



# Il trasporto pubblico a Roma

(Luglio 2019)

## Indice

Cruscotto degli indicatori .....	4
<b>1. Dati quantitativi e di benchmark .....</b>	<b>5</b>
1.1 Produzione di TPL a Roma e nelle altre città .....	5
1.2 Confronto indicatori economici e di produttività .....	7
1.3 Il mancato rispetto dei programmi di esercizio .....	10
1.4 Le corse perse: il servizio gestito da Atac .....	11
1.5 Le corse perse: il servizio gestito da Roma Tpl .....	12
<b>2. Il costo del servizio .....</b>	<b>12</b>
2.1 I costi dei contratti di servizio per Roma Capitale .....	12
2.2 La vendita dei titoli di viaggio .....	14
2.3 Approfondimento sull'attività di verifica ed evasione .....	15
<b>3. Dati qualitativi .....</b>	<b>16</b>
3.1 La qualità erogata del servizio gestito da Atac .....	16
3.2 La qualità erogata del servizio gestito da Roma Tpl .....	18
.....	18
3.3 La qualità percepita dai cittadini nel 2018 .....	19
3.4 Il trasporto di superficie .....	19
3.5 La metropolitana .....	20
3.6 Analisi temporale del grado di soddisfazione .....	21
3.7 Approfondimento sui sistemi di traslazione .....	22
<b>4. Le segnalazioni dei cittadini .....</b>	<b>24</b>
4.1 Le segnalazioni ricevute da Atac .....	24
4.2 Le segnalazioni su Twitter .....	25
<b>Considerazioni conclusive .....</b>	<b>26</b>

# Il trasporto pubblico a Roma

## SINTESI DEI PRINCIPALI INDICATORI DEL SERVIZIO

Il presente studio sullo stato del servizio di trasporto pubblico a Roma (di seguito: TPL) aggiorna e integra il precedente focus sul TPL pubblicato dall’Agenzia a giugno 2018. L’indagine, che è basata fondamentalmente sull’analisi documentale dei dati forniti da Atac S.p.A. (Atac) e Roma Tpl s.c.a.r.l. (Roma Tpl) e sui risultati dei monitoraggi della qualità erogata e percepita svolti da Roma Servizi per la Mobilità s.r.l. (RSM), fornisce un quadro dei principali indicatori:

- quantitativi e prestazionali (offerta di trasporto pubblico di linea e indicatori di performance);
- qualitativi (monitoraggio della qualità erogata e indagine di qualità percepita).

Rispetto al precedente focus, non è stato invece possibile aggiornare l’analisi relativa ai dati economici derivanti da bilanci dei due gestori; per Atac il bilancio 2018 non risulta ancora approvato mentre Roma Tpl non ha ancora approvato ufficialmente e depositato al Registro Imprese il proprio bilancio relativo all’esercizio 2017.

La Tavola 1 riepiloga la situazione attualmente vigente degli affidamenti e dei contratti di servizio (CdS) riguardanti il servizio di TPL. La maggior parte dei servizi di TPL a Roma è gestita in house da Atac in virtù di un affidamento diretto; a settembre 2017, la società ha fatto ricorso alla procedura di concordato preventivo in continuità per la quale ha ottenuto dal Tribunale di Roma il decreto di omologa in data 25 giugno 2019. Il concordato, oltre alla soddisfazione dei creditori, mira a salvaguardare la prosecuzione del servizio di TPL e i livelli occupazionali, nonché a risanare l’azienda nell’ottica dell’eventuale partecipazione ad una futura gara per l’affidamento del servizio.

L’erogazione dei servizi di TPL da parte di Atac è regolata mediante il vigente contratto di servizio (DGCa 273/2015), la cui validità – originariamente prevista dal 1° agosto 2015 al 3 dicembre 2019 – è stata poi prorogata al 3 dicembre 2021 con DAC 2/2018. Roma Capitale ha giustificato la necessità di proroga con il rischio di «pericolo imminente di interruzione» del servizio (avvalendosi quindi della facoltà prevista all’art. 5, par. 5, del Regolamento UE 1370/2007) e ha condizionato gli effetti della stessa all’ammissione della domanda di concordato preventivo in continuità da parte del Tribunale Civile di Roma. Sulla proroga del CdS è intervenuta l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) contestandone le motivazioni; poiché Roma Capitale ha deciso di non condividere i rilievi dell’AGCM e di confermare le proprie scelte, l’AGCM ha disposto l’impugnazione della DAC 2/2018 dinanzi al Tar Lazio, che ad oggi non si è ancora pronunciato.

**Tavola 1. Quadro della regolamentazione contrattuale del TPL a Roma**

Azienda	Contratto/Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS	
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza
<b>Vigente</b>							
Atac s.p.a.	TPL di superficie e metropolitana e servizi accessori	Spl	<a href="#">AC 34/2015</a>	GCa 273/2015	03/12/2019	<a href="#">AC 2/2018</a>	03/12/2021
Roma TPL s.c.a r.l.	TPL di superficie	Spl	<a href="#">CC 125/2009</a>	<a href="#">GC 96/2010</a>	31/05/2018	continuazione del servizio ex art. 31 CdS	31/10/2019

FONTE: ASPL.

Anche l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), con comunicazione del 15 giugno 2018 (prot. n. 52209) indirizzata agli organi apicali di Roma Capitale, ha mosso svariati rilievi nei riguardi della DAC 2/2018, mettendo in dubbio sia i presupposti della proroga, sia l'effettivo esercizio del controllo analogo da parte di Roma Capitale; secondo l'ANAC, il costante abbassamento dei livelli di erogazione del servizio lascerebbe ipotizzare che, nonostante la sussistenza di poteri di vigilanza, di ingerenza e di condizionamento superiori a quelli tipici del diritto societario e nonostante la previsione della presenza di diverse forme di controllo, Roma Capitale non abbia provveduto ad esercitare nei confronti di Atac un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi o sulle proprie strutture (in merito, si veda la Relazione ex art. 172 LF dei Commissari Giudiziali nel concordato preventivo di Atac).

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

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

Le attività di cui al punto 3 si articolano in:

- attività complementari:
  - gestione dei canali di vendita e commercializzazione dei titoli di viaggio;
  - esazione e controllo dei titoli di viaggio relativi alla rete affidata e alla rete periferica esercitata da Roma Tpl;
  - rapporto con l'utenza in relazione ai reclami;
  - manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni, delle infrastrutture e dei mezzi di proprietà di Atac e di terzi, strumentali al servizio TPL;
- attività accessorie:
  - sfruttamento commerciale e pubblicitario di mezzi, infrastrutture ed aree di proprietà di Atac o ad essa affidati;
  - attività di sorveglianza delle corsie preferenziali, delle aree di fermata e di capolinea, elevando sanzioni amministrative, e manutenzione ordinaria delle corsie protette e riservate;
  - manutenzione straordinaria dei beni e delle infrastrutture di proprietà di terzi laddove previsto nel programma degli investimenti.

Una parte residuale del servizio di superficie è erogato da Roma Tpl che si è aggiudicata nel 2010 la gara ad evidenza pubblica per il servizio sulla rete periferica del trasporto pubblico locale. La gara era stata predisposta e gestita da Atac su specifico incarico di Roma Capitale ([DGC 468/2008](#)). Con [DGC 96/2010](#), Roma Capitale è poi subentrata nella stipula e gestione del relativo contratto di servizio che prevedeva un totale di 28 milioni di vetture km per il primo anno con un incremento di 250mila vetture km per ogni anno successivo, nonché l'obbligo di rinnovo totale del parco mezzi inizialmente trasferito da Atac a valore netto contabile. Il CdS è scaduto il 31 maggio 2018, ma il Dipartimento Mobilità e Trasporti ha scelto di attivare la clausola contenuta nell'art. 31 del CdS la quale prevede che, a scadenza, Roma Tpl continui nell'esercizio delle attività per il periodo occorrente al subentro del nuovo gestore e comunque per un termine non superiore a 6 mesi; l'esercizio delle attività da parte di Roma Tpl è stato prorogato una prima volta fino al 30 settembre 2018 (DD 432/2018), poi fino al 30 novembre 2018 (DD 768/2018) e infine, superando il limite di sei mesi previsto per la proroga, è stato prolungato fino al 31 ottobre 2019 (DD 975/2018), in attesa di esperire la gara per il nuovo affidamento.

Le linee di indirizzo per la redazione del futuro contratto di servizio per il TPL periferico da affidare tramite procedura a evidenza pubblica sono state infatti fissate con [DGCa 134/2017](#) mentre il bando di gara è stato pubblicato il 23 novembre 2018, ma la procedura di gara risulta attualmente sospesa a seguito della presentazione di diversi ricorsi al T.A.R. del Lazio (avviso di sospensione pos. 4/2018S del Dipartimento per la razionalizzazione della spesa-Centrale Unica di Committenza-Direzione Centrale Unica Acquisti di beni e servizi). Il capitolato prevede una produzione totale annua di circa 30 milioni di vetture km articolata in due lotti che andranno affidati a due distinti gestori; in particolare, il lotto 1 è composto da 54 linee per una

produzione chilometrica complessiva annua di circa 16,2 milioni di vetture km (zona est di Roma), mentre il lotto 2 è composto da 49 linee per una produzione chilometrica complessiva annua di 13,7 milioni di vetture km (zona ovest di Roma). Il contratto, la cui durata è stata fissata in 8 anni, è di tipo gross cost: il gestore non introita quindi i ricavi da traffico, ma gli viene riconosciuto un corrispettivo unitario per vettura km. Tra le principali novità si segnalano:

- modalità di determinazione del corrispettivo: l'attività di certificazione della produzione erogata, che sarà svolta sempre da RSM, prevede l'associazione ad ogni singola corsa programmata di un coefficiente di variazione del corrispettivo chilometrico unitario (CKU), come misura della qualità della corsa stessa. Ad ogni diverso coefficiente (compreso tra 0 e 1) corrisponde un diverso grado di conformità della corsa erogata rispetto alla corsa definita "standard" (coefficiente pari a 1). I coefficienti riconosciuti alle singole corse vanno a modificare l'importo del CKU per vettura km; in questo modo la quantificazione del corrispettivo è commisurata alla qualità del servizio e permette di superare la necessità di correggere la valorizzazione della sola produzione, come prodotto tra la quantità totale delle vetture km e il corrispettivo unitario, con parallele sanzioni derivanti dalla mancata regolarità del servizio. È inoltre stabilito un meccanismo di adeguamento del CKU in relazione sia al tasso di inflazione programmato, sia all'oscillazione della velocità di linea (velocità commerciale al netto dei tempi di trasferimento da/per le rimesse e di sosta ai capolinea) rispetto a quella di riferimento fissata per tutta la durata dell'affidamento (una velocità di linea superiore a quella di riferimento comporta una riduzione del corrispettivo chilometrico unitario e viceversa). Il meccanismo di adeguamento del corrispettivo ha lo scopo di tutelare sia l'aggiudicatario rispetto all'aumento dei costi industriali per una velocità di linea minore causata da una maggiore congestione veicolare, sia l'Amministrazione Capitolina, che può riconoscere un corrispettivo chilometrico unitario minore a seguito di un forte aumento della velocità di linea per effetto di mirate politiche della mobilità (implementazione di corsie preferenziali, lotta alla sosta di intralcio, reti semaforiche a priorità per TPL etc.);
- penalizzazione per mancata informativa sul servizio agli utenti: si prevede una riduzione del CKU anche in caso di corsa non rilevata dal sistema GTFS (General Transit Feed Specification) che permette la rilevazione del servizio in tempo reale e la comunicazione dello stesso all'utenza; si penalizza in questo modo anche il mancato servizio in termini di informazioni fornite all'utenza;
- rilevazione della qualità erogata delle attività di manutenzione e rinnovo della flotta: viene introdotta la rilevazione della qualità erogata della manutenzione sulla base della valorizzazione di tre specifici aspetti manutentivi rispetto ai valori considerati standard: la percorrenza media annuale, lo stato di conservazione dei veicoli e la capacità prestazionale (calcolata come rapporto tra il numero di eventi di guasto in linea ogni 10mila km prodotti e l'indice di disponibilità medio). La valutazione dell'attività manutentiva dovrebbe permettere l'identificazione di eventuali carenze limitando le ricadute in termini di perdita di produzione e disservizi ai cittadini.

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

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

FONTE: ASPL.

Per quanto riguarda il trasporto pubblico ferroviario di interesse locale e regionale sulle ferrovie Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti (limitatamente alla tratta Termini Laziali-Centocelle), che non è oggetto di specifica trattazione all'interno del presente focus, la gestione del servizio e delle attività complementari e accessorie è affidata ad Atac e regolata mediante un CdS di durata biennale, con scadenza al 15 giugno 2019 ([DGR Lazio 221/2017](#), Tavola 2). La Giunta regionale del Lazio a luglio 2019 ha deliberato il futuro affidamento in house dei servizi sulle tratte Roma-Lido e Roma-Viterbo a Cotral S.p.A., a partire dal 1° gennaio 2021 per 15 anni, mentre, con nota n. 45706 del 28 dicembre 2018, Roma Capitale ha manifestato l'interesse alla gestione dell'infrastruttura relativa alla linea Roma-Giardinetti, previa qualificazione della stessa quale rete urbana. Con nota n. 0598738 del 24 luglio 2019, la Direzione Regionale Infrastrutture e Mobilità della Regione Lazio ha richiesto ad Atac di proseguire l'erogazione del servizio fino al termine massimo del 31 dicembre 2020 e ha istituito un tavolo tecnico permanente per elaborare i contenuti del nuovo contratto che regolerà le modalità di gestione del servizio per l'intera durata del periodo transitorio.

## Cruscotto degli indicatori

La Tavola 3 riporta sinteticamente i principali dati quantitativi ed economici relativi alla produzione di TPL nella città di Roma nel periodo 2013-2018, mentre nella Tavola 4 si trovano i principali indicatori di qualità percepita, riferiti in modo distinto ai servizi di superficie e di metropolitana, rilevati negli ultimi quattro anni da RSM.

Partendo da questi dati sintetici, i paragrafi seguenti approfondiscono e integrano le informazioni disponibili ponendo a confronto i risultati romani con quelli delle città italiane con popolazione superiore agli 800mila abitanti, in base ai dati Istat. È stato quindi approfondito il confronto tra i due maggiori operatori italiani, che erogano il servizio a Roma (Atac) e a Milano (Atm).

Per quanto riguarda il servizio a Roma, è stato analizzato il problema del mancato rispetto dei programmi di esercizio da parte di entrambi i gestori romani cercando di evidenziare quali siano le principali cause che hanno determinato tali scostamenti. È stato quindi affrontato il tema della copertura dei costi del servizio, analizzando, anche in serie storica, sia il costo a carico di Roma Capitale sia l'andamento delle vendite e degli introiti da bigliettazione di Atac; uno specifico paragrafo è dedicato all'attività di verifica dell'evasione.

Viene quindi proposta una lettura dei risultati dell'indagine 2018 sulla qualità erogata e sulla qualità percepita dai cittadini riguardo ai servizi di superficie e di metropolitana. Per alcuni aspetti, l'analisi si limita ai dati elaborati dal 2014 ad oggi perché in quell'anno sono variati i criteri di valutazione della qualità percepita, pertanto non si avrebbe un riscontro chiaro e comprensibile con gli anni precedenti.

