



**INDAGINE
SUL SERVIZIO DI PARCHEGGI
DI SCAMBIO DI ROMA CAPITALE**

Maggio 2014

Agenzia

**Indagine
sul servizio di parcheggi
di scambio di Roma Capitale**

Maggio 2014

Il rapporto è stato realizzato da un gruppo di lavoro dell'ASPL Roma Capitale composto da:

Anna Maria Galiano (curatore del rapporto di indagine)

Gabriele Ugolini (supervisione)

con la collaborazione di:

IZI s.p.a. che ha curato la raccolta, validazione ed elaborazione dei dati

1. Premessa

Il servizio relativo ai parcheggi di scambio, oltre a facilitare il passaggio da un mezzo di trasporto privato ad un mezzo di trasporto pubblico al fine di raggiungere in tempi ridotti e senza troppi trasbordi la destinazione finale, è un efficace strumento per attuare un sistema di mobilità sostenibile, invitando a scelte di mobilità urbana alternative, attraverso un uso più responsabile del mezzo privato.

L'utilizzo del mezzo privato, infatti, oltre ad incrementare il traffico cittadino, ha importanti impatti sull'ambiente e sul cambiamento climatico, con conseguenze negative sul piano economico e sociale; pertanto, i parcheggi di scambio, in una città come Roma, caratterizzata dalla predominanza del trasporto automobilistico da un lato, e da un alto pendolarismo tra l'area metropolitana e quella all'interno del GRA dall'altro, costituiscono un elemento essenziale nel governo del trasporto sostenibile, e contribuiscono alla diminuzione degli impatti ambientali del traffico automobilistico favorendo la riduzione dei problemi di accessibilità e congestione alla città.

A Roma sono attualmente presenti 31 parcheggi di scambio gestiti da Atac; l'ultimo, inaugurato il 28 settembre 2013, è stato "Arco di Travertino", il quale ha aggiunto circa mille posti auto all'offerta di sosta di scambio erogata, raggiungendo attualmente una capacità complessiva di 13.291 posti auto.

In considerazione della importanza che l'efficienza del servizio riveste ai fini della mobilità romana, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi

pubblici locali di Roma Capitale ha commissionato l'effettuazione di una indagine quantitativa con l'obiettivo di rilevare i livelli di qualità erogata del servizio presso i parcheggi di scambio gestiti da Atac nel territorio di Roma, nonché la qualità percepita da parte di un campione statisticamente rappresentativo di utilizzatori.

La rilevazione dei livelli di qualità è avvenuta nei mesi di ottobre e novembre 2013, attraverso tre distinte fasi di indagine:

Qualità erogata

- dello stato fisico dei luoghi ove sono ubicate le sedi dei parcheggi di scambio, le aree limitrofe e la viabilità di accesso, attraverso una fase di OSSERVAZIONE DIRETTA;
- delle modalità di interfaccia con l'utenza da parte del personale (fisso e saltuario) addetto ai parcheggi di scambio, attraverso una fase di MYSTERY CLIENT.

Qualità percepita

- della conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei servizi offerti, da parte di un campione di utilizzatori dei parcheggi di scambio, attraverso una fase di INTERVISTE DIRETTE condotte secondo la metodologia "face to face".

Il presente documento, che nella parte introduttiva riassume sia il quadro normativo e contrattuale che l'organizzazione e offerta del servizio, presenta i principali risultati conseguiti per ognuna delle tre fasi di indagine.

2. Il quadro normativo e contrattuale

Il parcheggio di interscambio (o "scambiatore") è uno strumento impiegato con lo scopo di raggiungere una mobilità urbana più sostenibile, offrendo l'opportunità di facilitare in città una sempre maggior intermodalità fra sistema di trasporto pubblico e mezzo privato. Il Codice della Strada (art. 3, comma 1, punto 34-bis del D.Lgs. 285/1992 e ss.mm.ii.) lo definisce: "parcheggio situato in prossimità di stazioni o fermate del trasporto pubblico locale o del trasporto ferroviario, per agevolare l'in-

termodalità". Infatti, il principio di funzionamento degli stessi è di limitare al perimetro più esterno del territorio urbano l'uso del mezzo proprio e favorire nelle aree centrali il trasporto pubblico, così gli automobilisti in arrivo dalle periferie o dai comuni limitrofi hanno la possibilità di parcheggiare nei parcheggi di scambio serviti da autobus, tram, ferrovie urbane o metropolitane, che li conducono direttamente al centro città.

La programmazione delle strutture per la sosta a Roma ha come riferimento primario il Piano Urbano Parcheggi (PUP). Il PUP è stato introdotto con L. 122/1989 (Legge Tognoli) che ha disposto l'obbligo di redazione di tale strumento per 15 città italiane di grandi dimensioni, tra cui anche Roma, con aggiornamento ogni tre anni.

Tra gli strumenti settoriali per il governo della mobilità in ambito urbano, il PUP è probabilmente quello maggiormente implicato nel processo di integrazione tra obiettivi ed azioni della pianificazione territoriale e quelli della pianificazione della mobilità e dei trasporti. Una efficace gestione della domanda di sosta, infatti, può incidere considerevolmente sulla organizzazione e sull'efficienza dell'intero sistema urbano e sulla vivibilità urbana. Il PUP viene elaborato sulla base di una preventiva valutazione del fabbisogno e in relazione alle indicazioni del Piano Urbano del Traffico (PUT) e rappresenta, di fatto, un programma esecutivo riferito all'offerta di sosta che si vuole garantire su tutto il territorio comunale allo scopo di "indicare le localizzazioni ed i dimensionamenti, le priorità di intervento ed i tempi di attuazione, privilegiando le realizzazioni volte a favorire il decongestionamento dei centri urbani mediante la creazione di parcheggi finalizzati all'interscambio con sistemi di trasporto collettivo" (L. 122/1989, art. 3).

A Roma il PUP è stato inizialmente approvato con deliberazione del Commissario straordinario n. 2671/1989, e poi ripetutamente modificato e integrato sulla base dell'inserimento o della cancellazione dei progetti deliberati dal Comune o proposti dai costruttori privati.

Dal punto di vista contrattuale, Roma Capitale ha affidato ad Atac s.p.a. la competenza su una serie di attività inerenti la mobilità privata, tra cui anche la gestione dei parcheggi di scambio

(DGC 81/2007). Il contratto di servizio con Atac, con scadenza inizialmente fissata al 31 dicembre 2011 e attualmente prorogato fino al 31 marzo 2014 (DGCa 450/2013), rimane ancora vigente nelle more della specificazione della regolamentazione del nuovo affidamento in house dall'1 gennaio 2013 al 3 dicembre 2019 (DAC 47/2012).

In base a quanto previsto da contratto di servizio, allegato tecnico n. 2, art. 1, tra le attività di gestione della sosta di interscambio rientrano:

- l'attuazione del sistema di tariffazione approvato dal Comune e l'esazione delle tariffe;
- la vigilanza e il controllo dell'uso corretto, da parte dell'utenza, delle attrezzature e delle aree adibite alla sosta di scambio;
- la vigilanza e il controllo sul corretto funzionamento delle attrezzature di parcheggio e tariffazione;
- il rilascio di permessi per la sosta gratuita agli aventi diritto;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica degli stalli riservati a vario titolo;
- la manutenzione ordinaria dei parcheggi, la pulizia dei locali, dei servizi e delle aree di parcheggio e la manutenzione del verde.

Inoltre, in base a quanto previsto all'art. 4, il personale addetto al servizio dovrà:

- essere cortese e rispettoso verso gli utenti, inadempienti e non;
- fornire agli utenti ogni informazione richiesta che si riferisca alla disciplina della tariffazione della sosta.

3. Organizzazione e offerta del servizio

Ad oggi il sistema di parcheggi di scambio gestito da Atac è costituito da 31 impianti dislocati nel territorio comunale di Roma. Gran parte dei parcheggi si trova in prossimità delle stazioni della linea A e B della metropolitana (ove sono inoltre presenti molti capolinea delle linee extraurbane di superficie) e, in misura minoritaria, in aree limitrofe alle stazioni delle linee ferroviarie concesse (Roma-Lido, Roma-Giardinetti, Roma-Viterbo) e regionali (da FL1 a FL8), mentre un solo parcheggio si trova

in prossimità di sole linee urbane di trasporto di superficie (Elio Rufino) [Tav. 1].

L'ultimo parcheggio inaugurato, il 28 settembre 2013, è quello di Arco di Travertino, il quale ha apportato 997 posti auto all'offerta di sosta di scambio erogata, portando così la capacità complessiva a 13.291 posti auto (di cui 272 riservati agli invalidi).

Atac gestisce, inoltre, i parcheggi a tariffa non vincolata, situati in particolari punti di attrazione della

Tav. 1 Parcheggi di scambio gestiti da Atac a Roma

Parcheggio di scambio	Tipologia	Posti auto	Posti auto disabili	Interscambio con il trasporto pubblico
Parcheggi con personale fisso				
Anagnina A e C	multipiano	1.460	35	Metro A e linee di superficie
Anagnina B	a raso	295	6	Metro A e linee di superficie
Arco di Travertino	multipiano	997	n.d.	Metro A e linee di superficie
Cinecittà	multipiano	570	22	Metro A e linee di superficie
La Giustiniana	a raso	231	5	FM3 e linee di superficie
La Storta	a raso	478	11	FM3 e linee di superficie
Laurentina	multipiano	1.241	27	Metro B e linee di superficie
Magliana	multipiano	942	20	Metro B, Roma-Lido e linee di superficie
Montebello	a raso	342	8	Roma- Viterbo e linee di superficie
Ponte Mammolo 1	modulare	1299	18	Metro B e linee di superficie
Stazione S. Pietro	interrato	142	6	FM3, FM5 e linee di superficie
Villa Bonelli	a raso	324	5	FM1 e linee di superficie
Parcheggi senza personale fisso				
Anagnina*	a raso	128	6	Metro A e linee di superficie
Angelo Emo*	a raso	122	4	Metro A, FM3 e linee di superficie
Cipro	a raso	279	5	Metro A e linee di superficie
Elio Rufino	a raso	123	4	linee di superficie
Grotte Celoni	a raso	520	12	Futura linea C e linee di superficie
La Celsa	a raso	121	4	Roma- Viterbo e linee di superficie
Labaro	a raso	205	4	Roma- Viterbo e linee di superficie
Mattia Battistini	a raso	169	8	Metro A e linee di superficie
Nomentana	a raso	101	4	FM1 e linee di superficie
Nuovo Salario	modulare	222	-	FM1 e linee di superficie
Ostiense ad. Magliana	a raso	148	3	Metro B, Roma-Lido e linee di superficie
Palmiro Togliatti	a raso	419	-	Metro B e linee di superficie
Ponte Mammolo 2	a raso	261	10	Metro B e linee di superficie
Rebibbia 1	a raso	455	10	Metro B e linee di superficie
Rebibbia 2	a raso	131	5	Metro B e linee di superficie
S. Maria del Soccorso	a raso	558	17	Metro B e linee di superficie
Saxa Rubra	a raso	493	6	FM3, FM5 e linee di superficie
Stazione Tiburtina	a raso	97	3	Metro B, FM1 e linee di superficie
Vitinia	a raso	146	4	Roma-Lido e linee di superficie

(*): sosta notturna

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati Atac

città, i quali offrono modalità di tariffazione differenziate sia per favorire l'uso a rotazione degli spazi di sosta, sia per venire incontro alle esigenze di particolari categorie (residenti, lavoratori, turisti ecc.) Si tratta dei parcheggi Auditorium, Partigiani (prossimità stazione Ostiense), Metronio, Trieste, Trastevere e Fiera di Roma.

Lo sviluppo del sistema della mobilità romana confida sulla efficienza dei parcheggi di scambio; infatti il documento di discussione del nuovo PGTU di Roma Capitale, attribuisce loro una valenza priori-

taria e una funzione strategica. Gli impianti di maggiore dimensioni raggiungono oggi il completo utilizzo nell'arco di un'ora e mezza al mattino e l'occupazione media di tutti i parcheggi di questo tipo si avvicina al 100% della capacità con l'eccedenza di sosta che occupa impropriamente la viabilità locale limitrofa al parcheggio. Il PGTU, inoltre, evidenzia alcuni parcheggi di scambio contenuti nel PUP che hanno le maggiori caratteristiche di realizzabilità ai fini dell'interscambio (Fidene, Monti Tiburtini Ovest, Casal Monastero). Nella

proposta di PGTU viene evidenziata anche l'ipotesi Atac di raddoppiare la capacità dei parcheggi a raso esistenti, con la realizzazione di strutture modulari appoggiate (impatto minimo, costi contenuti, rapidi tempi di realizzazione).

In un giorno feriale tipo, nei parcheggi di scambio si rilevano mediamente 12.138 ingressi (Carta dei servizi Atac 2013), di cui il 90% non è soggetto a pagamento della tariffa; gli abbonati Metrebus, le persone con disabilità e le altre categorie esenti da pagamento (DCC 178/2000 e ss.mm.ii.) possono infatti usufruire di sosta gratuita negli orari di apertura. Per i cittadini che non rientrano in tali categorie il parcheggio è tariffato, con modalità di pagamento attraverso impianti automatizzati e parcometri; la tariffa nei parcheggi Cipro, Stazione S.Pietro e Tiburtina è di € 2,00 per 12 ore consecutive di sosta e di € 3,00 fino a 16 ore consecutive di sosta; negli altri parcheggi la quota è di € 1,50 per 12 ore consecutive di sosta e di € 2,50 fino a 16 ore consecutive di sosta.

Per usufruire della sosta gratuita (ad eccezione dei parcheggi automatizzati di Laurentina, Anagnina A, B e C, e Montebello in cui gli abbonati possono accedere utilizzando direttamente la Metrebus Card) gli abbonati devono necessariamente dotarsi di un apposito contrassegno, denominato Metrebus Parking, da esporre in originale ed in modo vi-

sibile sul cruscotto dell'autovettura per tutto il tempo di sosta nel parcheggio di scambio. Il contrassegno ha la stessa durata dell'abbonamento di cui l'utente è in possesso, ovvero mensile o annuale.

I contrassegni Metrebus Parking (mensili o annuali), sino al 28 novembre 2013, erano distribuiti agli abbonati, presso i parcheggi di scambio e nelle biglietterie delle stazioni di Saxa Rubra e Flaminio (negli orari esposti presso le biglietterie). Nei parcheggi di scambio con personale fisso di Atac era possibile ritirare il contrassegno tutti i giorni feriali, mentre nei parcheggi dove non è presente personale fisso era possibile ritirarlo solo nei primi cinque giorni di ogni mese in cui Atac inviava secondo determinati orari il suo personale. Oggi, invece, l'abbonato può ritirare il contrassegno, sempre a fronte dell'esibizione dell'abbonamento corredato dallo scontrino comprovante l'avvenuto pagamento della ricarica, anche nelle biglietterie della metropolitana, aperte dal lunedì al sabato alle 7 alle 20 e domenica e festivi dalle 8 alle 20, di Anagnina, Lepanto, Ottaviano, Spagna, Battistini, della linea A; Ponte Mammolo, Termini, Eur Fermi, Laurentina e Conca d'Oro, della linea B e B1; e anche presso le biglietterie Piazzale Flaminio della Roma-Viterbo, e Vitinia della Roma-Lido, aperte per l'intero orario di servizio delle due ferrovie. Non è più possibile, però, ritirare il contrassegno nei parcheggi senza personale fisso.

4. Indagine di qualità

L'obiettivo dell'indagine è quello di verificare i livelli di qualità erogata e percepita nei parcheggi di scambio, gestiti da Atac sul territorio di Roma. L'attività di rilevazione, svolta nei mesi di ottobre e novembre 2013, con esclusione dei giorni interessati da scioperi, è stata effettuata nei trentuno parcheggi di scambio affidati ad Atac, tra i quali è stato incluso anche il parcheggio "Arco di Travertino" inaugurato il 28 settembre 2013 che, proprio a causa della sua entrata in esercizio a ridosso dell'inizio delle indagini, è stato considerato separatamente nell'esposizione dei risultati.

La rilevazione della qualità erogata è avvenuta attraverso due fasi di indagine:

- Osservazione diretta dello stato fisico dei luoghi ove sono ubicate le sedi dei parcheggi di scambio, le aree limitrofe e la viabilità di accesso;

- Mystery Client, ovvero la valutazione del servizio dal punto di vista del cliente.

La fase di indagine di osservazione diretta è stata condotta, nel periodo compreso fra il 3 ottobre ed il 4 novembre 2013, attraverso l'impiego di diversi rilevatori, precedentemente formati, che, in orari e giorni prestabiliti, si sono recati per 4 volte presso ciascuno dei 31 parcheggi di scambio (per un totale quindi di 124 visite effettuate), prendendo in esame vari aspetti riguardanti:

- la viabilità principale nella zona limitrofa (segnalatica verticale e orizzontale, caratteristiche del nodo di scambio);
- lo stato della struttura e dell'area interna (segnalatica verticale e orizzontale, disponibilità posti liberi, auto parcheggiate correttamente, dotazioni di struttura, parcometri, vie di fuga, ascensori, presenti), evidenziando eventuali rilievi sugli apparati e dotazioni.

