

Bus turistici hop on & hop off



ESITI DEL MONITORAGGIO INDIPENDENTE

(giugno 2023)

Sommario

1. Premessa metodologica	2
2. Regolamentazione e conduzione del servizio	3
Normativa regionale	3
Regolamentazione comunale	3
Erogazione del servizio	4
3. Esiti del monitoraggio di qualità erogata	5
Stato delle fermate	5
Modalità di esecuzione delle soste	7
3. Indagine di qualità percepita	9
4. Conclusioni	14



1. Premessa metodologica

L’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (di seguito ACoS) ha svolto, in piena autonomia, un monitoraggio di qualità erogata e percepita dei servizi di bus turistici di linea “hop on & hop off”. L’attività è stata svolta con lo scopo di misurare sia alcuni indicatori di qualità erogata (dotazioni delle fermate, fruibilità, decoro, modalità di esecuzione delle soste, durata ed eventuali intralci alla circolazione), sia il gradimento generale del servizio da parte dei turisti. Il controllo è stato altresì motivato dalla ripresa massiccia dei flussi di visitatori e anche in vista dei grandi eventi, tra cui il Giubileo 2025, che attrarrà a Roma un gran flusso di turisti.

Le ispezioni sono state svolte nel mese di maggio 2023: in particolare, la valutazione della qualità erogata è stata eseguita col metodo del mystery client sulle 17 fermate delle linee bus turistiche presenti nel territorio di Roma Capitale, per un totale di 41 ispezioni; la misurazione della qualità percepita è stata eseguita con il metodo face to face per un totale di 329 interviste somministrate ai passeggeri che avevano utilizzato i bus turistici.

Il dettaglio delle fermate e delle ispezioni eseguite è evidenziato in Tavola 1. Delle 17 fermate, ne sono state distinte 7 ad elevata frequenza di passaggi (in colore azzurro) e 10 a ridotta frequenza di passaggi o capolinea (in rosé).

Tavola 1. Tabella delle fermate monitorate e della frequenza di ispezione

Fermata	Indirizzo	Compagnie	n. ispezioni	n. interviste
Circo Massimo	Piazzale Ugo La Malfa	Big Bus Rome, Omnia Vatican, Grayline, Citysightseeing, Iobus, RomaOpenbus, Roma City Tour, Greenline	3	30
Colosseo	Via di San Gregorio	Big Bus Rome, Omnia Vatican, Grayline, Citysightseeing, Iobus, RomaOpenbus, Roma City Tour, Greenline	3	30
De Nicola	Viale Enrico de Nicola	Citysightseeing, Greenline	2	20
Eataly	Piazzale XII Ottobre 1492	Greenline	2	20
Largo Argentina	Largo di Torre Argentina, 10	Omnia Vatican	2	20
Ludovisi	Via Ludovisi, 73	Big Bus Rome, Omnia Vatican, Grayline, Citysightseeing, Iobus, RomaOpenbus, Roma City Tour, Greenline	3	30
Musei Vaticani	Via Leone IV	RomaOpenbus	2	20
Piazza Barberini	Via Barberini 12	Big Bus Rome, Omnia Vatican, Grayline, Citysightseeing, Iobus, RomaOpenbus, Roma City Tour, Greenline	3	30
Piazza Navona	Corso Vittorio Emanuele II alt. Chiesa Nuova	Omnia Vatican	2	20



Fermata	Indirizzo	Compagnie	n. ispezioni	n. interviste
Piazza Venezia	Via di Teatro Marcello	Big Bus Rome, Omnia Vatican, Grayline, Citysightseeing, Iobus, RomaOpenbus, Roma City Tour, Greenline	3	30
Piramide	Viale della Piramide Cestia	Greenline	2	20
San Giovanni in Laterano	Piazza di San Giovanni in Laterano	Omnia Vatican	2	20
Santa Maria Maggiore	Piazza dell'Esquilino, 14	Big Bus Rome, Omnia Vatican, Grayline, Citysightseeing, Iobus, RomaOpenbus, Roma City Tour, Greenline	3	30
Termini 1	Piazza dei Cinquecento	Big Bus Rome, Omnia Vatican, Grayline, RomaOpenbus, Greenline	2	20
Termini 2	Via Marsala 7	Citysightseeing, Iobus	2	20
Termini 3	Largo di Villa Peretti 1	Citysightseeing, Grayline, Iobus, Roma City Tour	2	20
Vaticano	Lungotevere Tor di Nona	Big Bus Rome, Omnia Vatican, Grayline, Citysightseeing, Iobus, RomaOpenbus, Roma City Tour	3	30
TOTALE			41	410

FONTE: ACOS.

2. Regolamentazione e conduzione del servizio

Normativa regionale

La disciplina dei servizi di trasporto pubblico di linea con bus Gran Turismo è regolata nel Lazio dalla [LR 30/1998](#) secondo la classificazione fornita all'art. 4, c.1, lett. d) bis. Il successivo comma 5 bis del medesimo articolo stabilisce che "sono servizi di linea di Gran Turismo, soggetti ad autorizzazione amministrativa, quelli che hanno lo scopo di valorizzare le caratteristiche artistiche, storico-ambientali e paesaggistiche delle località da essi collegate che si effettuano a tariffa libera". L'art. 10, c. 2, sub a), della medesima Legge attribuisce ai comuni "le funzioni relative ai servizi pubblici di gran turismo esercitati nel territorio comunale, ivi compresa la definizione e l'approvazione della rete dei servizi stessi". Le competenze e la gestione dei servizi di trasporto di linea gran turismo insistenti sul territorio della Capitale sono state trasferite al Comune di Roma con DGR 7742/1998. Con successiva [LR 16/2003](#) tali servizi Gran Turismo sono passati da un regime concessorio ad un regime autorizzatorio.