**Tavola 3. Quadro sintetico del recente andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del TPL a Roma**

PRODUZIONE TPL	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/13
<b>VEETURE/KM ANNO TPL (000)</b>	<b>171.346</b>	<b>165.148</b>	<b>163.987</b>	<b>164.714</b>	<b>157.732</b>	<b>158.861</b>	<b>-7,3%</b>
Linea A	21.536	20.364	17.906	19.377	18.631	21.173	-1,7%
Linea B/B1	19.964	19.284	17.375	19.102	19.282	20.731	3,8%
Linea C	n.a.	492	6.630	8.245	6.185	7.162	1355,6%
<b>Totale Metropolitane</b>	<b>41.500</b>	<b>40.140</b>	<b>41.910</b>	<b>46.724</b>	<b>44.098</b>	<b>49.066</b>	<b>18,2%</b>
Superficie Atac	99.801	97.594	93.413	87.221	84.566	82.309	-17,5%
Lotto esternalizzato (Roma TPL)	30.045	27.414	28.664	30.770	29.068	27.486	-8,5%
<b>Totale Superficie</b>	<b>129.846</b>	<b>125.008</b>	<b>122.077</b>	<b>117.991</b>	<b>113.634</b>	<b>109.795</b>	<b>-15,4%</b>
<b>DATI ECONOMICI (euro)</b>							
Costi operativi/vetture km Atac	6,08	5,83	5,85	5,69	5,97	n.d.	n.d.
Costi operativi/vetture km Roma TPL	4,57	4,67	4,79	4,32	4,55	n.d.	n.d.
Ricavi titoli viaggio*/vetture km	1,43	1,49	1,46	1,47	1,53	n.d.	n.d.
Ricavi titoli viaggio*/costi operativi Atac	0,28	0,30	0,30	0,31	0,31	n.d.	n.d.

NOTA: i dati relativi al 2018 non sono ancora disponibili a causa della mancata approvazione del Bilancio di esercizio 2018 di Atac e Roma TPL.

(\*) Quota Atac

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E RSM.

Tavola 4. Dati qualitativi: livello di soddisfazione per i macro-fattori del servizio (0-100)

MACROFATTORI	2015		2016		2017		2018	
	SUPERFICIE	METRO	SUPERFICIE	METRO	SUPERFICIE	METRO	SUPERFICIE	METRO
Informazioni sul servizio	46,9	59	49,9	57,9	44,7	57,5	44	56
Presenza e professionalità del personale	57,6	62,4	54,9	57,9	51,9	57,5	52,2	58,7
Accessibilità del servizio	66,2	66,3	61,8	56,2	59,7	56,3	55,8	54,2
Funzionamento ed efficienza del servizio	43,5	55,2	41,4	47	34,9	48	36,7	48,8
Comfort - Comodità del viaggio	47,6	58	40,7	42,6	36,2	45,2	37,9	46,2
Sicurezza del viaggio	55,6	62	46,9	50,4	42,7	49,4	44	48,7
Titoli di viaggio e rete di vendita	60,3	65	54,4	58,4	48,6	55,7	46,7	53,9
CSI IMPLICITO GLOBALE	51,6	59,3	47,1	51,9	43,5	51,3	42,5	50,9
CSI MANIFESTO GLOBALE	49	59,1	41,4	47,6	39	48,8	43,9	50,3

SCARSO <40	INSUFF. 40-55	SUFFICIENTE 55-65	DISCRETO 65-75	BUONO 75-85	OTTIMO >85
---------------	------------------	----------------------	-------------------	----------------	---------------

LEGENDA: CSI CUSTOMER SATISFACTION INDEX.

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

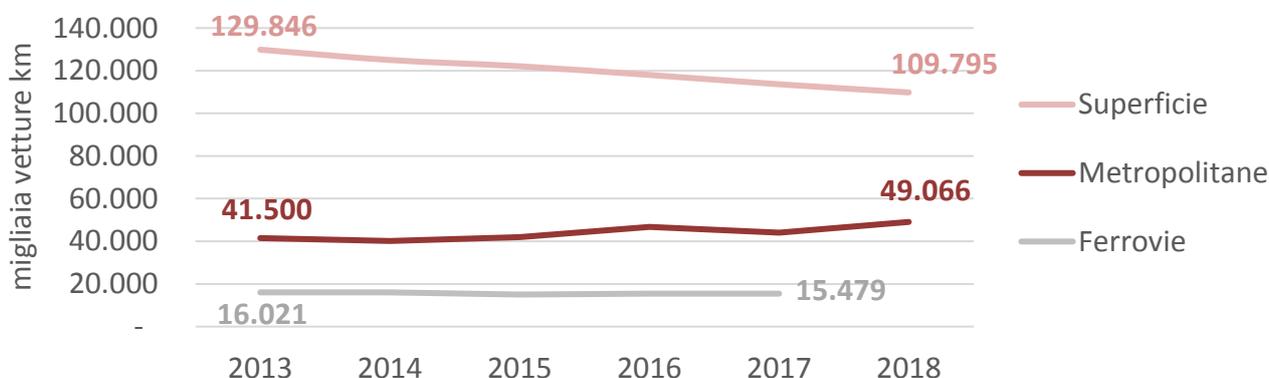
Il lavoro si chiude con l'analisi delle segnalazioni degli utenti pervenute ad Atac nel 2018 e con la presentazione dei risultati dell'indagine svolta dall'Agenzia sulle segnalazioni pervenute via Twitter al canale @InfoAtac nel periodo gennaio-maggio 2019.

## 1. Dati quantitativi e di benchmark

### 1.1 Produzione di TPL a Roma e nelle altre città

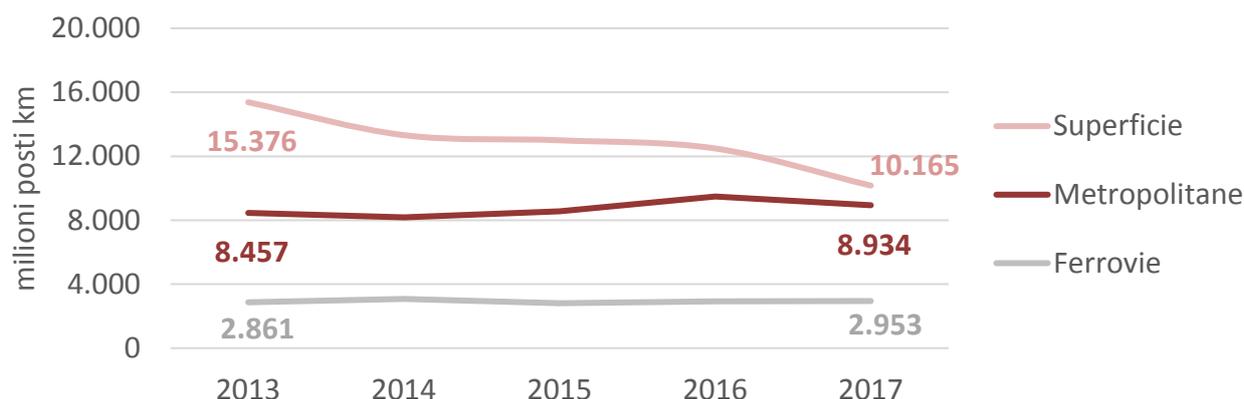
Nel 2018, con il servizio di superficie Atac e Roma Tpl hanno prodotto un totale di 110 milioni di vetture km (-3,38% rispetto al 2017), mentre per la metropolitana la produzione è stata di 49 milioni di vetture km (+10,13% rispetto al 2017). Per le ferrovie regionali gli ultimi dati di produzione disponibili riguardano il 2017 e indicano un totale di 15 milioni di vetture km. I dati dell'ultimo anno relativi al TPL di superficie confermano un andamento continuamente decrescente dal 2013 (-15,4%); per la metropolitana, invece, nello stesso periodo si osserva un trend positivo (+18,2%), nonostante la flessione del 2017 (-6% rispetto al 2016) dovuta alle sospensioni per attività di manutenzione straordinaria sulla metro C (Figura 1).

Figura 1. Vetture km prodotte a Roma (2013-2018, migliaia)



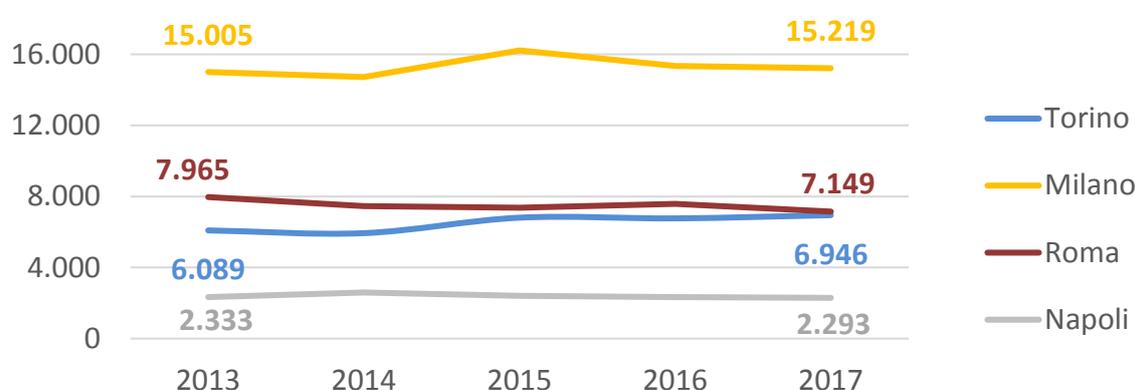
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Figura 2. Posti km offerti (2013-2017, milioni)



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

Figura 3. Posti km per abitante offerti dal trasporto pubblico locale (2013-2017)

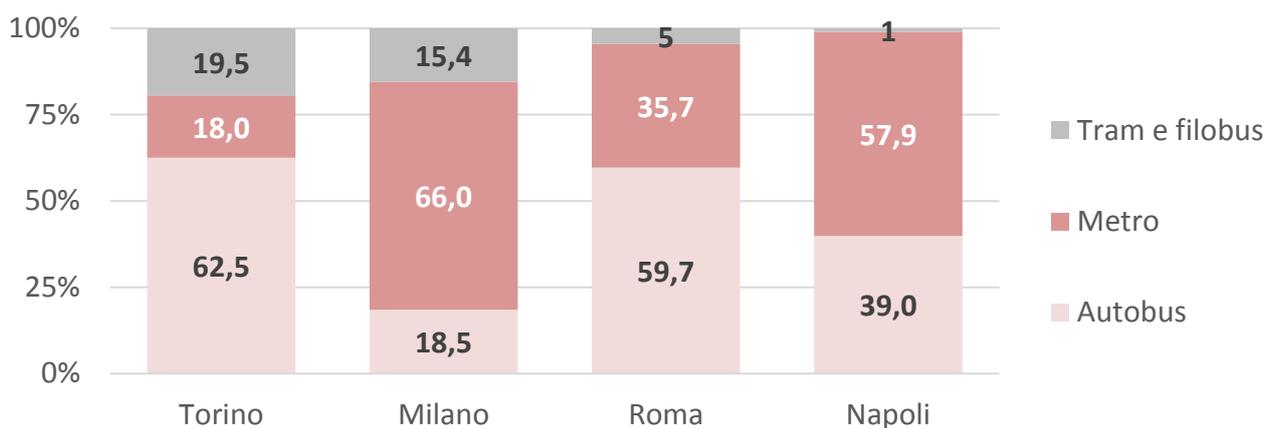


FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ISTAT, DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ, VARI ANNI.

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

Nel 2017, ultimo anno per il quale si ha la disponibilità dei dati, il TPL di superficie (bus e tram) ha offerto 10,2 miliardi di posti km e ulteriori 8,9 miliardi sono stati offerti con il servizio metropolitana. Rispetto al 2013, per il TPL di superficie si registra un decremento complessivo di 4,7 miliardi di posti km (-32%), a fronte di un lieve incremento derivante dai servizi su ferro: 477 milioni di posti km per la metro (+6%) e 92 milioni di posti km per le ferrovie (+3%, Figura 2).

I posti km offerti permettono anche una valutazione in termini comparativi rispetto ad altre città italiane, dato che per tale indicatore sono disponibili i dati Istat (Figura 3). Nel presente lavoro si è scelto di limitare l'analisi comparativa alle sole città italiane con popolazione superiore agli 800mila abitanti e dotate sia di un servizio di trasporto di superficie, sia di una rete metropolitana. Nel 2017, il trasporto pubblico a Roma ha offerto circa 7mila posti km per abitante, valore che pone la Capitale al secondo posto fra le grandi città dopo Milano, che però ha un'offerta più che doppia (15.219). Nel periodo osservato, Roma è inoltre l'unica grande città dove i posti km offerti tendono a diminuire (-10%).

**Figura 4. Posti km offerti per abitante, composizione percentuale (2017)**

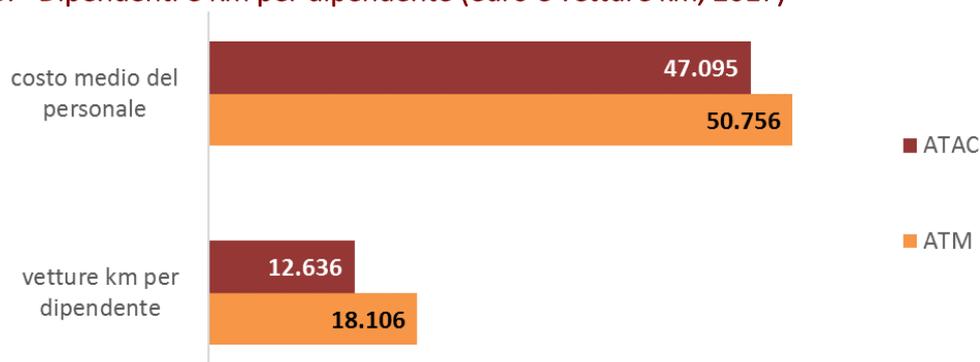
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ISTAT, DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ, VARI ANNI.

Se si considera la ripartizione percentuale dei posti km offerti in base alla tipologia di trasporto, a Roma l'offerta di superficie su gomma continua ad avere un'importanza predominante e copre ben oltre la metà dei posti km offerti (60%); la metropolitana, nonostante l'apertura delle nuove tratte, non raggiunge ancora il 36% dell'offerta mentre tram e filobus coprono solo il 5%; una situazione analoga a quella della Capitale si rileva anche a Torino dove il TPL di superficie copre il 63% dell'offerta di posti km, mentre il 20% dei posti è garantito da tram e filobus e una percentuale di poco inferiore dalla metropolitana (18%); a Napoli e soprattutto a Milano, il servizio di metropolitana assicura invece più della metà dei posti km (rispettivamente il 58% e il 66%); rispetto alle altre città, a Milano il servizio di superficie ha un peso marginale e copre solo il 19% dei posti km offerti (Figura 4).

## 1.2 Confronto indicatori economici e di produttività

Le Figure di seguito restituiscono una serie di dati ed indici economici e di produttività relativi ai due maggiori operatori italiani di TPL: Atac a Roma e Atm a Milano; l'analisi condotta dall'Agenzia è stata possibile grazie alla collaborazione nella fornitura dei dati da parte del gestore milanese. Il confronto è limitato ai due maggiori gestori nazionali perché sono gli unici, in Italia, a operare in condizioni simili per dimensioni di offerta, tipologia di servizi svolti e caratteristiche della domanda; in merito è opportuno precisare che a Roma, rispetto a Milano, i flussi turistici hanno un'entità maggiore e ciò determina non solo una maggiore dimensione della domanda, ma anche un numero più elevato di spostamenti asistemati.

Nella precedente edizione del Focus, sempre in termini comparativi, l'Agenzia aveva segnalato la scarsa produttività del personale Atac e il rapporto squilibrato tra personale dirigenziale e amministrativo da una parte e personale operativo dall'altra; i dati riportati nella Figura 5, che si riferiscono al 2017, confermano quanto già osservato.