Per alcuni aspetti, i giudizi sono stati espressi dai rilevatori su una scala a 4 livelli (4: molto - verde scuro, 3: abbastanza – verde chiaro, 2: poco - arancione, 1: per niente – rosso); il giudizio finale è stato basato su un criterio di prevalenza (“moda”) sul totale di quattro giudizi espressi, ovvero più favorevole in caso di parità.

La fase di indagine “Mystery Client” è stata condotta nel periodo compreso fra il 2 ottobre e il 7 novembre 2013, attraverso l’impiego di diversi rilevatori, precedentemente formati, che si sono recati (in forma anonima e comportandosi come un utente) per 6 volte ciascuno presso 12 parcheggi di scambio con personale fisso (tra cui anche Arco di Travertino) e 4 volte per i restanti 17 senza personale fisso (esclusi Anagnina e Angelo Emo, solo a sosta notturna), per un totale quindi di 140 visite effettuate, prendendo in esame vari aspetti riguardanti:

- la effettiva presenza del personale addetto;
- la sua disponibilità e cortesia nell’approccio con l’utente;
- la sua capacità di risposta a semplici domande riguardanti il servizio e i parcheggi stessi.

La distribuzione oraria delle “Mystery” è stata equamente ripartita tra mattina e pomeriggio, e i giorni prescelti per l’indagine hanno tenuto conto che nei parcheggi di scambio senza personale fisso la presenza di Atac era garantita nei soli primi 5 giorni di ogni mese, al fine di distribuire agli utenti interessati la Metrebus Parking.

La rilevazione della qualità percepita è avvenuta attraverso interviste dirette all’utenza. L’intervista diretta è un metodo tradizionale ed efficace di raccolta di valutazioni e opinioni espresse dagli utenti, in quanto consente una approfondita analisi del problema, sfruttando tutti i vantaggi e le potenzialità della comunicazione interpersonale.

La fase di indagine è stata condotta nel periodo dal 4 ottobre al 5 novembre 2013 attraverso l’impiego di intervistatori diversi che, in giorni e orari prefissati, hanno effettuato un totale di 1.100 interviste ad utenti del servizio presso 28 parcheggi di scambio (esclusi Anagnina e Angelo Emo, solo a sosta notturna), proporzionalmente al numero di posti auto presenti in ciascun parcheggio di scambio considerato. Inoltre nel parcheggio Arco di Travertino, aperto poco prima dell’inizio delle indagini, sono state effettuate ulteriori 150 interviste.

I risultati vengono qui presentati sia rispetto al totale delle 1.100 interviste effettuate nei 28 parcheggi considerati (totale Roma), sia mettendo a confronto il nuovo parcheggio “Arco di Travertino” (150 interviste) con gli altri tre principali per numero di posti (Anagnina A e C, Laurentina, Ponte Mammolo 1). Al livello di probabilità del 95%, la stima dell’errore statistico è pari a $\pm 3,0\%$ a livello generale, e non superiore a $\pm 9,6\%$ per ciascuno dei quattro parcheggi maggiori.

Nei successivi paragrafi vengono presentati i principali risultati delle tre fasi di indagine.

5. Qualità erogata: osservazione diretta

L’osservazione diretta è il metodo più tradizionale di raccolta di informazioni; la fase di indagine ha preso in esame vari aspetti riguardanti i 31 parcheggi indagati:

- l’accessibilità e la viabilità principale nella zona limitrofa;
- lo stato della struttura e dell’area interna, evidenziando eventuali rilievi sugli apparati e dotazioni.

Le osservazioni condotte riguardo l’accessibilità e la viabilità principale [Tav. 2], hanno messo in evidenza che la segnalatica verticale di indirizzamento risulta assente in 5 parcheggi (16%); su un totale di 56 cartelli presenti, la leggibilità è assicurata

nell’88% dei casi, mentre le informazioni riportate sono sempre corrette.

Per quanto riguarda le zone limitrofe al parcheggio:

- la pulizia dei marciapiedi è risultata fortemente carente nei pressi di 3 strutture, mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) sono meno della metà (14);
- la manutenzione del manto stradale non è mai risultata fortemente carente, ma è apparsa poco soddisfacente vicino a 7 parcheggi; di contro le valutazioni molto soddisfacenti sono state rilevate solo per tre parcheggi;

- il decoro delle opere in muratura è risultato fortemente carente solo nei pressi di una struttura (Nomentana), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) sono più della metà;
- l'illuminazione pubblica è risultata fortemente carente solo vicino una struttura (Vitinia), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) sono circa il 70%;
- la segnaletica orizzontale è risultata fortemente carente nelle zone circostanti relative a 6 strutture, mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) sono solo circa il 30%;

Sono solo sei i parcheggi (Anagnina A e C, Anagnina B, Arco di Travertino, La Storta, Ponte Mammolo 2, Saxa Rubra) che raggiungono sempre la sufficienza in ciascuno dei 5 aspetti considerati relativi alle condizioni della viabilità principale nella zona limitrofa, mentre sono quattro le zone dei parcheggi che non raccolgono alcuna sufficienza (La Giustiniana, Anagnina, Grotte Celoni, Mattia Battistini).

Il display di accesso al parcheggio è presente in 9 strutture, corrispondenti al 29% dei parcheggi; su un totale di 17 apparati presenti, solo uno è risultato non funzionante e solo in un caso, fra quelli funzionanti, è stata riscontrata presenza di graffiti.

Per quanto riguarda le caratteristiche del nodo di scambio:

- le linee di autobus sono presenti in tutti i nodi di scambio, per un totale di 117 paline presenti; la leggibilità delle stesse è assicurata nel 99% dei casi, nonostante sul 18% delle stesse sono presenti graffiti;
- la distanza massima a piedi che va percorsa in un parcheggio per arrivare alla più vicina fermata di autobus è pari a 420 m (Ponte Mammolo 1) con una media di 193 m, mentre la minima più alta è 250 m (Ostiense ad. Magliana), con una media di 66 m;
- per i parcheggi di scambio con la metropolitana (18 in totale), la distanza massima a piedi che va percorsa per arrivare al più vicino varco di ingresso è pari a 470 m (Anagnina B, Battistini) con una media di 260 m, mentre la minima più alta è 350 m (Battistini), con una media di 113 m;
- per i parcheggi di scambio con le ferrovie regionali o con le ferrovie concesse (15 in totale), la distanza massima a piedi che va percorsa per arrivare alla stazione è pari a 390 m (Saxa Rubra) con una media di 202 m, mentre

la minima più alta è 250 m (stazione Tiburtina), con una media di 64 metri;

- la presenza di barriere architettoniche per disabili motori nel percorso verso scambio su ferro è stata rilevata in 6 parcheggi fra i 21 oggetto della rilevazione;
- le rastrelliere per biciclette a servizio esclusivo del parcheggio (e non, ad esempio della stazione metro o ferroviaria) sono state rilevate in soli 4 casi, per un totale di 40 posti bici.

Analizzando lo stato della struttura e l'area interna al parcheggio [Tav. 3] si nota che la segnaletica verticale di indirizzamento al nodo di scambio su ferro risulta assente in 14 strutture (48%) rispetto alle 29 in cui sarebbe dovuta esser presente; su un totale di 88 cartelli presenti, le informazioni riportate sono sempre corrette, mentre 3 sono i cartelli imbrattati da graffiti che impediscono la leggibilità in due di essi.

Per quanto riguarda le condizioni della struttura:

- la pulizia della pavimentazione è risultata fortemente carente in 1 sola struttura (Ostiense ad. Magliana), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 65%;
- la pulizia del manto stradale è risultata fortemente carente in 1 sola struttura (Ostiense ad. Magliana), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 71%;
- la pulizia delle aree verdi, osservata in soli 26 parcheggi, è risultata fortemente carente in 3 strutture (Anagnina, Mattia Battistini, Ostiense ad. Magliana), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 58%;
- la segnaletica orizzontale di delimitazione degli stalli è risultata fortemente carente in 2 strutture (Ostiense ad. Magliana, Palmiro Togliatti), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 68%;
- la segnaletica orizzontale indicante la direzione di marcia è risultata fortemente carente in 4 strutture (Ponte Mammolo 1, Angelo Emo, Ostiense ad. Magliana, Palmiro Togliatti), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 55%;
- la manutenzione della pavimentazione è risultata fortemente carente in 2 strutture (Ostiense ad. Magliana, Palmiro Togliatti), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 71%;

- la manutenzione del manto stradale è risultata fortemente carente in 3 strutture (Nuovo Salario, Ostiense ad. Magliana, Palmiro Togliatti), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 74%;
- la manutenzione delle aree verdi, rilevata in soli 26 parcheggi, è risultata fortemente carente in 3 strutture (Elio Rufino, Mattia Battistini, Ostiense ad. Magliana), mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 42%;
- il decoro esterno delle opere in muratura, rilevato in sole 9 strutture, è risultato fortemente carente in 2 delle stesse (Ponte Mammolo 1, Nuovo Salario), mentre le altre 7 valutazioni sono positive (molto+abbastanza);
- il decoro interno delle opere in muratura, rilevato in sole 10 strutture, è risultato fortemente carente in 3 delle stesse (Ponte Mammolo 1, San Pietro, Nuovo Salario), mentre le altre 7 valutazioni sono positive (molto+abbastanza);
- l'illuminazione del parcheggio non è mai apparsa fortemente carente, mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 68%;
- l'illuminazione del percorso dal parcheggio al nodo di scambio, rilevata in sole 29 strutture, non è mai apparsa fortemente carente, mentre le valutazioni positive (molto+abbastanza) a riguardo sono circa il 69%;
- la presenza di lavori in corso è stata osservata in 9 parcheggi, sempre correttamente segnalati;
- la presenza dei cestini per la raccolta dei rifiuti è stata rilevata in 12 strutture (39%); ove presenti, la raccolta differenziata è possibile in meno della metà dei casi;
- la disponibilità di posti auto nella fascia oraria mattutina è risultata assente in 13 strutture (42%); dove sono stati rilevati posti liberi, questi erano più del 10% della capienza in 5 strutture e meno del 10% della capienza nelle restanti 13;
- le auto non parcheggiate correttamente sono state rilevate in 18 strutture (58%), e sempre in misura inferiore al 10% della capienza.

Si osserva che sono 6 i parcheggi (Anagnina A e C, Anagnina B, Arco di Travertino, Laurentina Magliana, Montebello, Labaro) che raggiungono sempre la sufficienza in ciascuno degli aspetti considerati. Da notare che il parcheggio Ostiense ad. Magliana, sebbene non sia stato rilevato il decoro del-

le aree interne ed esterne, per le altre caratteristiche non raccoglie mai la sufficienza.

Per quanto riguarda l'esposizione di cartelli e mappe si nota che:

- i cartelli indicanti gli orari di apertura risultano presenti in tutti i parcheggi. Su un totale di 46 cartelli presenti, anche se in un caso è stata rilevata la presenza di graffiti, la leggibilità è sempre assicurata;
- i cartelli indicanti le tariffe risultano presenti in tutti i parcheggi. Su un totale di 29 cartelli presenti, anche se in un caso è stata rilevata la presenza di graffiti, la leggibilità è sempre assicurata;
- i cartelli indicanti il regolamento per l'utenza risultano presenti in tutti i parcheggi. Su un totale di 47 cartelli presenti, la leggibilità è assicurata nel 96% dei casi, mentre la presenza di graffiti è stata osservata nel 9% dei casi;
- la mappa dei servizi è presente in soli 4 parcheggi (13%). Su un totale di 4 mappe, la leggibilità è sempre assicurata e non è stata rilevata la presenza di graffiti.

Per quanto riguarda i rilevi sugli apparati e sulle dotazioni di struttura [Tav. 4] si nota che:

- la segnaletica verticale di indirizzamento interna al parcheggio di scambio verso la postazione di presidio fisso Atac (prevista in 12 parcheggi) è risultata presente solo in 3 strutture. Su un totale di 19 cartelli presenti (di cui ben 16 presso Anagnina A e C), la leggibilità è sempre assicurata e non è stata rilevata la presenza di graffiti;
- la segnaletica verticale di indirizzamento verso casse e parcometri è risultata assente in 14 strutture su 29 esaminate. Su un totale di 69 cartelli presenti nelle 15 strutture, la leggibilità è sempre assicurata e solo in un caso è stata rilevata la presenza di graffiti;
- la segnaletica verticale di indirizzamento verso i servizi igienici (previsti in 7 strutture) è risultata assente in 3 strutture. Su un totale di 19 cartelli presenti (di cui ben 12 presso Magliana), la leggibilità è sempre assicurata, e non è stata rilevata la presenza di graffiti;
- la segnaletica verticale di indirizzamento verso ascensori e scale mobili (previsti in 6 strutture) è risultata assente in una struttura. Su un totale di 39 cartelli presenti, la leggibilità è sempre assicurata;

- la segnaletica di indirizzamento alle vie di fuga è stata rilevata in nove parcheggi. Su un totale di 82 cartelli presenti, la leggibilità è sempre assicurata, non è stata rilevata su di essi la presenza di graffiti;

Per quanto riguarda dotazioni e dispositivi di sicurezza nei parcheggi multipiano, si nota che:

- la presenza di ascensori è stata rilevata in sei parcheggi per un totale di 12 elevatori, di cui due non funzionanti (uno dei quali è l'unico presente a San Pietro, privo anche del cartello di indirizzamento);
- la presenza di scale mobili è stata rilevata in due parcheggi per un totale di 4 dispositivi, di cui uno non funzionante;
- la presenza di dispositivi antincendio è stata rilevata in sei parcheggi (multipiano e interrati), tutti correttamente revisionati.
- dispositivi di aerazione sembrerebbero essere assenti in due dei 6 parcheggi esaminati, mentre sempre presenti i dispositivi d'illuminazione d'emergenza e le indicazioni per le vie di fuga.

Nessun problema evidenziato per lo stato di conservazione, la pulizia, l'usura e il decoro delle dotazioni e i dispositivi di sicurezza presenti.

Per quanto riguarda lo stato dei servizi igienici, presenti in sei parcheggi con personale fisso ed in un parcheggio senza personale fisso, si nota che:

- nei sei parcheggi con personale fisso dotati di servizi igienici (di cui tre a richiesta), è stata rilevata la presenza complessiva di dieci bagni, di cui uno non funzionante. Criticità rilevate a Magliana (mancanza carta igienica), a Cinecittà e Anagnina A e C (phon asciugamani, salviet-

te), e a San Pietro (mancanza indicazioni per servizi disabili);

- nel parcheggio senza personale fisso (Elio Rufino) è stata rilevata la presenza di un solo bagno funzionante; la pulizia dello stesso è apparsa poco soddisfacente e l'illuminazione non è sufficiente.

Per quanto riguarda i dispositivi di pagamento, si nota che:

- in un solo parcheggio (Arco di Travertino) è stata rilevata la presenza di casse manuali, funzionanti e senza graffiti;
- in dieci parcheggi sono presenti le casse automatiche, per un totale di 22 apparecchi di cui 8 non funzionanti (fuori servizi tutti quelli di La Storta, San Pietro e Villa Bonelli). Nessun apparecchio presentava graffiti;
- in ventidue parcheggi sono presenti i parcometri, per un totale di 67 apparecchiature di cui solo una è risultato non funzionante. Nove dispositivi presentavano graffiti.

Fra le osservazioni riportate dai rilevatori le più significative e ricorrenti sembrano essere:

- difficoltà per disabili, ascensori non funzionanti, marciapiedi e rampe non fruibili causa bancarelle o auto parcheggiate non correttamente;
- numerose auto parcheggiate irregolarmente all'esterno del parcheggio;
- sbarre di entrata/uscita non funzionanti;
- parcheggio modulare (Ponte Mammolo 1) con piano superiore inagibile e transennato perché pericolante.

Tav. 2 Osservazione diretta: accessibilità e viabilità principale

Allegato in calce al documento

Tav. 3 Osservazione diretta: stato della struttura e area interna

Allegato in calce al documento

Tav. 4 Osservazione diretta: rilievi sugli apparati e dotazioni della struttura

Allegato in calce al documento

6. Qualità erogata: Mystery Client

Il Mystery Client è “uno strumento di verifica per valutare i servizi e/o i prodotti offerti da un’azienda dal punto di vista del cliente”.

Nell’indagine sono state presi in considerazione vari aspetti riguardanti:

- la effettiva presenza del personale addetto;
- la sua disponibilità e cortesia nell’approccio con l’utente;
- la sua capacità di risposta a semplici domande riguardanti i parcheggi stessi.

La distribuzione oraria delle “Mystery” è stata equamente ripartita tra mattina e pomeriggio, e i giorni prescelti per l’indagine hanno tenuto conto che nei parcheggi di scambio senza personale fisso la presenza di Atac era garantita nei soli primi 5 giorni di ogni mese, al fine di distribuire agli utenti interessati la Metrebus Parking.

In entrambe le tipologie di parcheggio è stata innanzitutto rilevata l’assenza del personale preposto, risultata pari al 10,6% nei parcheggi con personale fisso, e al 29,4% in quelli senza personale fisso.