Regolamentazione comunale

Con [DGCa 395/2013](#) e [DGCa 193/2014](#) la Giunta Capitolina ha affidato al Dipartimento Mobilità e Trasporti (oggi Dipartimento Mobilità Sostenibile e Trasporti, di seguito DMST) il compito di redigere un Regolamento apposito, successivamente approvato dal Commissario Straordinario con i poteri dell'Assemblea Capitolina ([DCSAC 18/2016](#)). Il Regolamento per il Servizio di trasporto pubblico di linea di Gran Turismo è stato integrato dalla [DGCa 262/2017](#) e dal Regolamento per l'accesso e la circolazione degli autobus [DAC 55/2018](#) (ex art. 54, c. 1, lett. b) del [Dlgs 285/1992](#) "Nuovo Codice della Strada") che hanno sostituito il perimetro delle zone ZTL BUS 1 (Mura Aureliane e Città del Vaticano), BUS 2 (intra GRA) e aree extra GRA con le attuali ZTL A, B (VAM) e C (Centro Storico).



Il lungo processo di ridefinizione della normativa locale è proseguito con la [DGCa 174/2019](#) con cui è stata approvata la rete dei servizi di trasporto di linea di Gran Turismo. Nel 2019 il DMST ha provveduto alla pubblicazione della [procedura selettiva finalizzata all'assegnazione delle autorizzazioni](#) (DD 1391/2019), che è stata impugnata da alcune società: il TAR ha in definitiva annullato gli effetti della [DGCa 174/2019](#), negando la possibilità a Roma Capitale di definire una rete dei servizi Gran Turismo. Alla luce dei pronunciamenti del Tribunale e del nuovo quadro normativo vigente, attualmente è in fase di discussione un nuovo Regolamento per il Servizio di trasporto pubblico di linea di Gran Turismo (DecGCa 55/2022).

Nell'attesa della nuova regolamentazione, l'Amministrazione Capitolina ha fissato un contingentamento delle autorizzazioni da rilasciare per l'espletamento del Servizio di trasporto in esame al primario scopo di tutelare efficacemente gli interessi pubblici elencati nell' art. 1 del Regolamento per il Servizio di trasporto Gran Turismo vigente. Alla luce di quanto descritto, [il DMST non rilascia autorizzazioni ulteriori rispetto a quelle già in essere.](#)

La struttura preposta al monitoraggio e alle attività amministrative dei servizi di linea Gran Turismo è l'[Ufficio Servizi Trasporto di Linea non soggetti ad oneri pubblici](#) del DMST, che si avvale del supporto tecnico dall'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità (di seguito RSM), ai sensi del Contratto di Servizio stipulato con Roma Capitale, approvato con [DGCa 321/2019](#) e attualmente prorogato al 31 dicembre 2023 con [DGCa 67/2023](#). Tale compito nella pratica si esplica nel sussidio operativo alle attività di istruttoria tecnico-amministrativa delle richieste di istituzione di nuove linee Gran Turismo, inclusa la modifica delle linee esistenti, e nella collaborazione con gli uffici del DMST competenti sulla predisposizione dei disciplinari di gestione delle linee autorizzate. RSM inoltre svolge, ai sensi dell'appendice 2 dell'Allegato Tecnico IV "Manutenzione della segnaletica e degli impianti", le attività relative al "[Piano bus turistici](#)" che comprendono:

- la gestione del processo integrato di prenotazione e rilascio dei permessi di circolazione, sosta e fermata;
- il controllo della sosta irregolare;
- la manutenzione della segnaletica destinata alla sosta dei bus turistici (meglio specificata nell'appendice 4 dell'Allegato Tecnico IV);
- la gestione del piano di comunicazione della mobilità dei bus turistici.

Erogazione del servizio

Attualmente i servizi di trasporto pubblico di linea con bus Gran Turismo (d'ora in avanti hop on & hop off) sono erogati dai seguenti 8 operatori privati: Big Bus Rome, Omnia Vatican, Citysightseeing, Grayline, Roma City Tours, Iobus, RomaOpenBus e Greenline. Ciascun operatore gestisce una linea, fatta eccezione per Greenline che esercisce due linee: "Discover Rome" e "Destination Eataly" (che svolge anche servizio serale sotto il nome "Rome by Night with Destination Eataly"). Tutte le linee autorizzate svolgono un servizio circolare con capolinea presso i terminal 1, 2 e 3 della stazione Termini.

Big Bus Rome, Omnia Vatican e Citysightseeing hanno stretto un accordo mediante il quale è stato costituito un biglietto unico valido sui mezzi dei tre operatori. Grayline e Roma City Tours hanno unificato la gestione della propria linea, che appartiene quindi ad entrambe le società. In ultimo Greenline è recentemente subentrata alla Società Italiana Trasporti (SIT) nella gestione delle linee Gran Turismo, in ottica di potenziare il servizio per il Giubileo 2025: nel 2022 la società ha inaugurato la nuova linea "Destination Eataly" ed ha annunciato un ulteriore collegamento "Explore Museums" di prossima attivazione.



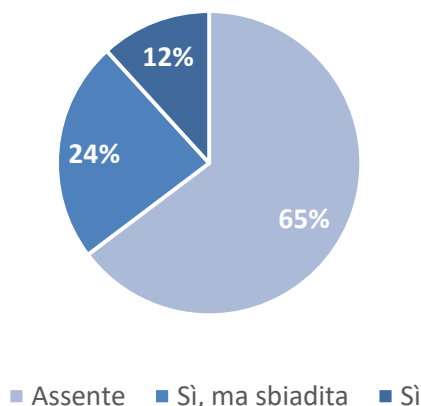
3. Esiti del monitoraggio di qualità erogata

Stato delle fermate

Le 17 fermate presenti sul territorio capitolino sono state valutate verificando il posizionamento, le dotazioni generali, la presenza di segnaletica orizzontale e verticale (sia quella prevista dal codice della strada, ovvero il divieto di sosta e fermata eccetto bus Gran Turismo, sia quella delle compagnie), lo stato di decoro delle paline e l'aggiornamento delle informazioni, l'eventuale presenza del personale ausiliario di terra degli operatori e l'eventuale presenza di automobili in sosta vietata.