**Figura 5. Dipendenti e Km per dipendente (euro e vetture km, 2017)**

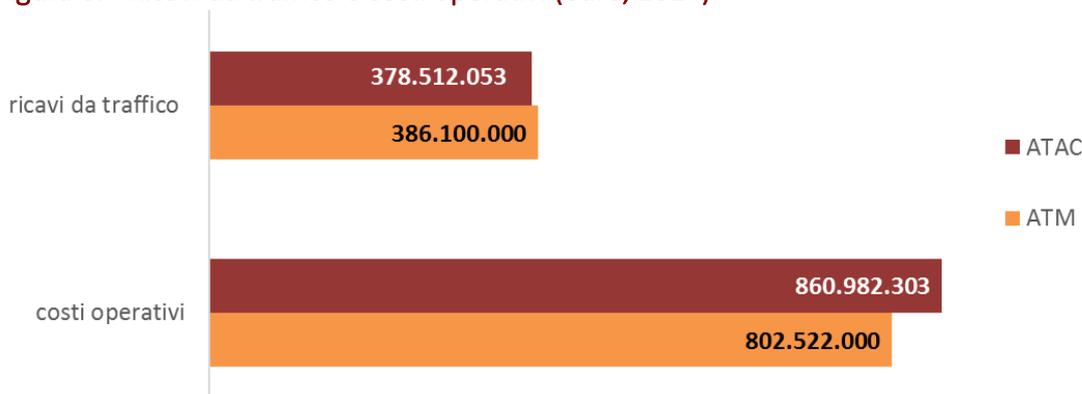
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2017.

La produttività del personale misurata in termini di vetture km per dipendente continua ad essere molto inferiore in Atac rispetto ad Atm (-43%). Il costo per unità di personale è minore in Atac: 47mila euro all'anno rispetto ai 51mila di Atm, una differenza dell'8%. In generale da questi confronti si evince che, nonostante le retribuzioni rimangano più basse, il costo del personale per vettura km in Atac è superiore del 32% rispetto ad Atm.

L'analisi dei dati relativi ai ricavi e ai costi dei due gestori deve tener presente che i due operatori redigono il bilancio in base a principi contabili differenti (OIC italiani per Atac e principi contabili IFRS per Atm) e operano sulla base di CdS di diversa natura, net cost per Atac (al gestore sono quindi riconosciuti sia il corrispettivo da CdS sia gli introiti da bigliettazione) e gross cost per Atm (al gestore è riconosciuto solo il corrispettivo da CdS, mentre i ricavi da titoli di viaggio vengono riversati al Comune di Milano). La Figura 6 considera i soli ricavi da vendita dei titoli di viaggio realizzati nel 2017. Atac ha registrato ricavi da traffico per 378 milioni di euro rispetto ai 386 milioni di Atm. In merito è importante sottolineare che, in base al sistema di ripartizione previsto dalla convenzione Metrebus, ad Atac è riconosciuta solo una parte dei ricavi da traffico (265 milioni di euro nel 2017). I costi operativi risultano invece superiori in Atac rispetto ad Atm (rispettivamente 860 e 803 milioni di euro), ma la differenza è di appena il 7%.

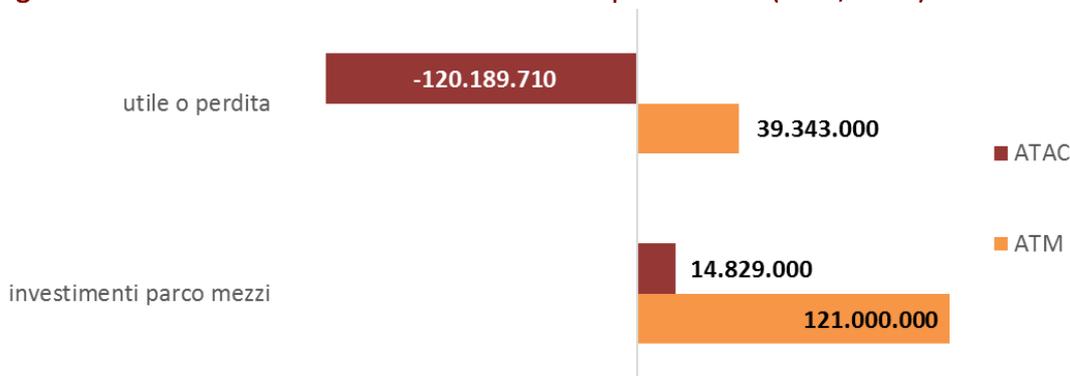
In Figura 7 vengono riportati il risultato di esercizio delle due aziende e l'investimento in parco mezzi. Nel 2017 Atac ha chiuso il proprio bilancio in perdita anche per il peso di poste contabili di natura "extra caratteristica" che derivano da ingenti accantonamenti e svalutazioni di crediti, queste ultime dovute in buona parte alla mancata riconciliazione di partite creditorie nei confronti di Roma Capitale; una circostanza che si sarebbe potuta evitare qualora l'Amministrazione avesse vigilato ed esercitato per tempo le dovute misure di controllo analogo.

**Figura 6. Ricavi da traffico e costi operativi (euro, 2017)**



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2017.

**Figura 7. Risultato di esercizio e investimenti in parco mezzi (euro, 2017)**

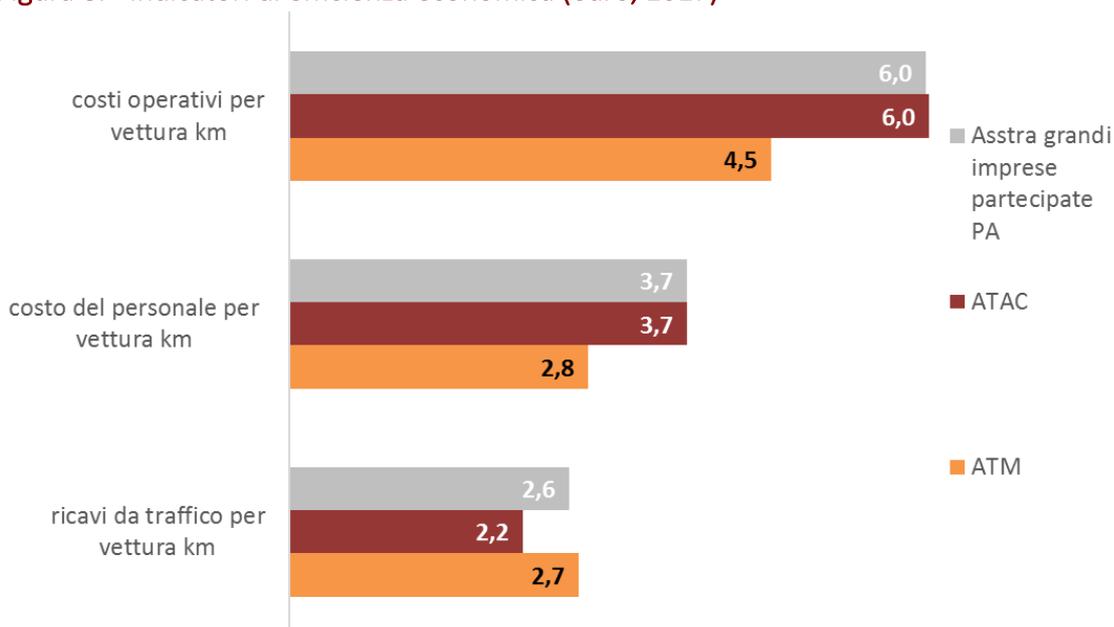


Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2017.

Per Atac l'assenza della capacità di autofinanziamento ha determinato nel 2017 un investimento in parco mezzi di quasi 9 volte inferiore rispetto a quello sostenuto da Atm; proprio per questo Roma Capitale contribuirà con fondi propri e con risorse di provenienza regionale ed europea all'acquisto di nuove vetture (600 autobus nel prossimo triennio con un impegno di spesa di 167 milioni di euro). Ulteriori risorse sono state stanziare dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, 425,52 milioni di euro per interventi sulle linee metropolitane A e B di adeguamento dell'alimentazione elettrica, impianto idrico e antincendio, banchine di galleria e via cavi. È stata inoltre finanziata la fornitura di 14 nuovi treni: 2 treni per la Linea A e 12 treni per la Linea B. Inoltre, per la Linea A le nuove risorse serviranno per le manutenzioni straordinarie delle rotabili, per il rinnovo armamento nella tratta Anagnina-Ottaviano e per il rinnovo del sistema di controllo del traffico, comprensivo di un nuovo impianto per informazioni al pubblico. Nel 2018 l'Amministrazione Capitolina ha provveduto ad acquistare, avvalendosi della gara Consip "Acquisto Autobus 3", 91 autobus lunghi a metano, 116 autobus lunghi diesel e 20 autobus corti a gasolio. L'investimento è stato finanziato con risorse di diversa provenienza: fondi comunali, fondi Por Fesr Lazio 2014-2020 e fondi del Ministero dei Trasporti. Il 18 luglio 2019 con DAC 53/2019 è stata inoltre approvata la cessione in usufrutto ad Atac dei 227 nuovi bus, permettendone l'entrata in funzione.

In Figura 8 vengono infine confrontati alcuni indicatori di performance registrati da Atac e Atm con quelli elaborati da ASSTRA, relativi alla media delle grandi imprese di trasporto partecipate dalla PA (i dati sono tratti dalla pubblicazione "Le aziende di TPL: alla ricerca della giusta rotta", presentata nel 2019; per "grandi imprese" si intendono quelle con un valore della produzione superiore a 50 milioni di euro). Gli indici di produttività basati sui costi (costi operativi per vettura km e costo del personale per vettura km) vedono Atac meno efficiente rispetto ad Atm, ma risultano allineati alla media di settore; tale circostanza suggerisce l'esistenza di ulteriori possibilità di efficientamento aziendale dal lato dei costi che non necessariamente devono passare attraverso una riduzione degli stessi; nel TPL, infatti, il costo per vettura km è influenzato anche dalle caratteristiche dei mezzi e delle infrastrutture a disposizione del gestore; sulle performance di Atac incidono negativamente una dotazione di mezzi con anzianità elevata (che, a parità di altre condizioni, richiede un maggior numero di interventi e costi in termini di manutenzione) e un'offerta pesantemente sbilanciata verso il TPL di superficie su gomma.

**Figura 8. Indicatori di efficienza economica (euro, 2017)**



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ASSTRA E ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2017.

Il rinnovo del parco mezzi con l'impiego di autobus a migliore efficienza energetica, l'utilizzo, laddove possibile, di vetture più lunghe e una maggiore estensione della rete metro e tranviaria permetterebbero all'azienda di operare in maniera più efficiente migliorando i propri indicatori di produttività. Per quanto riguarda i ricavi da traffico per vettura km, Atac registra un valore dell'indicatore (2,2 euro per vettura km) inferiore alla media di settore (2,6) e a quello realizzato da Atm nell'ambito del contratto di servizio con il Comune di Milano (2,7).

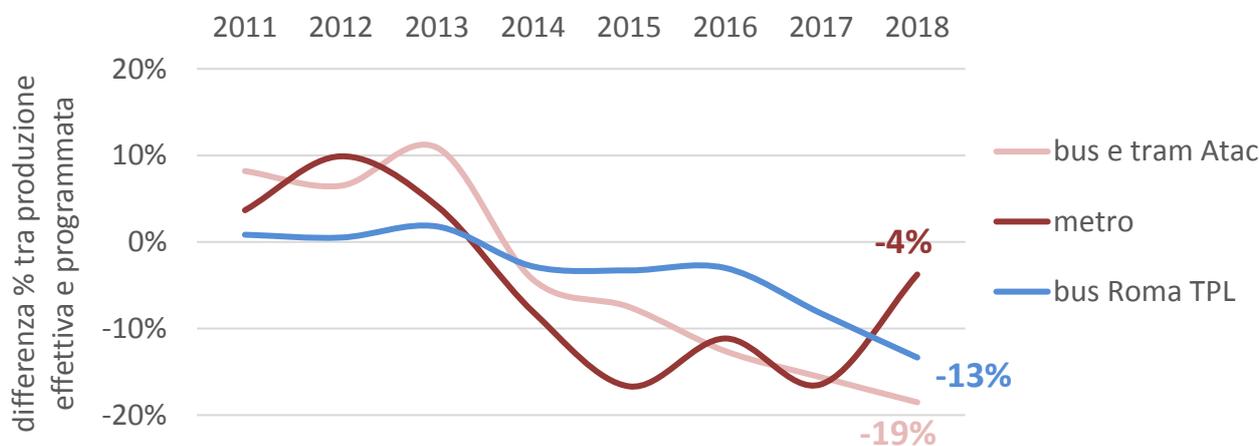
### 1.3 Il mancato rispetto dei programmi di esercizio

La tendenziale diminuzione dell'offerta ha avuto un evidente impatto negativo sul servizio reso ai cittadini, sugli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio nonché sui ricavi da CdS riconosciuti ai gestori, che sono legati alle percorrenze chilometriche effettivamente svolte. Prima di entrare nel dettaglio degli scostamenti registrati rispetto alla programmazione, è necessario sottolineare che, dal 2014, l'esistenza e la crescita di un differenziale negativo tra produzione programmata ed effettuata (che si registra negli ultimi 5 anni per Atac e negli ultimi 3 per Roma TPL) suggeriscono l'esistenza di un divario tra i livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione e l'effettiva capacità tecnica e produttiva dei gestori. È infatti compito dell'Amministrazione definire ogni anno il Livello Adeguato di Servizio (LAS); quest'ultimo, nello specifico, rappresenta la produzione programmata di un determinato servizio che l'Amministrazione reputa "ottimale" per l'utenza e tecnicamente erogabile da parte del gestore; per Roma Capitale, il LAS costituisce il limite massimo della produzione chilometrica remunerabile. Tenendo in considerazione il limite stabilito dai LAS, il programma operativo annuale, che identifica per ogni anno la produzione di servizio programmata, viene invece predisposto dai gestori e ulteriormente verificato da RSM; ciò nonostante, dal 2014 in poi, né Atac né Roma Tpl sono state in grado di rispettare il programma operativo proposto.

Per le metropolitane, la differenza negativa tra produzione programmata ed erogata è cresciuta a partire dal 2012 raggiungendo il picco di mancato rispetto nel 2015 (-17%); tra il 2015 e il 2016 si osserva un'inversione di tendenza che tuttavia non si conferma nell'anno successivo; nel 2017, il differenziale negativo raggiunge il 16%. Decisamente migliore l'andamento tra il 2017 e il 2018: la produzione è cresciuta dell'11% e il differenziale tra servizio programmato ed erogato è sceso a -4%.

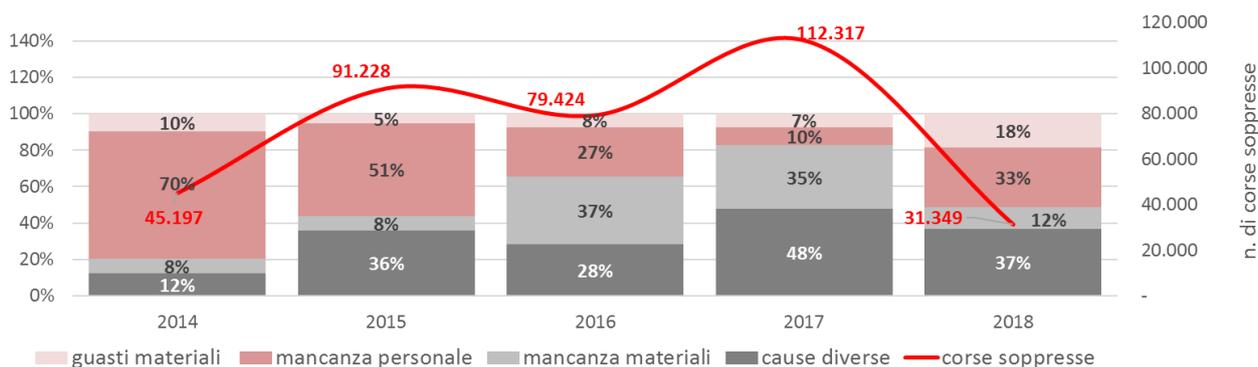
Per il servizio di superficie, dal 2014 in poi lo scostamento negativo rispetto al programma di esercizio è andato a crescere fino ad arrivare al 19% nel 2018. Anche il secondo gestore romano, Roma Tpl, non è riuscito, seppure con scostamenti più contenuti, a rispettare i programmi di esercizio; tuttavia, mentre dal 2011 al 2016 la percentuale di mancato rispetto non ha superato il 3%, nel 2017 la differenza percentuale è più che raddoppiata (-8%) per poi arrivare al picco negativo del 13% nel 2018 (Figura 9).