Nei parcheggi in cui il personale era presente, è stata valutata la sua riconoscibilità attraverso la

divisa [Fig. 1]. Nei parcheggi senza personale fisso la presenza di personale con indosso la divisa è stata rilevata solo nel 89,6% dei casi, rispetto all’94,9% delle volte rilevata nei parcheggi con personale fisso; inoltre, nei parcheggi senza personale fisso è lievemente minore anche l’attenzione alla pulizia della divisa.

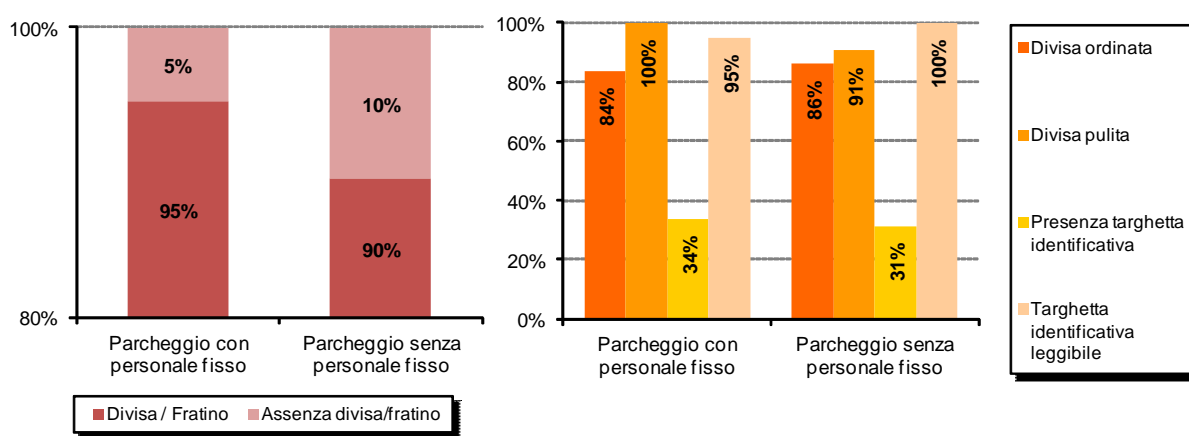
Nel parcheggio Arco di Travertino, parcheggio presidiato, il personale è sempre risultato presente e con divisa indossata (83,3% delle visite in maniera ordinata e pulita); la targhetta identificativa è stata rilevata solo nel 33% delle visite, e quando rilevata è risultata leggibile.

Dopo aver individuato l’addetto al parcheggio, a rotazione sono state rivolte domande riguardo l’utilizzo del parcheggio stesso:

1. Sono in possesso di un abbonamento annuale/mensile Metrebus, posso accedere gratuitamente al parcheggio utilizzando il titolo di viaggio ?
2. Cos’è e come posso ottenere la Metrebus Card ?
3. Cos’è e come posso ottenere il Metrebus Parking ?

Fig. 1

Mystery Client: riconoscibilità degli addetti Atac attraverso la divisa



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

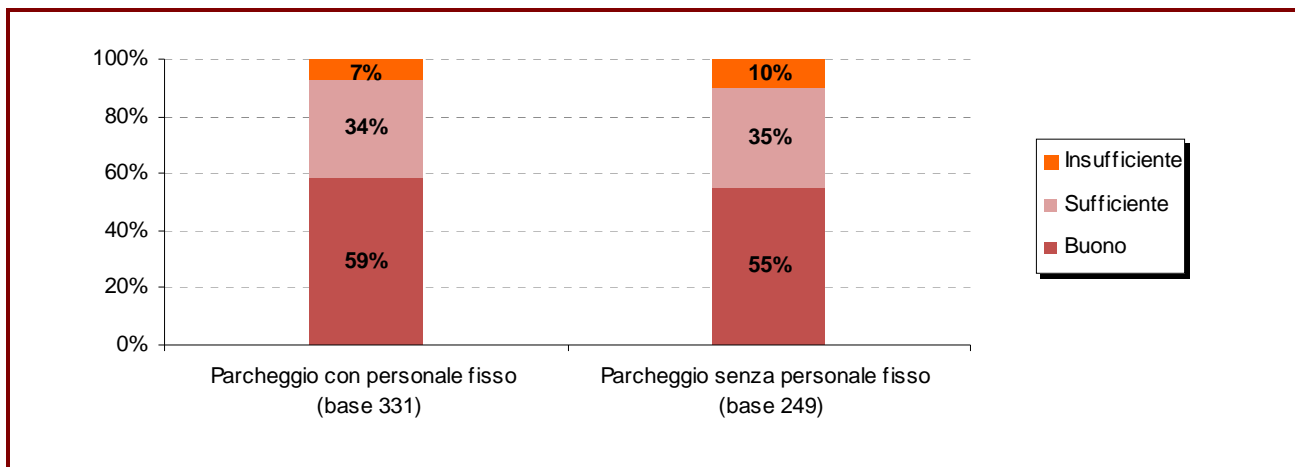
- Nel caso abbia la necessità di ritirare l'autovettura in sosta durante l'orario di chiusura del parcheggio, a chi posso rivolgermi (solo per i parcheggi che non consentono l'uscita dell'autovettura negli orari di chiusura: Anagnina A e C, Anagnina B, Cinecittà, La Storta, La Celsa, Laurentina, Rebibbia 1, Magliana, Labaro) ?
- In caso di danni al mio automezzo in sosta nel parcheggio, a chi posso rivolgermi ?

- Devo inoltrare in Atac un reclamo /osservazione: a chi posso rivolgermi ?

Per ogni domanda rivolta all'addetto del parcheggio di scambio, oltre a valutare la qualità dell'informazione ricevuta e la capacità di risoluzione del problema, sono state prese in considerazione anche la disponibilità e la cortesia del personale stesso.

Fig. 2

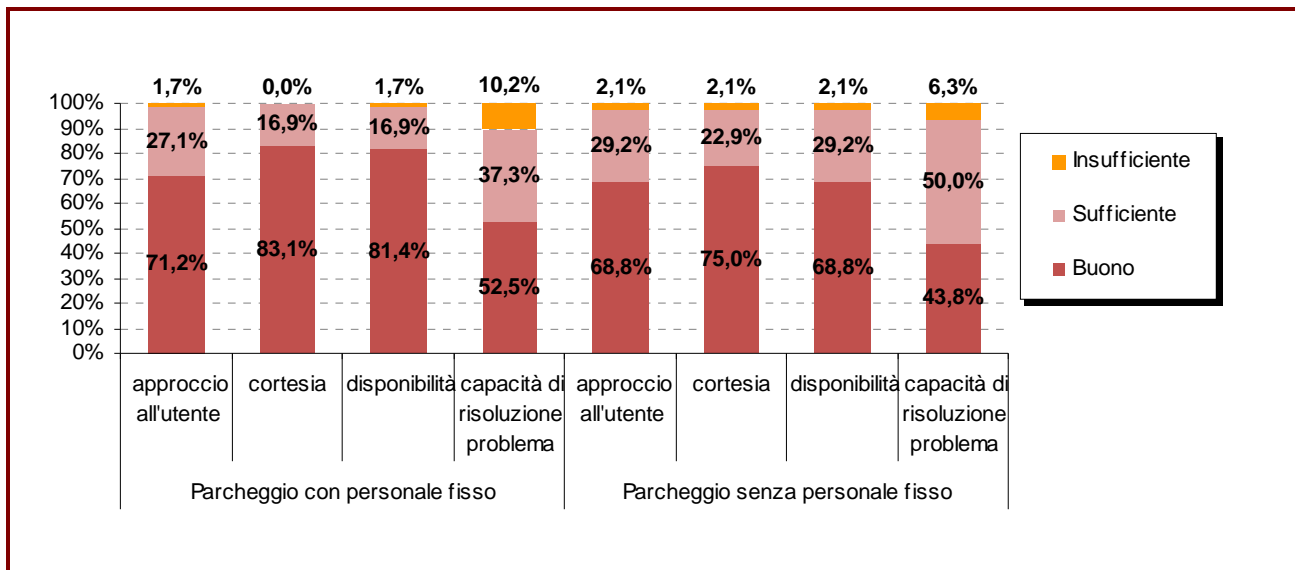
Mystery Client: qualità delle risposte da parte degli addetti Atac



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 3

Mystery Client: valutazione sugli addetti Atac



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Analizzando la qualità complessiva dell'informazione ricevuta, appaiono più "virtuosi" gli addetti dei parcheggi presidiati, ottenendo percentuali più alte per le risposte buone (59% contro 55%), e più basse per quelle insufficienti (7% contro 10%)[Fig. 2].

Nel parcheggio Arco di Travertino, la capacità di risposta per singola domanda è stata buona nel 53%, sufficiente nel 25% e insufficiente nel 22% dei casi.

Gli addetti nei parcheggi di scambio con personale fisso ricevono un giudizio buono lievemente superiore, rispetto agli addetti che operano solo per alcuni giorni al mese, non solo per la capacità di risposta per singola domanda, ma anche riguardo a:

- approccio all'utente (71,2% vs. 68,8%);
- cortesia (83,1% vs. 75,0%);

- disponibilità (81,4% vs. 68,8%);
- capacità di risoluzione dei problemi (52,5% vs. 43,8%).

Da notare, però, che il personale che presiede i parcheggi nei soli primi cinque giorni di ogni mese, riceve un giudizio di poco migliore riguardo la capacità di risoluzione del problema posto (6,3 di insufficienti vs. 10,2%) [Fig. 3].

Nel parcheggio Arco di Travertino, approccio all'utente e cortesia sono state valutate sempre positivamente, ripartendosi le percentuali equamente fra le valutazioni buone e sufficienti. La disponibilità del personale è stata giudicata buona in tre casi e sufficiente in due, con una sola visita insufficiente; la capacità di risoluzione dei problemi, invece, è stata valutata buona in tre casi e insufficiente negli altri tre.

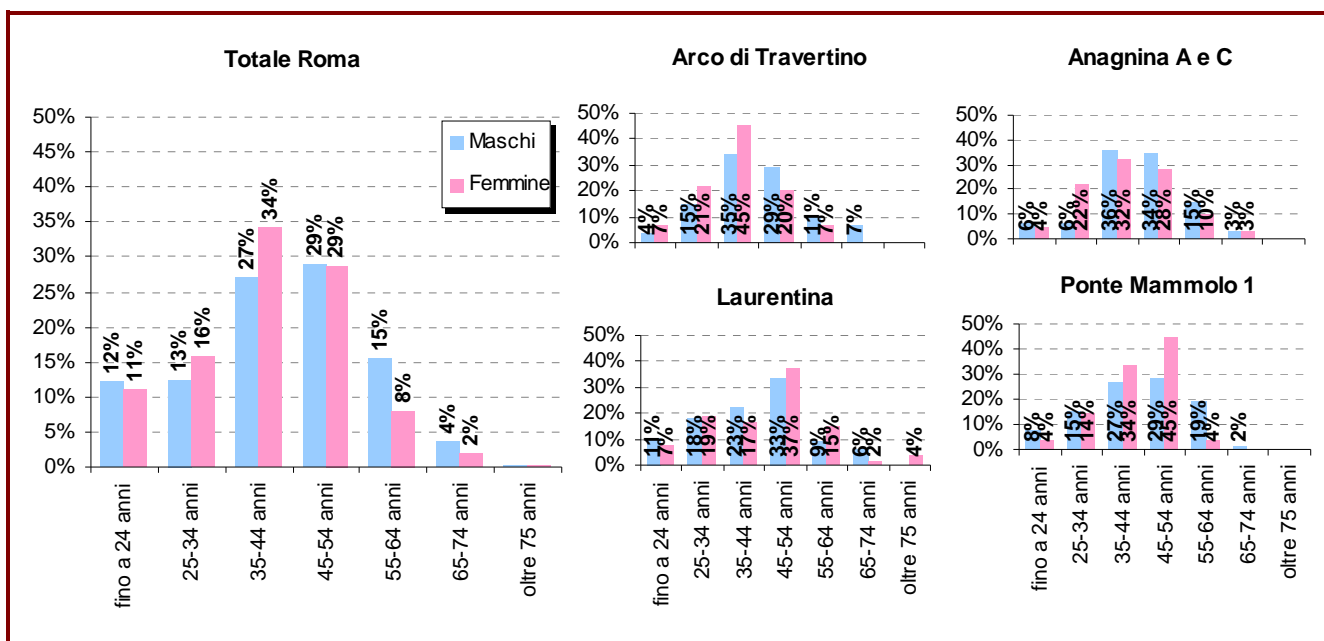
7. Qualità percepita: interviste dirette agli utenti "face to face"

L'intervista diretta è un metodo tradizionale ed efficace di raccolta di valutazioni; le tematiche indagate hanno riguardato tre aspetti principali:

- profilo socio demografico dell'utente;
- modalità di utilizzo del parcheggio di scambio;
- soddisfazione del servizio offerto.

Fig. 4

Caratteristiche del campione per sesso ed età



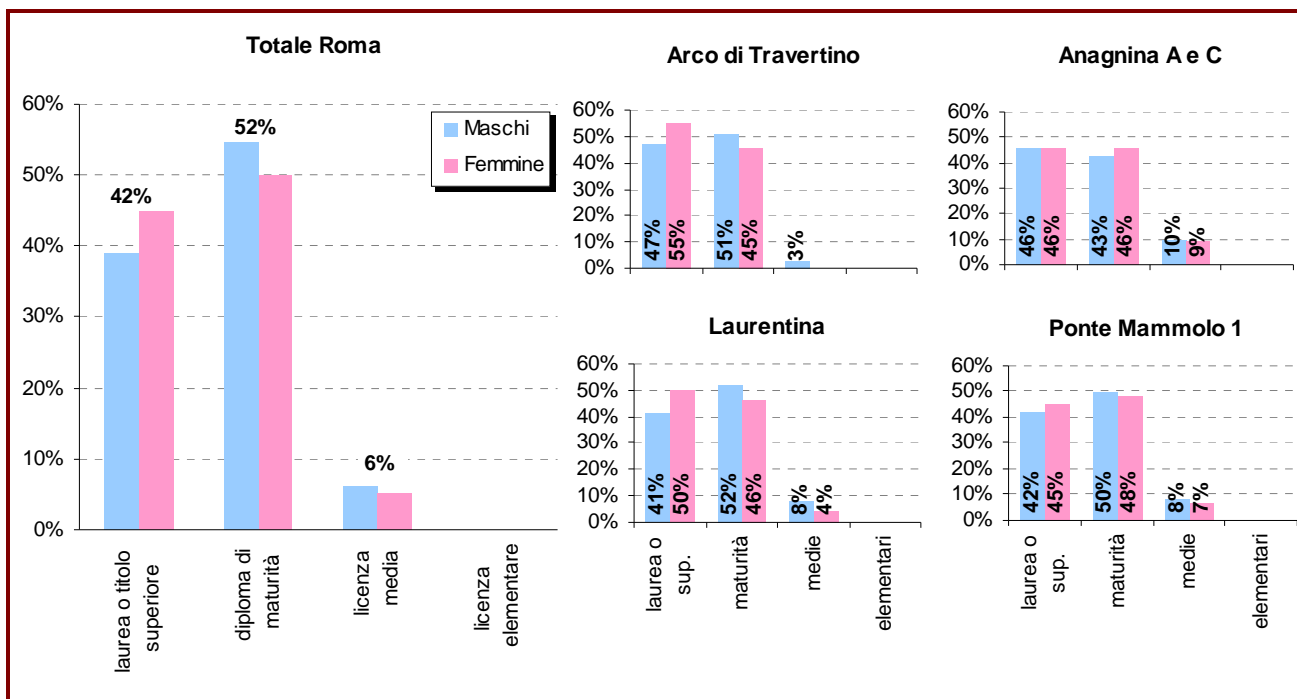
Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

I risultati vengono qui presentati sia rispetto al totale delle 1.100 interviste effettuate nei 28 parcheggi (totale Roma), sia mettendo a confronto il nuovo parcheggio "Arco di Travertino" con gli altri tre parcheggi maggiori (Anagnina A e C, Laurentina, Ponte Mammolo 1).

Per quanto riguarda le caratteristiche anagrafiche, il campione degli intervistati risulta costituito per il 50,2% da uomini e per il 49,8% da donne; relativamente all'età, la fascia prevalente su Roma è quella rappresentata dai 35-44 anni (45-54 per Laurentina e Ponte Mammolo 1) [Fig. 4].