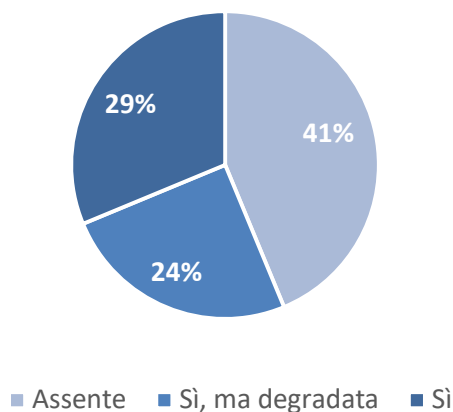
Rispetto alla segnaletica di fermata verticale e orizzontale è stata rilevata una situazione non ottimale con 11 impianti privi di strisce, 4 con strisce fortemente sbiadite e solo 2 fermate (Barberini e Termini 2) correttamente delimitate (Tavola 2). Leggermente migliore, ma comunque preoccupante, la situazione della segnaletica verticale (Tavola 3), del tutto assente in 7 fermate (anche molto centrali, come Colosseo) e compromessa in 4 ulteriori punti, con la fermata Vaticano presso il Lungotevere Tor di Nona in cui la segnaletica verticale è stata "legata" ad un palo dell'illuminazione stradale con una busta di plastica (Tavola 4).

Tavola 2. Presenza della segnaletica orizzontale presso le fermate monitorate



FONTE: ACOS.

Tavola 3. Presenza della segnaletica verticale presso le fermate monitorate



FONTE: ACOS.



Tavola 4. Criticità della segnaletica verticale presso la fermata “Vaticano”

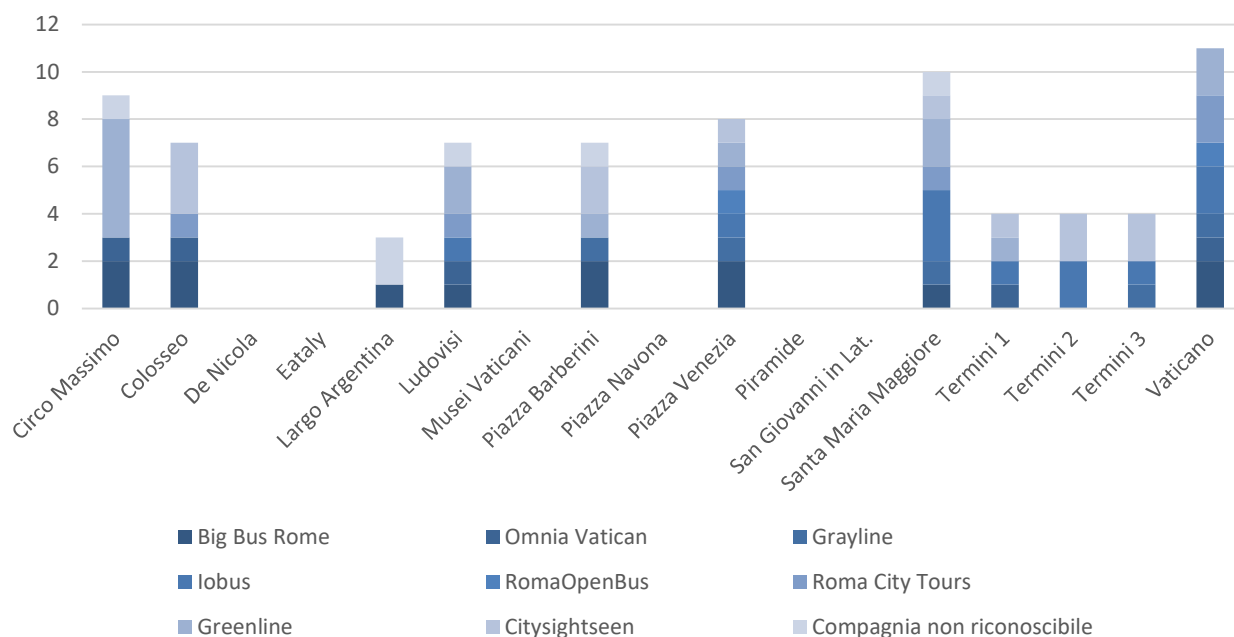


FONTE: ACOS.

Per ciò che concerne la segnaletica verticale di responsabilità degli operatori, ovvero le paline mobili che segnalano quali sono gli autobus che effettuano servizio, è stata riscontrata una gestione migliore: presso quasi tutte le fermate erano presenti e correttamente posizionate in fila e sul ciglio del marciapiede. La disposizione ordinata, è stato rilevato, ha contribuito sensibilmente a diminuire i fenomeni di intralcio alla circolazione pedonale all’arrivo dei bus, che comunque si sono verificati. Le uniche fermate in cui le paline non sono state posizionate sono state Largo Argentina, Piazza Navona e San Giovanni in Laterano, presso le quali opera esclusivamente Omnia Vatican. L’assenza delle paline, unitamente a quella della segnaletica verticale e orizzontale, rende di fatto queste tre fermate non identificabili e difficilmente individuabili.

Durante la verifica è stata altresì registrata la presenza del personale di terra addetto alla distribuzione di materiale informativo, che è sinteticamente rappresentata nella Tavola 5. Come era plausibile aspettarsi, le compagnie tendono a dislocare i propri dipendenti presso le fermate maggiormente frequentate dai turisti.



Tavola 5. Presenza del personale di terra alle fermate

FONTE: ACOS.