Figura 9. Percentuale di servizio programmata e non erogata (2011-2018)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 10. Corse perse e motivazioni per il servizio di metropolitana (2014-2018)



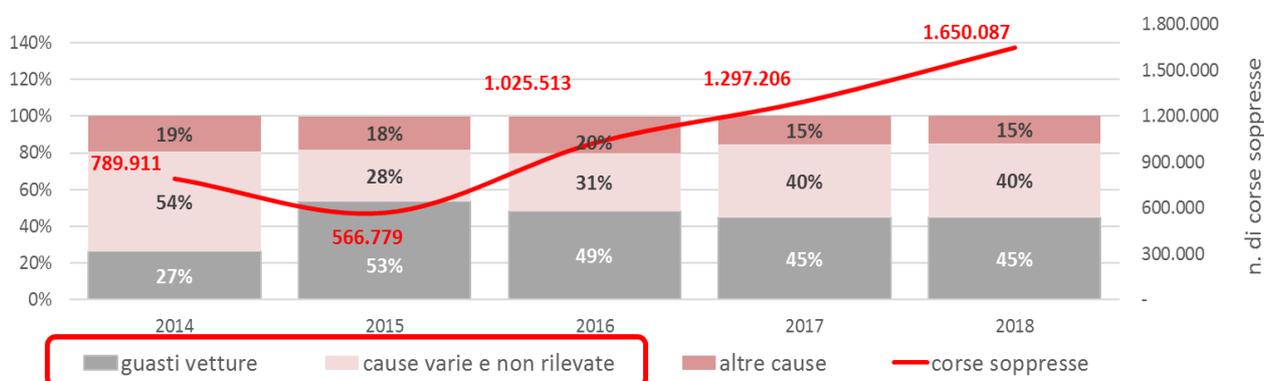
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E RSM.

#### 1.4 Le corse perse: il servizio gestito da Atac

Nel 2018, il numero delle corse soppresse per il servizio di metropolitana, circa 31mila (85 corse soppresse in media al giorno), è sceso di quasi quattro volte rispetto all'anno precedente (oltre 112mila corse soppresse, in media 315 al giorno). Negli ultimi 5 anni il numero delle corse soppresse per il servizio di metropolitana ha registrato un andamento altalenante: esso è infatti raddoppiato tra il 2015 e il 2016 per poi tornare a scendere nel 2016. L'anno 2017 è stato particolarmente critico a causa delle soppressioni registrate sulla Linea C dovute all'usura anomala dei rotabili. Nel 2018 la mancanza di personale ha determinato circa un terzo delle soppressioni (33%); l'incidenza percentuale della mancanza di personale ha avuto un peso maggiore sulla Linea A (46% delle corse soppresse per mancanza di personale) rispetto alla B (30%). I problemi di approvvigionamento dei materiali di ricambio, che avevano determinato il 35% delle soppressioni nel 2017, sono stati in parte risolti nel 2018; in tale anno, infatti, la mancanza di materiali ha causato il 12% delle soppressioni (15% sulla Linea A e 12% sulla B/B1) e, in termini numerici, si è passati da oltre 39mila soppressioni per mancanza di ricambi nel 2017 a poco meno di 4mila soppressioni nell'anno successivo (Figura 10).

La situazione è diversa per il trasporto di superficie (Figura 11), per il quale le soppressioni sono salite a 1,6 milioni nel 2018 (circa 4.380 corse perse in media al giorno), un numero superiore al doppio di quello registrato nel 2014. Il principale motivo delle soppressioni continua ad essere i guasti alle vetture (45% di corse soppresse nel 2018), seguito dalle motivazioni riepilogate nelle "cause varie e non rilevate" che accolgono principalmente le soppressioni in partenza per l'indisponibilità del parco mezzi.

Figura 11. Corse perse e motivazioni per il TPL di superficie gestito da Atac (2014-2018)



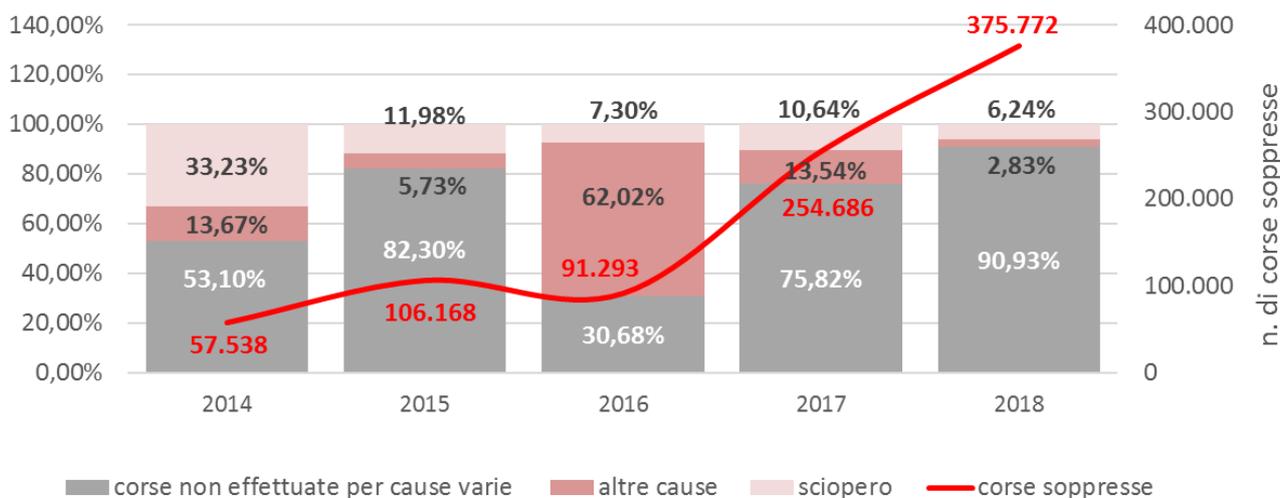
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E RSM.

Nel 2014 le corse soppresse a causa di guasti sono state circa 210mila, nel 2018 il numero è salito a 738mila (2.022 corse soppresse in media al giorno), anche a causa della vetustà del parco mezzi; il verificarsi di tale situazione è spesso legata alla mancanza di manutenzione e/o all'indisponibilità dei pezzi di ricambio, con il conseguente allungamento dei tempi di ripristino. La mancanza dei materiali di ricambio e il ritardo nell'approvvigionamento sono anche dovuti al progressivo deteriorarsi dei rapporti con i fornitori che, in conseguenza della crisi di disponibilità di risorse finanziarie dell'azienda, hanno visto dilatarsi i tempi di pagamento per le forniture.

### 1.5 Le corse perse: il servizio gestito da Roma Tpl

Per quanto riguarda il lotto esternalizzato gestito da Roma Tpl, la Figura 12 riporta il totale delle corse perse per gli anni dal 2014 al 2018 e le relative motivazioni in percentuale. In base al vigente CdS, per ogni corsa persa non viene riconosciuto il corrispettivo km e viene applicata una penale di 10 euro; sono escluse dalla penale in forma fissa le corse perse a causa di sciopero. Nel periodo considerato il numero delle corse perse è aumentato enormemente passando da 57.538 nel 2014 a 375.772 nel 2018 (un numero di oltre sei volte superiore, in media 1.030 corse al giorno). In tutti gli anni considerati, la principale motivazione di soppressione viene classificata con la dicitura "corse non effettuate per cause varie", con la quale si identificano le corse non effettuate per motivazioni che non sono riportate tra quelle considerate accettabili e che quindi il gestore non dichiara. Solamente nel 2018 le "corse non effettuate per cause varie" sono arrivate a 341.688, un numero di oltre 10 volte superiore a quello del 2014 (30.550).

Figura 12. Corse perse e motivazioni per il servizio gestito da Roma Tpl (2014-2018)



NOTA: le altre cause sono la somma di tutte le categorie che hanno avuto un impatto minore sulla composizione del totale delle corse perse. Nel 2016 il 39,9% delle corse è stato perso a causa di "malore autista o utente" che rientra nel 62,02% delle altre cause.

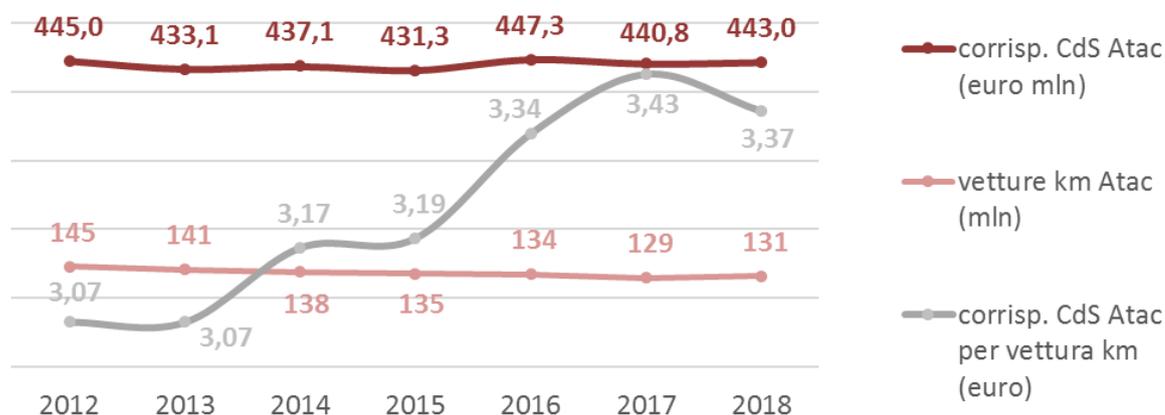
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

## 2. Il costo del servizio

### 2.1 I costi dei contratti di servizio per Roma Capitale

Le Figure 13 e 14 evidenziano la spesa complessiva annua a carico di Roma Capitale per i CdS con Atac e Roma Tpl, le vetture km prodotte dai due gestori e la spesa per vettura km. Nel caso di Atac, quest'ultimo indicatore offre un valore medio della spesa per modalità di trasporto in quanto il CdS prevede un corrispettivo per vettura km diverso per ogni tipologia di mezzo utilizzato (autobus diesel e a metano, autobus elettrici, metro tram e filobus).

Figura 13. Corrispettivo CdS Atac, vetture km e corrispettivo per vettura km



NOTA: l'ultimo CdS, approvato con DGCa 273/2015 e tuttora vigente, ha modificato, con l'introduzione dei costi standard, le modalità di calcolo del corrispettivo. I valori sono espressi al netto dell'IVA.

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA STATISTICA E RSM.

Figura 14. Corrispettivo CdS Roma Tpl, vetture km e corrispettivo per vettura km



NOTA: I valori sono espressi al netto dell'IVA.

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA STATISTICA E RSM.

Il vigente CdS tra Roma Capitale ed Atac, adottato nel 2015, ha infatti recepito "in via anticipata" il principio del costo standard in una prospettiva di efficientamento della gestione del TPL. Il costo standard è stato definito in termini di euro per vettura km o treno km per ciascuna tipologia di trasporto. Sulla base dei costi standard viene quindi definito il corrispettivo chilometrico standard a favore del gestore; nel CdS Atac, tale corrispettivo è pari al 65% del costo standard (il restante 35% è da coprire tramite ricavi derivanti dalla vendita di titoli di viaggio). Il corrispettivo per ciascuna tipologia di mezzi è calcolato come prodotto tra la produzione chilometrica rilevata e certificata e il corrispettivo chilometrico unitario. In base al vigente CdS, per la produzione di superficie non effettuata per cause esogene (non di responsabilità del soggetto gestore) viene riconosciuto il 75% del corrispettivo chilometrico, ad eccezione degli scioperi per i quali viene riconosciuto il 50% del corrispettivo.

Sempre con riferimento ad Atac, solo a partire dal 2017 il corrispettivo chilometrico derivante da CdS copre, oltre alla manutenzione ordinaria, anche a quella "straordinaria" sui beni di proprietà di Atac.

Nel 2018 la spesa a carico di Roma Capitale per il CdS Atac ha raggiunto i 443 milioni di euro, in aumento rispetto all'anno precedente principalmente per l'aumento dei km percorsi dal servizio di metropolitana (quasi 5 milioni di km in più rispetto al 2017); le vetture km realizzate dal servizio di superficie sono invece in costante diminuzione dal 2013. La spesa media per vettura km, pari a 3,37 euro nel 2018, è leggermente inferiore rispetto al picco del 2017 (pari a 3,43 euro).

Figura 15. Valorizzazione dei mancati introiti da CdS Atac (2012-2017)



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

Nel caso di Roma Tpl, essendo il CdS di tipo gross cost, l'andamento del corrispettivo a carico di Roma Capitale segue quello delle vetture km percorse; nel 2018, il costo complessivo a carico di Roma Capitale è stato di poco inferiore ai 100 milioni di euro e il corrispettivo per vettura km è stato di 3,63 euro. Se si confrontano i corrispettivi medi per vettura km riconosciuti ai due gestori nel periodo 2012-2018, il corrispettivo medio per vettura km prodotta da Atac, pari a 3,23 euro, è inferiore di 34 centesimi di euro rispetto a quello relativo a Roma Tpl (3,57 euro). Tuttavia, bisogna considerare che, nel caso di Atac, concorrono alla copertura dei costi anche gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio; se, per il 2018, al corrispettivo derivante dal CdS con Roma Capitale si sommano gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio per la quota parte riconosciuta ad Atac dal sistema Metrebus, la copertura per vettura km del servizio svolto da Atac sale a 5,4 euro.

In Figura 15, per Atac, è stato stimato il mancato introito da CdS derivante dalla produzione non effettuata; per la valorizzazione è stato utilizzato il corrispettivo chilometrico unitario medio effettivo calcolato come rapporto tra i corrispettivi derivanti da CdS e il totale delle vetture km percorse. Nel 2018, il mancato rispetto dei programmi di esercizio ha determinato minori ricavi per circa 70 milioni di euro; tra il 2012 e il 2018, i mancati introiti raggiungono una somma complessiva di poco inferiore ai 370 milioni di euro.

## 2.2 La vendita dei titoli di viaggio

I contratti di servizio in essere con Roma Capitale e con la Regione Lazio, oltre a riconoscere ad Atac un corrispettivo chilometrico per vettura km differenziato in base alla modalità di trasporto, attribuiscono alla società l'attività di commercializzazione dei titoli di viaggio e la titolarità dei relativi ricavi. Inoltre, Atac ha diritto allo sfruttamento commerciale e pubblicitario di mezzi di trasporto e infrastrutture, quali stazioni e impianti di fermata. Entrambi i CdS sono del tipo net cost e quindi Atac introita direttamente le entrate dalla vendita dei titoli di viaggio (ricavi da traffico).

Con un contratto di tipo net cost Atac ha un doppio incentivo:

- rispettare i livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione per introitare in misura piena il corrispettivo chilometrico;
- massimizzare i ricavi da titoli di viaggio (le cui tariffe sono fissate sempre dall'Amministrazione) combattendo i fenomeni di evasione nonché di elusione tariffaria.