Fig. 5

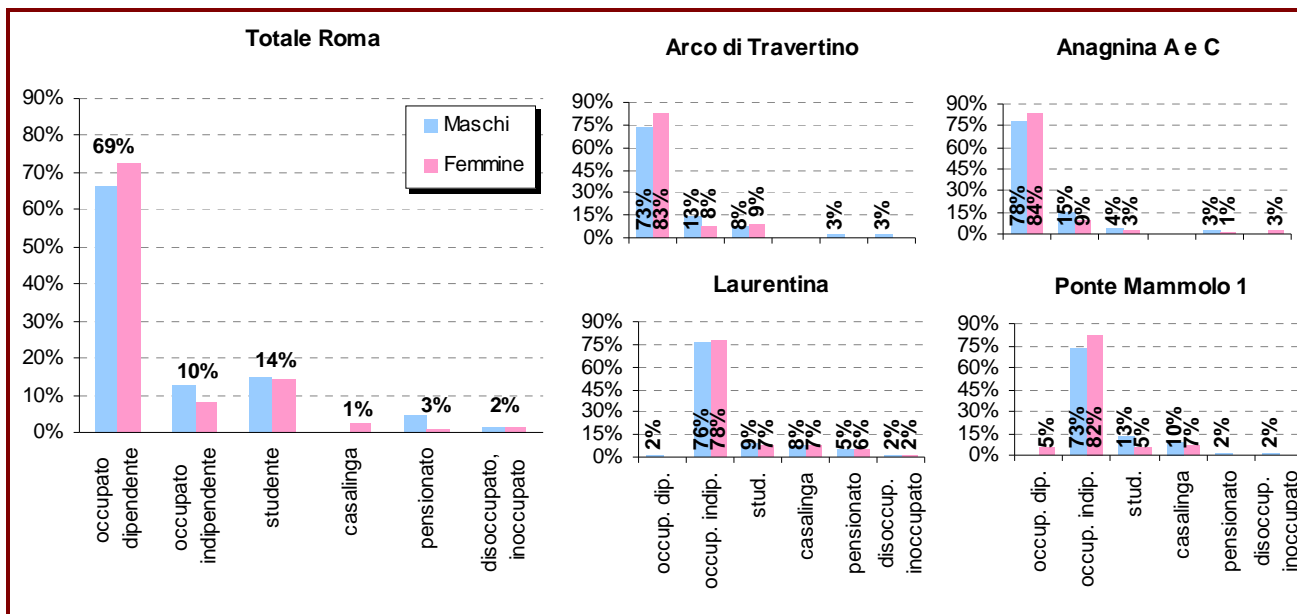
Caratteristiche del campione per sesso e titolo di studio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 6

Caratteristiche del campione per sesso e profilo professionale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Analizzando il titolo di studio del campione di intervistati emerge che il 94% degli utilizzatori ha un titolo di studio pari o superiore al diploma di maturità, coerentemente con la condizione lavorativa [Fig. 5].

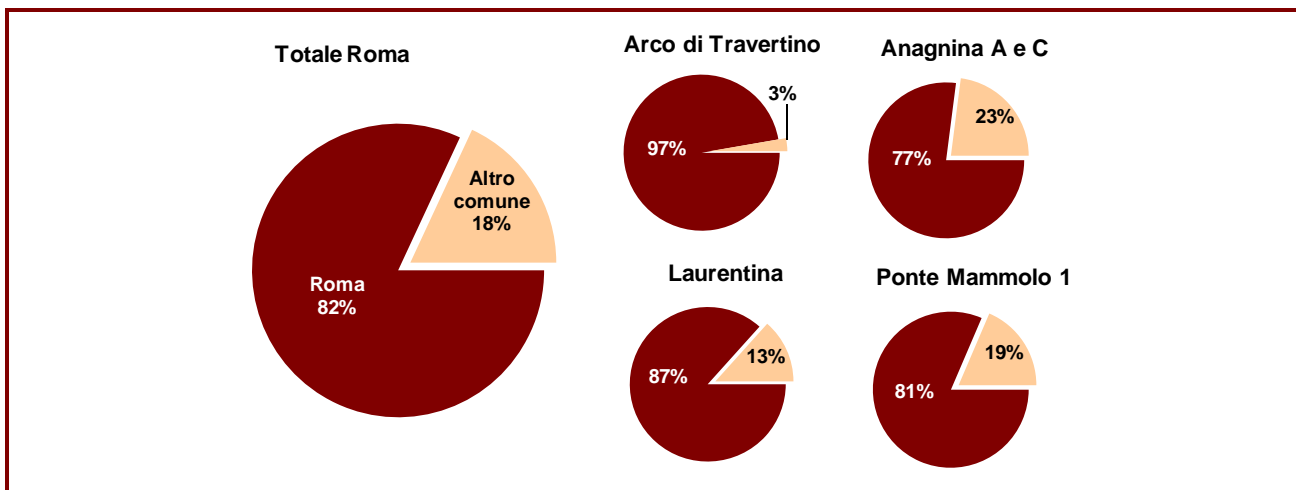
Infatti dal profilo lavorativo del campione esaminato emerge che gli utenti dei parcheggi di scambio sono maggiormente occupati dipendenti (69%, più donne che uomini), studenti (14%) e lavoratori indipendenti (10%). Analizzando i quattro parcheggi considerati, si nota come il profilo professionale preponderante (occupato dipendente) sia presente con percentuali superiore alla media romana [Fig. 6].

L'82% degli utenti dei parcheggi di scambio intervistati ha dichiarato di risiedere nel Comune di Roma mentre il restante 18% di vivere in un altro comune. Percentuali simili si ritrovano nei parcheggi maggiori, ad eccezione di Arco di Travertino (97% su Roma)[Fig. 7].

Dall'analisi della frequenza e del motivo di utilizzo degli intervistati ne emerge che il 58% utilizza il parcheggio di scambio ogni giorno, il 22% 3-4 volte alla settimana ed il 9% utilizza il servizio 1-2 volte a settimana, arrivando così a circa il 90% di utilizzatori con frequenza almeno settimanale [Fig.8].

Fig. 7

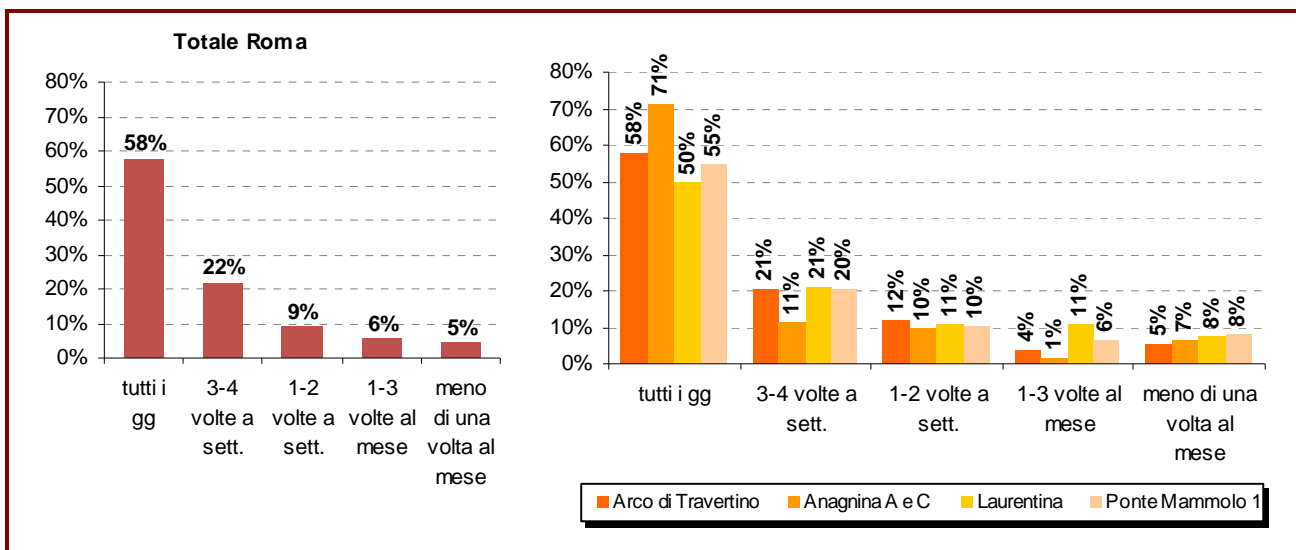
Caratteristiche del campione per comune di residenza



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 8

Frequenza di utilizzo parcheggi di scambio Atac



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

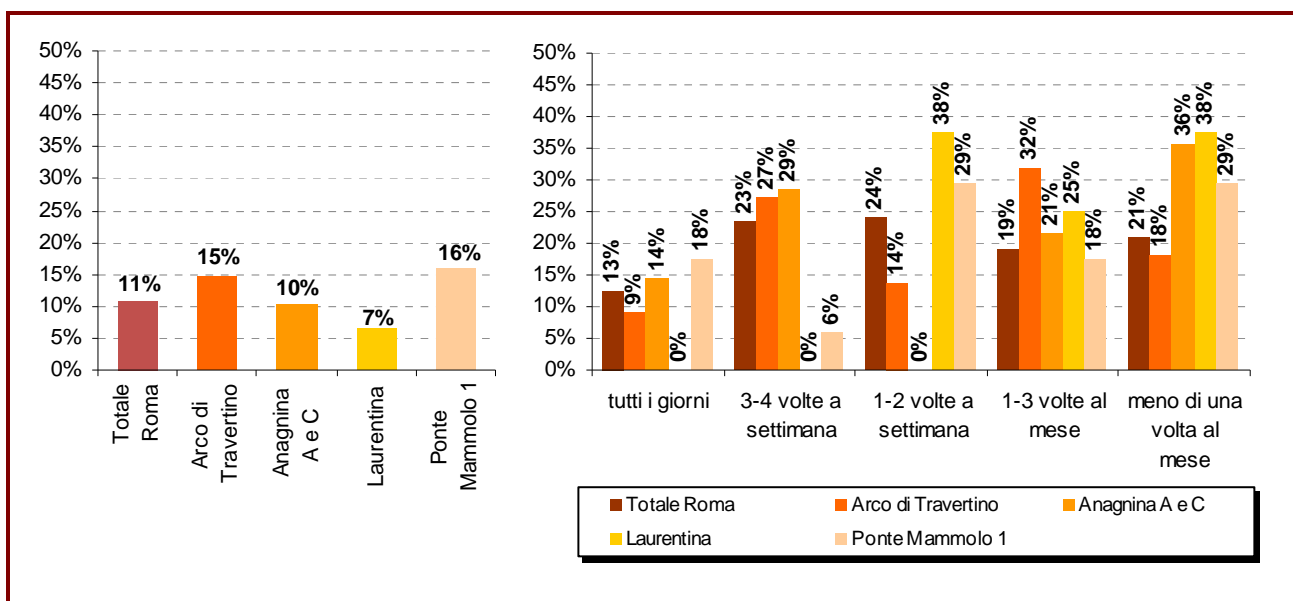
Anche nell'analisi dei singoli parcheggi emerge la preponderanza dell'utilizzo giornaliero dei parcheggi di scambio da parte del campione degli intervistati, soprattutto nel parcheggio di Anagnina A e C, presso il quale gli intervistati hanno dichiarato di utilizzarlo tutti i giorni nel 71% dei casi.

Da notare, inoltre, che l'11% del campione utilizza anche altri parcheggi di scambio; percentuale

simile si rileva anche nel parcheggio di Anagnina A e C (10%), mentre il valore più basso si registra a Laurentina (7%) e quello più alto a Ponte Mammolo 1 (16%). Gli intervistati a Laurentina, oltre a risultare i minori utilizzatori di altri parcheggi di scambio, sembrerebbero farlo anche con minore assiduità [Fig. 9].

Fig. 9

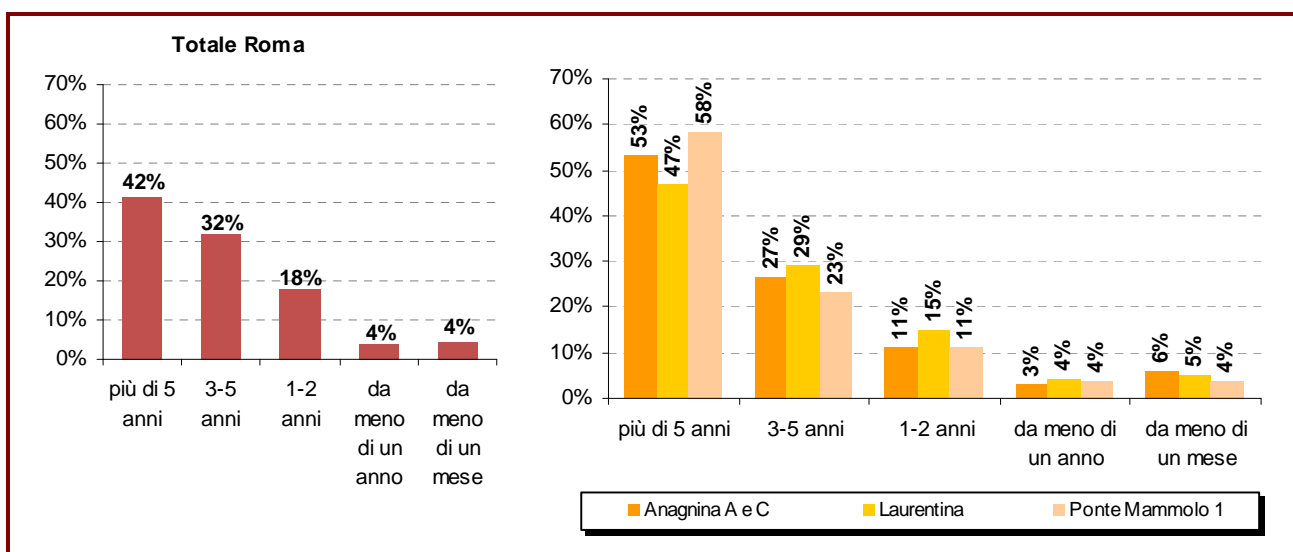
Frequenza di utilizzo altri parcheggi di scambio Atac



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 10

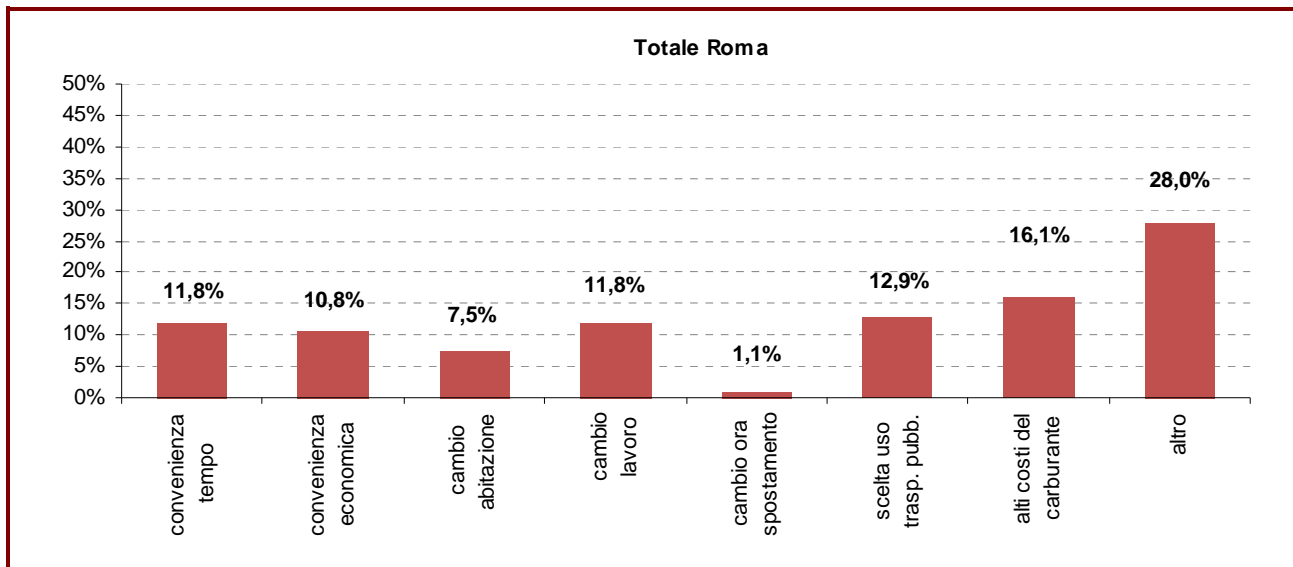
Anzianità di utilizzo dei parcheggi di scambio Atac



