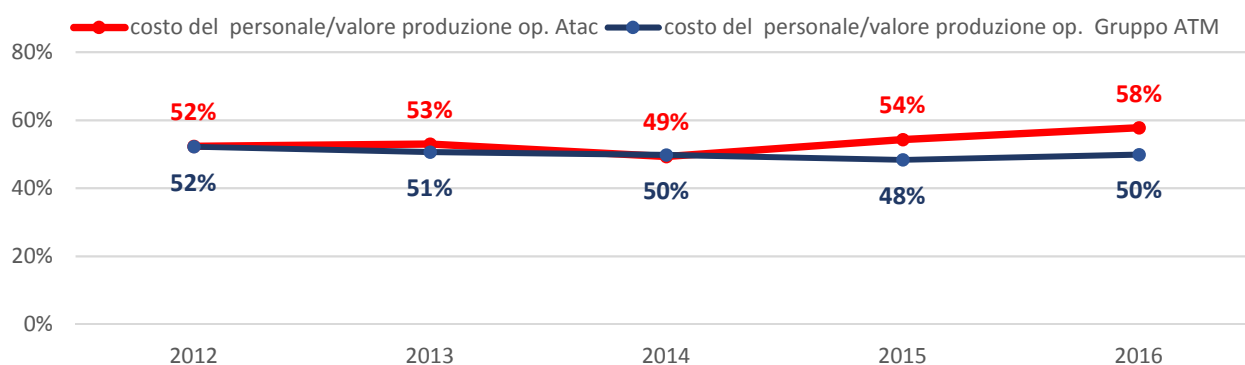


FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E ATM, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

Rapportando il costo del personale al valore della produzione, il divario tra le due aziende è meno marcato ma il maggior valore dell'indicatore per l'azienda capitolina conferma ancora una volta una minore efficienza nell'impiego della forza lavoro sia in termini di spesa complessiva ma anche in termini di rapporto tra personale operativo e personale con funzioni amministrative e dirigenziali. Infatti, se si analizza la produttività dei dipendenti delle due aziende in termini di vetture km percorse, la differenza è notevole: 12 mila vetture km per ogni dipendente di Atac nel 2016 contro le oltre 18 mila di Atm (che tuttavia appalta esternamente alcuni servizi di trasporto per un valore di poco inferiore ai 25 milioni di euro nel 2016); inoltre mentre in Atac il numero di km per dipendente è in diminuzione dal 2012 in poi, in Atm è cresciuto fino al 2015 e poi sceso lievemente nell'ultimo anno osservato. D'altra parte, mentre in Atac si ha 1 unità di personale amministrativo ogni 5 di personale operativo (autisti, meccanici ecc.) in Atm il rapporto è 1 a 25.

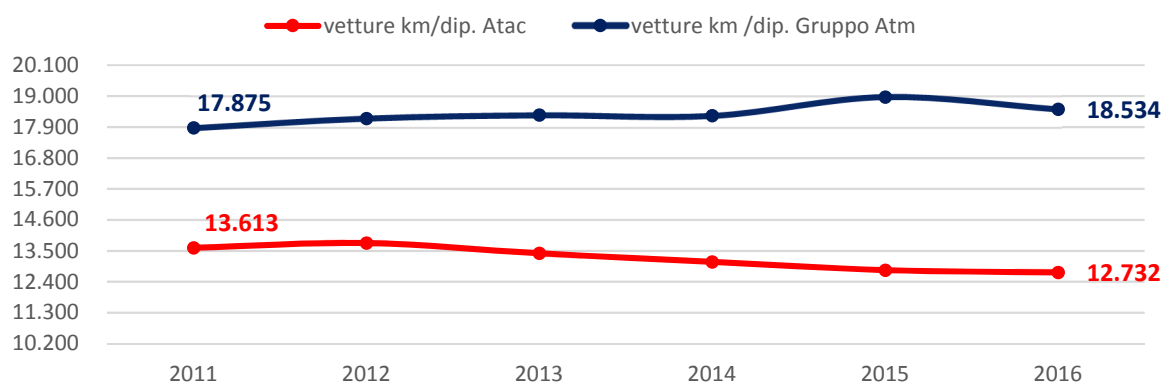
Guardando al trend degli ultimi 6 anni, quello che risalta dalla Figura 16 è una progressiva diminuzione della produttività del personale Atac in termini di vetture km prodotte. Il problema di Atac sembra essere non tanto il numero complessivo di dipendenti ma la produttività dei lavoratori nonché un rapporto poco equilibrato tra personale amministrativo e personale operativo.

Figura 15. Costi del personale su valore della produzione Atac e Atm (2012-2016)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E ATM, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

Figura 16. Produttività in vetture km per addetto.



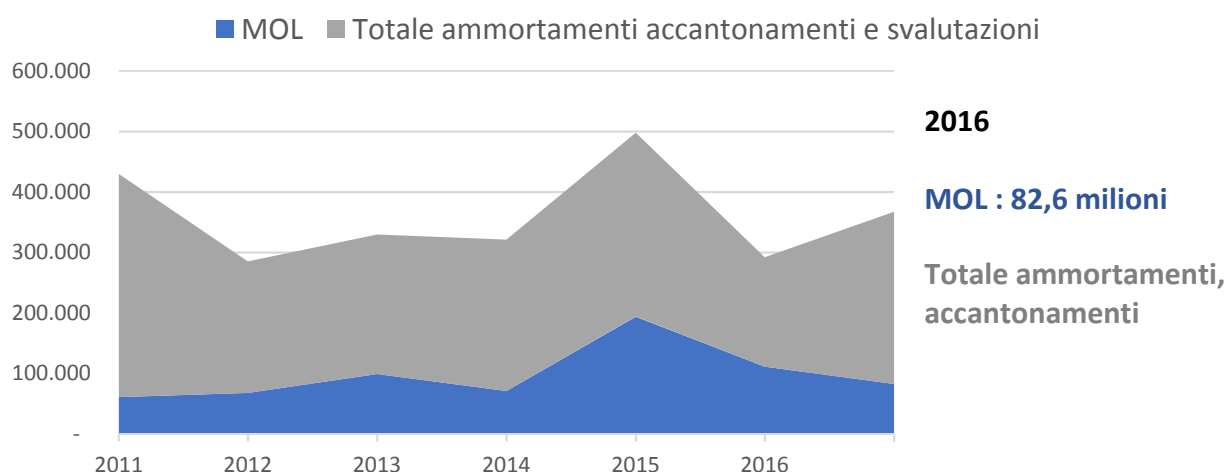
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E ATM, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI

2.3 Il servizio gestito da Atac: il MOL

Il margine operativo lordo (MOL) rappresenta una fondamentale misura dell'economicità operativa di un'azienda in quanto è un valore oggettivo, non influenzato da l'utilizzo di poste di natura valutativa quali ammortamenti, svalutazioni e accantonamenti; in altri termini, il MOL indica il livello di autofinanziamento derivante dalle attività tipiche ed è un numero privo di potenziali distorsioni dovute alla discrezionalità nell'impiego delle norme contabili. Ai fini di una compiuta valutazione del MOL è importante effettuarne un'analisi su un arco temporale di più anni e con un raffronto ai valori conseguiti da altre aziende del settore; inoltre è necessario rapportare tale valore contabile alle vendite, dal momento che la redditività è fortemente influenzata dal settore di appartenenza dell'impresa.

Nonostante Atac non abbia mai chiuso il suo bilancio in utile nel periodo osservato (2011-2016), e, come vedremo più avanti, il valore della produzione sia diminuito, il MOL, dato dalla differenza tra il valore della produzione e i costi operativi (costi esterni e personale), si è sempre mantenuto positivo anche se di poco inferiore al livello degli ammortamenti (valore medio del MOL nel periodo osservato: 98 milioni di euro, valore medio degli ammortamenti 106 milioni di euro); accantonamenti e svalutazioni hanno invece pesato per oltre 1 miliardo di euro nello stesso periodo (Figura 17).

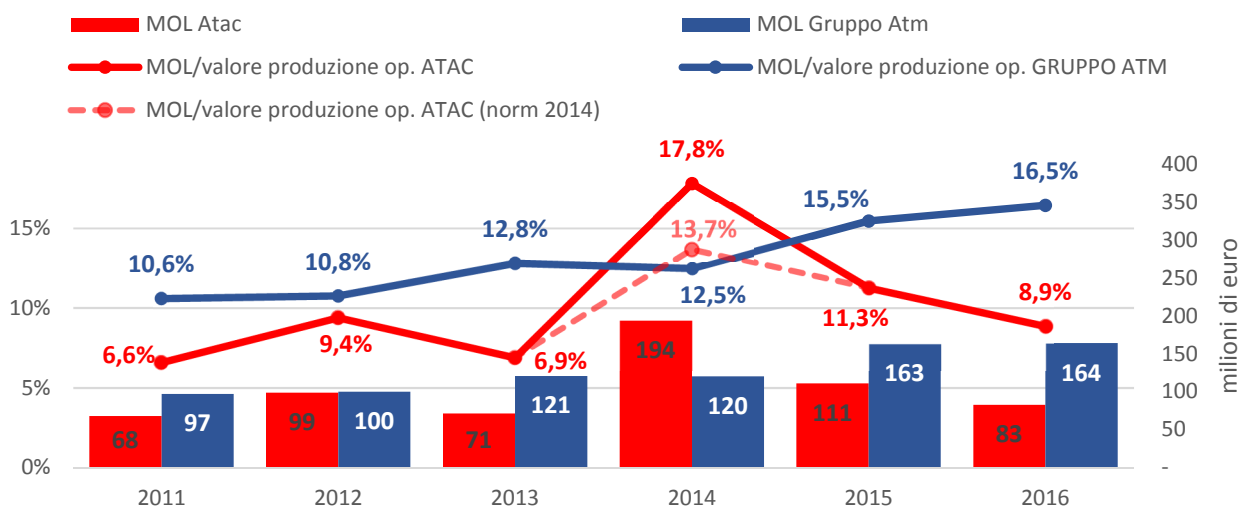
Figura 17. MOL, ammortamenti e componenti extra operative (2010-2016)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

La prossima Figura mette a confronto sia il valore assoluto del MOL sia il rapporto tra quest'ultimo e il valore della produzione di Atac e Atm. Se si esclude il 2014, in termini assoluti, il MOL DI Atac è sempre inferiore a quello di Atm e nel 2016 è stato di poco superiore alla metà del valore registrato dall'azienda milanese. Il rapporto tra MOL e valore della produzione di Atac presenta notevoli oscillazioni nel periodo osservato con un picco nel 2014 seguito da un deciso peggioramento negli ultimi 2 anni derivato principalmente dal fatto che l'azienda, pur avendo ridotto significativamente i costi operativi esterni (-22%), ha avuto una contrazione dei ricavi a fronte di una sostanziale stabilità dei costi del personale. Per Atm il medesimo rapporto (MOL/valore della produzione) è invece in stabile e progressiva crescita nel periodo osservato. Con riferimento all'anno 2014, la crescita al 17,8% del rapporto tra MOL e valore della produzione è spiegata dalla presenza di una componente positiva non ricorrente dovuta al rilascio di fondi per 51,8 milioni di euro; tali fondi erano stati precedentemente accantonati per svalutazioni di crediti nei confronti di Roma Capitale e successivamente riconosciuti dalla stessa Amministrazione. In assenza di tale componente positiva, il rapporto sarebbe stato del 13,7%.