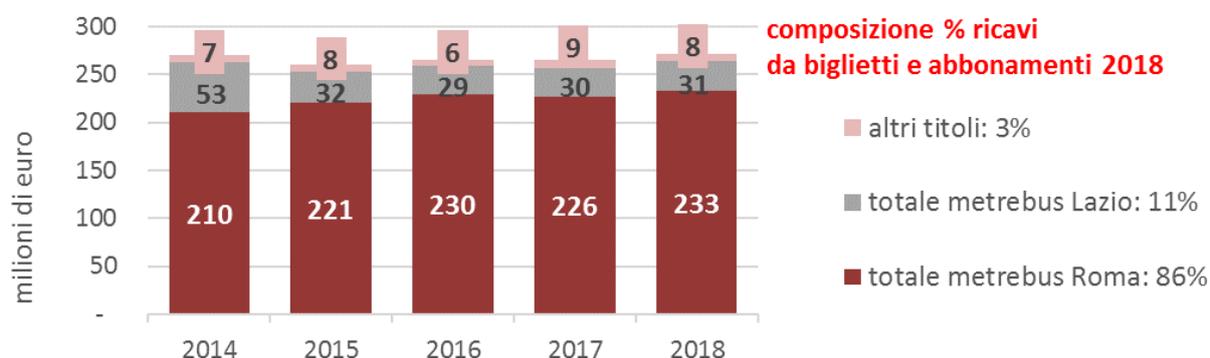
Pur introitando direttamente i ricavi da traffico, Atac non ne trattiene il totale in quanto il sistema integrato Metrebus riconosce una percentuale sui ricavi da traffico anche ai gestori Cotral e Trenitalia con misura differenziata per quelli derivanti dal sistema Metrebus Lazio e Metrebus Roma. Le percentuali di ripartizione sono state riviste da ultimo nel 2014 e prevedono che i ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio Metrebus Roma siano attribuiti ad Atac per l'86%, a Cotral per l'8,5% e a Trenitalia per il 5,5%; le quote derivanti dai ricavi da vendita dei titoli Metrebus Lazio sono stabilite per il 38% in favore di Atac e per il resto equamente divise tra Cotral e Trenitalia (ad ognuno il 31% del totale). Atac non è titolare di un proprio biglietto

ma incassa, in via esclusiva, gli introiti relativi ai titoli di viaggio per la linea ferroviaria Roma-Viterbo, tratta extra-urbana, e quelli derivanti dai titoli Transport Pass, commercializzati in collaborazione con Zètema.

Il volume complessivo dei ricavi dalla vendita di biglietti e abbonamenti per la quota riconosciuta ad Atac in base al sistema Metrebus è stato pari a 272 milioni di euro nel 2018, in crescita del 2,6% rispetto al 2017 (265 milioni di euro). I soli introiti derivanti dal sistema Metrebus Roma, pari a 233 milioni di euro nel 2018, hanno costituito per Atac l'86% dei ricavi da vendita di titoli di viaggio (Figura 16).

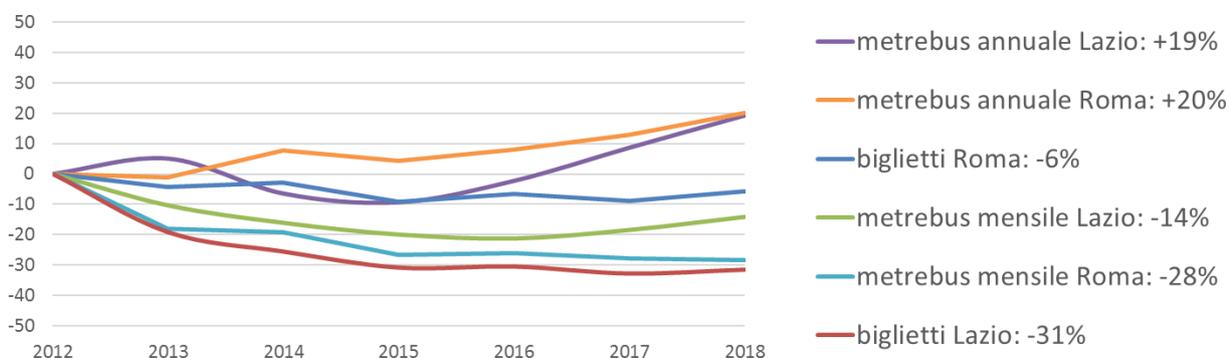
Guardando all'andamento delle vendite delle maggiori tipologie di titoli di viaggio, dal 2012 si registra una tendenziale diminuzione del numero complessivo dei biglietti venduti (-6% per i biglietti Metrebus Roma e 31% per quelli Lazio), sono invece aumentate le vendite di abbonamenti annuali Metrebus Roma e Lazio (rispettivamente +20% e +19% dal 2012, Figura 17).

**Figura 16. Andamento e composizione percentuale dei ricavi da traffico (2014-2018)**



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

**Figura 17. Vendita dei titoli di viaggio del sistema Metrebus (base 2012=0)**



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

### 2.3 Approfondimento sull'attività di verifica ed evasione

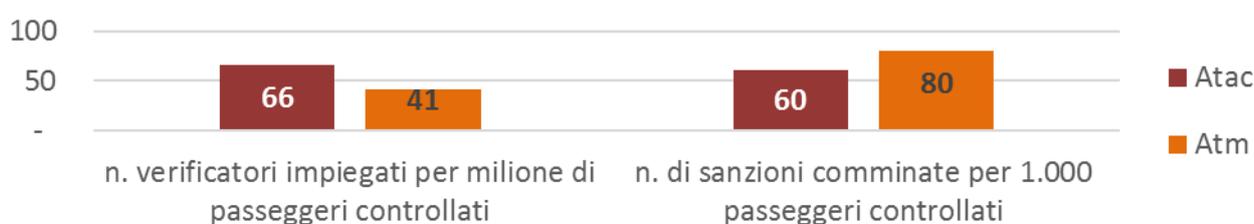
Per quanto riguarda la copertura del costo del TPL, l'evasione tariffaria crea indubbiamente un danno economico che, nel caso di Roma, ricade principalmente su Atac dato che, in base al vigente CdS, i ricavi da traffico concorrono alla copertura del costo del servizio. Nel 2018, il numero dei passeggeri controllati è salito a 2,8 milioni e sono stati impiegati 187 verificatori (forza media); le attività di verifica hanno portato ad elevare circa 171mila sanzioni. Negli ultimi 3 anni, Atac ha incrementato, in percentuale identica e pari al 32%, sia il numero di addetti alle attività di verifica, sia il numero di passeggeri controllati: da 2,1 milioni nel 2016 a 2,8 milioni nel 2018; nello stesso periodo il numero di sanzioni emesse è invece cresciuto del 36% (Tavola 5).

Tavola 5. Attività di verifica (2016-2018)

Attività di verifica	2016	2017	2018	Var. 2018-2016
n. verbali sanzioni emessi	125.775	147.766	170.543	36%
n. verificatori (media forza)	142	162	187	32%
passengeri controllati	2.159.027	2.433.448	2.843.173	32%

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Figura 18. Attività di verifica Atac e Atm (2018)



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Per il 2018, utilizzando i dati forniti direttamente da Atm è possibile confrontare gli elementi più significativi delle attività di verifica svolte dai due gestori. Rispetto ad Atac, nel 2018, Atm ha impiegato nelle attività di controllo a Milano un numero inferiore di verificatori (150) riuscendo a controllare un numero di passeggeri molto superiore: 2,8 milioni controllati a Roma rispetto ai 3,6 milioni controllati a Milano; in altre parole, per controllare 1 milione di passeggeri Atac ha impiegato 66 verificatori rispetto ai 41 di Atm mentre per 1.000 passeggeri controllati le sanzioni emesse da Atac sono state 60 rispetto alle 80 emesse da Atm, suggerendo che a Milano il numero di evasori sia più elevato rispetto a Roma (Figura 18).

### 3. Dati qualitativi

#### 3.1 La qualità erogata del servizio gestito da Atac

Per il TPL, Il monitoraggio della qualità erogata e percepita viene interamente svolto da RSM. Per motivi pratici, i risultati del monitoraggio della qualità erogata delle due società vengono analizzati separatamente in quanto, ad oggi, le prestazioni dei due gestori non vengono monitorate nel medesimo modo. Infatti, per Atac il monitoraggio avviene con cadenza semestrale, mentre per Roma Tpl con cadenza trimestrale. Inoltre, gli indicatori adottati per le valutazioni delle penali da comminare alle società non sono gli stessi e questo rende difficile operare un confronto per capire quale delle due stia svolgendo in modo migliore il servizio affidato. Nella Tavola 6 vengono integralmente riportati i risultati relativi a tutti gli indicatori di qualità erogata di Atac come determinati nel CdS. Nella prima parte della Tavola, alla voce “produzione di superficie”, è importante specificare che l’indicatore “puntualità del servizio” (che nel periodo agosto-dicembre 2015 presenta un valore “fittizio” del 100%) in realtà non viene utilizzato: l’indicatore era infatti previsto per le linee “ad orario” con partenza a orari prestabiliti che non sono state mai attivate. L’indicatore di “regolarità del servizio”, ha invece un’importanza prioritaria e i bassi valori registrati dallo stesso per il servizio di superficie, in tutti i periodi considerati, confermano il mancato rispetto dei programmi di esercizio. Nel 2018, la produzione della metropolitana restituisce invece dati incoraggianti. La Metro A presenta valori al di sopra della tolleranza con un miglioramento dell’8% e anche la Metro B ha avuto un netto miglioramento con quasi il 10% in più rispetto al secondo semestre 2017. Se da un lato la produzione della Metro ha avuto un notevole incremento, dall’altro l’accessibilità al servizio risulta essere in continuo peggioramento. Come già evidenziato nella Relazione Annuale 2018 dell’Agenzia, gli indicatori: “montascale”, “ascensori” e “scale e tappeti mobili” continuano ad essere di gran lunga al di sotto degli standard di qualità e questo, oltre a creare un grave disagio per tutti gli utenti, comporta anche ingenti penali. Da oltre 2 anni questi indicatori non hanno mai superato il livello dell’intervallo di tolleranza e gli ultimi valori disponibili, relativi del secondo semestre 2018, registrano ancora un peggioramento rispetto al primo semestre dello stesso anno.

Tavola 6. Qualità erogata Atac (2016-2018)

Indicatori qualità erogata	Intervallo di tolleranza*	I sem 2016	II sem 2016	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018
<b>PRODUZIONE DI SUPERFICIE</b>							
Regolarità superficie	70% - 80%	52,61%	0,00%	53,53%	50,01%	52,43%	51,27%
Puntualità superficie	70% - 80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>PRODUZIONE METRO</b>							
Regolarità MA	90% - 95%	90,75%	90,29%	92,79%	87,67%	96,63%	95,77%
Regolarità MB	90% - 95%	81,26%	92,97%	87,82%	84,74%	92,44%	94,24%
Regolarità MC	90% - 95%	88,21%	81,88%	91,21%	92,95%	93,98%	94,79%
<b>MANUTENZIONE VEICOLI DI SUPERFICIE</b>							
pulizia interna ed esterna	80% - 90%	85,32%	80,48%	84,56%	82,83%	89,22%	94,67%
sedili	80% - 90%	89,63%	81,34%	85,80%	89,13%	94,66%	94,67%
illuminazione interna	80% - 90%	92,92%	83,73%	90,86%	92,90%	92,63%	88,75%
avarie in linea superficie	80% - 90%	98,07%	93,04%	94,68%	92,90%	99,36%	99,22%
indicatori alfanumerici	82% - 92%	96,44%	91,15%	93,48%	92,80%	93,11%	93,25%
<b>MANUTENZIONE IMPIANTI DI SUPERFICIE</b>							
capolinea	60% - 70%	73,71%	69,81%	75,12%	76,72%	78,35%	77,87%
aree di fermate	60% - 70%	72,26%	61,15%	68,17%	55,70%	49,12%	51,66%
infrastrutture	60% - 70%	85,11%	82,91%	84,22%	84,80%	84,59%	83,11%
<b>MANUTENZIONE VEICOLI METRO</b>							
avarie in linea metro	80% - 90%	97,57%	99,03%	98,86%	97,78%	98,64%	98,96%
lampade	95% - 97%	98,86%	92,70%	98,69%	99,01%	98,59%	98,39%
annunciatore di fermata	70% - 80%	99,24%	99,27%	99,45%	97,89%	99,60%	99,27%
portine	95% - 98%	99,48%	99,83%	99,95%	99,87%	99,92%	99,90%
tabelle e avvisi	90% - 95%	99,91%	100,00%	99,59%	99,56%	99,17%	99,40%
aeratori e condizionatori	90% - 95%	100%	99,70%	100,00%	99,95%	99,69%	98,13%
pulizia treni	85% - 92%	56,44%	59,19%	72,34%	73,53%	77,56%	83,22%
<b>MANUTENZIONE STAZIONI</b>							
montascale	93% - 96%	92,39%	0,00%	79,99%	63,44%	63,74%	59,82%
bagni	70% - 80%	83,90%	85,21%	91,37%	92,44%	90,81%	86,81%
lampade	90% - 95%	87,87%	90,46%	90,63%	91,50%	91,18%	91,12%
ascensori	93% - 96%	98,56%	27,07%	94,52%	91,62%	81,85%	73,17%
tornelli d'ingresso	85% - 95%	96,82%	96,66%	97,03%	82,17%	98,28%	96,90%
scale e tappeti mobili	93% - 96%	92,33%	26,40%	84,54%	77,02%	79,38%	70,37%
display variabili	90% - 95%	94,02%	98,60%	98,67%	99,31%	99,49%	99,10%
diffusione sonora	95% - 98%	100,00%	99,88%	100,00%	100,00%	99,54%	99,77%
pulizia stazioni	70% - 80%	0%	75,25%	76,49%	74,32%	74,17%	77,35%
<b>RETE DI VENDITA</b>							
MEB	90% - 95%	75,32%	76,45%	96,88%	96,83%	96,35%	98,04%
POS	75% - 85%	97,07%	95,92%	96,71%	96,60%	97,13%	97,93%
obliteratrici di bordo	80% - 90%	98,03%	97,66%	97,02%	96,38%	96,77%	97,19%
<b>VIGILANZA METRO</b>							
vigilanza ordinaria metro	80% - 90%	97%	99,61%	99,67%	99,67%	99,88%	100%
presidio stazioni MA	80% - 100%	65%	90,70%	89,97%	90,71%	90,69%	86,24%
presidio stazioni MB/B1	80% - 100%		81,41%	82,40%	74,59%	77,48%	66,07%
presidio stazioni MC	80% - 100%		0%	0%	0%	0%	0%
<b>INFORMAZIONI AL PUBBLICO</b>							
paline ordinarie e pensiline	80% - 90%	98%	99,78%	99,21%	99,20%	99,15%	98,60%
paline elettroniche e in rete	80% - 90%	99%	99,03%	98,26%	98,98%	99,12%	99,57%
paline elettroniche leggibili	80% - 90%	77,44%	58,08%	70,97%	85,15%	79,63%	88,02%
<b>CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA</b>							
unità controllo ATAC	80% - 90%	100,00%	99,43%	100,00%	99,71%	100,00%	99,45%
unità controllo rete	80% - 90%	97%	96,96%	97,90%	95,62%	96,65%	96,43%
controllo stz metro	80% - 90%	94%	96,61%	97,51%	99,44%	97,48%	99,60%
ausiliari del traffico	80% - 90%	78,93%	67,05%	74,02%	70,89%	95,55%	95,01%
<b>Qualità erogata</b>		<b>55,40%</b>	<b>54,59%</b>	<b>59,76%</b>	<b>56,06%</b>	<b>66,66%</b>	<b>71,31%</b>

(\*) Intervallo al di sotto del quale viene applicata la penale.