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 11

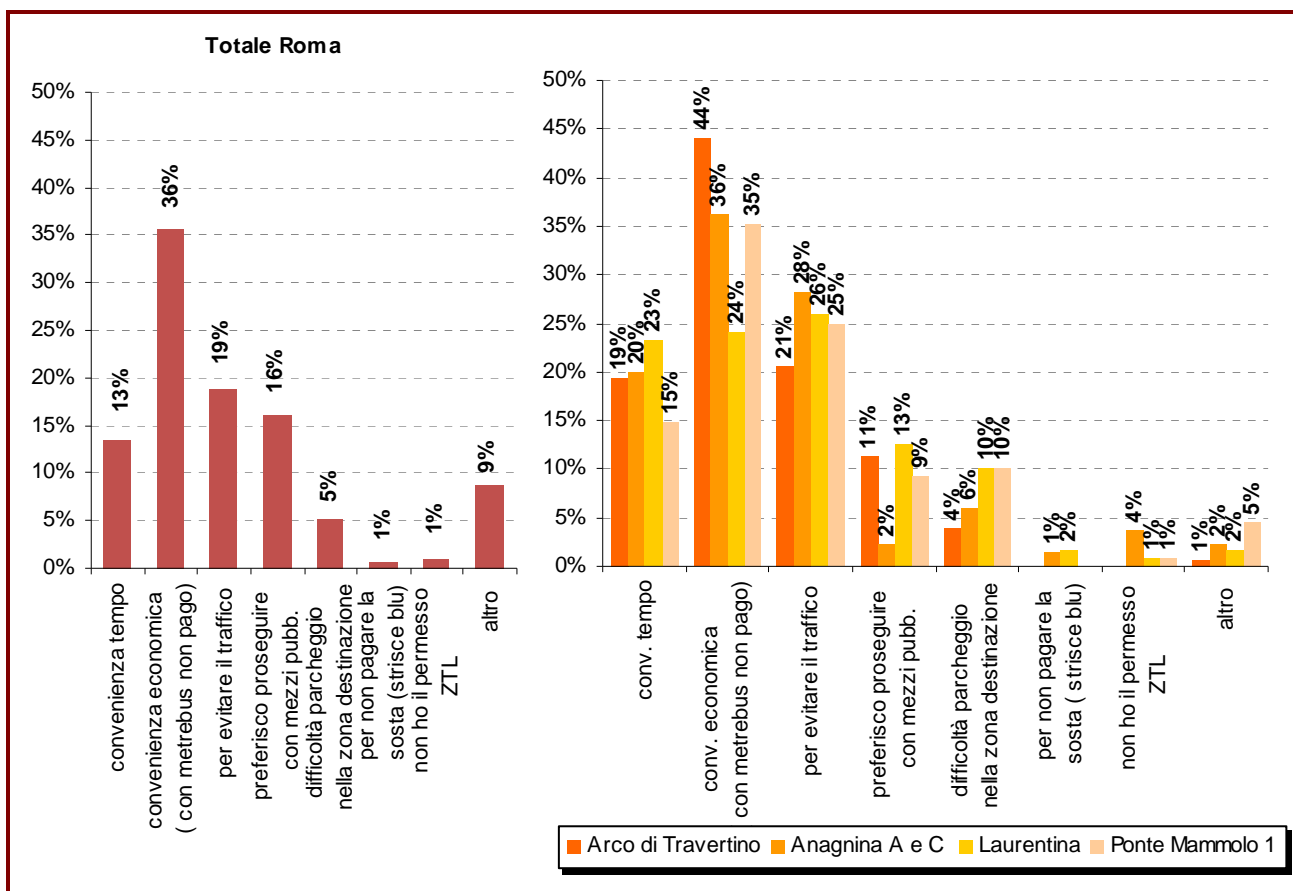
Motivazione di inizio utilizzo (utenti da meno di un anno)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 12

Motivazione principale di utilizzo



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Oltre il 90% del campione ha dichiarato di essere utilizzatore dei parcheggi di scambio da più di un anno, con il 42% che lo fa da oltre cinque anni. Nei grandi parcheggi considerati, la percentuale di utenti che usufruisce del servizio da più di 5 anni risulta lievemente più alta (Anagnina A e C 53%; Laurentina 47%, Ponte Mammolo 58%) [Fig. 10].

Gli utenti che hanno iniziato ad utilizzare il servizio dei parcheggi di scambio da meno di un anno hanno dato come motivazione principale l'alto costo del carburante (16%), seguiti da scelta di utilizzare i mezzi pubblici nel proseguimento dello spostamento (13%), convenienza in termini di tempo (12%) o a causa di un cambiamento occupazionale (12%); il 28% degli intervistati ha però indicato altre motivazioni, diverse da quelle proposte [Fig. 11].

Tra le motivazioni principali che hanno portato gli utenti a servirsi dei parcheggi di scambio prevale la convenienza economica (36%) seguita dal traffico (19%), dalla preferenza accordata ai mezzi pubblici per il proseguimento dello spostamento (16%) e dalla convenienza in termini temporali

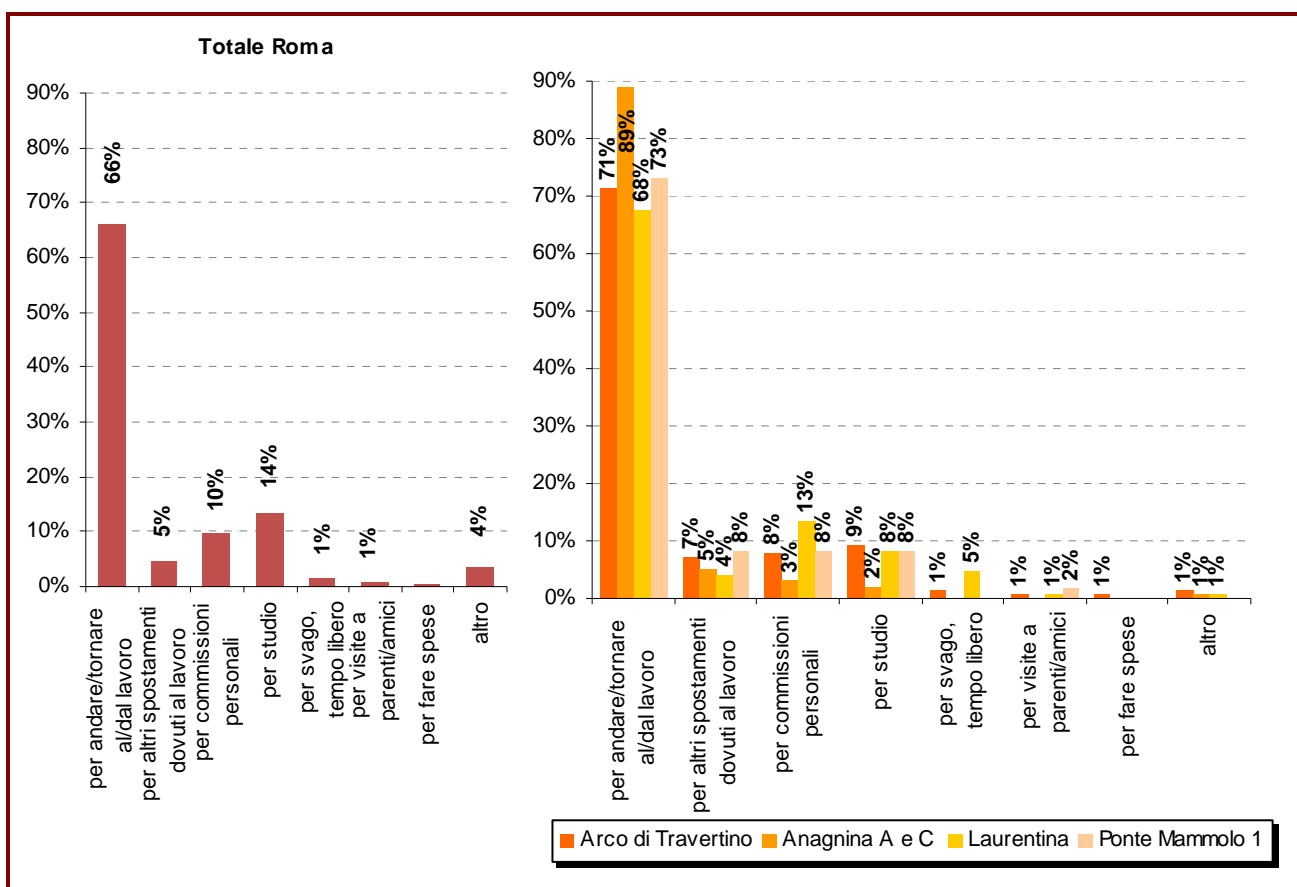
(13%). Il 9% del campione che ha dichiarato come motivo "altro" è riferito principalmente agli intervistati nei parcheggi di Grotte Celoni e di Cipro, affermando per il primo che è praticamente un'area libera non controllata e pertanto utilizzata per la sosta semplice, mentre per il secondo è stata evidenziata la vicinanza dell'Ospedale Oftalmico, che induce anche gli afferenti allo stesso ad utilizzare il parcheggio.

Nel dettaglio dei principali parcheggi di scambio, risultano più accentuate le motivazioni riferite alla convenienza in termini di tempo e per evitare il traffico, mentre meno importante appare la preferenza accordata ai mezzi pubblici. Per Laurentina, infine, la motivazioni di evitare il traffico prevale addirittura sulla convenienza economica [Fig. 12].

Come era lecito attendersi, la motivazione principale per lo spostamento è dovuta principalmente al lavoro (66%) seguita dallo studio (13%), sia osservando l'intero campione che, in diversa misura, nel dettaglio dei parcheggi considerati [Fig. 13].

Fig. 13

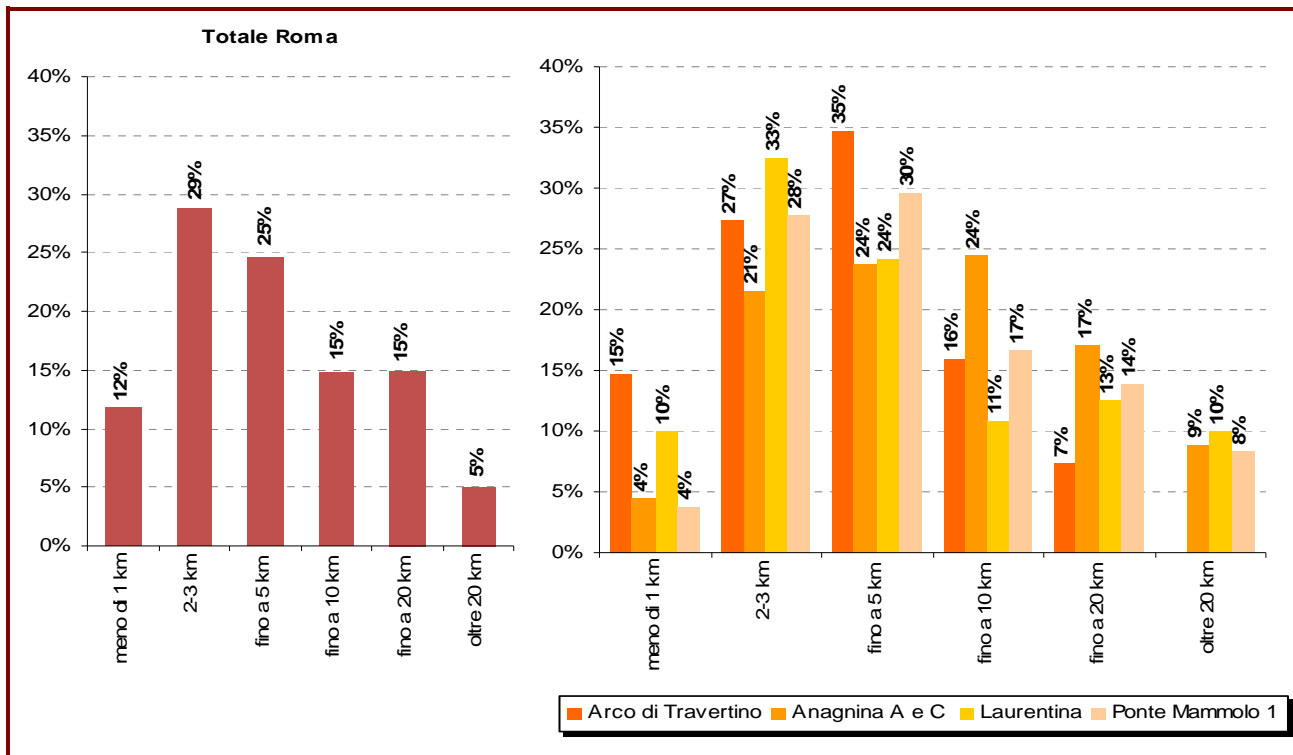
Motivazione principale per la effettuazione dello spostamento



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 14

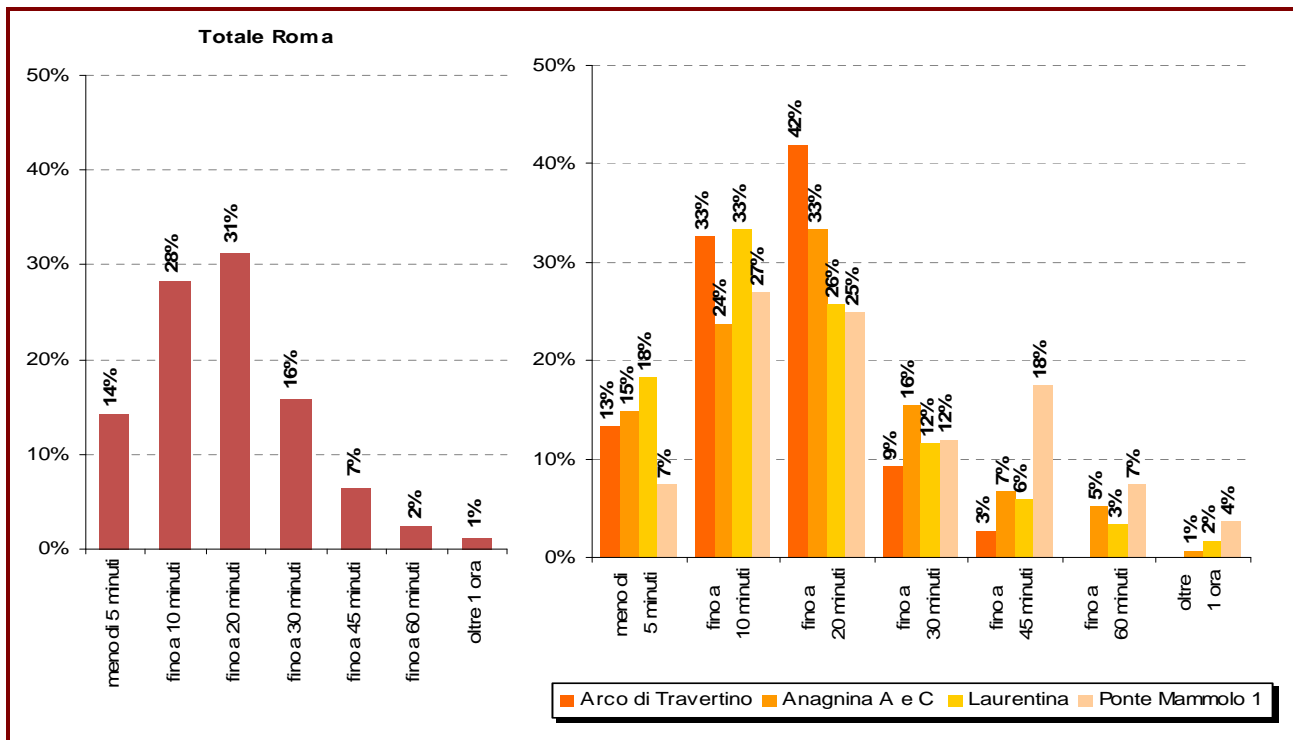
Km di strada percorsi per raggiungere il parcheggio di scambio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 15

Tempo impiegato per raggiungere il parcheggio di scambio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Per raggiungere il parcheggio di scambio, il 54% del campione degli intervistati percorre una distanza compresa fra i due e i cinque km, mentre solo il 20% percorre più di 10 km. L'andamento è complessivamente abbastanza simile anche per il dettaglio dei parcheggi principali; da notare che, per raggiungere il parcheggio di Anagnina A e C, il 26% degli intervistati percorre più di 10 km [Fig. 14].

In termini di tempo impiegato per raggiungere il parcheggio di scambio, l'andamento presenta un profilo ovviamente analogo a quello della distanza percorsa; il 42% impiega non più di 10 minuti e ben il 73% arriva al parcheggio entro 20 minuti. Anche per il dettaglio dei parcheggi l'andamento è simile, con la eccezione di Ponte Mammolo 1 dove il 29% dell'utenza dichiara di impiegare più di 30 minuti [Fig. 15].