Figura 18. MOL su valore della produzione Atac e Gruppo Atm



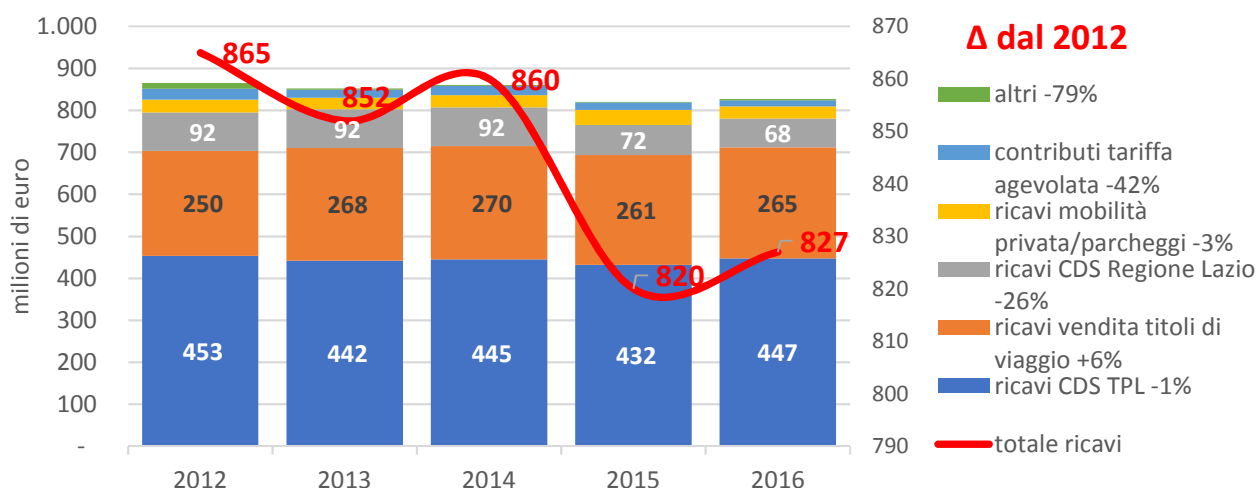
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E ATM, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

2.4 Il servizio gestito da Atac: i ricavi del servizio

I contratti di servizio in essere con Roma Capitale e con la Regione Lazio, oltre a riconoscere ad Atac un corrispettivo chilometrico per vettura km percorsa differenziato in base alla modalità di trasporto, attribuiscono alla società l'attività di commercializzazione dei titoli di viaggio e la titolarità dei relativi ricavi. Inoltre, Atac ha diritto allo sfruttamento commerciale e pubblicitario di mezzi di trasporto e infrastrutture, quali stazioni e impianti di fermata. Entrambi i CdS sono di tipo net costs e quindi Atac introita direttamente le entrate dalla vendita dei titoli di viaggio (in proposito si ricorda che il CdS di Atm con il Comune di Milano è invece di tipo gross costs e Atm non introita i ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio). Atac non trattiene tuttavia il totale degli introiti in quanto il sistema integrato Metrebus riconosce una percentuale sui ricavi da titoli di viaggio e abbonamenti anche ai gestori Cotral e Trenitalia con misura differenziata per quelli derivanti dal sistema Metrebus Lazio e Metrebus Roma. Le percentuali di ripartizione sono state riviste da ultimo nel 2014 e prevedono che i ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio "Metrebus Roma" siano attribuiti ad Atac per l'86%, a Cotral per l'8,5% e a Trenitalia per il 5,5%; le quote derivanti dai ricavi da vendita dei titoli "Metrebus Lazio" sono stabilite per il 38% in favore di Atac e per il resto equamente divise tra Cotral e Trenitalia (ognuno il 31% del totale). Atac è anche titolare, in via esclusiva, degli introiti relativi ai titoli di viaggio per la linea ferroviaria Roma-Viterbo, tratta extra-urbana e degli incassi dei titoli "Transport Pass", commercializzati in collaborazione con Zetema.

Con un contratto di tipo net costs Atac ha un doppio incentivo: da una parte il rispetto dei livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione gli permette di introitare in misura piena le compensazioni economiche a copertura dei costi stabilite in suo favore, dall'altra la possibilità di introitare direttamente i ricavi da bigliettazione (in base a tariffe fissate dall'Amministrazione) dovrebbe spingere il gestore a combattere i fenomeni di evasione nonché di elusione tariffaria. Finora Atac non solo non è riuscita a rispettare i programmi di esercizio ma non è intervenuta né con l'introduzione di sistemi di dissuasione di tipo strutturale (tornelli in uscita, bigliettaio a bordo, etc...) né con programmi di controllo adeguati in termini di numerosità e risorse umane impiegate per arginare il fenomeno dei "free riders".

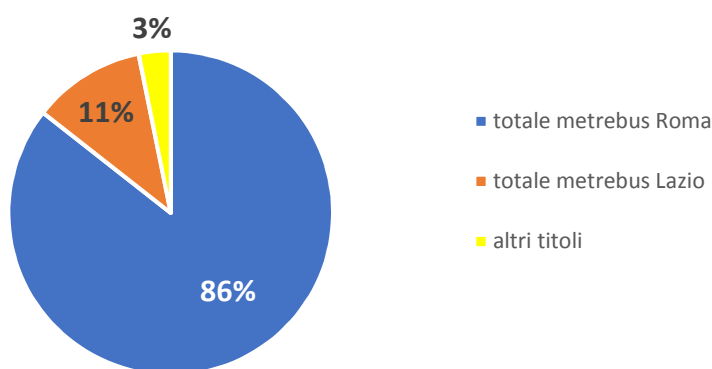
Figura 19. Composizione dei ricavi di Atac (2012-2016)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

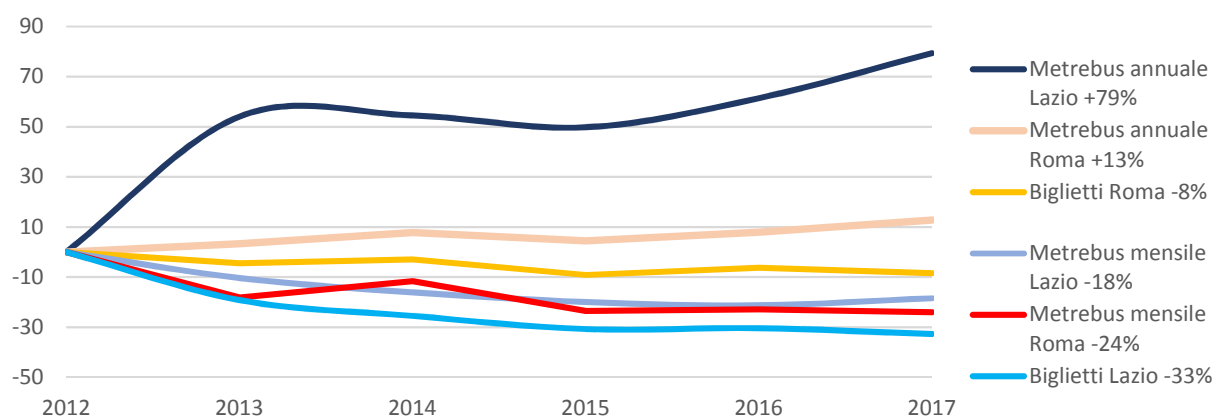
Nel 2017, gli introiti derivanti dal sistema Metrebus Roma, pari a 227 milioni di euro, hanno costituito per Atac l'86% dei ricavi da vendita di titoli di viaggio ma il numero complessivo dei biglietti venduti e degli abbonamenti mensili è in tendenziale diminuzione dal 2012 (rispettivamente -8% e -24%); è aumentata invece la vendita di abbonamenti annuali (+13%). Un trend analogo si è avuto per il sistema Metrebus Lazio ma con una caduta maggiore nella vendita dei biglietti (-33%), una diminuzione del 18% degli abbonamenti mensili ed una crescita del 79% delle vendite di abbonamenti annuali (Figure 20-21). Dal 2010, e soprattutto in seguito agli aumenti tariffari del 2012, è aumentata la copertura dei costi operativi da parte dei ricavi derivanti dalla vendita di titoli di viaggio (ora al 31%) e sono aumentati i ricavi da vendita dei titoli di viaggio per vettura km (da 1,15 a 1,47 euro per vettura km, Fig.22). Per Atm i dati per l'anno 2016, indicano un rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi prossimo al 50%.

Figura 20. Composizione percentuale dei ricavi da vendita di titoli di viaggio (2017)



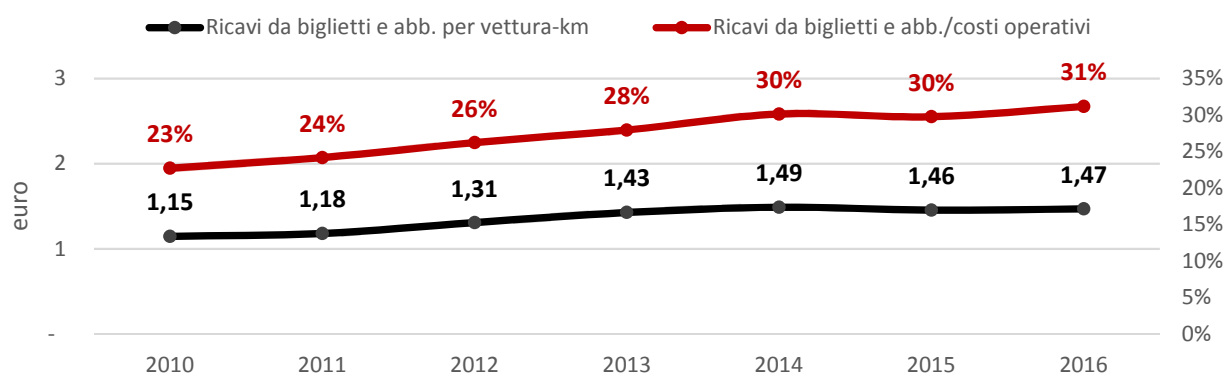
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Figura 21. Vendita dei titoli di viaggio del sistema Metrebus (2012-2017 base 2012=0)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Figura 22. Rapporto ricavi dalla vendita di titoli di viaggio e costi operativi e ricavi dalla vendita di titoli di viaggio per vettura km (2010-2016)