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

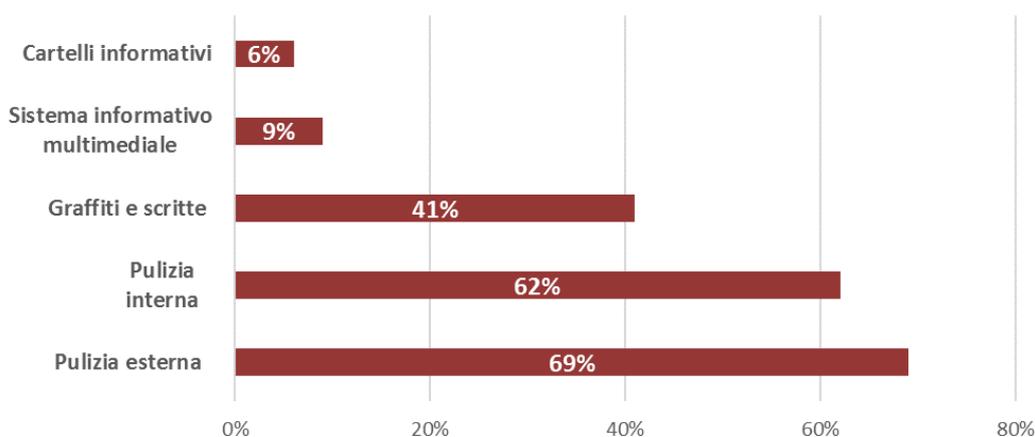
Tutta la rete vendita (MEB, POS e oblitteratrici), come anche la manutenzione dei veicoli metro, sono ampiamente sopra l'intervallo di tolleranza, mentre la pulizia dei veicoli della metropolitana non raggiunge ancora valori soddisfacenti. Anche il controllo all'evasione tariffaria e il sistema di informazione al pubblico presentano valori positivi. In generale, gli indici di qualità erogata nel secondo semestre 2018 (valore complessivo: 71,31%) presentano dei buoni miglioramenti rispetto allo stesso periodo del 2017 (valore complessivo: 56,06%) anche se nei settori carenti, come la regolarità del servizio di superficie e l'accessibilità, si continuano a notare le stesse difficoltà che si sono manifestate negli anni passati.

### 3.2 La qualità erogata del servizio gestito da Roma Tpl

Nella Figura 19 viene riportata la media dei valori rilevati in relazione ai principali fattori critici che non hanno raggiunto la sufficienza durante le rilevazioni della qualità erogata svolte con cadenza trimestrale dal 2011 al 2018. I sistemi di informazione all'utenza e la pulizia in generale si confermano essere le principali criticità del servizio.

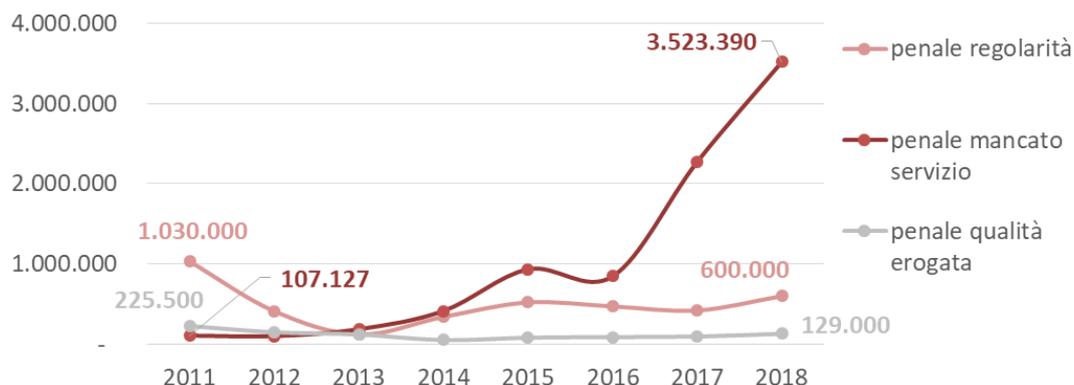
La Figura 20 mostra l'andamento delle penali accumulate da Roma Tpl dal 2011 al 2018. Nell'ultimo anno le sole penali per mancato servizio hanno superato i 3,5 milioni di euro, con un incremento di 1,3 milioni rispetto al 2017 (+59%). Per la regolarità del servizio e per la qualità erogata le penali sono rimaste stabili intorno ai 700mila euro all'anno. È doveroso sottolineare come, negli ultimi tre anni, l'aumento del mancato servizio abbia determinato il deterioramento della situazione del lotto esternalizzato in modo esponenziale: nel 2016 le penali totali erano pari a 1,5 milioni di euro, nel 2017 sono state pari a 2,7 milioni di euro (+80%) e nell'ultimo anno hanno superato i 4,2 milioni di euro (+56%). In totale dal 2011 al 2018 la società ha accumulato penali per oltre 13 milioni di euro.

Figura 19. Roma Tpl, percentuale di raggiungimento degli standard (2011-2018)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 20. Roma Tpl, valore delle penali applicate dal 2011 (euro)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.



### 3.3 La qualità percepita dai cittadini nel 2018

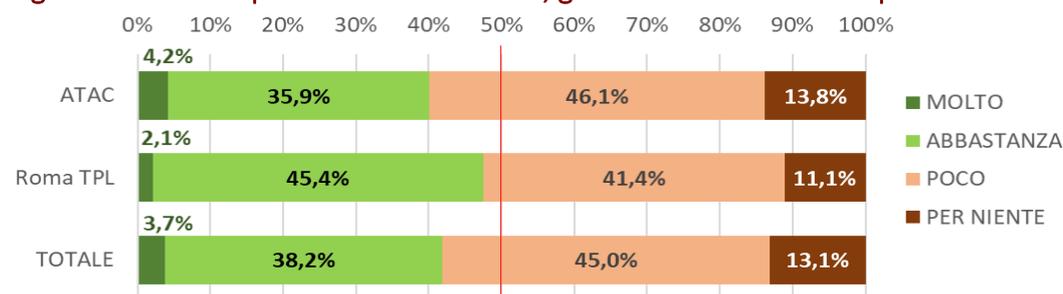
In base a quanto stabilito nel vigente CdS con Roma Capitale ([DGCa 79/2018](#)), RSM cura la progettazione della metodologia ed effettua la rilevazione della qualità attesa e percepita sulla base degli indici concordati con Roma Capitale, sia per il TPL e servizi complementari (art. 6, allegato II, del CdS), sia per il servizio di trasporto delle persone con disabilità (art. 5, allegato VII, del CdS); per quanto riguarda il trasporto scolastico, RSM è invece incaricata solo di coordinare le attività di rilevazione della qualità percepita (art. 5, allegato VI, del CdS).

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

### 3.4 Il trasporto di superficie

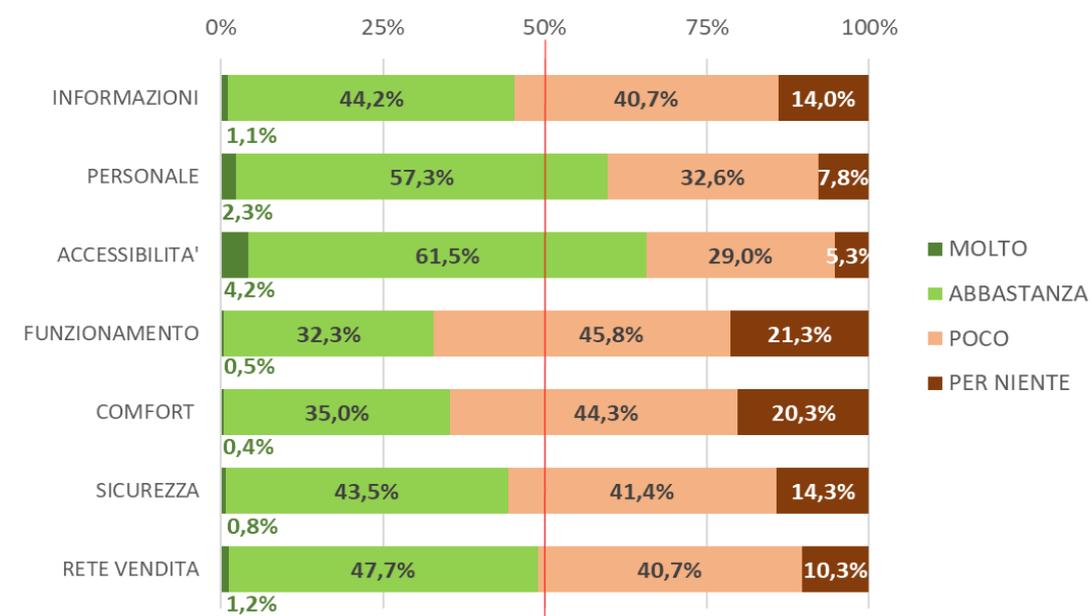
Per il trasporto di superficie, su un campione di 2.600 interviste, il livello preliminare di soddisfazione espresso dagli utenti è stato negativo per quasi il 60%, con un 13% di intervistati "poco" o "per niente" soddisfatti. Sebbene gli utenti soddisfatti non siano in nessun caso la maggioranza, quelli serviti da Roma Tpl hanno espresso giudizi meno critici di quelli serviti da Atac (Figura 21).

**Figura 21. Giudizio preliminare sul servizio, grado di soddisfazione superficie**



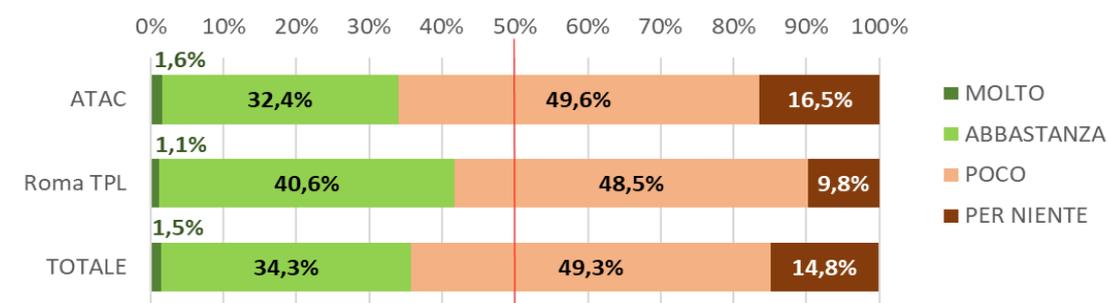
Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

**Figura 22. Soddisfazione macro-fattori di qualità superficie**



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

**Figura 23. Giudizio finale, grado di soddisfazione superficie**



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

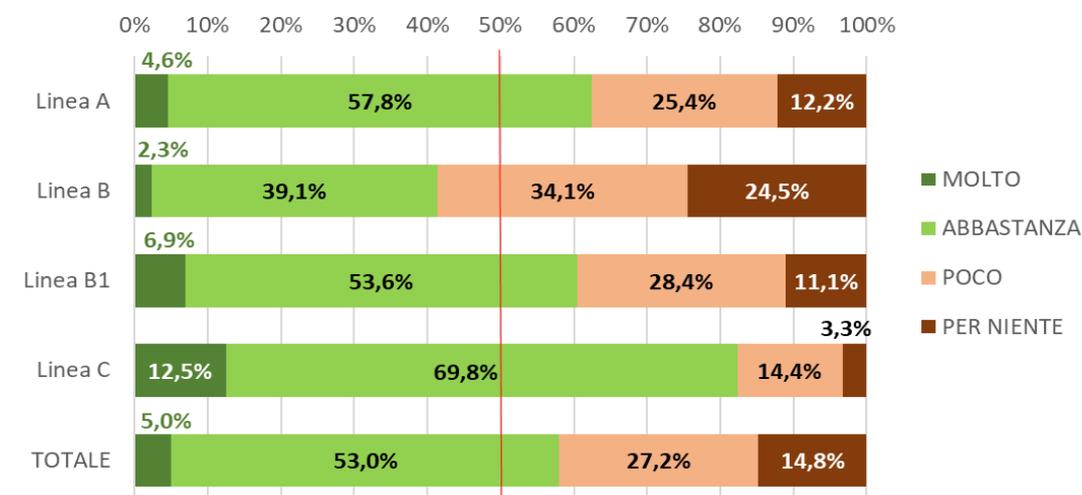
Nello specifico, l'insoddisfazione generale degli utenti si riscontra in quattro dei macro-fattori citati in precedenza, che risultano essere determinanti e forse centrali per un adeguato servizio di TPL. Per informazioni, funzionamento ed efficienza, comfort e comodità e sicurezza, infatti, la maggioranza degli utenti si dichiara insoddisfatta. Notiamo che i "molto" soddisfatti sono quasi sempre una piccola parte del totale e che i "per niente soddisfatti" superano quota 20% in due dei quattro casi in questione: funzionamento ed efficienza e comfort del viaggio (Figura 22). Il giudizio sul servizio, dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità, rimane negativo e perde anche qualche punto percentuale, portando la quota dei cittadini insoddisfatti oltre il 60% per Atac e quasi al 60% per Roma Tpl (Figura 23).

### 3.5 La metropolitana

Il servizio della metropolitana ottiene un giudizio complessivo migliore rispetto a quello del trasporto di superficie; le due linee più recenti (B1 e C) hanno raccolto riscontri abbastanza positivi ("molto" o "abbastanza soddisfatti" rispettivamente il 60% e l'82% degli intervistati) e anche la Metro A risulta essere nel complesso soddisfacente (62% degli utenti molto o abbastanza soddisfatti). I dati meno soddisfacenti sono quelli della Metro B, dove l'area degli insoddisfatti supera il 58% del totale. Rispetto all'anno scorso il livello di soddisfazione sulla Metro A è migliorato di 8 punti percentuali e la linea registra il maggior incremento nella percezione da parte dei cittadini, superando anche il giudizio generale sulla più recente Metro B1 (Figura 24).

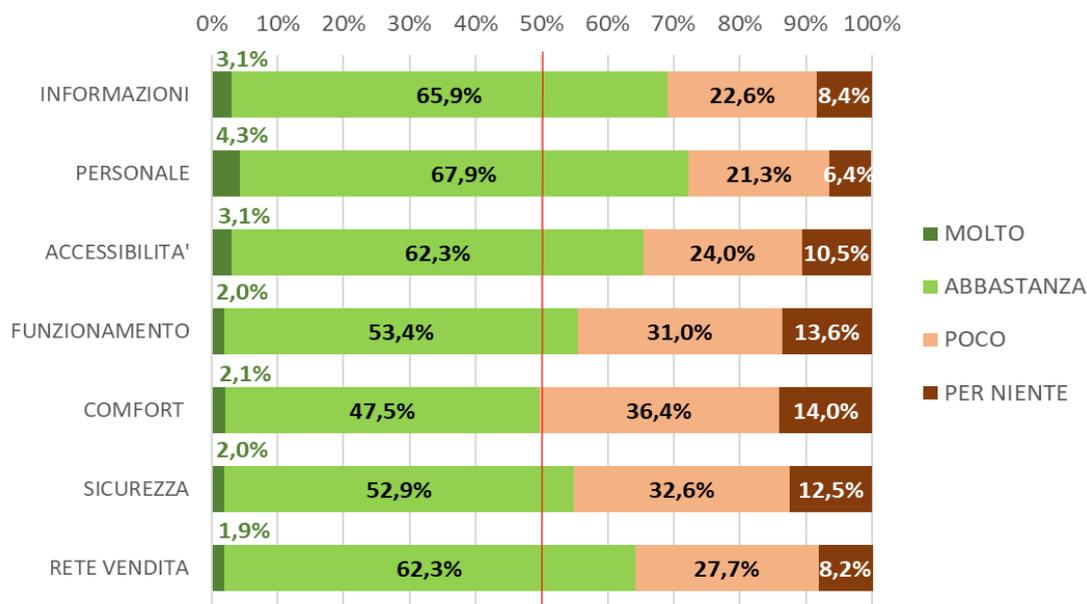
Nello specifico, l'insoddisfazione degli utenti si può riscontrare solamente nel macro-fattore "comfort di viaggio" (che non raggiunge il 50% degli utenti soddisfatti), mentre per tutti gli altri macro-fattori gli utenti hanno dato valutazioni nel complesso positive.