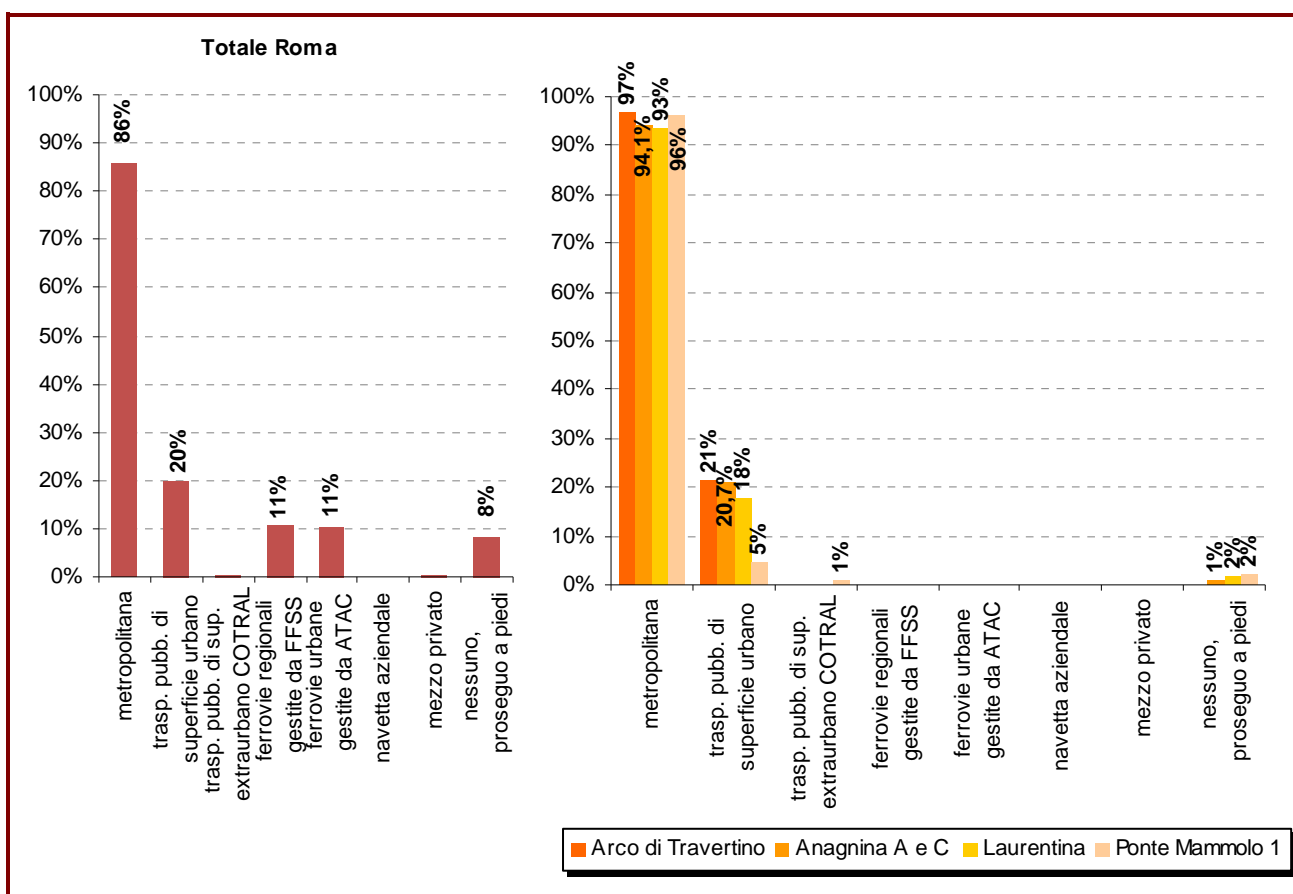
Dopo aver parcheggiato, gli utenti proseguono il viaggio utilizzando uno o più mezzi: in

metropolitana (86%), attraverso le linee urbane di superficie (20%), con le ferrovie regionali (11%) e con le ferrovie ex concesse (10%). La possibilità di impiego di uno o più mezzi è naturalmente influenzata anche dalla tipologia dei primi mezzi utilizzabili in corrispondenza di ciascun interscambio; infatti tutti i parcheggi di dettaglio scambiano solo con la metropolitana e le linee di superficie [Fig. 16].

Per raggiungere la propria destinazione finale dal parcheggio di scambio, la durata più frequente (31%) è quella tra 20 e 30 minuti, mentre un terzo dell'utenza impiega oltre 30 minuti. Analizzando nel particolare i quattro parcheggi maggiori, l'andamento è simile, ma è maggiore la percentuale di utenti che impiega tra i 20 e i 30 minuti (39-44%) mentre minore è quella che riesce a farlo entro 10 minuti [Fig. 17].

Fig. 16

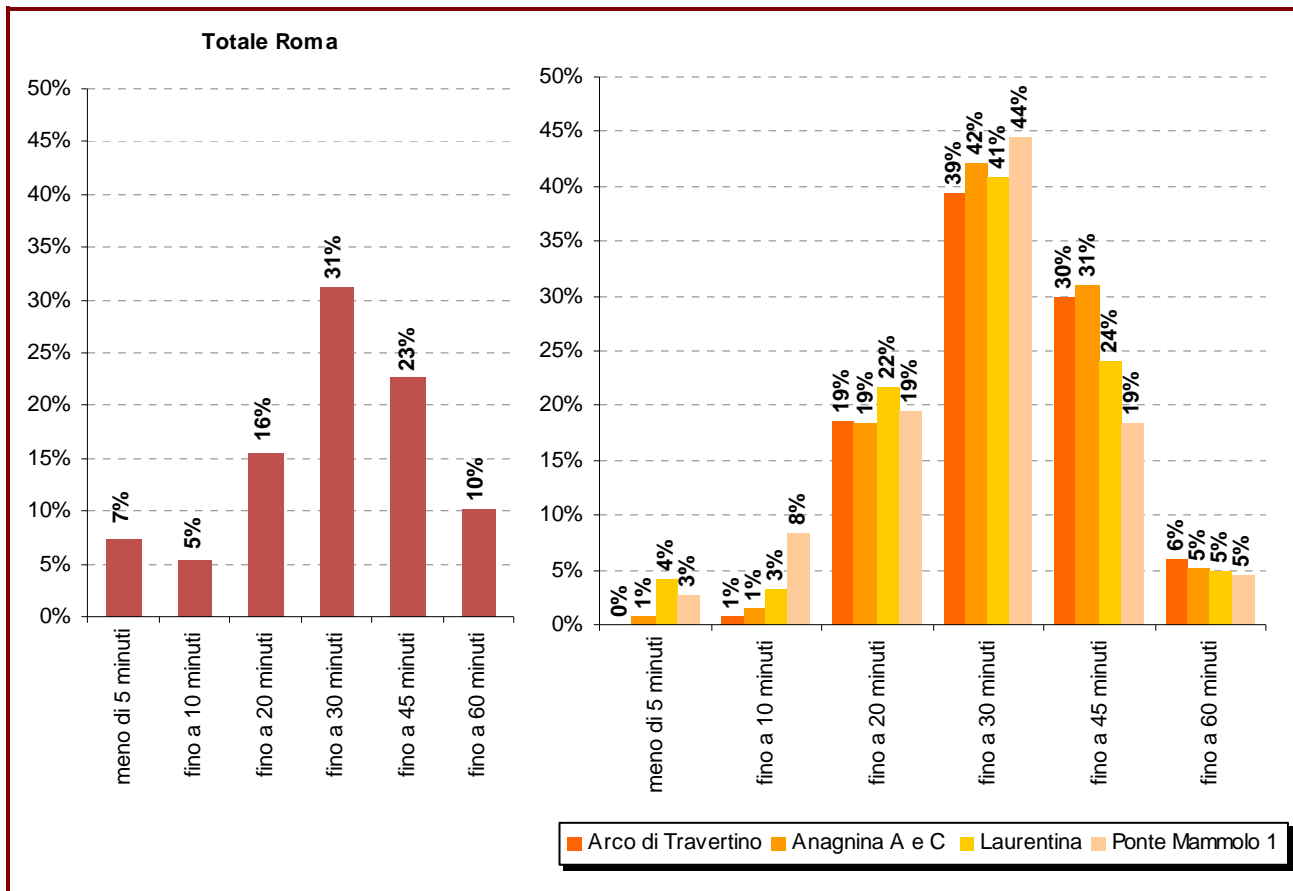
Mezzi con cui si prosegue lo spostamento dal parcheggio di scambio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 17

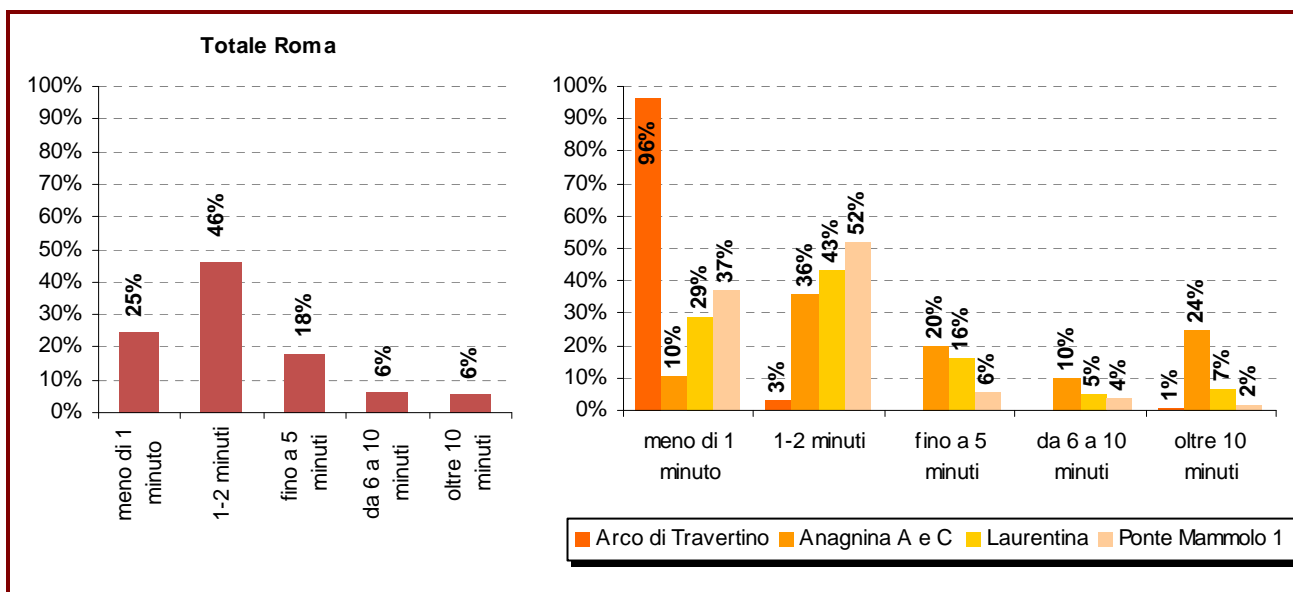
Tempo impiegato per raggiungere la destinazione finale



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 18

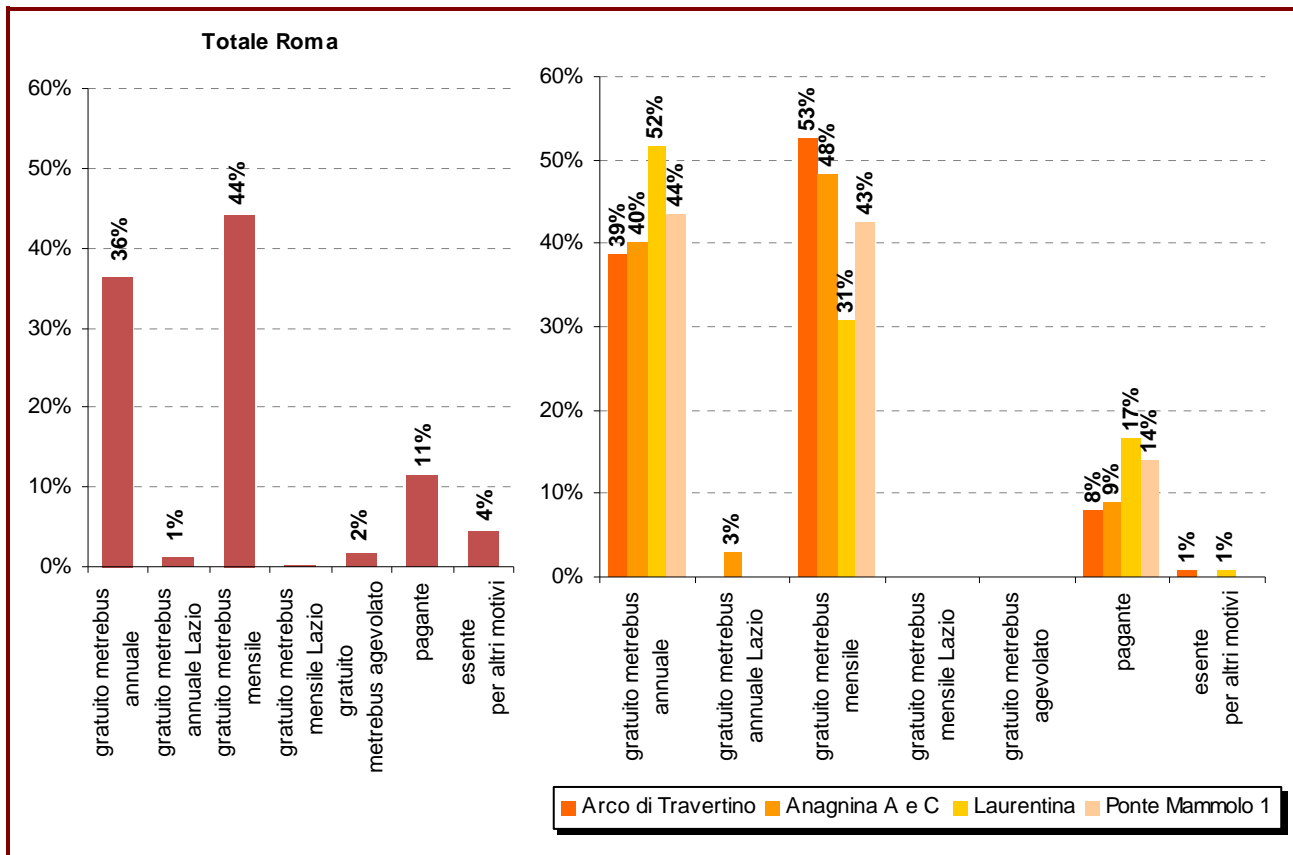
Tempo impiegato per trovare un posto auto all'interno del parcheggio di scambio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 19

Tipologia di titolo di utilizzo del parcheggio di scambio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Nell'analisi del tempo impiegato per trovare un posto auto libero all'interno del parcheggio di scambio, si nota che il 71% del campione impiega non più di 2 minuti. Nel dettaglio dei parcheggi si nota che ad Arco di Travertino il 96% degli utenti impiega meno di un minuto per trovare posto, probabilmente da ricondurre al fatto che essendo stato aperto a ridosso delle indagini, la globalità dell'utenza, al momento in cui sono state effettuate le interviste, non ne è ancora fruitrice abituale, pertanto la possibilità di trovare posti liberi è maggiore. Nel parcheggio di Anagnina A e C, invece, si rileva la più alta percentuale (24%) di utenza (tra i quattro parcheggi in esame) che impiega oltre i 10 minuti per trovare uno stallone libero [Fig. 18].

La maggior parte degli utilizzatori intervistati usufruisce del servizio a titolo gratuito essendo abbonato Metrebùs annuale (36%) o mensile (44%), mentre gli utenti paganti sono stati l'11%; da notare, inoltre, che la percentuale del 4% di esenti è stata rilevata principalmente nel parcheggio di Grotte Celoni (nella prassi è ormai un'area libera non controllata). Anche per il dettaglio dei parcheggi, i titoli di utilizzo

preponderanti sono la Metrebùs card annuale e mensile; da notare che la quota di utenti paganti risulta superiore a quella del totale parcheggi presso Laurentina (17%) e Ponte Mammolo 1 (14%) [Fig. 19].

Agli intervistati è stato chiesto anche di esprimere un giudizio, attraverso un voto da uno a nove, sia globale sul parcheggio, sia rispetto ai fattori di sicurezza e di condizione complessiva (pulizia, decoro, illuminazione, ecc) del percorso dal parcheggio al nodo di scambio e dell'area interna della struttura; sia infine sull'accessibilità, sulla qualità, sulla tariffazione e sul presidio della struttura.

Riguardo al percorso fino al nodo di scambio, i parcheggi con personale fisso hanno ricevuto in media un giudizio di 6,1 per il fattore sicurezza e di 6,2 per la condizione complessiva del percorso, mentre i parcheggi senza personale fisso hanno preso in media un giudizio più basso, 4,8 per la sicurezza e 5,1 per la condizione complessiva. Anche riguardo all'area interna al parcheggio al nodo di scambio i parcheggi con personale fisso hanno ricevuto in media un giudizio più alto

rispetto a quelli senza personale fisso (sicurezza 6,2 contro 4,5, condizione complessiva dell'area interna 6,4 contro 5,0).

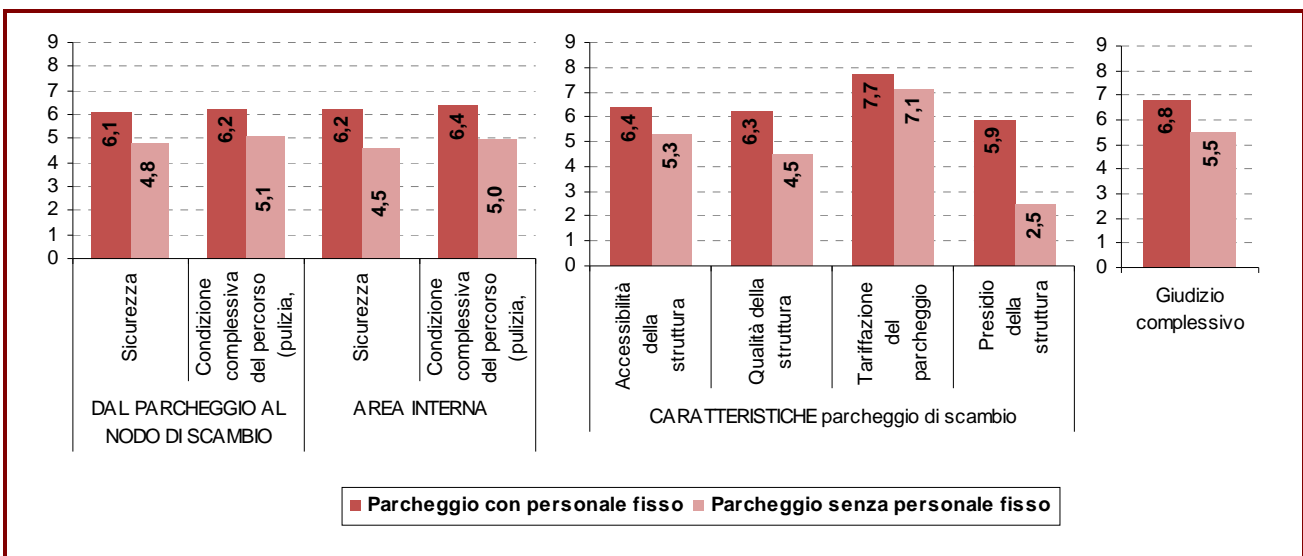
Il giudizio medio dell'utenza è maggiore nei parcheggi di scambio con personale fisso, rispetto a quelli senza, anche nei riguardi di accessibilità (6,4 contro 5,3), qualità della struttura (6,3 contro 4,5) tariffazione (7,7 contro 7,1) e soprattutto, ovviamente, riguardo al presidio della struttura (5,9 contro 2,5).