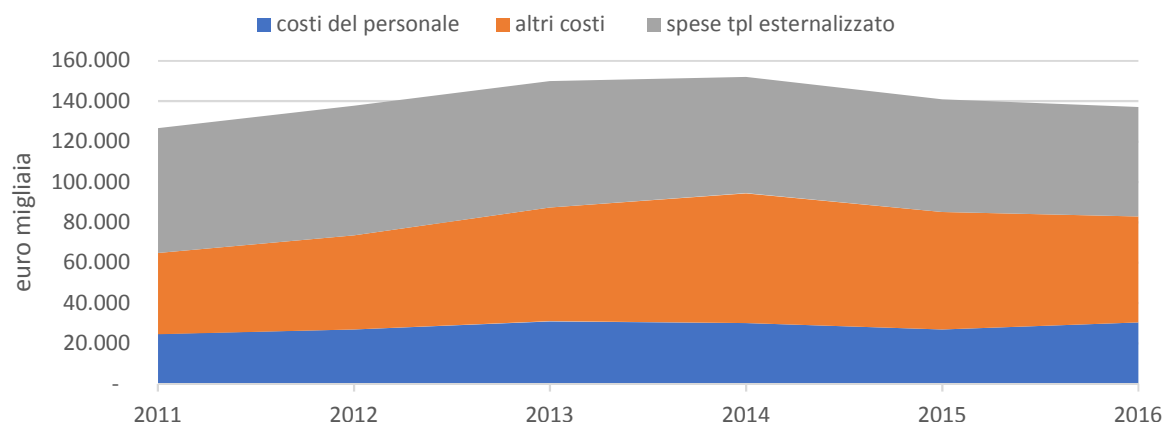
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

2.5 Il servizio gestito da Roma TPL: alcuni dati economici

La Figura seguente riporta i costi di produzione di Roma TPL suddivisi per le principali tipologie di spesa. In termini temporali, i costi di produzione sono aumentati complessivamente dell'8% tra il 2011 e il 2016 ma tale incremento nasconde in realtà una variazione in diminuzione del 10% negli ultimi tre anni (2014-2016). La composizione dei costi risulta indubbiamente peculiare rispetto alle alte aziende del settore: Roma TPL presenta un'incidenza dei costi del personale sul totale dei costi operativi di circa il 22% mentre l'incidenza sul valore della produzione è in media del 20% (Fig. 23). Tali valori risultano molto contenuti rispetto a quelli riscontrati in Atac (si vedano le Figure 14 e 15) ed il motivo è dovuta alla scelta di esternalizzare in subappalto, anche ai propri soci, circa la metà del servizio in termini economici; le spese per il servizio esternalizzato rappresentano quasi la metà dei costi operativi (46% in media nel periodo osservato) mentre il rapporto tra le stesse e il valore della produzione è in media del 42% per lo stesso periodo. Nel 2016 a fronte di 112 milioni di euro di ricavi da traffico, le spese per il servizio esternalizzato sono state di oltre 54 milioni. I dati relativi agli ultimi due anni suggeriscono tuttavia una variazione nella scelta del mix di produzione che privilegia un maggior impiego di risorse interne per lo svolgimento del servizio (tra il 2015 e il 2016 è tornato a crescere il numero medio di dipendenti) e un parallelo ridimensionamento delle spese per servizi affidati esternamente (Fig. 24). A fronte di una struttura di costi così differente nei due gestori romani è comunque possibile valutarne l'operato in termini di efficienza economica nello svolgimento del servizio; la Fig.25 mette a confronto per il periodo 2012-2016 i costi per vettura km di Atac e Roma TPL ed evidenzia come i costi di

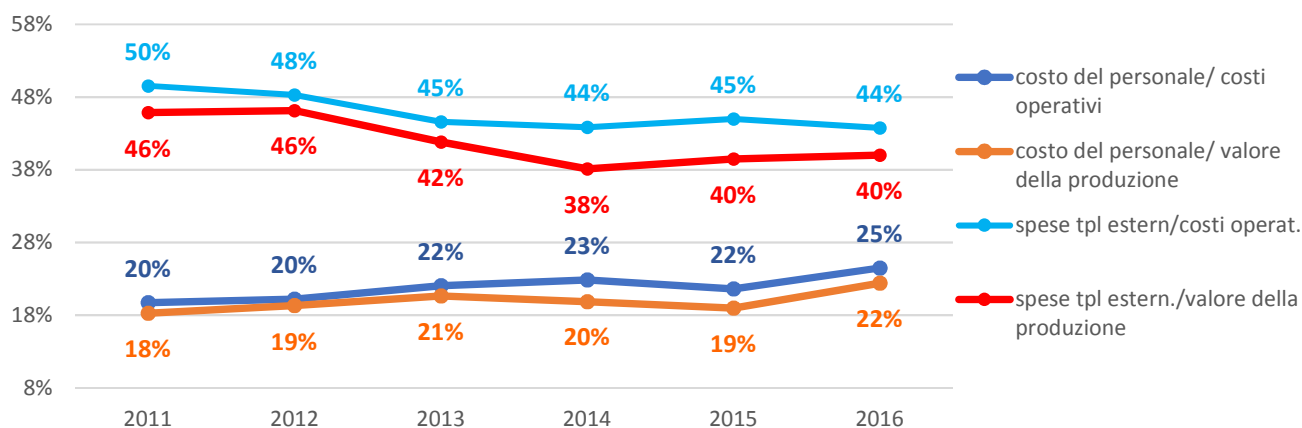
quest'ultima si mantengono significativamente inferiori per tutto il periodo considerato (mediamente 1,4 euro in meno).

Figura 23. La composizione dei costi (2011-2016)



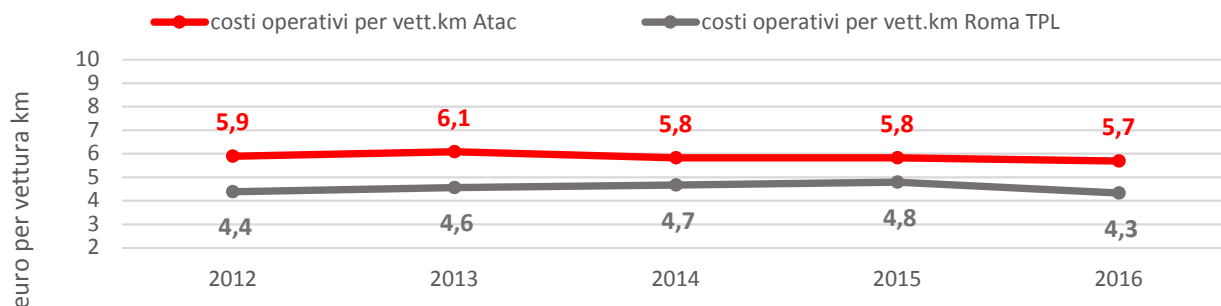
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA TPL, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

Figura 24. Incidenza del costo del lavoro e delle spese per il servizio esternalizzato (2011-2016)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA TPL, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

Figura 25. Costi operativi per vettura km Roma TPL e Atac (2012-2016)



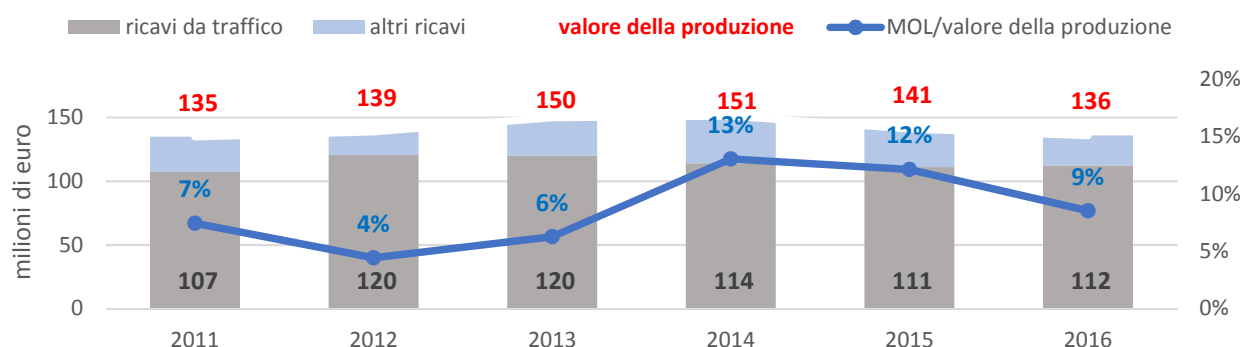
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA TPL E ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

I ricavi da traffico rappresentano in media l'80% del valore della produzione di Roma TPL e la loro diminuzione negli ultimi quattro anni (-6%) è dovuta sia al minore numero di vetture km percorse sia al venire

meno dei ricavi derivanti dalle percorrenze delle linee di TPL notturne che sono tornate ad essere gestite da Atac dal 1° maggio 2015.

Con riferimento al MOL, anche per Roma TPL il valore di tale indicatore è sempre positivo nel periodo osservato; nello specifico, il MOL è più che raddoppiato tra il 2012 e il 2013 (dal 6% al 13%) per poi ridursi di oltre due terzi a partire dal 2014 con un valore finale del 9% nel 2016. Nel periodo considerato, il valore medio del MOL (12,3 milioni di euro) è comunque rimasto superiore al valore medio del totale degli ammortamenti, accantonamenti e delle svalutazioni (11,1 milioni di euro); tale condizione ha permesso a Roma TPL di chiudere i propri conti in leggero utile per gli esercizi dal 2011 al 2013 (l'utile massimo è stato di 882 migliaia di euro nel 2013) e poi in pareggio per i successivi tre anni.