**Figura 24. Giudizio preliminare sul servizio, grado di soddisfazione metropolitana**



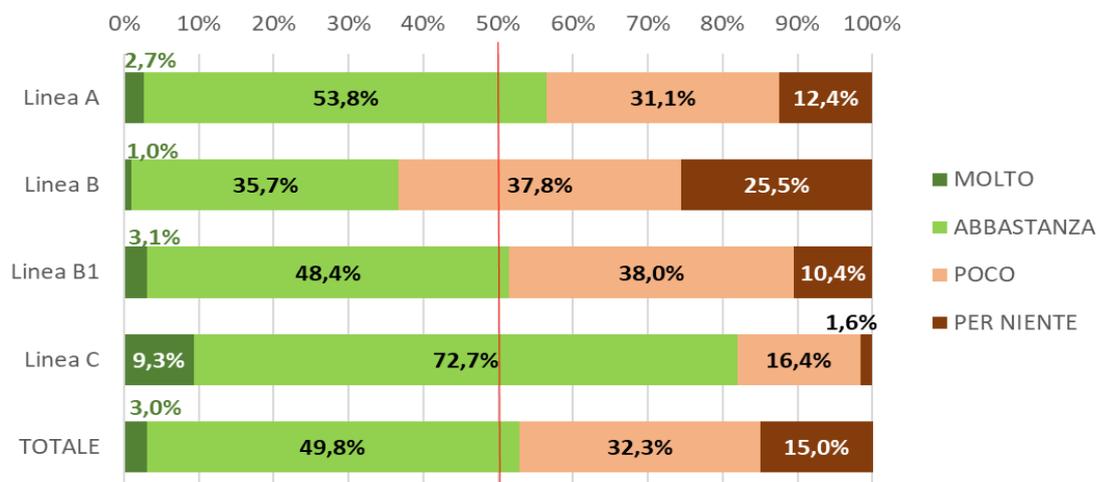
Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 25. Soddisfazione macro-fattori di qualità metropolitana



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 26. Giudizio finale, grado di soddisfazione metropolitana



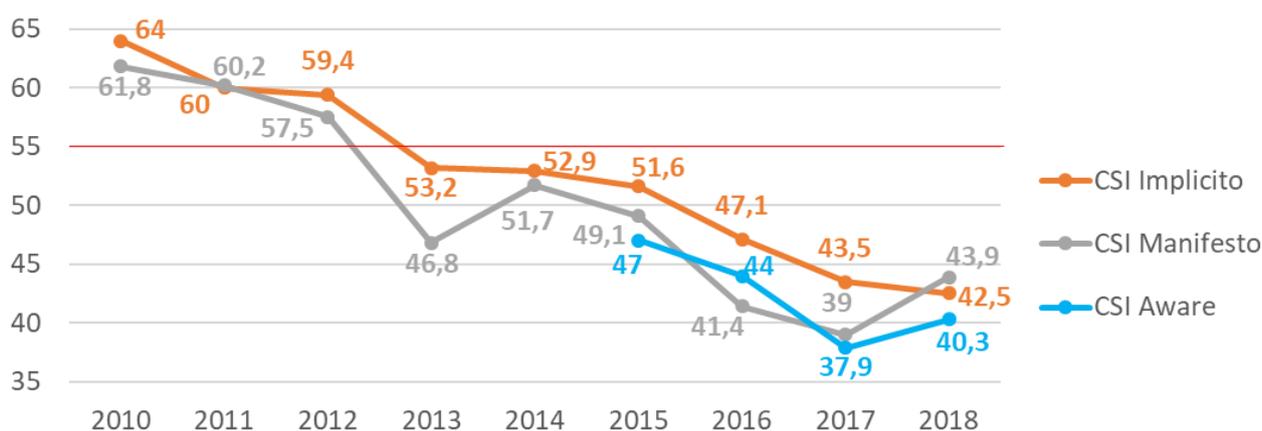
Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

La percentuale di “molto” soddisfatti risulta comunque essere quasi sempre una piccola parte, mentre i “per niente” soddisfatti superano quota 10% per il comfort del viaggio, funzionamento/efficienza, accessibilità e sicurezza (Figura 25). Il giudizio sul servizio espresso dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità è mediamente soddisfacente, ma i “molto” soddisfatti sono solo il 3% del totale del campione. Rimangono valide le considerazioni già illustrate a proposito delle differenze tra linee. Riscontri positivi, quindi, tra gli utenti della Linea C e, seppure in maniera meno accentuata, tra quelli della Linea B1. Più critica viceversa la situazione nella Linea B (Figura 26).

### 3.6 Analisi temporale del grado di soddisfazione

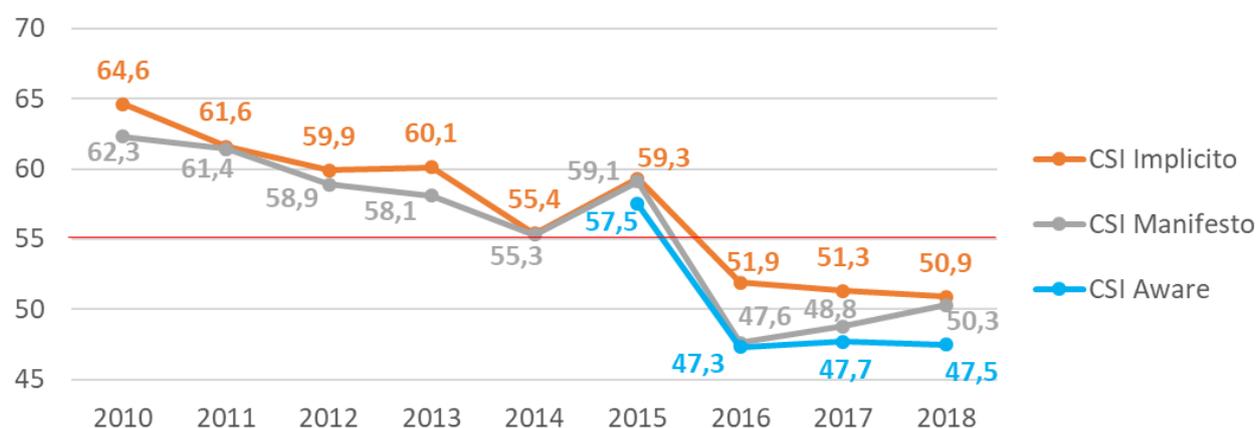
Nelle Figure 27-28 viene riportato l’andamento in serie storica (2009-2017) della soddisfazione generale espressa attraverso degli indici di soddisfazione degli utenti (CSI).

Figura 27. Indice di soddisfazione generale TPL superficie



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 28. Indice di soddisfazione generale metropolitana



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Gli indici rappresentati nel grafico sono di 3 tipi:

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

Per quanto riguarda il servizio di superficie (Figura 27), tutti gli indici di soddisfazione sono in forte diminuzione a partire dal 2010. Il CSI Implicito si è mantenuto quasi sempre al di sopra del CSI Manifesto (con le eccezioni del 2011 e del 2018). Nel 2016 il divario tra i due indici si è allargato, come successe nel 2013.

Anche per il servizio di metropolitana (Figura 28) la tendenza di medio periodo di tutti gli indici di soddisfazione è di forte diminuzione a partire dal 2010. Il CSI Implicito si è mantenuto sempre al di sopra del CSI Manifesto. Nel 2018 il CSI Manifesto è tornato a salire a quota 50, mentre il CSI Aware è rimasto sostanzialmente stabile.

### 3.7 Approfondimento sui sistemi di traslazione

In seguito ai problemi alle scale mobili che si sono verificati nelle stazioni della Metro A Repubblica, Barberini e Spagna a partire da ottobre del 2018, e che ne hanno determinato la chiusura per diversi mesi (la stazione di Barberini è tuttora chiusa), l'Agencia ha deciso di condurre un approfondimento richiedendo al

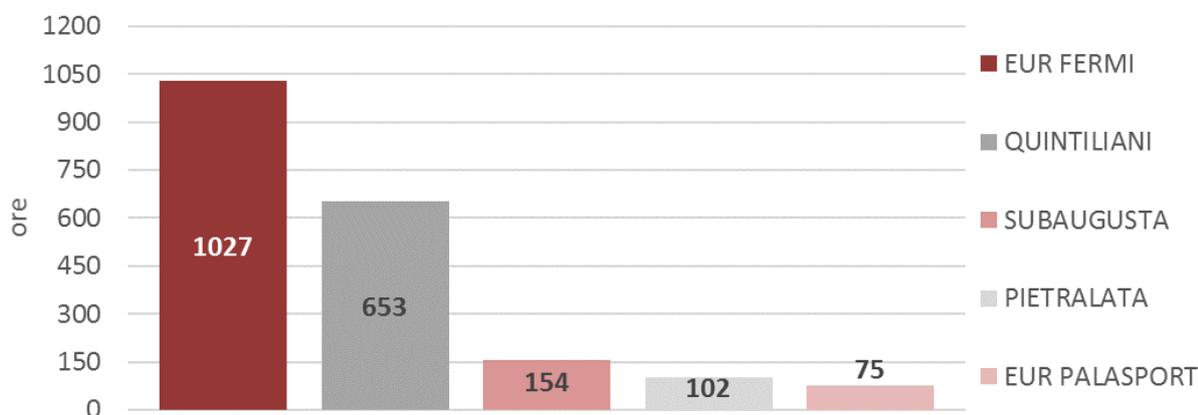
Dipartimento alcuni dati relativi agli impianti di traslazione presenti nelle stazioni della metropolitana (Linee A, B, B1 e C e stazione Termini).

Come già anticipato nei commenti alla Tavola 6 sulla qualità erogata da Atac, nell'allegato V del CdS, una delle variabili per il calcolo della qualità erogata è relativa al funzionamento dei sistemi di traslazione; nei diversi semestri di valutazione dal 2016 al 2018, il valore delle variabili relative ai sistemi di traslazione (scale e tappeti mobili, ascensori, montascale) non ha mai raggiunto un livello soddisfacente ed è sempre rimasto al di sotto della soglia di tolleranza. Uno dei maggiori problemi nel funzionamento degli impianti di traslazione, oltre ai fermi richiesti dalla manutenzione, è dovuto alla presenza o meno degli agenti di stazione: in assenza di sistemi di controllo remoto non è infatti possibile, per motivi di sicurezza, far funzionare gli impianti senza personale presente in stazione; una delle componenti della formula per il calcolo del valore della variabile di qualità erogata degli impianti di traslazione è infatti proprio il mancato presenziamento (identificato come "imp").

Nella Figura 29 sono riportati i dati sui principali ascensori delle stazioni della Metro A e B non disponibili per mancato presenziamento da parte degli agenti di stazione. Considerando che mediamente le stazioni della Metro sono aperte per 20 ore al giorno, gli ascensori delle stazioni della Metro B Eur Fermi e Quintiliani non sono stati accessibili rispettivamente per 51 e 32 giorni. Nel 2018, in tutte le stazioni della metro – a causa del mancato presenziamento – non sono stati disponibili gli ascensori per un totale di 2.358 ore.

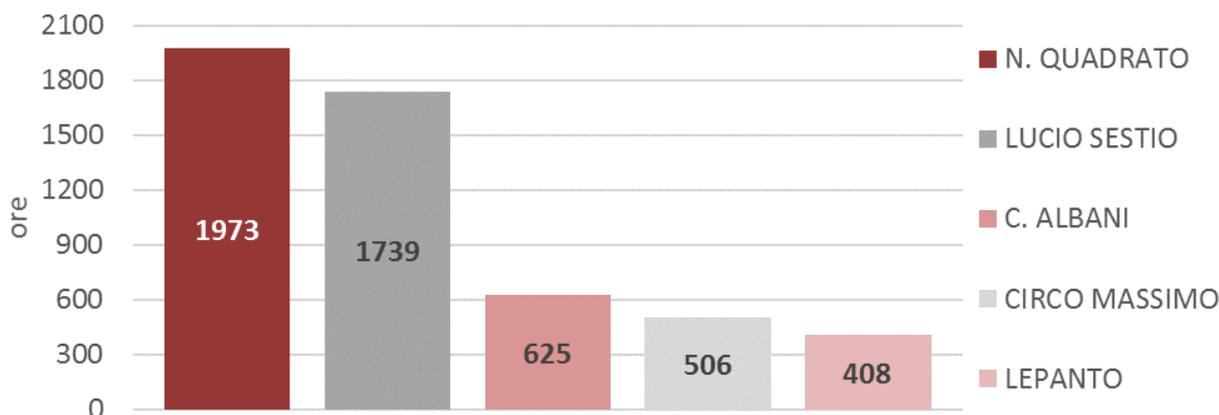
Nella Figura 30 sono riportati invece i dati riferiti ai montascale delle 5 stazioni metro con il più alto numero di ore di mancato presenziamento.

**Figura 29. Ore di mancato presidio degli ascensori nelle stazioni della metro (2018)**



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI RSM.

**Figura 30. Ore di mancato presidio dei montascale nelle stazioni della metro (2018)**



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI RSM.

Il totale delle ore di mancato presenziamento per il 2018, su tutte le stazioni, è di 7.176 ore, quasi un intero anno solare. Questo, oltre a evidenziare una criticità nel sistema di gestione del personale o dei turni lavorativi, crea enorme disagio alle persone che hanno più bisogno di questi impianti per poter usufruire del servizio di metropolitana.

Per quanto riguarda le scale e i tappeti mobili il problema è invece concentrato nella stazione della Metro B di Piramide. Su 4.879 ore complessive di mancato presenziamento nel 2018, nella stazione di Piramide ne sono state raggiunte ben 4.201 (86%).