Come ultimi fattori sono state valutate le dotazioni accessorie delle fermate (pensiline, panchine, etc.), l'adiacenza a particolari aree di sosta e la presenza di automobili in sosta vietata che possono influenzare il corretto svolgimento del servizio.

Tutte le fermate esaminate si trovano su semplici marciapiedi, privi di panchine o pensiline, fatta eccezione per i capolinea di Termini che sono posti su un'isola salvagente dedicata. L'assenza di infrastrutturazione delle fermate da una parte determina un significativo disagio per gli utenti più anziani, dall'altra parte scoraggia fortemente l'utilizzo del servizio nelle fermate a bassa frequenza di passaggi, evidenziate in rosé nella Tavola 1. La presenza di automobili in sosta vietata sembra non essere un problema sistemico, essendo stati riscontrati veicoli in fermata negli stalli destinati ai bus solo in 7 ispezioni sulle 41 totali (17%).

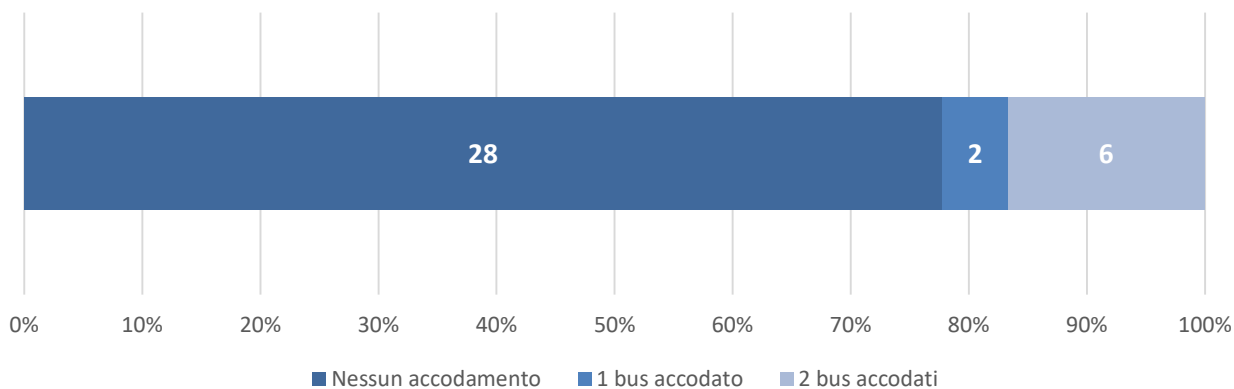
Modalità di esecuzione delle soste

Per ciascun controllo degli impianti di sosta gli ispettori di ACoS hanno effettuato il monitoraggio delle operazioni di salita e discesa dei passeggeri per il primo autobus in arrivo alla fermata. Nel sono stati verificati il rispetto dell'ingresso nell'area dedicata, la durata della sosta, eventuali accordamenti ed eventuali intralci alla circolazione dei pedoni o delle automobili a causa dei gruppi di turisti in salita o in discesa. Su 41 ispezioni effettuate in 5 casi non è stato possibile effettuare tale monitoraggio a causa della scarsa frequenza del servizio (con tempi di attesa superiori ai 30 minuti), pertanto la base statistica si è ridotta a 36 osservazioni.

Rispetto all'arrivo dei bus in fermata è stato riscontrato che in soli 2 due casi su 36 l'autobus non ha effettuato la sosta all'interno degli stalli dedicati a causa delle automobili in sosta vietata: nelle restanti 32 ispezioni il comportamento degli autisti in approccio alla fermata è stato valutato positivamente. Più consistente è stato invece l'impatto della sosta fuori fermata a causa dell'accodamento di altri autobus, non consentita né dall'attuale Regolamento, né dal Codice della Strada (Tavola 6).

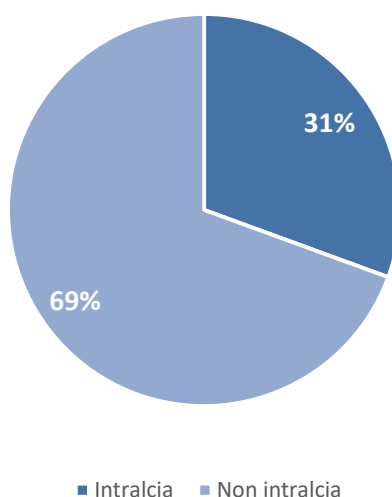


Tavola 6. Incidenza della sosta in accodamento



FONTE: ACOS.

Tavola 7. Incidenza della discesa dei passeggeri alla circolazione pedonale



FONTE: ACOS.

Da segnalarsi, come ulteriore elemento di criticità, che la discesa dei passeggeri ha intralciato circa una volta su tre il corretto deflusso pedonale sui marciapiedi (Tavola 7).

La durata della sosta, considerata ad esclusione dei capolinea di Termini, è variata da un minimo di 21 secondi ad un massimo di 11 minuti per un valore medio di 156 secondi (2 minuti e mezzo).

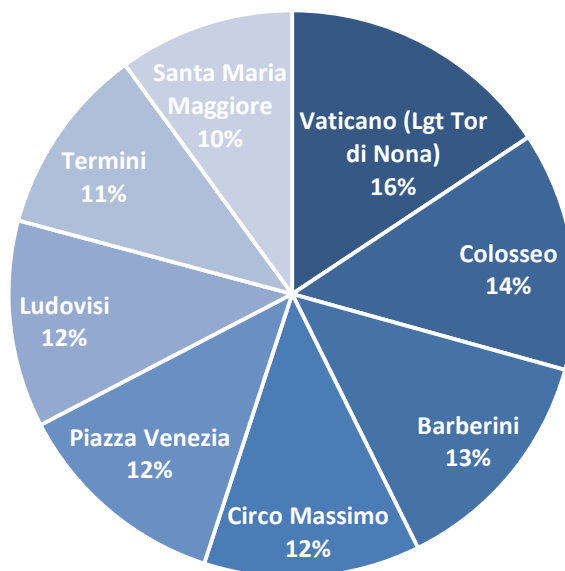


3. Indagine di qualità percepita

L'indagine di qualità percepita rivolta agli utenti di bus turistici di linea "hop on & hop off" è stata eseguita con il metodo face to face nelle 8 principali fermate e somministrata a 329 passeggeri che scendevano dai tour. La distribuzione delle interviste è stata piuttosto omogenea nelle aree, sebbene vi sia stata una maggiore facilità a intercettare i turisti nelle aree in cui i flussi erano maggiori (Vaticano, Colosseo e Barberini); le fermate di Termini sono state accorpate, per comodità, in un'unica macroarea. (Tavola 8).

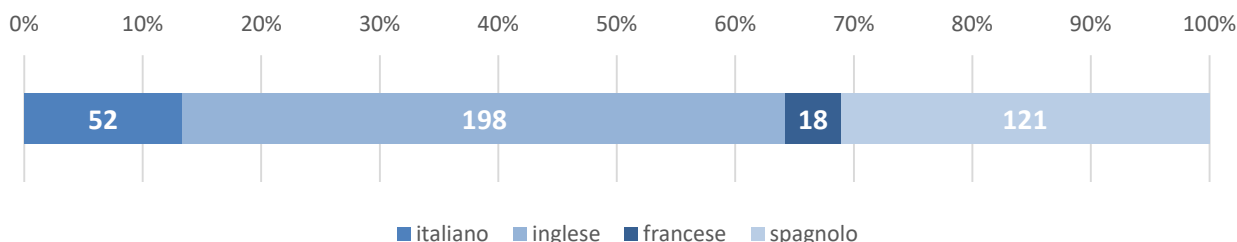
Dalla Tavola 9 si evince che i questionari sono stati sottoposti per lo più in lingua inglese (51%), quindi in spagnolo (31%), in italiano (13%) e in francese (5%).

Tavola 8. Distribuzione delle interviste



FONTE: ACOS.

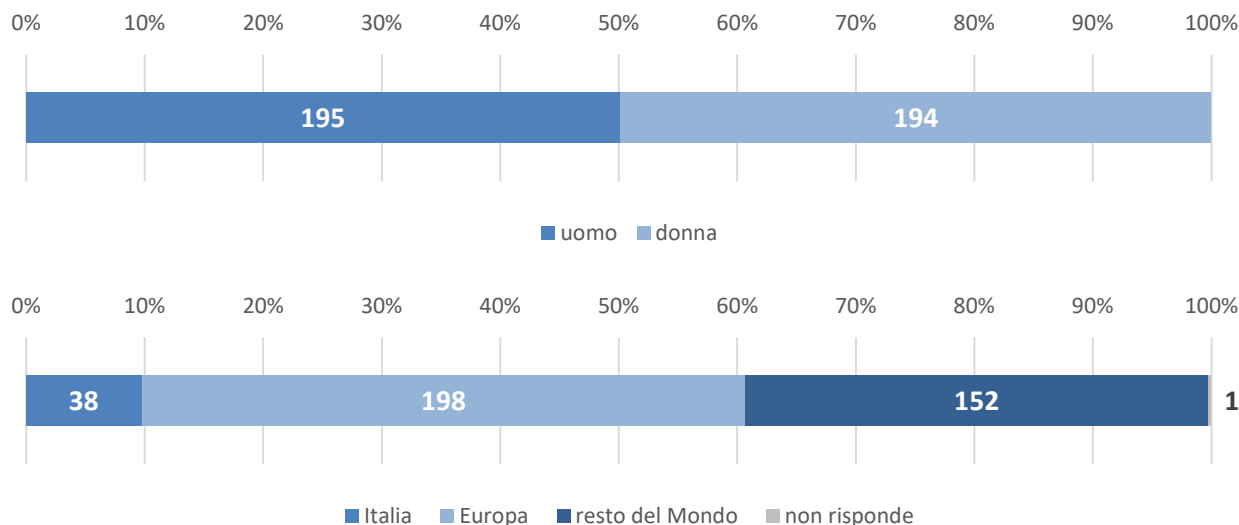
Tavola 9. Lingua



FONTE: ACOS.



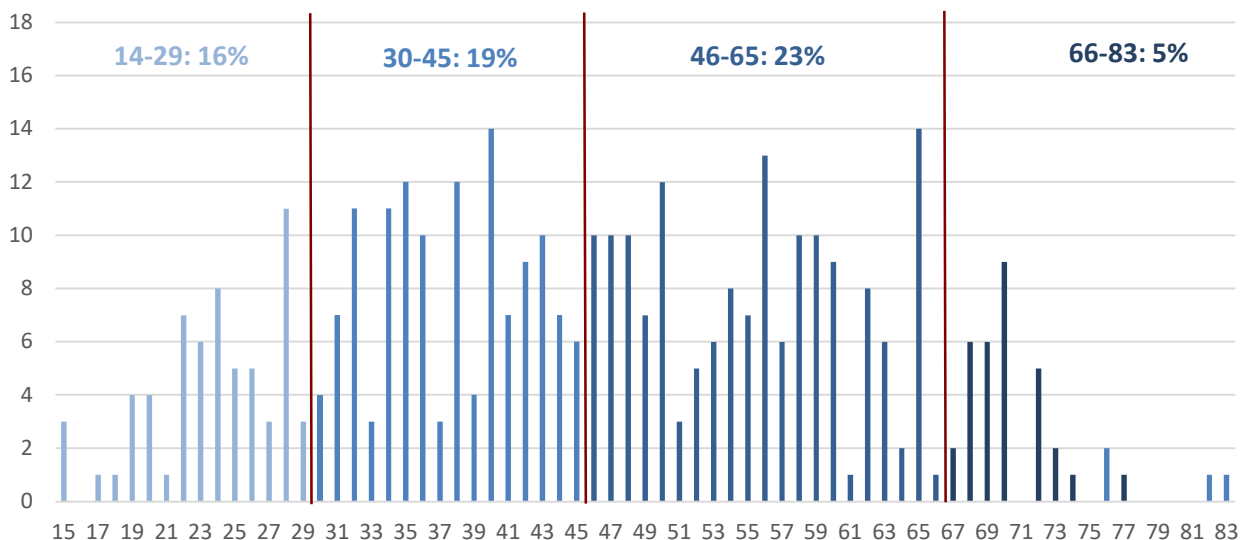
Tavola 10. Campione: genere e provenienza



FONTE: ACOS.

La distribuzione del campione è pari per genere. Per provenienza gli utenti sono in maggioranza stranieri (51% europei, 39% del resto del mondo); solo il 10% degli intervistati era italiano (Tavola 10). Quanto all'età, il 23% apparteneva alla fascia 45-65 anni, il 19% a quella 30-45, a fronte di un 16% della fascia più giovane e al 5% di quella più anziana (Tavola 11).

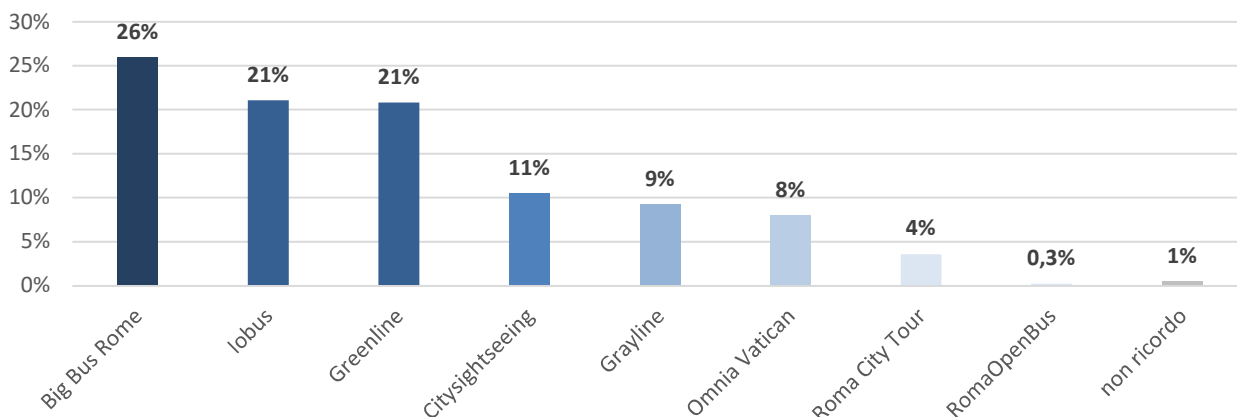
Tavola 11. Campione: età



FONTE: ACOS.



Tavola 12. Bus utilizzato

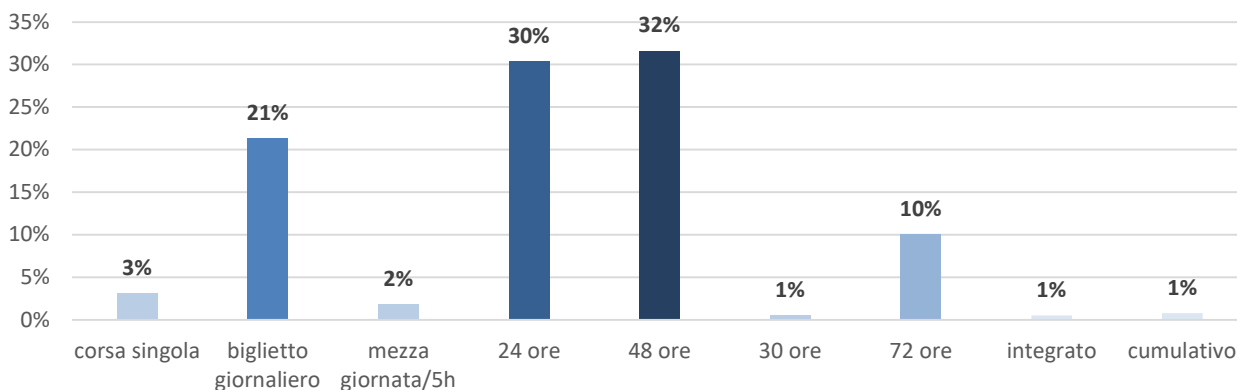


FONTE: ACOS.

Rispetto al totale degli intervistati, il 26% ha fatto il tour panoramico con la compagnia Big Bus Rome, il 21% con Iobus, altrettanto con Greenline; gli utenti di Citysightseeing ammontano all'11% del campione, mentre le altre compagnie sono tutte rappresentate con meno del 10%: di Roma OpenBus è stato intercettato solo un turista (Tavola 12).

Le tipologie di biglietto più acquistate sono quelle con durata di 48 ore e di 24 ore (rispettivamente 32% e 30%); quello giornaliero (con valenza per l'intera giornata) è stato scelto dal 21% dei turisti e quello da 72 ore dal 10%. Tutte le altre tipologie (corsa singola, mezza giornata/5 ore, 30 ore, integrato tra più compagnie e cumulativo per più utenti) rappresentano complessivamente l'8% della tipologia di biglietto utilizzato dal campione (Tavola 10).