Figura 26. MOL, ricavi da traffico e valore della produzione (2011-2016)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA TPL, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

2.6 I costi dei Contratti di Servizio per Roma Capitale

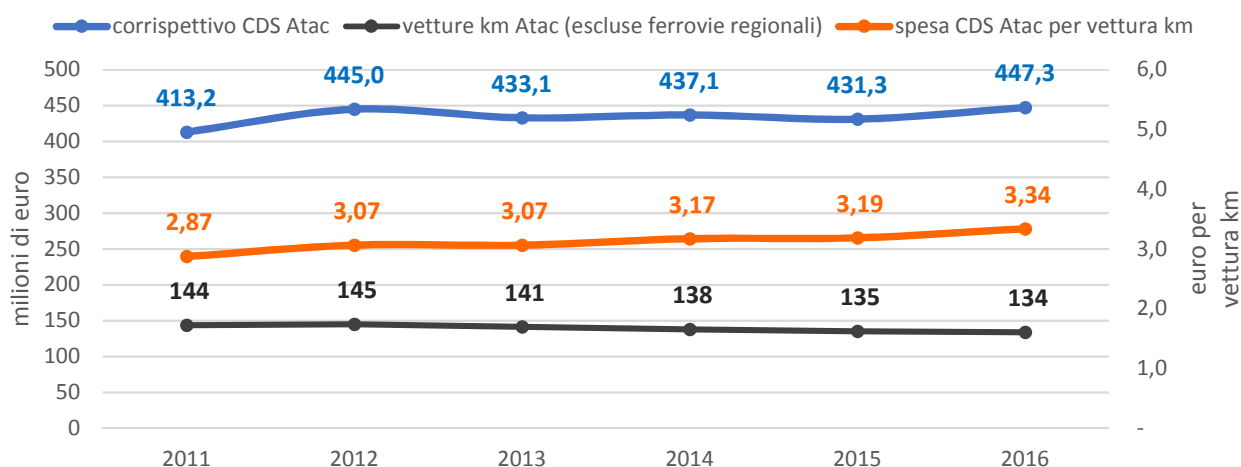
Le prossime due Figure (Figure 27-28) evidenziano la spesa complessiva annua a carico di Roma Capitale per i CdS con Atac e Roma TPL, le vetture km prodotte dai due gestori e la spesa per vettura km. Nel caso di Atac quest'ultimo indicatore offre un valore medio della spesa per modalità di trasporto in quanto il CdS prevede un corrispettivo per vettura km diverso per ogni tipologia di mezzo utilizzato (autobus a diesel e metano, autobus elettrici, metro tram e filobus). Sempre con riferimento ad Atac, a partire dal 2017, oltre alla manutenzione ordinaria, il corrispettivo km derivante da CdS coprirà anche la manutenzione "straordinaria" sui beni di proprietà di Atac, tale voce di costo era infatti stata esclusa dal corrispettivo fino al 31 dicembre 2016.

Nel 2016 la spesa a carico di Roma Capitale per il CdS Atac ha raggiunto un massimo di 447,3 milioni di euro. Analogo trend in aumento non si riscontra invece nelle vetture km percorse, costantemente in diminuzione dal 2012. La spesa per vettura km, pari a 3,34 euro nel 2016, risulta invece crescente per tutto l'orizzonte considerato. Nel caso di Roma TPL, essendo il CdS di tipo gross cost, l'andamento del corrispettivo a carico di Roma Capitale segue quello delle vetture km percorse mentre la spesa per vetture km è in diminuzione dal 2013-2014.

Se si confrontano le spese per vetture km per i due gestori, la spesa media per vettura km prodotte da Atac, pari a 3,12 euro nel periodo considerato, è inferiore di 44 centesimi di euro rispetto a quella relativa a Roma TPL (3,56). Tuttavia, bisogna considerare che, nel caso di Atac, concorrono alla copertura dei costi anche gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio; ciò significa che a parità di servizio offerto in termini di

vetture km, la spesa gravante su Roma Capitale in termini di corrispettivo e rinuncia agli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio è superiore (Fig. 27 e 28).

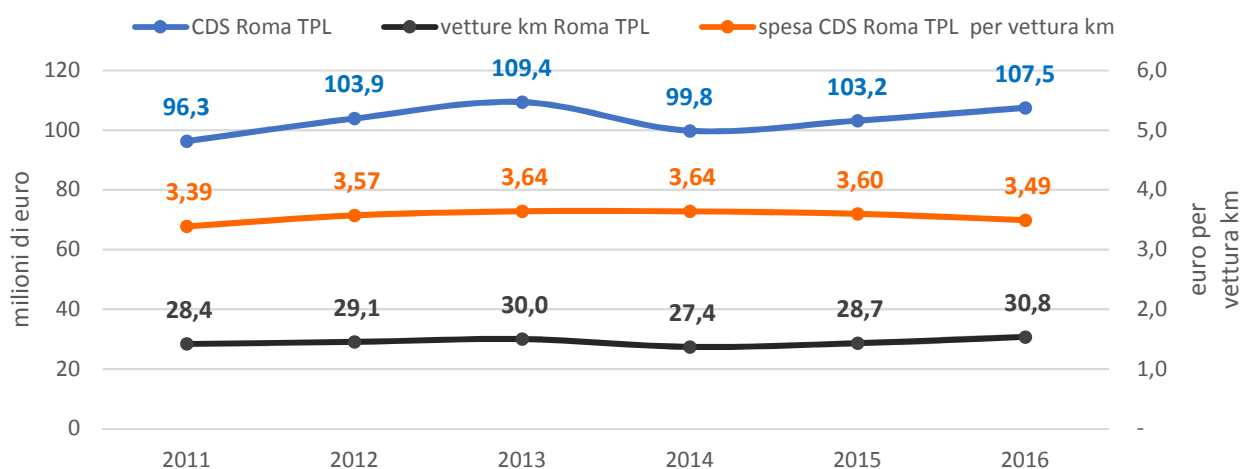
Figura 27. Corrispettivo CdS Atac e spesa per vettura km



NOTE: IL NUOVO CDS APPROVATO CON DGCA 273/2015 HA MODIFICATO, CON L'INTRODUZIONE DEI COSTI STANDARD, LE MODALITÀ DI CALCOLO DEL CORRISPETTIVO.

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA STATISTICA E RSM.

Figura 28. Corrispettivo CdS Roma TPL e spesa per vettura km



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA STATISTICA E RSM.

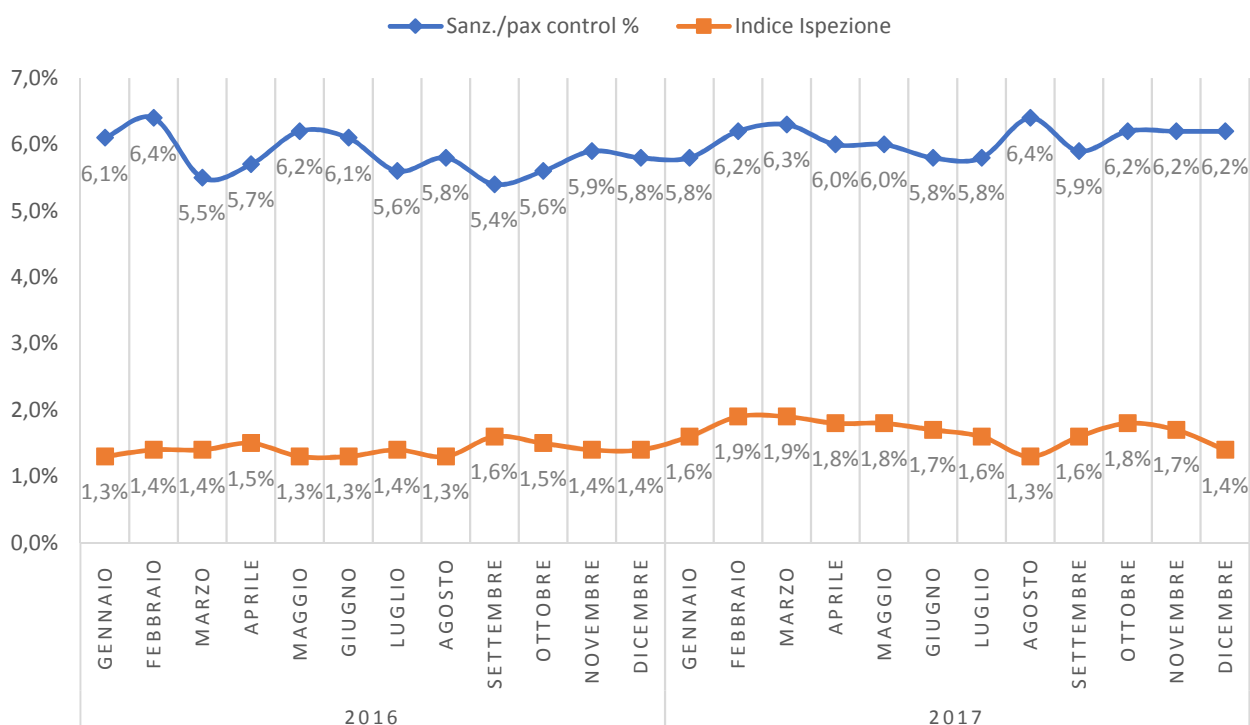
2.7 Evasione ed elusione

L'evasione tariffaria nel TPL crea sicuramente un enorme danno economico alla società che si occupa della gestione del servizio e alla collettività in generale ma è difficile stabilire con esattezza l'entità del fenomeno. In primo luogo, è necessario distinguere tra evasione accertata ed evasione "reale"; una terza fattispecie, l'"elusione", è invece diretta conseguenza del modo in cui viene disegnato lo schema tariffario nel caso della tariffazione a zone. Stando a quanto dichiarato da Atac, nel 2017 sono stati controllati poco più di 2,4 milioni di passeggeri e l'evasione accertata sui mezzi di superficie, cioè il numero di persone trovate non in possesso del titolo di viaggio a seguito di un controllo, è in media di poco superiore al 6%. Tuttavia, il tasso di correlazione tra i passeggeri controllati e le sanzioni elevate è molto basso (0,21); ciò lascia intendere che non ci sia quasi nessuna correlazione tra il numero di controlli effettuati ed il numero di evasori accertati e che quindi, se si esclude l'effetto "deterrenza", una crescita del numero, e quindi del costo, delle attività di

controllo da parte dei verificatori potrebbe non costituire una misura economicamente efficiente e sostenibile per il contrasto al fenomeno (Fig.29).

Leggendo i dati di Atac e di Atm nel 2016 si può capire quale potrebbe essere l'evasione "reale" che purtroppo c'è nella Capitale. I ricavi da biglietti per Atac sono pari a 264,8 milioni di euro a fronte di 1,1 miliardi circa di passeggeri trasportati in un anno. Nel capoluogo lombardo invece, i ricavi da vendita di biglietti sono pari a 412,1 milioni di euro a fronte di 0,6 miliardi di passeggeri trasportati in un anno. Grazie agli strumenti di contrasto all'evasione di cui è dotata Milano, l'evasione nelle linee metropolitane è del 1% mentre per il TPL di superficie è tra il 10% e il 15%; l'obiettivo dell'azienda è poi di portarla al di sotto del 10% grazie all'introduzione dei tornelli in entrata ed in uscita in tutte le stazioni e ad un controllo più costante dei passeggeri. Stando a questi dati la percentuale di evasione "reale" nella Capitale dovrebbe essere di circa il 35% mentre il relativo danno economico potrebbe arrivare ai 90 milioni di euro, risorse che sarebbero essenziali per finanziare gli investimenti sul parco mezzi o l'acquisto dei materiali di ricambio.

Figura 29. Sanzioni e controlli sui mezzi di superficie Atac



FONTE: ATAC.

3. Dati qualitativi

3.1 La qualità erogata

Per il TPL, Il monitoraggio della qualità erogata e percepita viene interamente svolto da Roma Servizi per la Mobilità. In fase di redazione del presente focus, l'Agenzia ha chiesto al Dipartimento Mobilità e Trasporti l'acquisizione dei report sulla qualità erogata previsti dal CdS con Atac e da quello con Roma TPL; mentre i dati relativi a Roma TPL saranno presentati di seguito, nel caso di Atac non è stato ancora possibile acquisire le tabelle semestrali riepilogative del monitoraggio effettuata da RSM nel 2017 che costituiscono anche la base per il calcolo delle penali relative alla qualità erogata. Per quanto riguarda la qualità erogata del gestore Atac, con nota del 22 giugno 2018 Prot. 22011, il Dipartimento Mobilità e Trasporti ha comunicato all'Agenzia che i valori degli indicatori di qualità erogata sono attualmente in corso di verifica da parte di RSM e solo a

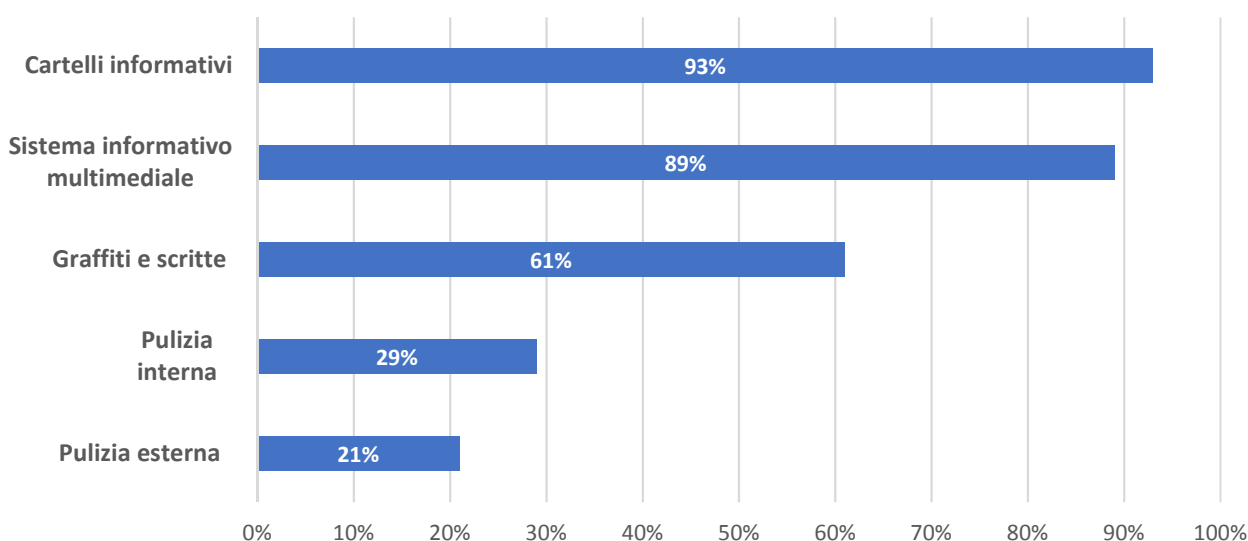
seguito di tale verifica, prevista entro fine luglio, potranno essere ratificati da parte del Comitato di Vigilanza previsto all'art. 23 del CdS e quindi trasmessi.

3.2 La qualità erogata del servizio gestito da Roma TPL

Nella Figura 30, vengono riportati i principali fattori critici che non hanno raggiunto la sufficienza durante le rilevazioni della qualità erogata svolte con cadenza trimestrale dal 2011 al 2017. I sistemi di informazione all'utenza e la pulizia in generale, si confermano essere le principali criticità del servizio.

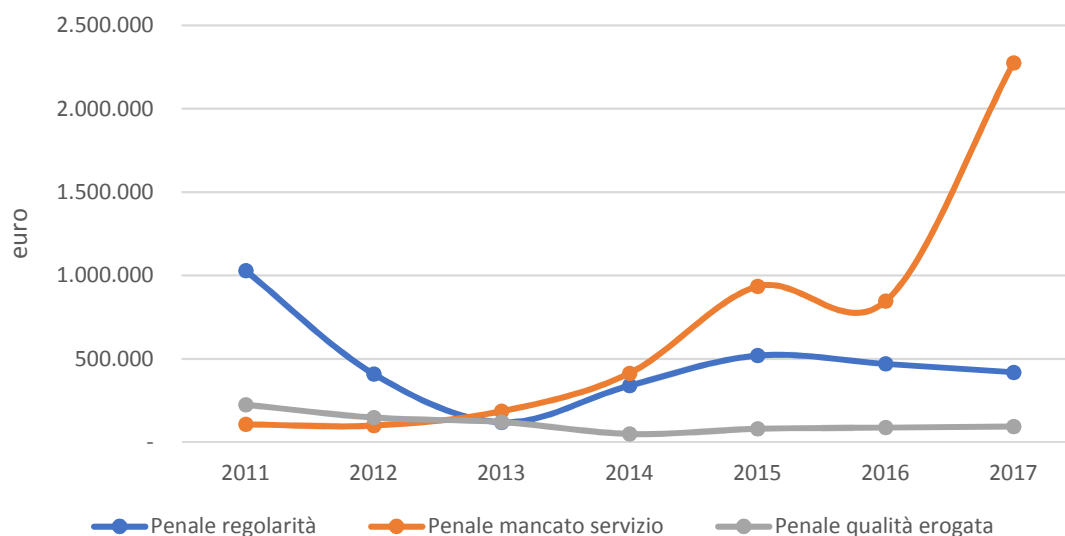
La Figura 31 riporta il totale di penali accumulate da Roma TPL dal 2011 al 2017. Va sottolineato come nell'ultimo anno le penali per il mancato servizio abbiano superato i 2,2 milioni di euro, rispetto alle penali per la regolarità del servizio e per la qualità erogata che insieme hanno superato di poco 0,5 milioni di euro. In totale dal 2011 al 2017 la società ha accumulato penali per un totale di oltre 9 milioni di euro.

Figura 30. Roma TPL, percentuale di rilevazioni sotto standard dal 2011



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 31. Roma TPL, valore delle penali applicate dal 2011



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

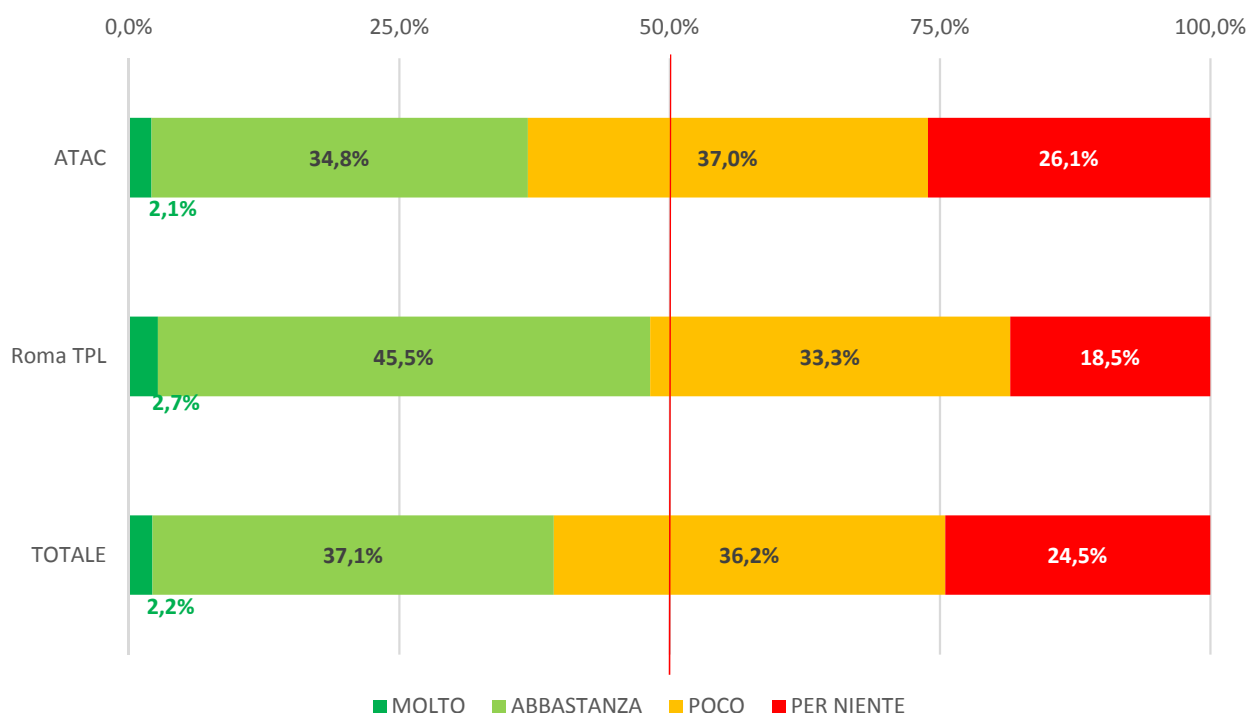
3.3 La qualità percepita dai cittadini nel 2017

I dati sulla qualità percepita vengono raccolti da RSM attraverso indagini sul campo e riguardano il servizio svolto sia da Atac che da Roma TPL. Le interviste ai cittadini sono state svolte nelle stazioni e nei capolinea in due periodi dell'anno diversi (primavera ed autunno), dividendo Roma in 5 macro aree e tenendo conto del gestore, della tipologia di servizio e della fascia oraria. Lo schema d'indagine seguito prevede che dopo aver espresso un giudizio preliminare sul servizio nel suo complesso, i cittadini giudichino le singole componenti di dettaglio del servizio, divise in sette macro-fattori: informazioni, personale, accessibilità, funzionamento ed efficienza, comfort e comodità, sicurezza e titoli, e rete di vendita. Al termine dell'intervista viene chiesto nuovamente di valutare il servizio nel suo complesso.

3.4 Il trasporto di superficie

Per il trasporto di superficie il giudizio preliminare dei cittadini su un campione di 2.600 interviste, è stato insufficiente per quasi il 60% degli intervistati con una forte insoddisfazione di quasi un quarto del campione. Le differenze tra Atac e Roma TPL sono minime (Figura 32)

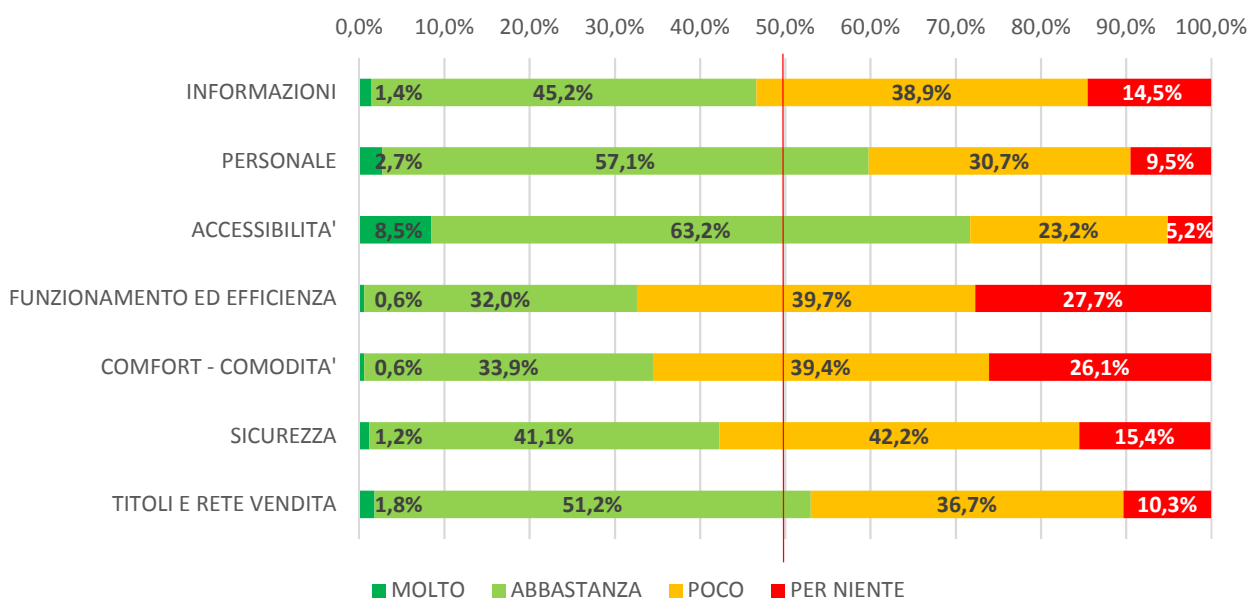
Figura 32. Giudizio preliminare sul servizio, grado di soddisfazione superficie



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

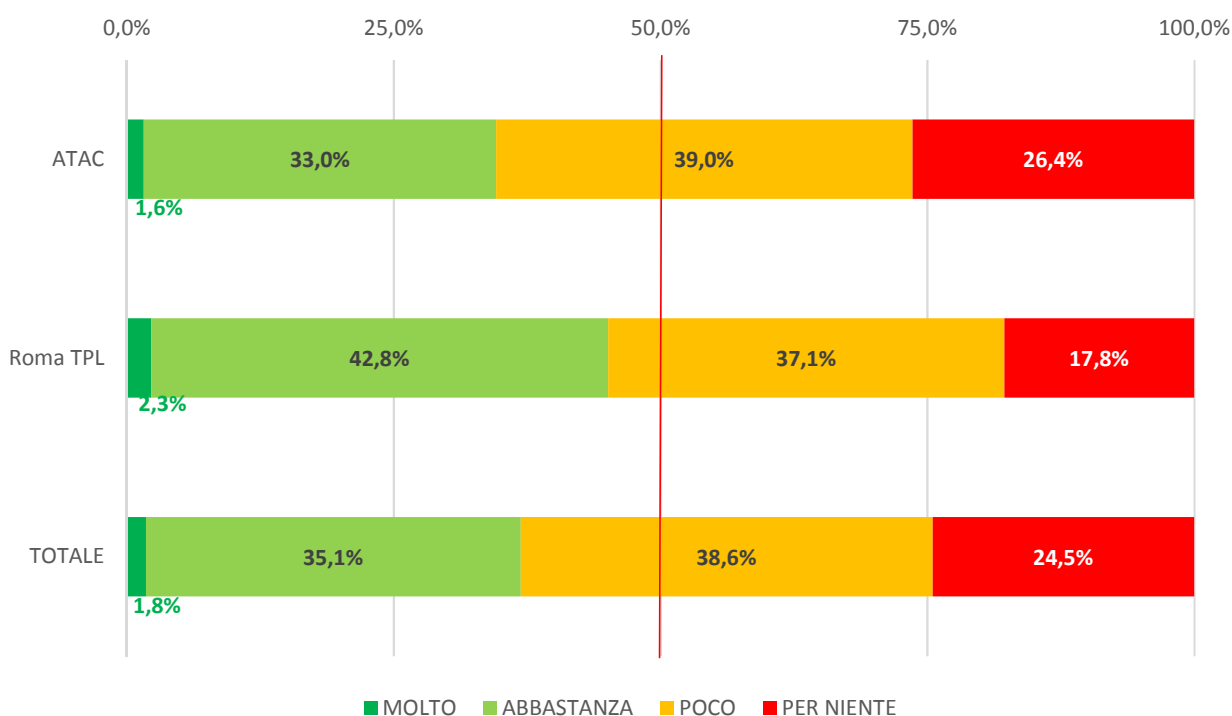
Nello specifico, l'insoddisfazione generale degli utenti si riscontra in quattro dei macro fattori citati in precedenza, che risultano essere determinanti e forse centrali per un adeguato servizio di TPL. Informazioni, funzionamento ed efficienza, comfort e comodità e sicurezza infatti, non raggiungono la sufficienza nei voti dei cittadini. Notiamo che i "molto" soddisfatti sono quasi sempre una piccola parte del totale e che i "per niente soddisfatti" superano quota 25% in due dei quattro casi insufficienti: funzionamento ed efficienza e comfort del viaggio (Figura 33). Il giudizio sul servizio dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità, rimane per lo più negativo (Figura 34).

Figura 33. Soddisfazione macro fattori di qualità superficie



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 34. Giudizio finale, grado di soddisfazione superficie

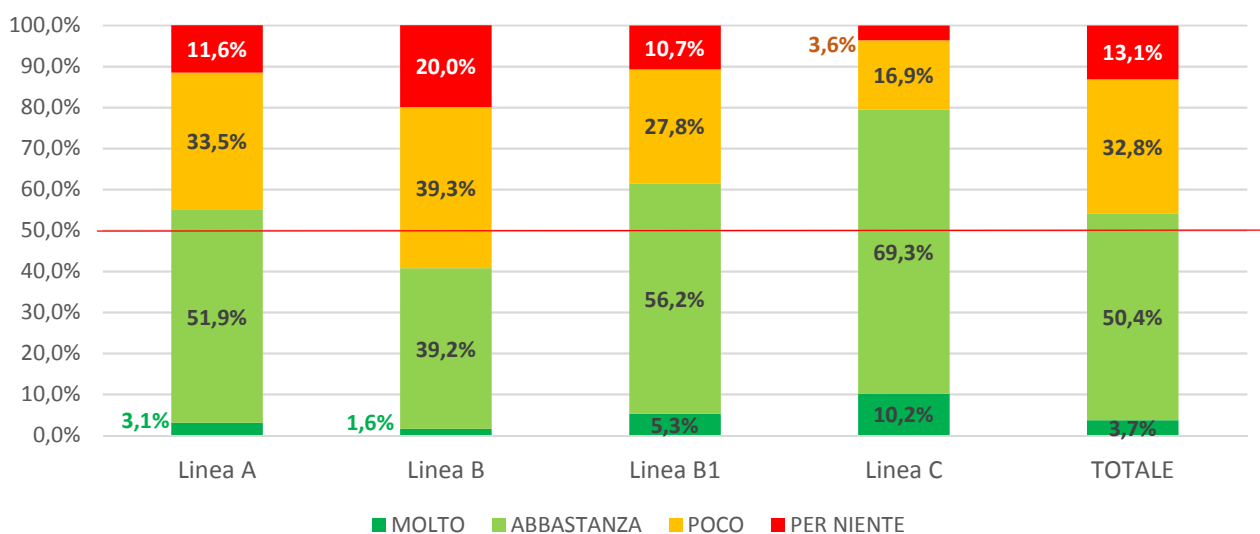


FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

3.5 Il trasporto pubblico di metropolitana

Il trasporto pubblico di metropolitana ottiene storicamente un giudizio migliore rispetto a quello di superficie; le due linee più recenti (B1 e C) ricevono dei voti abbastanza positivi e anche la Metro A risulta essere nel complesso soddisfacente. I dati meno soddisfacenti sono quelli della Metro B, dove l'area degli insoddisfatti arriva quasi al 60% del totale. È evidente come nel complesso la percezione delle 2 linee di più recente realizzazione sia migliore rispetto a quelle meno recenti (Figura 35).

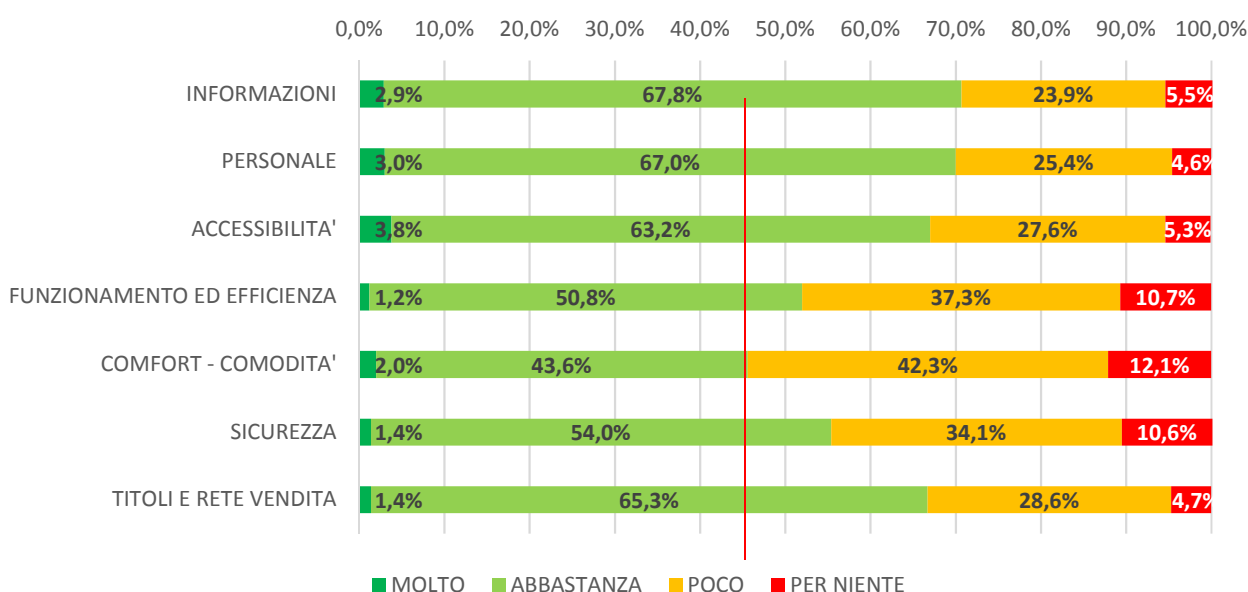
Figura 35. Giudizio preliminare sul servizio, grado di soddisfazione metropolitana



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

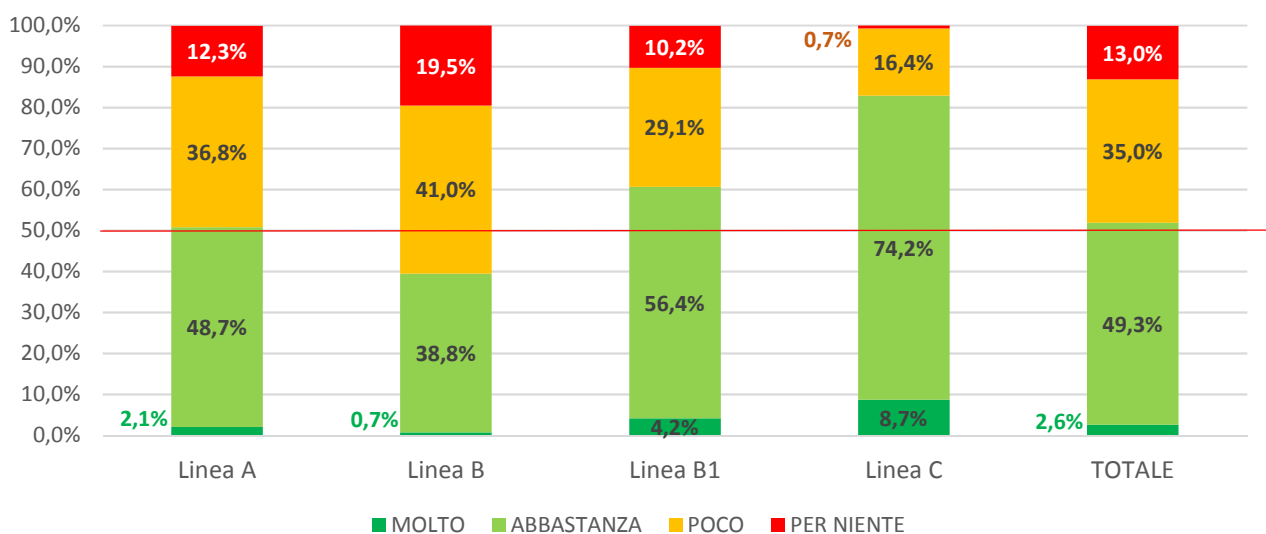
Nello specifico, l'insoddisfazione degli utenti si può riscontrare solamente nel macro fattore "comfort di viaggio", mentre per tutti gli altri macro fattori, gli utenti hanno dato voti nel complesso positivi. La percentuale di "molto" soddisfatti risulta essere quasi sempre una piccola parte, mentre per i "per niente" soddisfatti superano quota 10% per il comfort del viaggio, funzionamento/efficienza e sicurezza (Figura 36). Il giudizio sul servizio espresso dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità è mediamente abbastanza soddisfacente ma i "molto" soddisfatti sono meno del 3% del totale del campione. Rimangono valide le considerazioni già fatte a proposito delle differenze tra linee. Riscontri positivi quindi tra gli utenti della linea C e, seppure in maniera meno accentuata, tra quelli della linea B1. Critica viceversa la situazione nella linea B (Figura 37).

Figura 36. Soddisfazione macro fattori di qualità metropolitana



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 37. Giudizio finale, grado di soddisfazione metropolitana



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

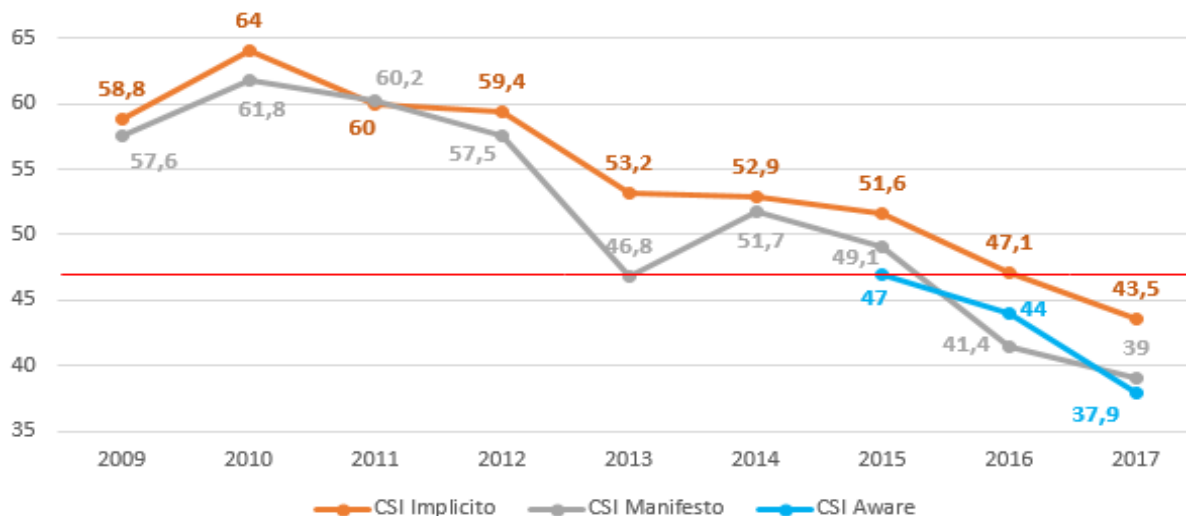
3.6 Analisi temporale del grado di soddisfazione

Nelle figure 38-39 viene riportato l'andamento in serie storica (2009-2017) della soddisfazione generale espressa attraverso degli indici di soddisfazione degli utenti (CSI). Gli indici rappresentati nel grafico sono di 3 tipi:

- **CSI IMPLICITO:** Indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali sui vari aspetti del servizio.
- **CSI MANIFESTO:** Indice sintetico della soddisfazione dichiarata PRIMA del passaggio in rassegna degli attributi di qualità.
- **CSI AWARE:** Indice sintetico della soddisfazione dichiarata DOPO il passaggio in rassegna degli attributi di qualità (introdotto con il contratto di servizio del 2015).

Per quanto riguarda il servizio di superficie (Figura 38), tutti gli indici di soddisfazione sono in forte diminuzione a partire dal 2010. Il CSI Implicito si è mantenuto quasi sempre al di sopra del CSI Manifesto (unica eccezione il 2011). Nel 2016 il divario tra i due indici si è allargato, come successe nel 2013.

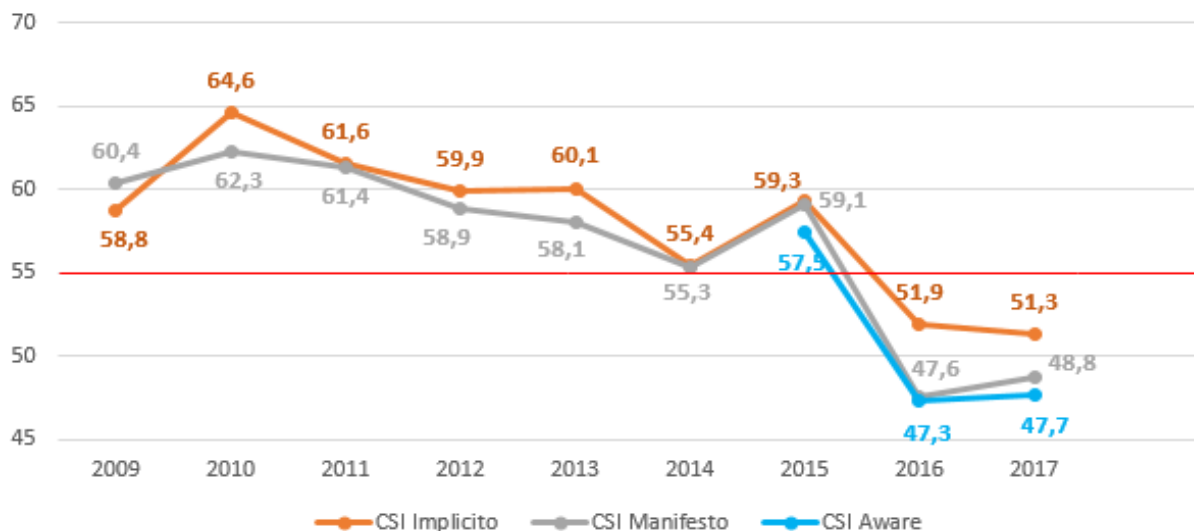
Figura 38. Indice di soddisfazione generale TPL superficie



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Anche per il servizio di metropolitana (Figura 39), la tendenza di medio periodo di tutti gli indici di soddisfazione è di forte diminuzione a partire dal 2010. Il CSI Implicito si è mantenuto quasi sempre al di sopra del CSI Manifesto. Nel 2017 il CSI Manifesto è tornato a salire quasi a quota 49, mentre il CSI Aware è rimasto sostanzialmente stabile.