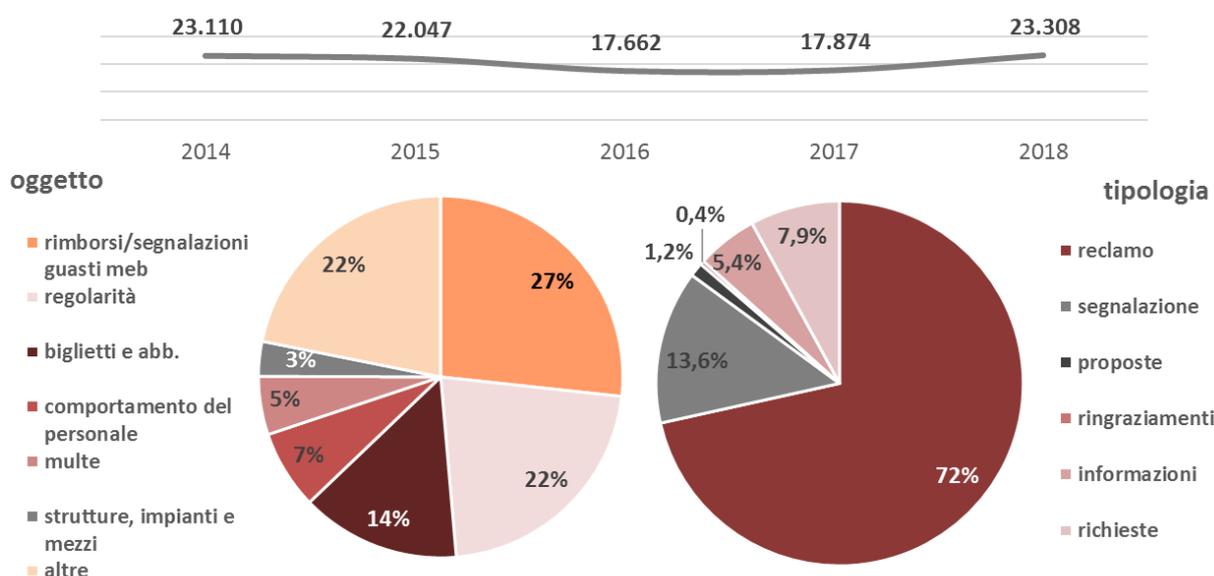
## 4. Le segnalazioni dei cittadini

### 4.1 Le segnalazioni ricevute da Atac

Nell'anno 2018, fra le segnalazioni ricevute da Atac, 23.308 riguardavano la mobilità (94% del totale, escludendo il numero di segnalazioni "incomplete/dati mancanti" pari a 455). Dopo un periodo di tendenziale diminuzione, le segnalazioni nel 2018 sono nuovamente aumentate, superando il livello del 2014. Come anche per il 2017, il mese in cui sono state inviate più segnalazioni relative alla mobilità pubblica è ottobre (2.674 segnalazioni).

Per l'invio delle segnalazioni (mobilità pubblica, privata e sharing), i cittadini usano per lo più il sito web (che richiede la preventiva registrazione) e l'e-mail (78,59% del totale delle segnalazioni pervenute); in termini di contenuto, oltre il 71% delle comunicazioni ha come oggetto un reclamo (per le sole segnalazioni relative alla mobilità pubblica i reclami rappresentano il 66% del totale). Il tempo medio di gestione è stato di 20 giorni e per il 78% delle segnalazioni complete ricevute l'azienda ha rispettato il termine massimo di 30 giorni stabilito da CdS, ma – diversamente da quanto richiesto all'articolo 31 dello stesso CdS – non è presente alcuna informazione sulle risposte fornite ai cittadini nella sezione del portale Atac "Affidamento dei servizi di TPL a Atac". Per quanto riguarda l'oggetto delle segnalazioni, quasi il 27% delle comunicazioni riguarda i guasti alle biglietterie automatiche MEB (27% del totale, 6.736 segnalazioni), seguono quelle relative alla regolarità (22% del totale) cresciute del 67% rispetto all'anno precedente (da 3.300 nel 2017 a 5.521 nel 2018); poco meno del 15% delle segnalazioni riguarda i biglietti e gli abbonamenti (Figura 31).

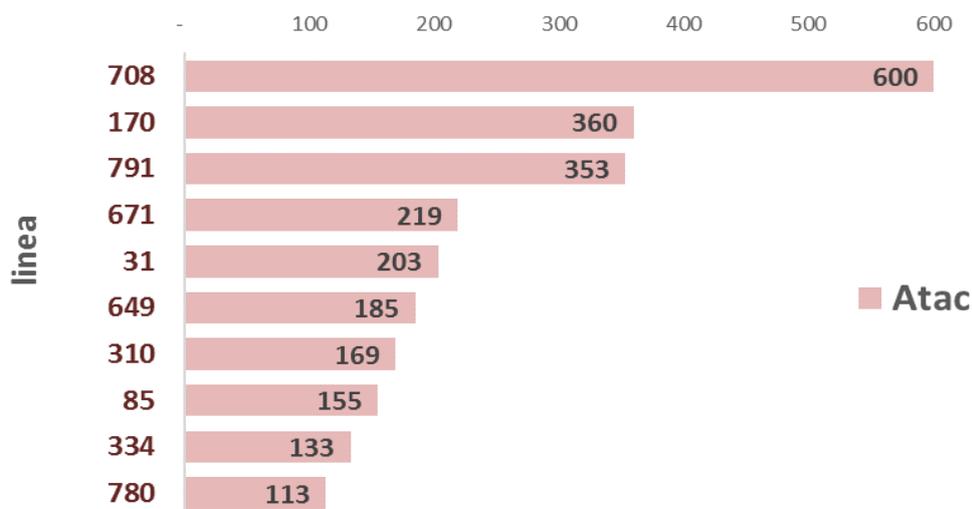
Figura 31. Segnalazioni sulla mobilità (2014-2018)



NOTA: nel numero totale di segnalazioni non sono state considerate quelle definite come "incomplete o mancanti". I grafici a torta considerano il totale delle segnalazioni comprese quelle relative alla mobilità privata (circa 2mila segnalazioni).

FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ATAC.

Figura 32. Top ten delle linee più segnalate (numero di segnalazioni per linea)



Fonte: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ATAC.

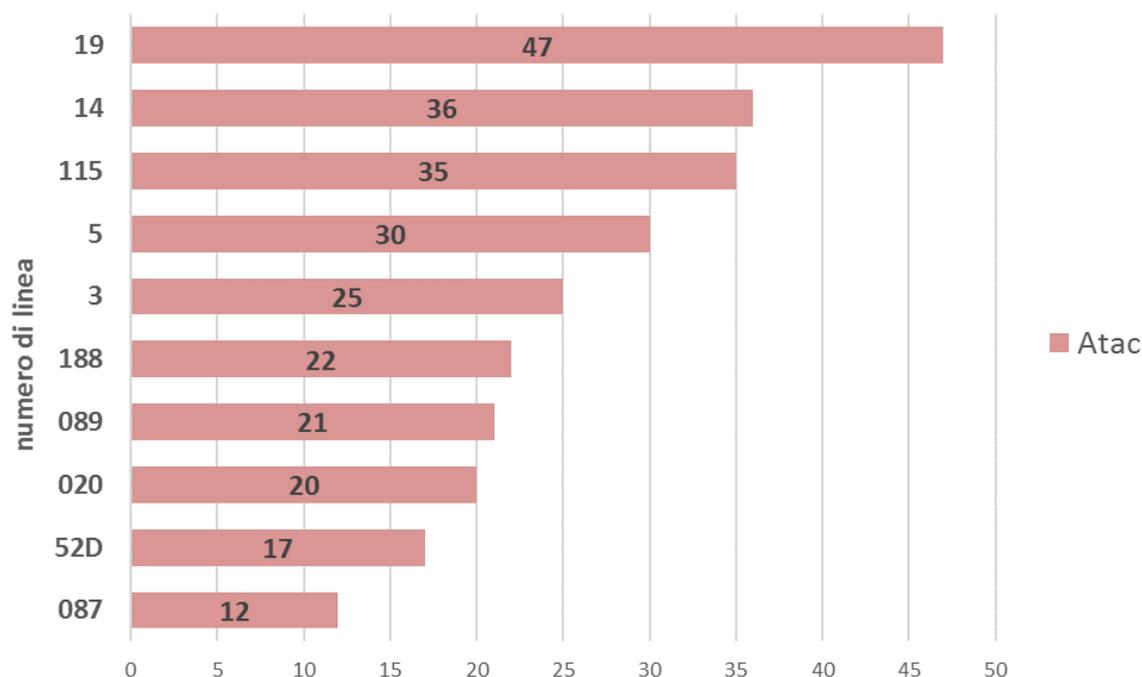
Nel 2018, come anche per gli anni precedenti, la linea più segnalata risulta essere la 708 - gestita da Atac e che collega Piazzale dell'Agricoltura all'Eur con via Iris Versari in zona Mezzocammino - per la quale il numero di segnalazioni è quasi raddoppiato rispetto allo scorso anno: 372 segnalazioni nel 2017 salite a 600 nel 2018; oltre il 72% delle segnalazioni relative alla linea è dovuto al mancato rispetto dell'orario di partenza dal capolinea (437 segnalazioni) seguito dall'impossibilità di salire a bordo (39 segnalazioni), dall'attesa tra i 30 e i 60 minuti alle fermate (33 segnalazioni) e dall'affollamento delle vetture (29 segnalazioni di cui 5 per impossibilità di salire a bordo). Rispetto al 2017, si riconfermano nella lista delle linee più segnalate anche la 170, che collega l'Eur con Termini, la 31, che corre da Laurentina a Piazzale Clodio e la 310, che parte da Termini e arriva a Piazza Vescovio, tutte con un numero di segnalazioni superiore rispetto all'anno precedente; in particolare, sia per la 170 che per la 31, le segnalazioni sono aumentate in misura considerevole: per la 170 le segnalazioni sono passate da 61 nel 2017 a 360 nel 2018 e per la 31, da 59 a 203. Considerando le dieci linee più segnalate, tra le problematiche più frequenti, si trova il mancato rispetto dell'orario di partenza dal capolinea (1.710 segnalazioni nel 2018, un numero superiore di quasi 10 volte rispetto alle 199 del 2017); motivi di disagio per molti cittadini sono stati inoltre i motori accesi ai capolinea e le lunghe attese alle fermate (rispettivamente 9% e 5% del totale, Figura 32).

#### 4.2 Le segnalazioni su Twitter

A partire da gennaio 2019, l'Agenzia ha raccolto tutti i tweet postati dal gestore sul canale ufficiale Twitter @InfoAtac relativi a disservizi per guasti e indisponibilità delle vetture, sia tramite messaggi diretti, sia in risposta alle segnalazioni degli utenti; non sono stati invece considerati i tweet ai quali Atac ha replicato specificando che la causa del disservizio era dovuta ad eventi che non comportavano la responsabilità del gestore quali incidenti tra privati, sosta selvaggia, intervento forze dell'ordine, lavori di manutenzione stradale, scioperi, malore passeggeri etc.

La Figura 33 riporta le dieci linee più segnalate via Twitter per il periodo gennaio-maggio 2019, tutte gestite da Atac. Tra le prime 5 linee per numero di segnalazioni vi sono 4 linee tram: la 19, la 14, la 5 e la 3. Per quanto riguarda gli autobus, la linea che ha registrato più tweet è la 115 circolare del Gianicolo che serve l'Ospedale Bambin Gesù; tutte le segnalazioni relative alla linea sono state registrate tra gennaio e febbraio mentre risultano assenti da marzo in poi; i problemi alla linea sono stati risolti grazie all'impiego di parte dei nuovi autobus presi a noleggio ed entrati in funzione a fine febbraio 2019.

Figura 33. Top ten delle linee più segnalate via Twitter (numero di segnalazioni per linea, gennaio-maggio 2019)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL.

## Considerazioni conclusive

Da ormai diversi mesi, il servizio di TPL sta attraversando un periodo molto complicato soprattutto per le difficoltà economiche di Atac che hanno spinto l'azienda ad intraprendere la via del concordato preventivo, ora omologato dal Tribunale di Roma. L'omologa è basata sullo sviluppo di un piano di risanamento aziendale il cui fine ultimo non è solo la produzione di risorse economiche in grado di soddisfare i creditori aziendali, ma anche quello di garantire la continuità del servizio pubblico. Mentre il raggiungimento dei risultati economici previsti dal piano sarà oggetto di verifica da parte del tribunale, resta in capo a Roma Capitale la responsabilità di monitorare il rispetto del piano industriale e gli obiettivi di servizio che Atac si è impegnata a conseguire nel prossimo triennio. Tra i pilastri del piano di concordato vi sono infatti aspetti che attengono direttamente al CdS in essere tra Atac e Roma Capitale: si tratta della crescita dell'offerta di vetture km, che dovrebbe garantire maggiori risorse in termini sia di corrispettivi da CdS sia di ricavi da traffico, del rinnovo del parco mezzi e dell'incremento della qualità del servizio. Il verificarsi di queste condizioni comporterebbe una migliore offerta per i cittadini nonché una diminuzione delle penali comminate per mancato raggiungimento degli standard di qualità.

Per quanto riguarda la produzione, i risultati relativi all'anno 2018 non sono incoraggianti. Il servizio erogato si conferma inferiore a quello programmato sia per Atac che per Roma TPL e la situazione è più critica per il servizio di superficie dove il numero delle corse soppresse continua a crescere per entrambi i gestori. Alcuni miglioramenti si registrano per la metropolitana dove lo scarto tra produzione programmata e realizzata è tornato a scendere così come il numero delle corse soppresse. Per il servizio di metropolitana, la mancanza di personale determina oltre un terzo delle corse perse mentre nel servizio di superficie gestito da Atac circa l'85% delle corse viene soppresse per guasti alle vetture o per indisponibilità delle stesse; è evidente come l'attuale dotazione di mezzi a disposizione del gestore sia sottodimensionata, obsoleta e non adeguata a fornire i livelli di servizio che l'Amministrazione Capitolina vorrebbe garantire ai cittadini.

Nel TPL il costo per vettura km è influenzato anche dalle caratteristiche dei mezzi e delle infrastrutture a disposizione del gestore. Il rinnovo del parco mezzi e gli investimenti finalizzati ad accrescere la rete metro ferroviaria permetterebbero ad Atac di operare in condizioni di maggiore efficienza riducendo in via indiretta i costi di erogazione del servizio e consentendole di raggiungere i livelli di servizio programmati con il riconoscimento del relativo corrispettivo chilometrico. Una crescita qualitativa e quantitativa del servizio è poi in grado di influenzare positivamente i ricavi da traffico perché il TPL diventerebbe un'alternativa conveniente al trasporto privato per un numero crescente di utenti.

Negli ultimi anni, le difficoltà economiche dei gestori e il mancato rispetto dei programmi di esercizio hanno avuto pesanti ripercussioni sulla qualità del servizio reso ai cittadini: gli indici di qualità percepita sono in continua discesa dal 2010 sia per il servizio di superficie che per quello di metropolitana. L'analisi della soddisfazione relativa ai singoli fattori di qualità fa invece emergere in modo chiaro quanto sia necessario migliorare in generale il comfort di viaggio, l'efficienza e la funzionalità del servizio. Rimane ancora difficile, tuttavia, valutare in chiave comparativa l'operato dei due gestori; il sistema di monitoraggio della qualità erogata è infatti diverso per le due società ed è basato su variabili e indicatori che non permettono alcun confronto. Il suggerimento è che nei futuri contratti di servizio si possa trovare un metodo univoco di rilevazione della qualità erogata, che permetta a tutti (addetti ai lavori e non) di comprendere realmente quale società stia svolgendo meglio il proprio operato.

Roma Capitale deve garantire una forte regia e una visione prospettica per il TPL, ma il sistema di governance rimane esageratamente complesso: la numerosità dei soggetti coinvolti, che genera sovrapposizione di funzioni, competenze e costi, e la scarsa dotazione di risorse umane del Dipartimento Mobilità e Trasporti sono circostanze tali da impedire il corretto esercizio del controllo da parte dell'Amministrazione sull'operato dei gestori e sul rispetto dei contratti di servizio, permettono il reiterarsi di disservizi che generano disagi per tutti gli utenti.

L'unica soluzione per invertire il trend negativo del TPL romano, che dura ormai da diversi anni, è quella di investire sulle infrastrutture e sul rinnovo del parco mezzi. Proprio in questa direzione si sta muovendo l'Amministrazione Capitolina, che ha infatti destinato ingenti risorse finanziarie, di provenienza comunale, nazionale ed europea, per l'ammodernamento della rete metropolitana e l'acquisizione di nuovi autobus. La sfida per il futuro rimane l'ampliamento delle infrastrutture di rete che permetterebbe di accrescere la percentuale di offerta di trasporto soddisfatta tramite la rete ferrotranviaria che, a parità di altre condizioni, risulta più efficiente, economicamente conveniente e sostenibile rispetto al trasporto su gomma.