Nel giudizio globale, come era lecito attendersi dai risultati sopracitati, i parcheggi di scambio con personale fisso in media raggiungono un voto più alto, 6,8 contro 5,5 dei parcheggi senza personale fisso [Fig. 20].

Gli aspetti più critici del percorso dal parcheggio al nodo di scambio risultano essere l'illuminazione e la pulizia dell'ambiente che, come per il giudizio globale, risultano essere più critici nei parcheggi senza personale fisso [Fig. 21].

Fig. 20

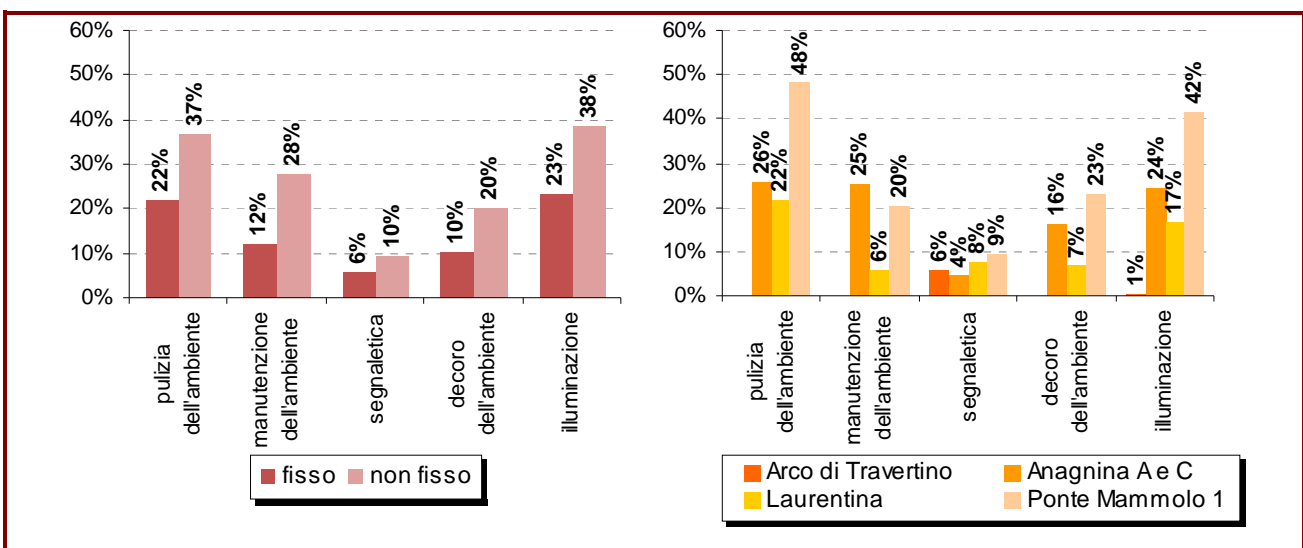
Giudizio dell'utenza su alcuni aspetti del servizio



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 21

Aspetto più critico del percorso dal parcheggio al nodo di scambio (risposta multipla)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

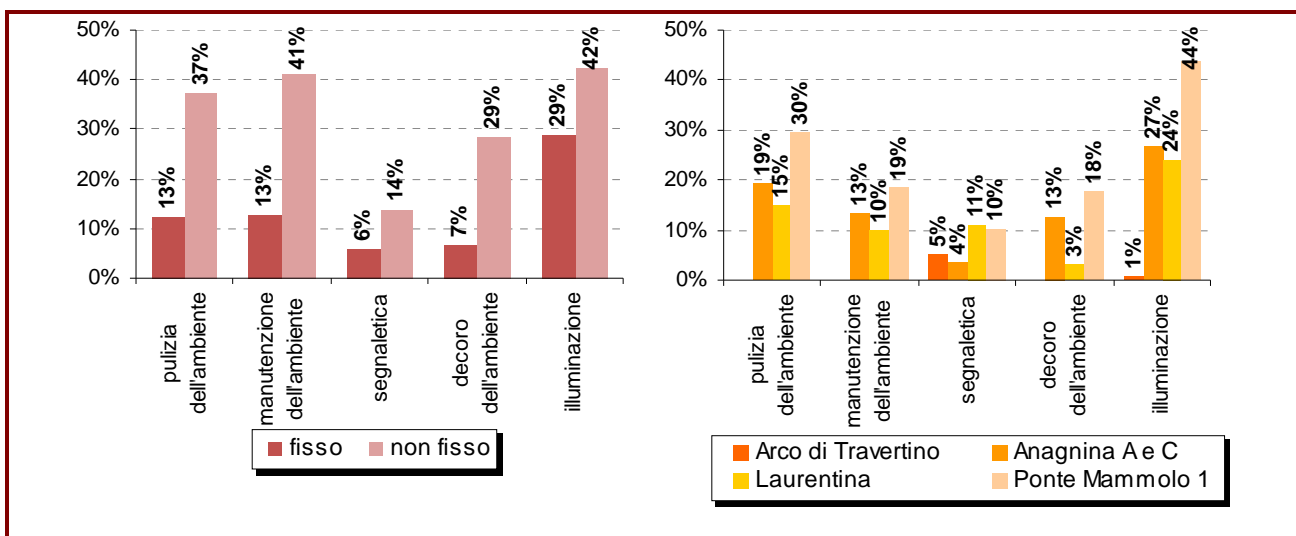
Analizzando il dettaglio dei parcheggi, tali aspetti appaiono molto critici per l'utenza del parcheggio di Ponte Mammolo 1.

Gli aspetti più critici dell'area interna al parcheggio, come nel caso precedente, sono più evidenti per i parcheggi senza personale fisso. L'illuminazione è fra gli aspetti critici per il 42% degli intervistati nei parcheggi non presidiati e per il 29% dell'utenza dei parcheggi con personale fisso; la manutenzione dell'ambiente, invece, appare critica per il 41% dell'utenza dei parcheggi senza

personale fisso, contro il 13% dei casi dell'altra tipologia di parcheggio. Anche la pulizia dell'ambiente è fra gli aspetti dichiarati più critici dell'area interna, dichiarata come tale dal 37% dell'utenza dei parcheggi senza personale e dal 13% degli intervistati nei parcheggi presidiati. Nel dettaglio dei parcheggi considerati, come nel caso precedente, emerge che nel parcheggio di Ponte Mammolo 1, è stata rilevata la situazione più critica per l'illuminazione (44%) e per la pulizia dell'ambiente (30%) [Fig. 22].

Fig. 22

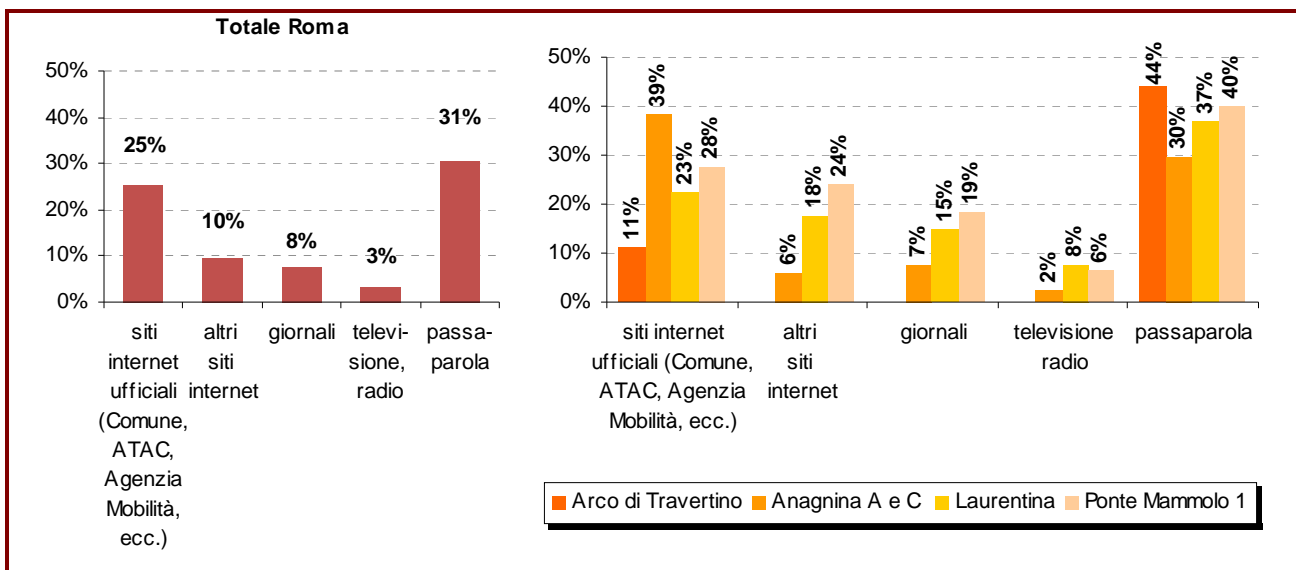
Aspetto più critico dell'area interna al parcheggio di scambio (risposta multipla)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Fig. 23

Modalità di informazione sullo stato del servizio (risposta multipla)



Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

In ultimo è stato chiesto all'utenza come si mantiene informata riguardo i parcheggi di scambio e ne è emerso che il passaparola (31%) e i siti internet ufficiali (25%) sono le fonti più utilizzate. La situazione non cambia analizzando il dettaglio dei parcheggi; in particolare per Arco di Travertino, aperto pochi giorni prima dell'inizio dell'indagine, le sopracitate modalità sono le uniche con cui l'utenza è venuta a conoscenza del servizio [Fig. 23].

A completamento dell'indagine è stato chiesto agli intervistati di esprimere, se da loro ritenuto

necessario e utile, eventuali segnalazioni di richieste/proposte. Per i parcheggi con personale fisso, su un totale di 830 intervistati (compresi anche quelli di Arco di Travertino), sono 145 gli utenti (17,5%) che hanno voluto effettuare una o più segnalazioni, per un totale di 202 richieste/disservizi e 13 proposte. Per i parcheggi senza personale fisso, su 420 intervistati sono 105 (25,0%) gli utenti che hanno effettuato segnalazioni, per un totale di 166 richieste/disservizi e 8 proposte [Tav. 5].

Tav. 5 Utenti che hanno effettuato segnalazioni

Segnalazioni da parte dell'utente		N°	%
Parcheggi con personale fisso			
utenti intervistati		830	100%
utenti che hanno effettuato segnalazioni		145	17,5%
tipologia di segnalazione	richieste	202	-
	proposte	13	-
Parcheggi senza personale fisso			
utenti intervistati		420	100%
utenti che hanno effettuato segnalazioni		105	25%
tipologia di segnalazione	richieste	166	-
	proposte	8	-

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Tav. 6 Segnalazioni da parte dell'utente - Richieste/Disservizi

Tipologia di segnalazione	N°	%
Parcheggi con personale fisso		
aumentare il n° di posti	45	31,0%
maggiore sicurezza	37	25,5%
maggiore sorveglianza	20	13,8%
maggiore pulizia/decoro	15	10,3%
sbarre non funzionanti (code)	12	8,3%
presenza di atti vandalici, furti	11	7,6%
Parcheggi senza personale fisso		
maggiore sicurezza	44	41,9%
maggiore presenza addetti al controllo	23	21,9%
maggiore pulizia/decoro	16	15,2%
maggiore sorveglianza	13	12,4%
parcometri/casse aut. non funzionanti	12	11,4%
presenza di atti vandalici, furti	12	11,4%
aumentare il n° di posti	12	11,4%

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

Per quanto riguarda le richieste/disservizi rilevate nei parcheggi presidiati, ai primi posti si trovano l'aumento del numero di posti e una maggior sicurezza e sorveglianza, mentre nei parcheggi senza personale fisso, oltre alla maggior sicurezza viene segnalata la richiesta di maggior presenza di addetti al controllo e di maggiore pulizia/decoro [Tav. 6].

Fra le proposte, nei parcheggi con personale fisso viene indicata la necessità di installare un display indicante il numero di posti liberi e di realizzare stalli più larghi per evitare danni, mentre nei parcheggi non presidiati al primo posto viene la videosorveglianza [Tav. 7].

Tav. 7 Segnalazioni da parte dell'utente - Proposte

Tipologia di segnalazione	N°
Parcheggi con personale fisso	
display per indicare n° posti liberi	4
stalli più larghi per evitare danni	3
videosorveglianza	2
una tariffa per chi lo utilizza pochi minuti	1
colonnine per auto elettriche	1
dovrebbe essere automatizzato	1
prevedere una biglietteria	1
Parcheggi senza personale fisso	
videosorveglianza	5
possibilità di utilizzo anche negli orari di chiusura	1
rastrelliere per biciclette	1
superare la modalità del contrassegno da esporre	1

Fonte: elaborazioni ASPL Roma Capitale su dati IZI

8. Conclusioni

Prima di riepilogare i principali risultati della indagine, si coglie l'occasione della recente adozione del nuovo PGTU da parte della Giunta Capitolina (DGCa 70/2014) per evidenziare la evidente insufficienza di posti auto (poco più di 13mila) nei 31 parcheggi di scambio romani, testimoniata tra l'altro dalla quasi totale mancanza di stalli liberi nella fascia oraria mattutina.

La valenza prioritaria e la funzione strategica attribuita loro dal PGTU dovrà trovare puntuale conferma nelle necessarie azioni di incremento dell'offerta che, per adesso, sono rimandate al nuovo PUP. Alcune novità invece sono già annunciate nell'allegato "Masterplan delle tecnologie per la mobilità" in cui si parla di interventi in corso per l'ammodernamento e automatizzazione di 15 parcheggi di scambio, che saranno collegati ad una sala di controllo a cui faranno capo anche i 4 parcheggi già automatizzati, e dell'intervento di installazione di pannelli a messaggio variabile che forniranno i posti liberi e lo stato di aperto/chiuso.

Rispetto ai risultati, dall'indagine si evince come la valutazione relativa ai parcheggi di scambio romani gestiti da Atac presenti per taluni indicatori qualche "luce", ma anche molte "ombre" su cui però è spesso possibile apportare, anche con interventi non strutturali, processi di miglioramento.

Sul fronte della **qualità erogata**, dalla **osservazione diretta** dell'accessibilità e la viabilità principale nelle zone limitrofe ai parcheggi è emersa:

- l'assenza di segnaletica verticale di indirizzamento in 5 parcheggi;
- la scarsa pulizia dei marciapiedi (adeguata in meno della metà delle strutture);
- la scarsa qualità della segnaletica orizzontale (insufficiente in 6 parcheggi, adeguata solo nel 30% dei parcheggi);
- le valutazioni totalmente insufficienti ottenute in quattro zone adiacenti i parcheggi di La Giustiniana, Anagnina, Grotte Celoni e Mattia Battistini;
- la scarsa presenza di display di accesso al parcheggio.

Riguardo invece le condizioni della struttura e dell'area interna al parcheggio, le principali carenze riguardano:

- l'assenza di segnaletica verticale di indirizzamento al nodo di scambio su ferro (quasi nel 50% dei casi);
- la scarsa pulizia e manutenzione delle aree verdi, ove presenti (meno del 60% di valutazioni positive per pulizia, circa il 40% per manutenzione);
- la insufficiente manutenzione della segnaletica orizzontale indicante la direzione di marcia (poco più del 50% di valutazioni positive);
- la scarsa presenza di cestini per la raccolta rifiuti, in particolare differenziati;
- pressochè sempre assente nei parcheggi la mappa dei servizi interni.

La situazione relativa ai rilievi sugli apparati e sulle dotazioni di struttura evidenzia carenze nella presenza di segnaletica verticale di indirizzamento sia verso la postazione di presidio fisso Atac, sia verso casse e parcometri, che verso i servizi igienici (che presentano inoltre diverse criticità in termini di pulizia e funzionalità).

Per i dispositivi di pagamento, le casse automatiche presenti i 10 parcheggi hanno evidenziato ben 8 fuori servizio su 22 apparati (e nessuno funzionante a La Storta, San Pietro e Villa Bonelli).

I rilevatori hanno inoltre evidenziato il gran numero di auto parcheggiate irregolarmente all'esterno del parcheggio, nonché l'inagibilità del piano superiore del parcheggio modulare Ponte Mammolo 1.

Dalla indagine "**mystery client**", la principale criticità ha riguardato il tasso di assenza del personale preposto durante i turni di servizio, in particolare nei parcheggi senza presidio fisso, e la scarsa propensione ad indossare la targhetta identificativa.