Figura 39. Indice di soddisfazione generale metropolitana

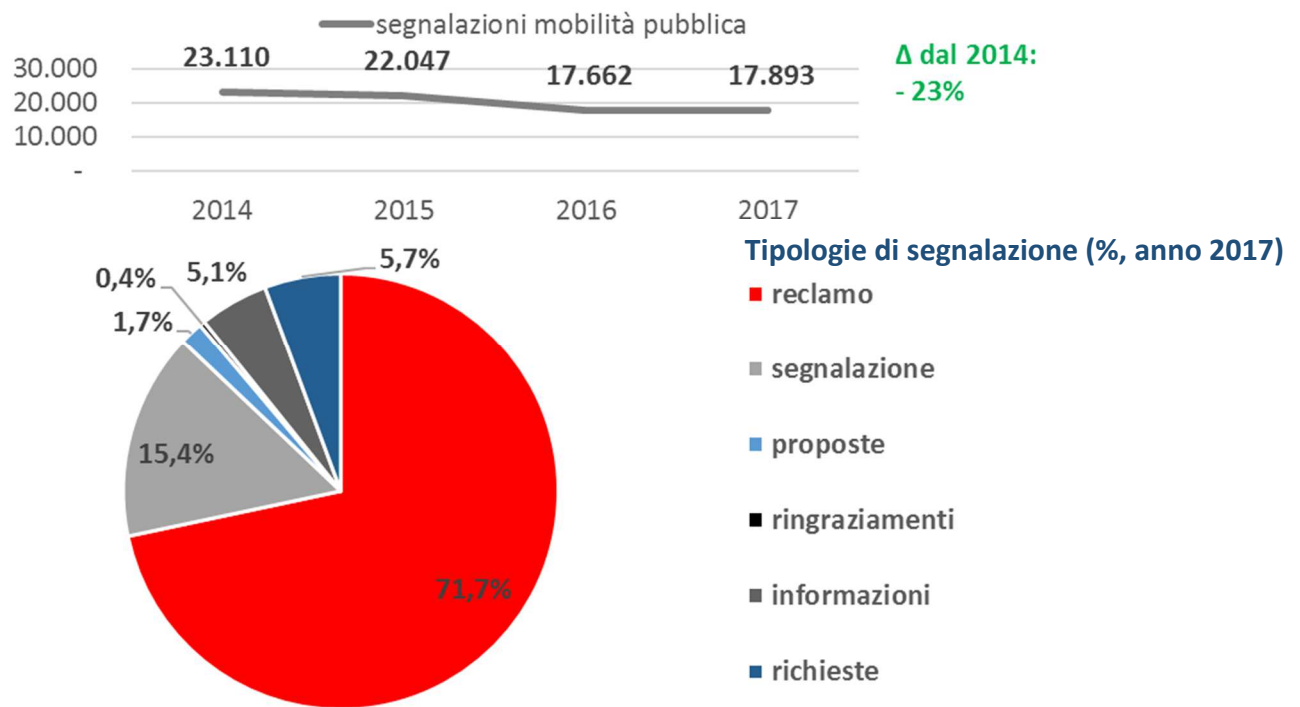


FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

3.7 Le segnalazioni dei cittadini sulla mobilità pubblica ricevute da Atac

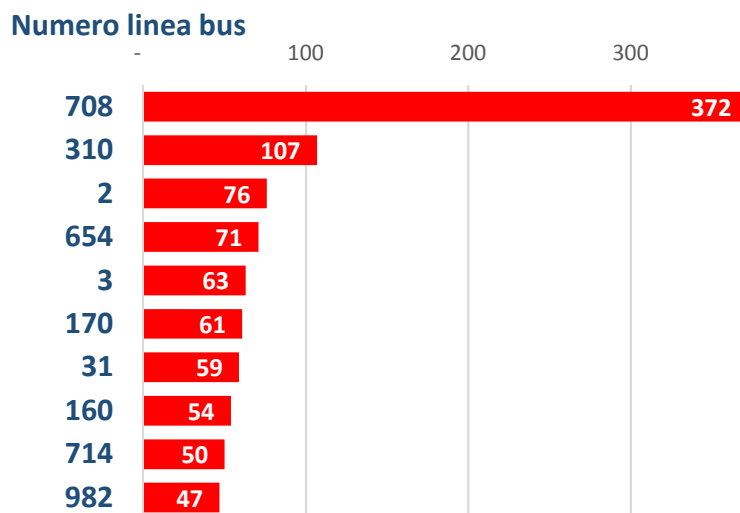
Nell'anno 2017, Atac ha ricevuto 17.893 segnalazioni riguardanti la mobilità pubblica che rappresentano l'88% del totale delle segnalazioni. Il numero delle segnalazioni è comunque diminuito negli ultimi 4 anni passando da oltre 23mila segnalazioni nel 2014 a poco meno di 18 mila nel 2017 (-23%). I cittadini usano per lo più il sito web (che richiede comunque la preventiva registrazione) e le email ed oltre il 70% delle comunicazioni ha come oggetto un reclamo. Per il 96% delle segnalazioni l'azienda ha rispettato il termine di 30 giorni per la risposta ma, diversamente da quanto richiesto all'articolo 31 del CdS non è presente alcuna informazione sulle risposte nella sezione del portale Atac "Affidamento dei servizi di TPL a Atac". Considerando il totale delle segnalazioni (mobilità pubblica, privata e sharing) quasi il 30% delle comunicazioni riguardano i guasti alle biglietterie automatiche MEB (28,1% del totale per 5.731 segnalazioni), seguono quelle relative alla regolarità (16,2% del totale per 3.300 segnalazioni); poco meno del 10% delle segnalazioni riguardano il comportamento del personale ed una percentuale analoga i biglietti e gli abbonamenti (Figura 40). Nel 2017, come anche per gli anni precedenti, la linea più segnalata risulta essere la 708 che collega piazzale dell'Agricoltura con via Iris Versari (Figura 41); oltre la metà delle segnalazioni relative alla linea è dovuta al mancato rispetto dell'orario di partenza dal capolinea (178 segnalazioni) seguito dall'impossibilità di salire a bordo (69 segnalazioni) e dalle mancate fermate o percorsi non effettuati da parte degli autisti (38 segnalazioni). Considerando il totale delle dieci linee per numero di segnalazioni, tra le segnalazioni riscontrate con maggior frequenza, si segnalano quelle relative al mancato rispetto dell'orario di partenza dal capolinea (20% delle segnalazioni), alle attese tra i 30 e i 60 minuti e ai motori accesi ai capolinea (rispettivamente 12,5% e 11,7%).

Figura 40. Segnalazioni sulla mobilità pubblica



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ATAC.

Figura 41. Top ten delle linee più segnalate (numero di segnalazioni per linea)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ATAC.

4. Considerazioni conclusive:

Da ormai diversi mesi, il servizio di TPL sta attraversando un periodo molto complicato soprattutto per le difficoltà economiche di Atac che hanno spinto l'azienda ad intraprendere la via del concordato preventivo, ora in attesa del giudizio di ammissione da parte del Tribunale. L'analisi dei dati di bilancio di Atac rileva un'azienda senz'altro condizionata nella sua operatività dal peso del fattore lavoro, non tanto per l'entità complessiva delle spese per il personale rispetto al totale dei costi, che non si discostano molto da quelle del secondo grande gestore italiano, il Gruppo Atm, quanto per un rapporto assolutamente squilibrato tra personale amministrativo e dirigenziale da una parte e personale operativo dall'altra. Negli ultimi sette anni Atac è comunque riuscita ad operare con un MOL positivo e mediamente in grado di coprire quasi tutti costi legati agli ammortamenti, segno che alle perdite di bilancio hanno contribuito fattori che originano al di fuori della pura gestione caratteristica: l'entità delle svalutazioni dei crediti e degli accantonamenti, oltre un miliardo di euro negli ultimi sette anni, denunciano una gestione poco attenta da parte del management aziendale e un controllo non sufficiente da parte dell'azionista Roma Capitale. Per Atac l'uscita dalla crisi non sembra dover passare necessariamente per una cura dal alto dei costi, che peraltro c'è stata ma che rischia di aver ripercussioni negative sul servizio quando i tagli alle spese di manutenzione e ai materiali di ricambio tengono i mezzi fermi nei depositi; il lato dei ricavi presenta invece margini di miglioramento molto più interessanti: non solo i ricavi da bigliettazione appaiono attualmente sottodimensionati rispetto al numero di passeggeri trasportati, e questo anche a causa di un'evasione ed elusione tariffaria poco combattuta, anche il maggior rispetto dei programmi di esercizio, con conseguente riconoscimento del corrispettivo chilometrico, garantirebbero al gestore risorse sufficienti per operare in condizioni di economicità. Il secondo gestore romano, Roma TPL, opera con una struttura di costi più "snella", grazie al ricorso all'esternalizzazione del servizio in subappalto per una spesa pari a circa la metà dei ricavi derivanti dal CdS; anche Roma TPL si trova in uno stato di tensione finanziaria, dovuta anche all'entità dei crediti vantati nei confronti di Atac, ma ha chiuso i propri conti in utile o pareggio per tutti gli anni di vigenza del CdS. Il costo operativo per vettura km di Roma TPL è poi significativamente inferiore rispetto a quello rilevato per Atac. Purtroppo non è invece semplice valutare in chiave comparativa l'operato dei due gestori in termini di qualità erogata del servizio: il sistema di monitoraggio della qualità erogata è diverso per le due società ed è basato su variabili e indicatori che non permettono alcun confronto. Il suggerimento è che nei futuri contratti di servizio si possa trovare un metodo univoco di rilevazione della qualità erogata, che permetta a tutti (addetti ai lavori e non) di comprendere realmente quale società stia svolgendo meglio il proprio operato.

Negli ultimi anni, le difficoltà economiche dei gestori e il mancato rispetto dei programmi di esercizio hanno fatto crescere il numero delle corse soppresse e hanno avuto pesanti ripercussioni sulla qualità del servizio reso ai cittadini: gli indici di qualità percepita sono in continua discesa dal 2010 sia per il servizio di superficie che per quello di metropolitana. Per il TPL di superficie, nel 2017, il servizio gestito da Roma TPL ha raggiunto una percentuale di utenti molto o abbastanza soddisfatti superiore a quella riscontrata per il servizio gestito da Atac (44,5% contro 34,8%). L'analisi della soddisfazione relativa ai singoli fattori di qualità fa invece emergere in modo chiaro quanto sia necessario migliorare in generale il comfort di viaggio, l'efficienza e la funzionalità del servizio.

Altro tema non trascurabile è senza dubbio quello dell'evasione. In ogni servizio l'utente deve essere educato al corretto utilizzo dello stesso, pertanto in assenza di misure o strumenti dediti a contrastare un comportamento illecito come quello dell'evasione, non ci si può certo stupire se poi i dati non siano incoraggianti. Gli strumenti per combattere e contrastare l'evasione sono molti e molte città italiane ed europee già li adottano con buoni ed incoraggianti risultati. Sicuramente le prime e più facili soluzioni da adottare, potrebbero essere quelle dei tornelli anche in uscita alla metropolitana e dell'ingresso in tram ed in autobus solo dalla porta anteriore e se necessario anche con la presenza del bigliettaio come fino ai primi anni '80.

L'analisi dei dati economici e di qualità restituisce un'immagine molto preoccupante sul futuro del trasporto pubblico a Roma e sull'operatività di Atac, che ne è il maggiore gestore. Ad oggi risultano due le principali strade percorribili: la prima, quella suggerita da una lettura meramente contabile dei dati aziendali, indurrebbe a scegliere la strada del fallimento societario. Questo porterebbe tuttavia non ad un peggioramento del servizio ma alla sua totale assenza. La seconda, invece, quella del risanamento societario e del miglioramento della qualità del servizio, è quella che è già stata parzialmente intrapresa dall'attuale Amministrazione con l'impegno di importanti risorse per rinnovare il parco mezzi a disposizione di Atac. Tale soluzione, per essere davvero efficace, necessita però della determinante collaborazione del management aziendale e deve essere accompagnata da una ristrutturazione del Dipartimento Mobilità e Trasporti, affinché quest'ultimo venga dotato delle risorse necessarie ad esercitare un controllo sul gestore, controllo che purtroppo in passato si è rivelato assolutamente carente.