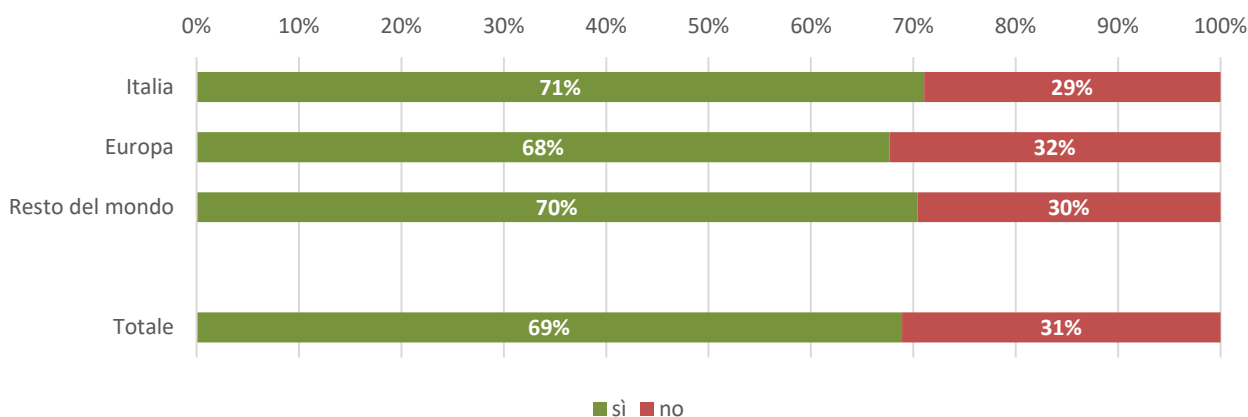
Tavola 13. Tipologia di biglietto



FONTE: ACOS.



Tavola 14. È la prima volta su un bus panoramico?



FONTE: ACOS.

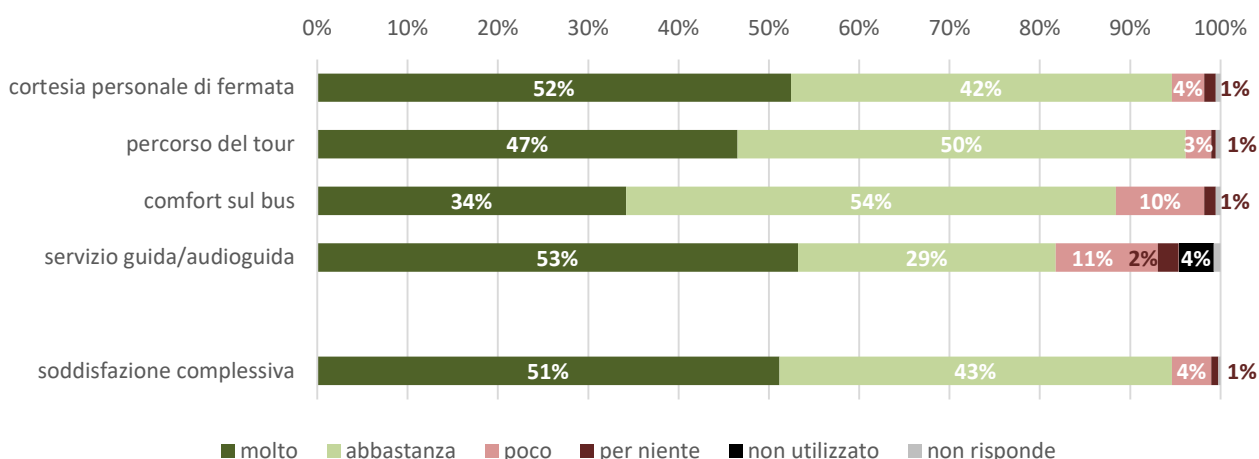
Il 69% dei turisti intervistati viaggia per la prima volta su un bus panoramico: non si riscontrano differenze in base all'area geografica di origine (Tavola 14).

Il gradimento del servizio è generalmente alto (Tavola 15): la cortesia del personale di fermata e del percorso del tour superano il 90% di valutazioni positive, così come la soddisfazione complessiva (94% molto+abbastanza soddisfatti). Il servizio di guida e audioguida è apprezzato dall'85% dei turisti che l'hanno utilizzato (solo 15 utenti non ne hanno usufruito), mentre il comfort sul bus ha appagato l'88% dei turisti.

Analizzando alcuni indicatori di soddisfazione per compagnia, il comfort sul bus ottiene in tutti i casi oltre l'85% di apprezzamento, mentre il servizio di guida e audioguida oltre l'80%, con l'eccezione della compagnia Grayline, con livelli di insoddisfazione vicini al 30%.

In conclusione, la soddisfazione complessiva è superiore al 90% per tutte le compagnie.

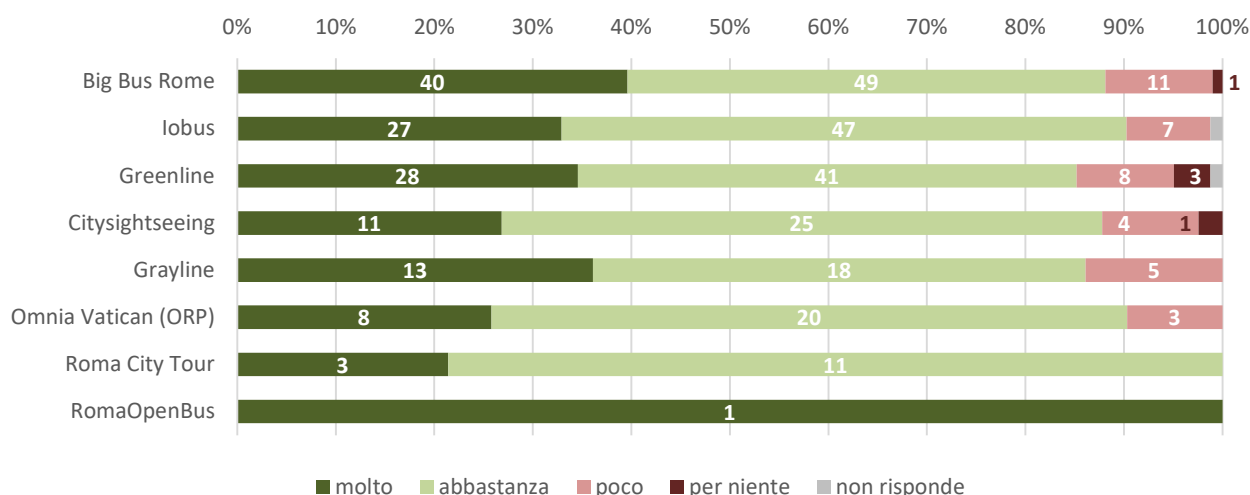
Tavola 15. Indicatori di soddisfazione



FONTE: ACOS.

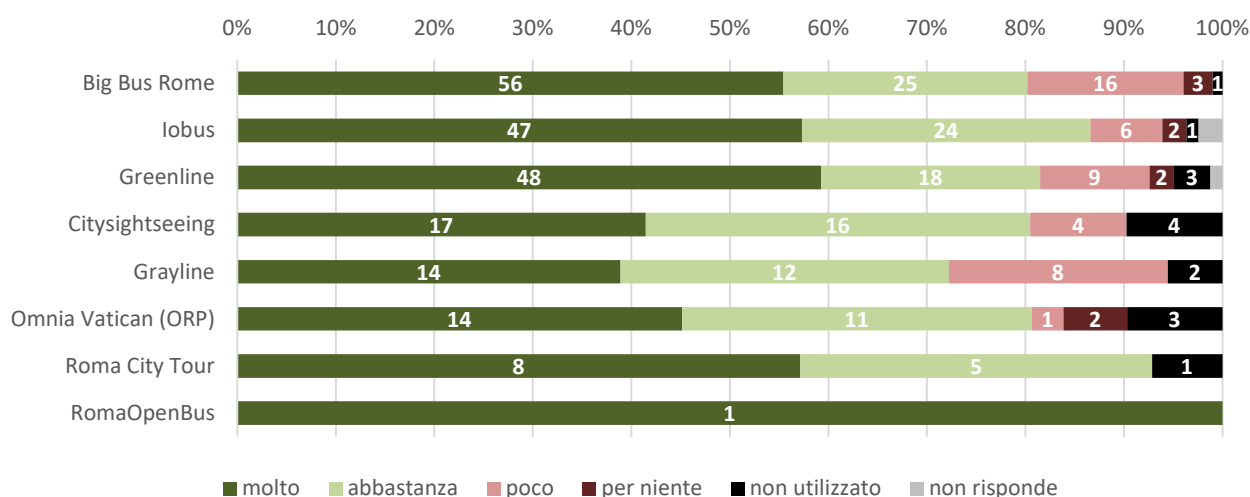


Tavola 16. Comfort sul bus: soddisfazione per compagnia



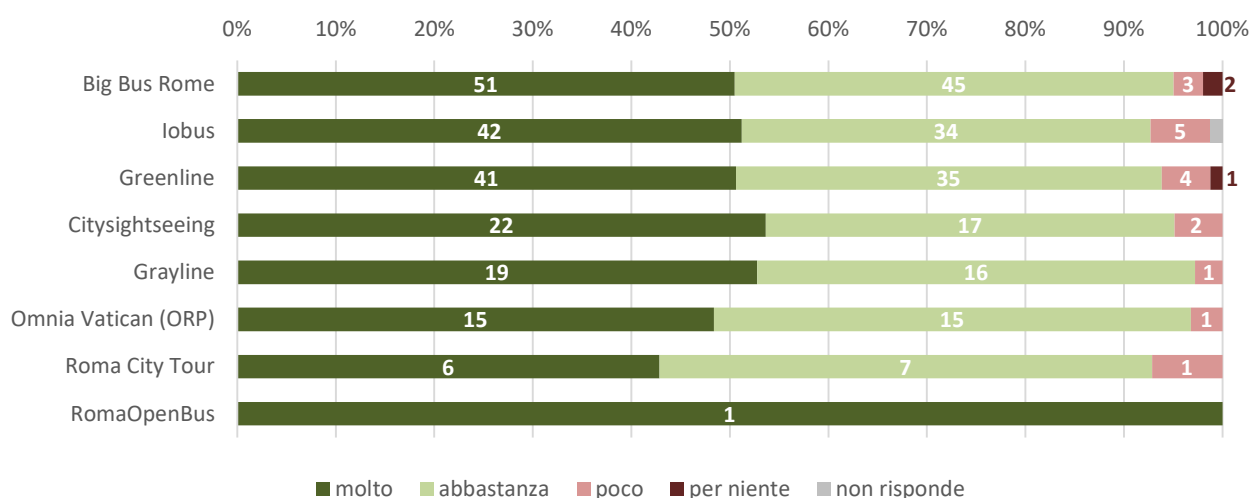
FONTE: ACOS.

Tavola 17. Servizio di guida e audioguida: soddisfazione per compagnia



FONTE: ACOS.

Tavola 18. Soddisfazione generale per compagnia



FONTE: ACOS.



4. Conclusioni

Il monitoraggio dei bus turistici hop on & hop off ha evidenziato come il servizio sia ampiamente apprezzato dall'utenza. L'aspetto su cui emergono margini di miglioramento è quello della fruibilità delle audio guide.

Sebbene l'offerta incontri ampiamente le esigenze della domanda, si ravvisa l'opportunità di differenziare quanto più possibile fermate e percorsi dei servizi – nel rispetto dei vincoli imposti dalla normativa vigente – anche per evitare fenomeni, ricorrenti quanto evitabili, di accodamenti di più autobus di diverse compagnie insistenti sullo stesso percorso.

Altresì si rende necessaria una riflessione sulle dotazioni infrastrutturali delle fermate, attualmente inesistenti, per rendere gli impianti riconoscibili, le attese più confortevoli e per limitare gli effetti di intralcio della discesa dei passeggeri.