In generale, i giudizi "buono" ricevuti dal personale fisso risultano più elevati di quelli che operano solo alcuni giorni al mese, sia per la capacità di risposta, sia per l'approccio all'utente, la cortesia, la disponibilità e la capacità di risoluzione dei problemi.

Sul fronte della **qualità percepita** del servizio da parte degli utenti, l'analisi ha evidenziato alcuni aspetti sia relativi al tipo di utenza che alle modalità di utilizzo del sistema parcheggi di scambio:

- la fascia di utenza più rappresentata è quella con età 35-44 anni, diploma di scuola superiore o più, occupato dipendente, che utilizza il parcheggio di scambio per andare al lavoro da più di 5 anni;
- per chi ha iniziato ad usare il parcheggio almeno di un anno, la motivazione prevalente è di tipo economico (alto costo del carburante), vista anche la gratuità della sosta per gli abbonati al sistema Metrebus;
- per raggiungere il parcheggio di scambio, l'utente percorre più frequentemente una distanza di 2-3 km mettendoci 10-20 minuti e impiegando poi 1-2 minuti per trovare posto; la destinazione finale viene raggiunta in 20-30 minuti.
- illuminazione e pulizia dell'ambiente sono gli aspetti del percorso parcheggio/nodo di scambio giudicati più critici, soprattutto per quelli senza presidio fisso;
- anche nell'area interna al parcheggio, l'illuminazione rappresenta la maggior criticità seguita, nella stessa misura per i parcheggi senza presidio fisso, dalla manutenzione dell'ambiente;

Gli utenti hanno infine espresso alcune segnalazioni spontanee relative a richieste, disservizi e proposte per il miglioramento del servizio: l'aumento del numero di posti auto è l'aspetto che raccoglie il maggior consenso nei parcheggi con personale fisso, mentre maggior sicurezza è segnalata per i parcheggi senza personale fisso.

Passando al giudizio espresso dall'utenza:

- i parcheggi con presidio fisso raggiungono per tutti gli aspetti (e anche come giudizio finale) una valutazione superiore al 6, mentre quelli senza personale fisso sono sempre (ad eccezione dell'aspetto tariffario) sotto la sufficienza;

Tav. 2 Osservazione diretta: accessibilità e viabilità principale

		ACCESSIBILITA' E VIABILITA' PRINCIPALE																														
		Segnaletica verticale di indirizzamento al parcheggio di scambio					Condizioni viabilità principale nella zona limitrofa al parcheggio di scambio					Stato display di accesso LIBERO/OCCUPATO				Caratteristiche nodo di scambio																
Tipologia di struttura		Presenza	Numerosità	Leggibilità informazioni	Correttezza informazioni	Cartelli con presenza di graffiti	Pulizia marciapiedi	Manutenzione manto stradale	Decoro opere in muratura	Illuminazione pubblica	Segnaletica orizzontale	Presenza	Numerosità	Funzionamento	Cartelli con presenza di graffiti	Presenza	Numerosità	Leggibilità informazioni	Cartelli con presenza di graffiti	Codice fermata	Distanza minima (m)	Distanza massima (m)	Presenza	Distanza minima (m)	Distanza massima (m)	Presenza	Distanza minima (m)	Distanza massima (m)	Presenza barriere architettoniche percorso scambio su ferro per disabili	Rastrelliere per biciclette (n° posti)		
Parcheggi di scambio con personale fisso	Anagnina A e C	multipiano	controllo automatizzato degli accessi	+	2	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-	
	Anagnina B	a raso	controllo automatizzato degli accessi	+	2	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-	
	Arco di Travertino	multipiano	controllo automatizzato degli accessi	+	0	-	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	NO	-	
	Cinecittà	multipiano	con parcometri	+	4	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	NO	-	
	La Giustiniana	a raso	con parcometri	+	2	50%	100%	50%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	FL3	50	170	SI	-
	La Storta	a raso	con parcometri	+	2	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	FL3	100	280	NO	-
	Laurentina	multipiano	controllo automatizzato degli accessi	+	3	66%	100%	33%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	NO	10	
	Magliana	multipiano	con sbarre di accesso	+	3	100%	100%	33%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	NO	10	
	Montebello	a raso	controllo automatizzato degli accessi	+	3	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-	
	Ponte Mammolo 1	modulare	con parcometri	+	5	60%	100%	60%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	NO	-	
Parcheggi di scambio senza personale fisso	Stazione S. Pietro	interrato	con parcometri	+	0	-	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	FL3-5	40	160	SI	-
	Villa Bonelli	a raso	con parcometri	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	FL1	15	115	NO	10
	Anagnina	a raso	a sosta notturna gratuito	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-	
	Angelo Emo	a raso	a sosta notturna gratuito	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	FL3	20	110	NO	-
	Cipro	a raso	con parcometri	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	SI	-	
	Elio Rufino	a raso	con parcometri	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-	
	Grotte Celoni	a raso	con parcometri	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-	
	La Celsa	a raso	con parcometri	+	0	-	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-	
	Labaro	a raso	con parcometri	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-	
	Mattia Battistini	a raso	con parcometri	+	0	-	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-	
	Nomentana	a raso	con parcometri	+	0	-	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	FL1	10	210	NO	-
	Nuovo Salario	modulare	con parcometri	+	2	100%	100%	50%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	FL1	70	170	NO	-
	Ostense ad. Magliana	a raso	con parcometri	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	SI	-	
	Palmito Tognatti	a raso	con parcometri	+	3	100%	100%	33%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	SI	-	
	Ponte Mammolo 2	a raso	con parcometri	+	2	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	NO	10	
	Rebibbia 1	modulare	controllo automatizzato degli accessi	+	3	100%	100%	33%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	NO	-	
Rebibbia 2	a raso	con parcometri	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	NO	-		
S. Maria del Soccorso	a raso	con parcometri	+	2	100%	100%	50%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	NO	-		
Saxa Rubra	a raso	con parcometri	+	7	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	n.r.	-		
Stazione Tiburtina	a raso	con parcometri	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	FL1	250	320	NO	-	
Vitinia	a raso	con parcometri	+	1	100%	100%	0%	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	SI	-		

Legenda: ● : molto ● : abbastanza ● : poco ● : per nulla
 Fonte: elaborazioni IZI e ASPL Roma Capitale su dati IZI

Tav. 4 Osservazione diretta: rilievi sugli apparati e dotazioni della struttura

		RILIEVI SUGLI APPARATI / DOTAZIONI DELLA STRUTTURA																																								
		Segnaletica verticale di indirizzamento interna al parcheggio di scambio															Dotazione e dispositivi di sicurezza nei parcheggi multiplano																									
		Indirizzamento postazione presidio ATAC	Numerosità	Leggibilità informazioni	Cartelli con presenza di graffiti	Indirizzamento casse/parcometri	Numerosità	Leggibilità informazioni	Cartelli con presenza di graffiti	Indirizzamento servizi igienici	Numerosità	Leggibilità informazioni	Cartelli con presenza di graffiti	Indirizzamento ascensori / scale mobili	Numerosità	Leggibilità informazioni	Cartelli con presenza di graffiti	Indirizzamento vie di fuga	Numerosità	Leggibilità informazioni	Cartelli con presenza di graffiti	Presenza ascensori	Numerosità	Funzionamento	Presenza scale mobili	Numerosità	Funzionamento	Presenza dispositivi antincendio	Estintori correttamente revisionati	Presenza dispositivi aerazione	Presenza dispositivi illuminazione di emergenza	Presenza indicazioni vie di fuga	Pulizia ascensori	Usura e decoro ascensori	Pulizia scale mobili	Usura e decoro scale mobili	Stato conservazione dispositivi antincendio	Stato conservazione dispositivi aerazione	Stato conservazione illuminazione di emergenza	Stato conservazione vie di fuga		
Parcheggi di scambio con personale fisso	Anagnina A e C	SI	16	100%	0%	SI	16	100%	0%	NO	-	-	-	SI	3	100%	0%	SI	4	100%	0%	SI	3	33%	-	-	-	SI	SI	SI	SI	SI	●	●	-	-	●	●	●	●		
	Anagnina B	SI	1	100%	0%	SI	1	100%	0%	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	Arco di Travertino	NO	-	-	-	SI	3	100%	0%	SI	3	100%	0%	SI	6	100%	0%	SI	9	100%	0%	SI	2	100%	SI	2	100%	SI	SI	SI	SI	SI	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Cinecittà	NO	-	-	-	NO	-	-	-	SI	4	100%	0%	SI	4	100%	0%	SI	4	100%	0%	SI	1	100%	-	-	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	●	●	-	-	●	●	●	●	
	La Giustiniana	NO	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	La Storta	NO	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Laurentina	SI	2	100%	0%	SI	6	100%	0%	NO	-	-	-	SI	14	100%	0%	SI	12	100%	0%	SI	3	100%	SI	2	50%	SI	SI	NO	SI	SI	●	●	●	●	●	-	-	●	●	
	Magliana	NO	-	-	-	SI	12	100%	0%	SI	12	100%	0%	SI	12	100%	0%	SI	15	100%	0%	SI	2	100%	-	-	-	SI	SI	NO	SI	SI	●	●	-	-	●	-	●	●	●	
	Montebello	NO	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Ponte Mammolo 1	NO	-	-	-	SI	5	100%	0%	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Stazione S. Pietro	NO	-	-	-	NO	-	-	-	NO	-	-	-	NO	-	-	-	SI	22	100%	0%	SI	1	0%	-	-	-	SI	SI	SI	SI	SI	SI	●	●	-	-	●	●	●	●		
Villa Bonelli	NO	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Parcheggi di scambio senza personale fisso	Anagnina	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Angelo Ermo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Cipro	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Elio Rufino	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Grotte Celoni	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	La Celsa	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Labaro	-	-	-	-	SI	2	100%	0%	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Matta Battistini	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Nomentana	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Nuovo Salaria	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	SI	2	100%	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Ostense ad. Magliana	-	-	-	-	SI	2	100%	0%	-	-	-	-	-	-	SI	2	100%	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Palmiro Togliatti	-	-	-	-	SI	5	100%	20%	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Ponte Mammolo 2	-	-	-	-	SI	2	100%	0%	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Rebbia 1	-	-	-	-	SI	1	100%	0%	-	-	-	-	-	-	SI	12	100%	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Rebbia 2	-	-	-	-	SI	3	100%	0%	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	S. Maria del Soccorso	-	-	-	-	SI	7	100%	0%	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	Saxa Rubra	-	-	-	-	SI	3	100%	0%	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Stazione Tiburtina	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
Vitinia	-	-	-	-	SI	1	100%	0%	-	-	-	-	-	-	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		


Legenda: ● : molto ● : abbastanza ● : poco ● : per nulla
 Fonte: elaborazioni IZI e ASPL Roma Capitale su dati IZI

Tav. 4 segue Osservazione diretta: rilievi sugli apparati e dotazioni della struttura

		RILIEVI SUGLI APPARATI / DOTAZIONI DELLA STRUTTURA																				Osservazioni
		Dotazione e stato dei servizi igienici											Modalità di pagamento									
		Servizi igienici	Numerosità	Funzionamento	Pulizia servizi igienici	Usura e decoro servizi igienici	Servizio a richiesta	Dotazione di acqua	Dotazione di carta igienica	Dotazione di phon, salviette	Illuminazione sufficiente	Segnalato per i disabili	N°casse manuali	Funzionanti	Apparecchi con presenza di graffiti	N°casse automatiche	Funzionanti	Apparecchi con presenza di graffiti	N°parcometri	Funzionanti	Apparecchi con presenza di graffiti	
Parcheggi di scambio con personale fisso	Anagnina A e C	SI	3	100%	●	●	SI	SI	SI	NO	SI	SI	-	-	-	3	100%	0%	-	-	-	Parcheggio automatizzato dotato di sbarre di entrata/uscita funzionanti
	Anagnina B	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	100%	0%	-	-	-	Parcheggio automatizzato dotato di sbarre di entrata/uscita non tutte funzionanti
	Arco di Travertino	SI	1	100%	●	●	SI	SI	SI	SI	SI	SI	1	100%	0%	1	100%	0%	-	-	-	Parcheggio automatizzato dotato di sbarre di entrata/uscita funzionanti
	Cinecittà	SI	1	100%	●	●	NO	SI	SI	NO	SI	SI	-	-	-	-	-	-	8	100%	0%	E' un multipiano sotterraneo
	La Giustiniana	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100%	50%	Difficoltà per i disabili motori causa marciapiedi occupati da bancarelle e da auto parcheggiate in corrispondenza delle rampe di discesa/salita
	La Storta	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	0%	0%	3	100%	0%	Parcheggio dotato di sbarre di entrata/uscita guaste ed in riparazione. Numerose macchine parcheggiate fuori sede all'esterno del parcheggio
	Laurentina	SI	1	0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100%	0%	-	-	-	Parcheggio automatizzato dotato di sbarre di entrata/uscita funzionanti. Il bagno viene utilizzato esclusivamente dal personale in servizio
	Magliana	SI	3	100%	●	●	SI	SI	NO	SI	SI	SI	-	-	-	2	100%	0%	-	-	-	Parcheggio dotato di sbarre di entrata/uscita funzionanti
	Montebello	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	66%	0%	-	-	-	Parcheggio automatizzato dotato di sbarre di entrata/uscita funzionanti. Presenza di auto parcheggiate fuori sede all'esterno del parcheggio
	Ponte Mammolo 1	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	100%	0%	Parcheggio modulare con piano superiore inagibile e transennato perché pericolante
Stazione S. Pietro	SI	1	100%	●	●	NO	SI	SI	SI	SI	NO	-	-	-	1	0%	0%	1	100%	0%	Difficoltà per i disabili motori a raggiungere lo scambio su ferro causa ascensore guasto per raggiungere il piano strada. Parcheggio dotato di sbarre automatiche nuove di entrata/uscita ma non in funzione	
Villa Bonelli	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0%	0%	1	100%	0%	Le sbarre di entrata/uscita non sono funzionanti	
Parcheggi di scambio senza personale fisso	Anagnina	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	I marciapiedi sono praticamente inutilizzabili perché occupati dalle macchine parcheggiate. L'ascensore per raggiungere il piano della metropolitana non è funzionante.
	Angelo Emo	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Il senso di marcia all'interno del parcheggio è segnalato in maniera molto confusionaria e sbagliata
	Cipro	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	66%	0	Difficoltà per i disabili motori causa macchine parcheggiate in corrispondenza delle rampe. Generalmente presenza di macchine in sovrannumero.
	Elio Rufino	SI	1	100%	●	●	NO	SI	SI	SI	NO	SI	-	-	-	-	-	-	3	100%	0	E' presente un bagno pubblico (competenza AMA-Comune di Roma) accessibile a pagamento sul marciapiede perimetrale del parcheggio. Presenza di 2 colonnine per ricaricare le macchine elettriche
	Grotte Celoni	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100%	100%	Struttura soggetta a situazioni di degrado
	La Cetsa	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100%	0%	Difficoltà per i disabili: marciapiede non fruibile a causa delle macchine parcheggiate; ascensori non funzionanti
	Labaro	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100%	0%	Difficoltà per i disabili: rampe di accesso ai marciapiedi sono occupate da macchine in sosta
	Mattia Battistini	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100%	100%	Parcheggio a raso con sbarre non attive
	Nomentana	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100%	0%	Struttura priva di marciapiedi nel percorso allo scambio su ferro
	Nuovo Salario	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	100%	0%	Parcheggio modulare con piano superiore parzialmente inutilizzabile e in parte transennato per cedimenti
	Ostense ad. Magliana	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100%	0%	Il nodo di scambio si raggiunge attraverso delle scale ed un sottopassaggio buio e sporco
	Palmiro Togliatti	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	100%	100%	Macchine parcheggiate lungo la strada a limitare gli scarsissimi attraversamenti pedonali privi di segnaletica
	Ponte Mammolo 2	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100%	0%	Il nodo di scambio si raggiunge attraverso delle scale ed un sottopassaggio poco illuminato
	Rebibbia 1	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100%	0%	-	-	-	E' una struttura a due piani senza opere in muratura. In prossimità della stazione metropolitana è presente una rastrelliera con circa 40 posti per biciclette
	Rebibbia 2	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	100%	0%	In prossimità della stazione metropolitana è presente una rastrelliera con circa 40 posti per biciclette
	S. Maria del Soccorso	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	100%	0%	Il percorso pedonale al nodo di scambio non prevede attraversamenti ed è dotato di marciapiedi che circondano il parcheggio
	Saxa Rubra	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	100%	0%	Difficoltà per i disabili: marciapiedi dissestati, presenza di rampe di accesso ai marciapiedi ma non di discesa, attraversamenti pedonali resi pericolosi dalla presenza di vegetazione che copre la visuale. Presenza di servizi igienici a servizio del capolinea Cotral
Stazione Tiburtina	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100%	0%	Area poco presidiata con presenza di parcheggiatori abusivi	
Vitinia	NO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100%	0%	Presenza di due ascensori di cui uno (quello per raggiungere sia la banchina per Ostiense che il parcheggio) non funzionante	

Legenda: ● : molto ● : abbastanza ● : poco ● : per nulla

Fonte: elaborazioni IZI e ASPL Roma Capitale su dati IZI

 Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
di Roma Capitale è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,
successivamente modificata e integrata
con Deliberazione n. 212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia