

2. Il servizio di trasporto pubblico locale di linea

Il settore del trasporto pubblico locale costituisce il servizio di più marcata rilevanza economica per l'impegno finanziario che richiede da parte dei Comuni e delle Regioni, soggetti responsabili del servizio. L'ammontare della spesa per il Comune di Roma nel 2003 è stato di circa 360 milioni di Euro, cui va aggiunto un contributo regionale di circa 243 milioni di Euro. I ricavi da tariffa coprono poco più del 35%. L'organizzazione del servizio e le *performance* complessive (in termini di accessibilità fisica della rete di trasporto, continuità, qualità) influiscono in maniera determinante sulla qualità della vita dei contribuenti e della collettività in generale, specialmente in considerazione delle grandi distanze, dei flussi turistici e dell'attività economico-produttiva di una città come Roma.

Nel corso dell'anno, l'Agenzia - attraverso proprie rilevazioni, indagini e monitoraggi - si è soffermata in maniera diretta sul costo del servizio e sulle sue determinanti, sulla qualità di alcune prestazioni e sulle opportunità di scelta dei clienti, confrontando gli schemi tariffari offerti, i livelli di prezzo in diverse città italiane e l'accessibilità commerciale del servizio.

Dal punto di vista dei prezzi, nonostante il recente incremento delle tariffe, Roma si colloca in posizione intermedia tra le città italiane e a livelli nettamente più bassi rispetto ai principali paesi euro-

pei. Minore è invece l'articolazione tariffaria a disposizione degli utenti.

Sulla base di una rilevazione di dati a livello nazionale, l'Agenzia ha anche condotto una ricerca sulle funzioni di costo nel settore, dalla quale emergono prime indicazioni relative all'esistenza di economie di scala urbane e di densità rilevanti.

Con riguardo alla qualità erogata, i risultati del programma di monitoraggio dei servizi di trasporto delle linee A e B della metropolitana di Roma, pongono in luce alcune carenze, distribuite in modo non omogeneo tra le due linee. Mentre le difficoltà maggiori per la linea A sono quelle più strettamente connesse al viaggio (*comfort* dell'attesa e qualità del viaggio), la linea B presenta in maniera del tutto speculare un *gap* piuttosto significativo dallo standard per quanto riguarda le informazioni e l'attenzione al cliente. Una criticità comune è quella relativa all'accesso alle stazioni. Migliore la situazione per quanto riguarda la sicurezza.

I risultati dell'indagine sul *contact center* dell'Atac mostrano, per quanto concerne la verifica dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi, livelli di qualità che soddisfano solo parzialmente gli standard, mentre, con riferimento alla fase relativa all'analisi delle tecnologie e dei processi operativi di supporto, i processi analizzati si possono definire parzialmente soddisfacenti.

2.1 Organizzazione e aspetti istituzionali

Il settore dei trasporti pubblici locali (Tpl) negli ultimi anni è stato oggetto di un rilevante processo di riforma, iniziato con il riassetto generale dell'organizzazione amministrativa centrale disposto dalla legge 15 marzo 1997, n. 59.

Successivamente, con l'emanazione del D.lgs. n. 422 del 19 novembre 1997 (modificato ed integrato dal D.lgs. n. 400 del 20 settembre 1999), è stato disciplinato il conferimento alle Regioni ed agli enti locali delle nuove funzioni e dei nuovi compiti in materia di servizi pubblici di trasporto d'interesse regionale e locale, nonché i criteri di organizzazione degli stessi.

A seguito delle modifiche introdotte dalla legge di riforma del Tpl, la Regione è stata individuata come unico soggetto regolatore di tutto il comparto, con la possibilità di definire un'integrazione tra i vari modi del trasporto, anche in virtù della doppia responsabilità – pianificatoria e finanziaria – che consente una migliore destinazione delle risorse disponibili e quindi un più reale rispetto dei principi che hanno ispirato la riforma: il perseguimento dell'economicità e dell'efficienza gestionale.

Conseguentemente sono state approvate le leggi regionali nelle quindici Regioni a statuto ordinario, mentre alcune delle Regioni a statuto speciale hanno provveduto ad integrare la normativa vigente anteriore al D.lgs. 422/97.

Con la Legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, sono stati modificati i criteri di ripartizione delle competenze tra Stato, Regioni e autonomie locali. Per quanto concerne la disciplina dei trasporti, il nuovo art. 117 della Costituzione individua tra le materie a legislazione concorrente quelle indicate come "grandi reti di trasporto e di navigazione" e "porti ed aeroporti civili", non prevedendo invece

riferimenti diretti al Tpl. Poiché il Tpl non compare neanche tra le materie attribuite alla legislazione esclusiva dello Stato, il combinato disposto del terzo e del quarto comma del nuovo articolo 117 individua questo settore come materia di competenza regionale.

Ciò nonostante, il settore del Tpl presenta alcuni aspetti attribuiti alla competenza legislativa esclusiva dello Stato fra cui la "tutela della concorrenza", la "determinazione dei livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale" e la "tutela dell'ambiente"¹. Facendo perno sulla necessità di tutelare la concorrenza, il Legislatore centrale è di recente intervenuto con una serie di disposizioni che riguardano la gestione e l'affidamento dei servizi pubblici, aggiungendo alle procedure di gara per l'affidamento del servizio quelle per la selezione del socio privato e, sotto determinate condizioni (cfr. Cap. 1), l'affidamento diretto *in house*. Tali disposizioni, modificando la normativa nazionale di settore (D. lgs. 422/97), integrano le leggi regionali di attuazione che imponevano la gara come unica modalità di affidamento. La recente Deliberazione 15 luglio 2004, n. 126, del Consiglio Comunale di Roma, prevede infatti l'affidamento diretto dei servizi di Tpl fino al 2011, richiamandosi ai contenuti del citato art. 14 del D.L. 269/03, sebbene la legislazione regionale² prevedesse che dal 31 dicembre 2006 l'affidamento sarebbe dovuto avvenire esclusivamente mediante procedure concorsuali.

La disposizione dell'art. 14 del D.L. 269/03 che maggiormente incide sulle norme contenute nel D.lgs. 422/97³ è la previsione della possibilità di affidare

1 Di cui rispettivamente all'art. 117, secondo comma, lett. e), m), s) della Costituzione.

2 Legge regionale Lazio n. 30 del 16 luglio 1998 e successive modificazioni.

3 Originariamente la riforma dei servizi pubblici, poi confluita nell'articolo 14 del citato decreto n. 269/03, era contenuta nel disegno di legge n. 1753-B recante la cosiddetta delega ambientale. Sebbene le parti sui servizi pubblici siano state stralciate dal testo durante la discussione parlamentare, nella stessa sede è stato approvato un emendamento recante una disposizione che esclude il trasporto pubblico locale dall'ambito di applicazione della disciplina generale sui servizi pubblici locali prevista dal sopracitato articolo 14. Se tale disposizione venisse confermata anche nell'ultima lettura del testo da parte della Camera dei Deputati (esame in corso) il trasporto pubblico locale ritornerebbe, come nel passato, ad essere regolato dalla sola disciplina di settore (D.lgs. 422/97).

l'erogazione dei servizi non esclusivamente a società scelte mediante gara, ma anche a società a capitale misto pubblico-privato, oppure a società interamente pubbliche mediante affidamento cosiddetto *in house*. Ad oggi, anche le disposizioni contenute nella citata Deliberazione 126/04 del Comune di Roma - atto in cui il Comune si è orientato verso l'affidamento *in house* - presentano scarse e comunque non chiare indicazioni su come sarà tradotta la formulazione comunitaria recepita nel D.L.269/03⁴ negli statuti di Trambus S.p.A, di Me.Tro. S.p.A. e nei Contratti di servizio che intercorrono tra questi e il Comune di Roma. Al momento si sottolinea che il contenuto del secondo punto della citata Deliberazione n. 126/04 prevede solo una generica formulazione per cui *"nei Contratti di servizio e negli statuti dovranno essere previsti controlli ulteriori rispetto a quelli esercitati dal Comune nella sua qualità di azionista unico pur se, in ogni caso, non interferenti con l'ordinaria attività di gestione"*. Sebbene si dovrà attendere l'effettiva modifica degli statuti societari per conoscere come sarà declinata tale formulazione negli statuti e nei Contratti delle società romane, al momento si sottolinea che vi potrebbe essere incompatibilità tra il principio di "non interferenza" stabilito dal Comune di Roma e quello di "controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi" previsto dalla legislazione nazionale (di origine comunitaria; cfr. Cap. 1).

2.1.1 Il "modello romano" di gestione del trasporto pubblico locale

2.1.1.1 L'assetto attuale

Il riassetto del Tpl romano, avviato nel 1998, è stato caratterizzato da due assunti principali:

- separazione delle funzioni pubbliche di programmazione e regolazione della gestione dei servizi;

- progressiva liberalizzazione della gestione, attraverso l'applicazione delle procedure consorsuali a partire dai servizi aggiuntivi di trasporto.⁵

L'attuazione di tali principi in atti concreti da parte dell'Amministrazione comunale ha portato all'odierna configurazione del cosiddetto "modello romano" di trasporto. Questo risulta caratterizzato dalla presenza di una società di regia e di diverse società di produzione (Fig 2.1).

La società di regia è Atac S.p.A., cui sono state affidate le funzioni di pianificazione, programmazione e regolazione dei servizi, con competenze di gestione del patrimonio, monitoraggio della qualità, marketing, vendita dei titoli di viaggio, gestione dei ricavi, vigilanza e controllo degli adempimenti per l'applicazione del Contratto Nazionale di Lavoro, delle normative vigenti in materia e per la sicurezza sul lavoro.

L'Atac si configura come ente strumentale del Comune per lo svolgimento delle diverse attività di pianificazione e organizzazione dei servizi. Per questo è l'Atac che attualmente stipula i distinti Contratti di servizio con le seguenti società di produzione:

- Trambus, con funzione di gestione dei servizi autotramviari e di manutenzione del materiale rotabile e degli immobili ricevuti in uso da Atac;
- Met.Ro., con funzione di gestione dei servizi di metropolitana e delle tre ferrovie suburbane (Roma-Lido di Ostia, Roma-Pantano, Roma-Viterbo);
- diverse Associazioni Temporanee di Impresa (di seguito ATI) che fanno capo a Sita S.p.A. e che gestiscono i servizi periferici di trasporto su gomma.

Nel sistema è presente anche la Sta S.p.A., una società che simultaneamente ricopre funzioni di programmazione e di produzione. La Sta oltre ad

4 Che, ricordiamo, limita l'affidamento *in house* ai soli casi in cui "gli enti pubblici titolari del capitale sociale esercitino sulla società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi".

5 Per una descrizione completa del "modello romano" si veda Autorità per i servizi pubblici locali del Comune di Roma, *Relazione sui servizi pubblici nella Città di Roma, gennaio 2002*.

Tav. 2.1 Principali riferimenti normativi in materia di trasporto pubblico locale

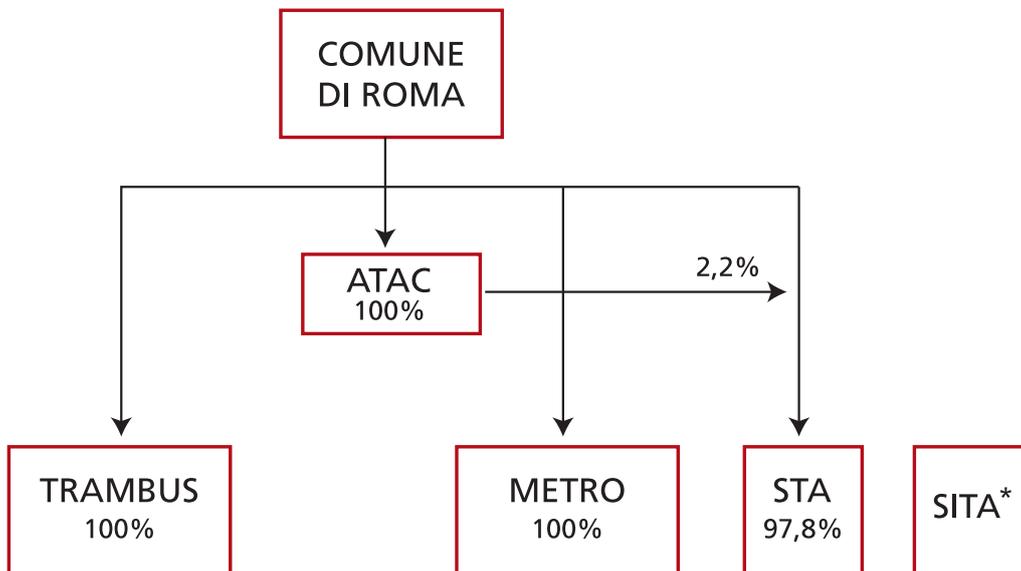
Stato	
L. 59/1997	Riassetto generale dell'organizzazione amministrativa centrale
D.lgs. n. 422/1997	Conferimento alle Regioni e agli Enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale
D.lgs. n. 400/1999	Modifiche ed integrazioni al D.lgs. n.422/97
D.lgs. n. 267/2000	Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali (TUEL)
L. Cost. n. 3/2001	Modifiche al Titolo V della parte seconda della Costituzione
L. n. 448/2001 (art.35)	Riforma del sistema dei servizi pubblici locali (legge finanziaria per il 2002)
D.L. n. 269/2003 (art. 14)	Modifiche al TUEL
Regione Lazio	
L. Regionale n. 30/1998	Disposizioni in materia di trasporto pubblico locale
L. Regionale n. 35/2001	Disposizioni per il trasporto pubblico locale
L. Regionale n. 5/2003	Norme in materia di società esercenti servizi di trasporto pubblico locale a partecipazione regionale
L. Regionale n. 9/2003	Istituzione dell'Agenzia Regionale per la Mobilità (AREMOL)
L. Regionale n. 16/2003	Modifiche alla legge 30/1998
Comune di Roma	
Del. C.C. n. 298/1998	Trasformazione dell'Atac in S.p.A. pubblica
Del. C.C. n. 84/1999	Piano Generale del Traffico Urbano
Del. C.C. n. 194/1999	Indirizzi in materia di riforma del Trasporto Pubblico Locale di competenza del Comune di Roma
Del. C.C. n. 42/2000	Trasformazione del consorzio COTRAL in S.p.A. e conseguente creazione della Metroferro S.p.A.
Del. C.C. n. 172/2000	Approvazione modifiche statuto della Sta
Del. C.C. n. 173/2000	Trasformazione con contestuale scissione dell'azienda speciale Atac in due società denominate Atac S.p.A. e Trambus S.p.A.
Del. C.C. n. 21/2002	Trasferimento beni Comune di Roma strumentali all'esercizio ad Atac
Del. Giunta n. 360/2002	Approvazione Contratto di servizio Atac - Comune per l'anno 2002
Del. C.C. n. 158/2002	Conferimento in favore di Atac del compendio dei beni strumentali, di proprietà del Comune di Roma, costituenti il materiale rotabile della Metropolitana di Roma -Linea B
Del. C.C. n. 126/2004	Determinazione dell'affidamento della gestione dei servizi di trasporto pubblico, dal 2005 al 2011 e relativi criteri di attuazione
Del. C.C. n. 127/2004	Indirizzi in materia di revisione dell'assetto del comparto del trasporto pubblico locale, della mobilità urbana e della sosta

essere la società per lo sviluppo e la progettazione della mobilità cittadina (cfr. Cap. 3) eroga, infatti, i servizi di supporto alle aziende di trasporto pubblico locale, ossia i servizi di sosta urbana e i servizi di rimozione forzata dei veicoli.

I rapporti con l'Amministrazione comunale per lo svolgimento di queste attività sono regolati da

Contratti di servizio pluriennali che fissano gli indirizzi delle attività e ne quantificano il corrispettivo economico, tenendo anche conto dei volumi di ricavi da traffico provenienti dagli introiti finanziari ottenuti dalla vendita dei titoli di viaggio delle società di produzione dei quali Atac è titolare (Fig. 2.2).

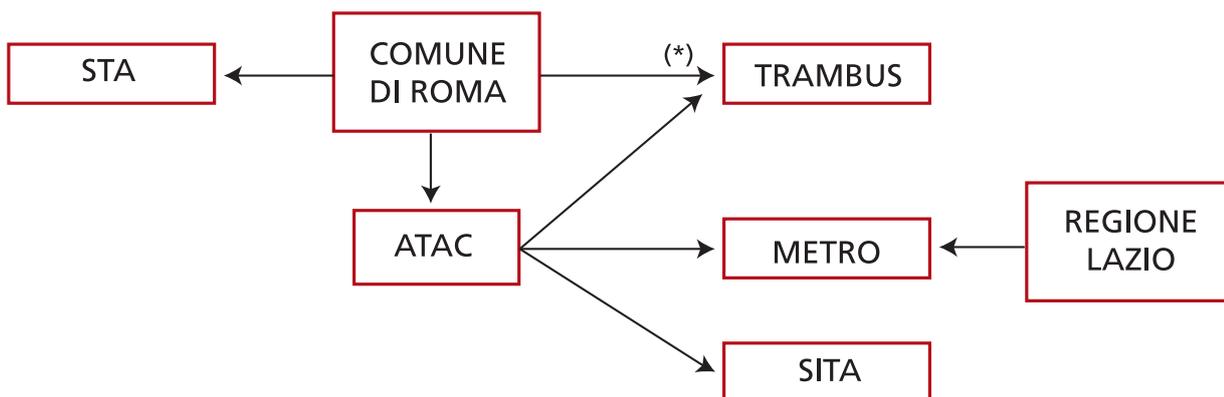
Fig. 2.1



* La SITA in ATI con Arpa, APM, Transdev per il lotto I e II e con Arpa, APM, Transdev, Cotri e Star per il lotto III.

Assetto proprietario dei diversi soggetti operanti nel sistema romano della mobilità

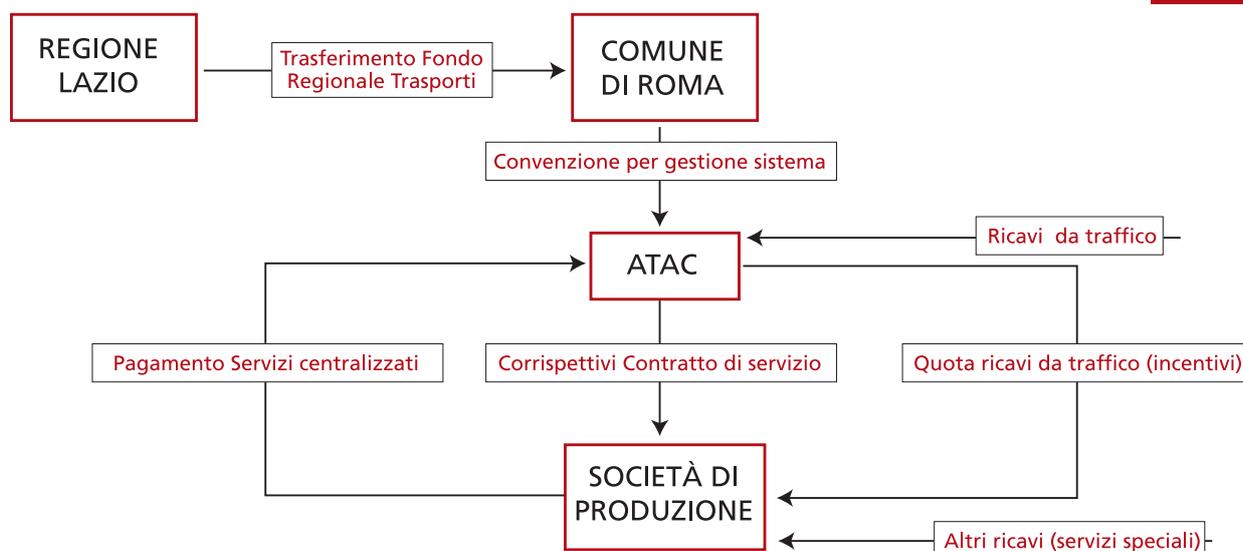
Fig. 2.2



(*) Contratti diretti tra Comune di Roma e Trambus per servizi servizio di trasporto riservato ai disabili e scolastico, in favore degli alunni della scuola dell'obbligo anche appartenenti a comunità nomadi.

Rapporti contrattuali esistenti tra i diversi soggetti operanti nel sistema romano della mobilità

Fig. 2.3



Flussi economici e finanziari esistenti tra i diversi soggetti operanti nel sistema romano della mobilità

I flussi economici del sistema fanno capo (direttamente e indirettamente) ad Atac, che è titolare dei ricavi da traffico ed eroga alle aziende di produzione i corrispettivi come da Contratto di servizio (Fig. 2.3). Nel 2004 la spesa prevista per il trasporto pubblico romano è pari a 606.547.019 Euro, di cui 363.231.246 Euro provenienti dal bilancio comunale e 243.315.773 Euro dai contributi regionali.

2.1.1.2 Evoluzione del modello romano

Il modello appena descritto è stato di recente modificato con l'approvazione da parte del Consiglio Comunale in data 15 luglio 2004 di due deliberazioni sul Tpl:

- Deliberazione 126/04; Determinazione dell'affidamento della gestione dei servizi di trasporto pubblico, dal 2005 al 2011 e relativi criteri di attuazione;
- Deliberazione 127/04; Indirizzi in materia di revisione dell'assetto del comparto del trasporto pubblico locale, della mobilità urbana e della sosta.

Entrambe queste deliberazioni sono state ritenute necessarie alla realizzazione di interventi di più ampio respiro come il rafforzamento della capacità di governo del Comune, il riequilibrio dei conti del trasporto pubblico romano, l'abbattimento del debito strutturale del settore e la conclusione del

processo di riforma, con particolare attenzione alla conclusione della separazione delle attività di regolazione da quelle di produzione.

In relazione agli aspetti di carattere di finanziario, è stato stimato che dalla realizzazione del nuovo assetto saranno generate nuove entrate strutturali per circa 33/35 milioni di Euro l'anno. Relativamente agli aspetti di carattere regolamentare e organizzativo le due deliberazioni mirano invece al rafforzamento della capacità di governo del sistema mediante il potenziamento delle funzioni di pianificazione, regolazione e verifica, e mediante la distribuzione delle attività di gestione in aree funzionali omogenee e specifiche, così da specializzarne l'esercizio superando duplicazioni e sovrapposizioni.

Per tali ragioni le attività relative all'intero sistema del Tpl e della mobilità sono state suddivise in tre distinte aree:

1. pianificazione e controllo;
2. esercizio operativo;
3. fornitura di servizi strumentali all'esercizio operativo.

1) Pianificazione e controllo

Le funzioni di pianificazione e controllo sono state concentrate in un nuovo soggetto societario, originato dalla unificazione di Atac e Sta, cui sono state affidate le seguenti attività:

- assistenza al Comune per la stipula, la gestione operativa e la verifica dei Contratti di servizio con le società in affidamento diretto;
- assistenza al Comune per la predisposizione del bando di gara e del capitolato, nonché per la gestione operativa dei Contratti di servizio con le società affidatarie;
- pianificazione e progettazione (programmi della mobilità e del Tpl nel quadro della programmazione urbanistica; ingegneria della mobilità);
- proprietà, gestione e valorizzazione delle reti e del patrimonio conferito dal Comune;
- gestione finanziaria e dei flussi di cassa del sistema con particolare riferimento alla funzione di compensazione (*clearing*) dei ricavi da mercato;
- marketing strategico, comunicazione, rapporto con l'utenza e con i Municipi.

2) Esercizio operativo

Le funzioni operative riguardano la gestione del trasporto di superficie, la gestione del trasporto metropolitano e la gestione della sosta su strada e in struttura.

La gestione della prime due funzioni è stata confermata in capo a Trambus e Met.Ro., senza mutamenti rispetto al precedente assetto se non per i necessari interventi di revisione degli statuti e dei Contratti di servizio da stipularsi con il Comune ai fini dell'adeguamento al nuovo diritto societario ed alle regole dell'affidamento *in house*.

Le attività concernenti il servizio della sosta sono state invece assegnate ad Atac-Sta che per le attività di controllo potrà avvalersi anche del personale cosiddetto "non idoneo" di Trambus e Met.Ro.

3) Attività strumentali all'esercizio operativo

Le funzioni strumentali, non direttamente attinenti all'erogazione dei servizi, sono state individuate nella bigliettazione e nell'attività di alta manutenzione tecnica.

La prima funzione, affidata alla società Atac-Sta, consiste nella gestione unitaria del sistema tariffario integrato attraverso la pianificazione e la progettazione del sistema, la gestione del *software* e della emissione e distribuzione dei titoli di viaggio, l'attuazione di politiche per la massima diffusione di tale distribuzione.

La seconda funzione, anche denominata "grandi manutenzioni", consiste negli interventi di elevata qualificazione tecnica per la manutenzione del parco treni, dei mezzi a trazione elettrica, dei tram, dei mezzi innovativi (mentre rimane alle società di esercizio la manutenzione ordinaria e quella dei mezzi su gomma peraltro usualmente prestata dai fornitori). Il Comune non ha ancora stabilito a chi affidare tale funzione; tuttavia ha anticipato nella Deliberazione n. 127/04 l'intenzione di affidarla ad un nuovo soggetto societario di proprietà del Comune di Roma al quale parteciperà anche Met.Ro.

La Deliberazione appena descritta è stata emanata contestualmente alla Deliberazione n. 126/04 che dispone la determinazione dell'affidamento della gestione dei servizi. Con questa Deliberazione il Comune si è orientato verso l'affidamento *in house* e pertanto ha confermato l'affidamento diretto per sei anni (2005-2011) a Trambus e Met.Ro. dei servizi dalle stesse attualmente erogati. La Deliberazione ha inoltre stabilito che i servizi erogati dalle tre distinte ATI capitanate da Sita verranno messi a gara entro il 2005 prevedendo un bando caratterizzato da un unico lotto e da un affidamento con durata fino al 2011.

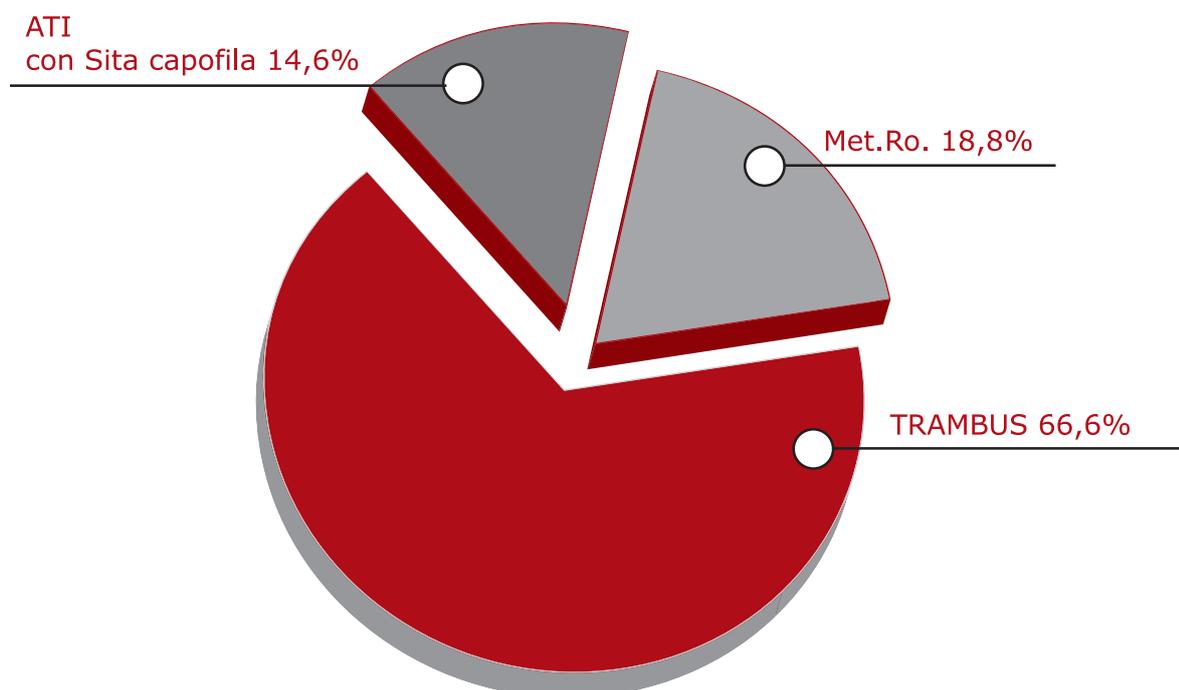
2.2 La struttura del settore

2.2.1 La domanda e l'offerta

Nel 2003 l'offerta di trasporto pubblico nel Comune di Roma è stata pari a 169.936.771 vettu-

re-km, comprensive delle tratte gestite da Trambus, da Met.Ro. e delle linee esternalizzate gestite dalle tre ATI a cui Sita partecipa come capofila.

Fig. 2.4



Ripartizione dell'offerta di trasporti romana tra diversi operatori (vetture-km, anno 2003)

In termini di vetture-km, il trasporto pubblico di superficie rappresenta a Roma l'81% del trasporto pubblico urbano. La restante quota dell'offerta è rappresentata dal trasporto su metropolitana (Fig. 2.4). I servizi di superficie sono gestiti prevalentemente da Trambus che, con 113.245.559 vetture-km erogate, rappresenta l'82% dell'offerta complessiva di tali servizi. La restante parte (24.821.164 vetture-km) è stata suddivisa in tre lotti e affidata, mediante procedure ad evidenza pubblica⁶, a soggetti esterni (ATI con Sita capofila a cui aderiscono Pm Perugia, Arpa Chieti, Cipar Roma e la società francese Transdev).

Il servizio metropolitano è gestito interamente da Met.Ro. che nel 2003 ha erogato 31.870.048 vetture-km all'interno del Comune (di cui 18.049.877 sulla linea A e 13.820.172 sulla linea B) e ulteriori 15.248.895 vetture-km in virtù del contratto di ser-

vizio stipulato con la Regione Lazio per la gestione delle ferrovie in concessione Roma-Lido (8.870.284 vetture-km), Roma-Viterbo (4.209.720 vetture-km) e Roma-Pantano (2.168.891 vetture-km). Met.Ro. ha quindi complessivamente erogato 47.118.943 vetture-km e offerto 9.518.073.943 posti di cui 6.542.122.682 sulle due linee metropolitane (3.676.740.478 sulla linea A e 2.865.382.204 sulla linea B) e 2.975.951.261 sulle linee ferroviarie.

Negli ultimi anni, coerentemente con gli obiettivi fissati dal Piano Generale del Traffico Urbano⁷, l'offerta di trasporto pubblico ha avuto un andamento crescente ed è passata dai 153 milioni di vetture-km offerte nel 2001 ai 170 milioni del 2003 (+11%). L'offerta si è inoltre distinta per una costante crescita delle vetture-km offerte da soggetti esterni, cui oggi è affidata l'erogazione di circa un quinto dei servizi di trasporto di superficie (Tav. 2.2).

⁶ Cfr. Agenzia per il Controllo e la qualità dei servizi pubblici locali, *Relazione Annuale 2003*.

⁷ Approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 84 del 28 giugno 1999.

Tav. 2.2 Evoluzione dei volumi d'offerta del trasporto pubblico romano (2001-2004)

	2001	2002	2003	2004*
	Vett-km	Vett-km	Vett-km	Vett-km
Trambus	120.039.369	118.351.791	113.245.559	112.500.000
gasolio	113.472.666	111.486.990	106.754.881	-
elettrici	979.834	1.008.950	1.157.056	-
tram	5.586.869	5.855.851	5.333.622	-
Esternalizzati	1.874.056	11.123.134	24.821.164	26.457.245
I lotto	-	3.496.374	8.286.211	-
II lotto	-	3.582.678	8.544.923	-
III lotto	-	4.044.082	7.990.030	-
Totale superficie	121.913.425	129.474.925	138.066.723	138.957.245
Met.Ro.	31.131.182	31.313.994	31.870.048	31.700.237
Linea A	17.191.213	17.459.190	18.049.877	-
Linea B	13.939.968	13.854.803	13.820.717	-
Totale offerta	153.044.607	160.788.919	169.936.771	170.657.482

* Dati contenuti nella Deliberazione del Consiglio Comunale di Roma 15 luglio 2004, n. 126.

Fonte: Bilanci Atac, vari anni.

Per analizzare la struttura dei servizi di trasporto del Comune di Roma si è preso come anno di riferimento il 2003, ultimo anno per cui si dispone di dati disaggregati. In quell'anno, il servizio di bus urbani risulta caratterizzato da una rete di 3.281 km di rete, alla quale corrispondono 303 linee (+22 linee notturne) su cui hanno viaggiato 2.475 vetture che hanno erogato 132 milioni di vetture-km. Il servizio tram è rappresentato da 52 km di rete e da 184 vetture che hanno erogato 5,3 milioni di vetture km (-400.000 rispetto all'anno precedente). Il servizio di metropolitana è, infine, contraddistinto da 36,6 km di rete e 80 convogli che hanno erogato 32 milioni di vetture-km.

I 1.227 milioni di passeggeri trasportati hanno viaggiato nel 74% dei casi in autobus, nel 23% in metropolitana e nel restante 3% in tram (Tav. 2.3).

2.2.2 Confronti nazionali ed internazionali delle aziende di trasporto pubblico locale

Le due aziende di Tpl romane, nate dalla riorganizzazione del settore e dalla scissione della storica azienda municipalizzata, risultano tra i più grandi operatori nazionali, sia per l'erogazione dei servizi di superficie (autobus e tram), sia per l'erogazione

di quelli di metropolitana. Comparando le caratteristiche economiche e strutturali di queste due società con quelle delle maggiori aziende nazionali emerge la netta superiorità di Trambus e Met.Ro. in termini di viaggiatori trasportati, vetture-km offerte e mezzi a disposizione (Tav. 2.4 e Tav. 2.5).

Confrontando le caratteristiche del trasporto pubblico nelle quattro città italiane più numerose in termini di popolazione (Roma, Milano, Napoli e Torino) con quelle di alcune capitali europee si riscontra una situazione divergente tra trasporto pubblico su gomma e trasporto pubblico su ferro. Tale situazione è caratterizzata da una sostanziale somiglianza dei valori relativamente alle caratteristiche del trasporto su gomma e da una netta inferiorità delle città italiane per quanto attiene il trasporto su ferro.

Il servizio urbano di superficie su gomma romano risulta in linea con i valori delle città europee, sia se misurato in termini di dotazione di linee, sia dal punto di vista dell'età del parco circolante. Tale risultato è significativo non solo per finalità di tipo ambientale (mezzi tecnologicamente avanzati e quindi meno inquinanti), ma anche per l'influenza della modernità del mezzo sul *comfort* del servizio, sulla sua sicurezza e sulla sua velocità: aspetti questi che influenzano fortemente la domanda di trasporto e che qualificano il servizio come pubblico⁸.

⁸ Terza indagine sulla qualità dei servizi pubblici locali nel Comune di Roma, gennaio 2003.

Tav. 2.3 Quadro dell'offerta e della domanda di trasporto pubblico a Roma (anni 1999-2003)

Bus urbani	1999	2000	2001	2002	2003
Offerta					
Rete (km)	2.206	2.510	3.281	3.281	2.134*
Rete notturna (km)	253	306	306	306	306
Linee (n)	248	257	282	289	303
Linee notturne (n)	23	22	22	22	22
Vetture (n)	2.534	2.603	2.536	2.535	2.475
Vetture-km (mil.)	113	113	116	132,4	132,7
Domanda					
Viaggiatori (mil.)	742	822	873	873	911
Tram					
Offerta					
Rete (km)	48	51	52	52	52
Linee (n)	6	6	6	6	6
Vetture (n)	124	150	154	156	184
Vetture-km (mil.)	5	6	5,6	5,9	5,3
Domanda					
Viaggiatori (mil.)	73	81	46	46	37
Metropolitana					
Offerta					
Rete (km)	36,6	36,6	36,6	36,6	36,6
Convogli (n)	77	79	80	80	80
Stazioni (n)	49	49	49	49	52
Vetture-km (mil.)	n.d.	29	31	31	31,8
Domanda					
Viaggiatori (mil.)	221	245	267	267	279

* il calcolo dal 2003, diversamente dagli anni precedenti, viene effettuato come rete sottesa non orientata.

Fonte: sito web Atac: www.atac.roma.it (ultima visita ottobre 2004).

Tav. 2.4 Un confronto tra i dati produttivi delle imprese di Tpl operanti nei servizi urbani di superficie nelle maggiori città italiane (anno 2002)

Comune	Azienda	vetture	vett-km	età media flotta circolante	Viaggiatori trasportati
Roma	Trambus	2.595	116.530.111	7,0	919.000.000
Milano	Atm	1.635	n.d.	n.d.	597.320.499*
Torino	Gtt	1.286	46.932.000	7,9	154.000.000
Napoli	Anm	955	24.384.739	7,9	172.861.225
Palermo	Amat	612	22.462.133	8,0	70.000.000
Bologna	Atc	507	19.013.671	10,0	93.350.499
Firenze	Ataf	441	19.252.838	8,0	80.057.334
Venezia	Actv	316	15.863.136	9,8	71.550.681

* Dato tratto dal sito Atm, www.atm-mi.it, (settembre 2004).

Fonte: Annuario ASSTRA, 2004.

Tav. 2.5 Un confronto tra i dati produttivi delle imprese di Tpl operanti nelle maggiori città italiane nei servizi metropolitani (anno 2002)

Comune	Azienda	vetture	vett-km	età parco circolante	Viaggiatori trasportati
Roma	Met. Ro.	572	41.776.400	24,00	304.120.047
Milano	Atm	726	53.732.000	n.d.	312.850.000
Torino	Gtt	214	5.821.000	17,40	20.000.000
Napoli	Anm	43	1.105.842	67	n.d.

Fonte: Annuario ASSTRA, 2004.

Al contrario, la dotazione infrastrutturale di Roma per i servizi di trasporto su ferro (metropolitana, treno urbano e tram) si allontana dai livelli delle città europee (con la sola eccezione di Bruxelles) per la dimensione della rete, ma anche per l'età media dei mezzi. Anche l'estensione della rete su ferro della città di Milano, la maggiore in Italia, risulta pari a circa la metà di quella media delle maggiori città europee (Tav. 2.6).

Passando ad analizzare l'impatto inquinante del

trasporto collettivo, e quindi la sua qualità in termini ambientali, l'indicatore di riferimento è costituito dalla percentuale di bus in circolazione alimentati da energie alternative (Tav. 2.7). Tale percentuale risulta estremamente limitata se confrontata con quella delle maggiori città europee. Anche a livello nazionale si possono tuttavia evidenziare alcune diversità. Si osserva infatti una maggiore consistenza di mezzi ecologici a Torino (25%) rispetto a Milano (13%) e a Roma (7%).

Tav. 2.6 Le caratteristiche dell'offerta di trasporto pubblico in Europa e in Italia⁹

Città	Autobus urbano		Metro		Treno Urbano		Tram, Funicolare	
	Km di linee	Età media veicoli (anni)	Km rete	Età media veicoli (anni)	Km rete	Età media veicoli (anni)	Km rete	Età media veicoli (anni)
Barcellona	1.305	7	91,0	17	551	8	-	-
Bruxelles	421	6	35,0	15	210	30	131	28
Londra	n.d.	n.d.	402,0	n.d.	707	n.d.	53	n.d.
Madrid	2.995	6	171,0	13	308	7	-	-
Parigi	581	7	211,0	21	1.401	16	20	4
Praga	1.894	6	50,0	16	582	n.d.	136	19
Stoccolma	n.d.	n.d.	110,0	17	186	n.d.	107	n.d.
Vienna	623	n.d.	61,0	n.d.	1.156	n.d.	183	n.d.
Zurigo	1.591	9	0,0	-	660	14	69	26
Roma	3.281	7	36,6	25	148	38	52	25
Napoli	636	9	29,1	n.d.	63	23	26	67
Torino	979	9	0,0	-	117	32	179	17
Milano	1.101	9	69,3	n.d.	33	31	210	n.d.

Fonte: EMTA (dati 2000) per le città europee; Isfort su dati ASSTRA (dati 2002) per le città italiane.

⁹ Alcune note sui servizi su ferro considerati per le città italiane:

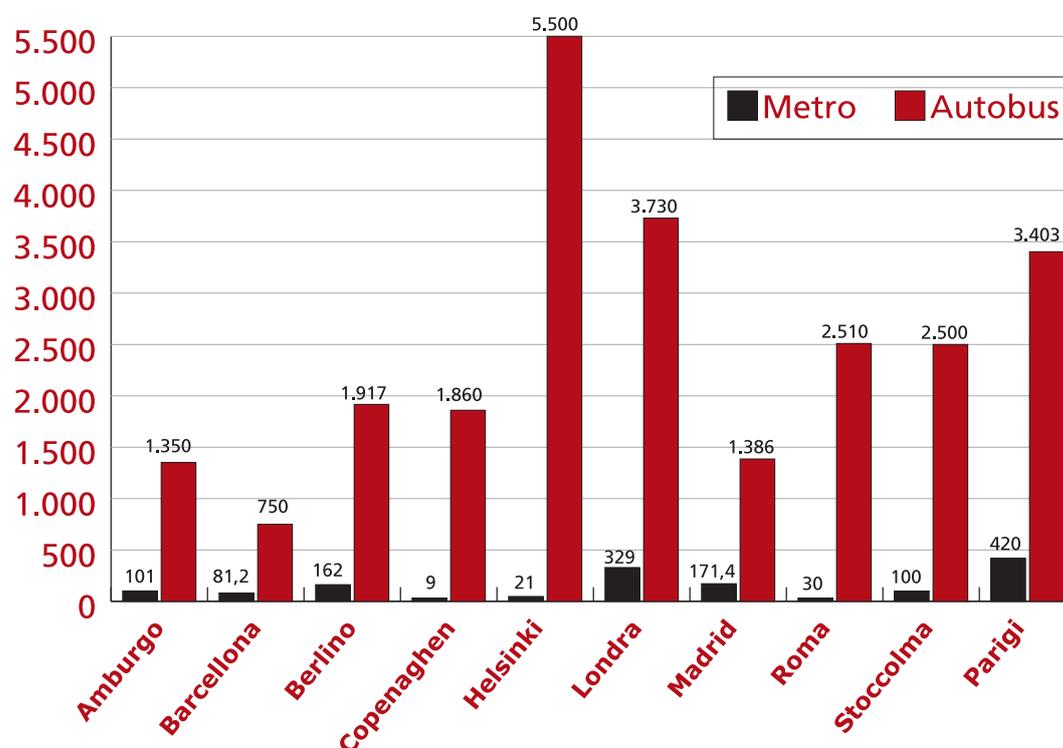
Napoli: il treno si riferisce alle ferrovie suburbane: Ferrovia Cumana e Circumflegrea. La metropolitana comprende le linee 1 e 2 gestite da Metronapoli;

Roma: i dati del treno si riferiscono alle 3 ferrovie locali gestite da Met.Ro (Roma-Pantano, Roma-Ostia, Roma-Viterbo);

Torino: nel treno sono considerati i numeri della ferrovia locale gestita da Gtt;

Milano: i numeri del treno si riferiscono al passante ferroviario urbano Trenitalia FNM e alle tratte urbane delle linee FNM.

Fig. 2.5



Trasporto pubblico urbano: numero di Km di rete

Tav. 2.7 Qualità dei sistemi di trasporto pubblico nelle maggiori città europee

Città	Indicatori di qualità			
	Bus urbani a gas naturale* (%)	Bus urbani elettrici (%)	Bus a bassa emissione** (%)	Totale "Bus verdi" (%)
Atene	13,1	4,4	4,0	21,5
Bilbao	2,0	0,0	16,0	18,0
Madrid	2,8	1,0	3,7	7,5
Parigi	2,0	0,2	4,4	6,6
Praga	n.d.	n.d.	18,1	18,1
Stoccolma	n.d.	n.d.	50,0***	50,0
Vienna	42,5	n.d.	0,1	42,6
Zurigo	n.d.	17,6	12,7	30,3
Roma	0,3	2,1	4,6	7,0
Napoli	n.d.	2,7	10,3	13,0
Torino	12,3	0,0	12,7	25,0

* Per le città italiane solo veicoli a metano;

** Alimentati a carburanti alternativi diversi da metano ed elettricità;

*** Solo bus urbani.

Fonte: EMTA (dati 2000) per le città europee; Isfort su dati Legambiente (dati 2002) per le città italiane.

Tav. 2.8 Lo stato delle gare aggiudicate nei Comuni italiani

Soggetto appaltante	Vetture-km annue assegnate	Incrementi di vetture-km offerti (%)	Ribassi d'asta (%)	Ribassi per vettura-km (%)	Contributi per vettura-km (IVA esclusa) e tipo di contratto	Vincitori delle gare
Comune di Sondrio 1 lotto urbano (2002)	146.200	n.d.	2,5%	2,5%	2,42 net cost	incumbent in ATI
Comune di Mantova 1 lotto urbano (2002)	1.946.646	1,72%	1,1%	3,1%	1,55 net cost	incumbent in ATI
Comune e Provincia di Lecco 1 lotto urbano ed extraurbano (2003)	5.472.208, di cui 40,7% urbani e 59,3% extraurbani	n.d.	0,00001%	0,00001%	1,42 net cost	incumbent in ATI
Comune di Cremona, (2003)	1391891, di cui 96% urbani e 4% extraurbani	Prevista nuova organizzazione dei servizi	n.d.	n.d.	net cost	incumbent
Comune di Bergamo 1 lotto urbano (2003)	7.017.725, 6.555.065 su gomma, 46.266 su funicolare	Nuovi comuni limitrofi	n.d.	n.d.	net cost	incumbent in ATI
Comune di Brescia	Da 8.240.000 a 9.020.000 in quattro anni, di cui circa 80% urbani	Entrata in funzione di linea ad alta mobilità, LAM)	0,35%	0,35%	2,02 net cost	incumbent in ATI
Comune di Como 1 lotti urbano (2003)	2.748.123 su gomma + 44.392 per la funicolare	Previsti potenziamenti	5%	n.d.	net cost	1 nuovo entrante (Atm Milano)*
Comune di Crema	281.078	n.d.	n.d.	n.d.	2,5	Autoguidovie italiane, Orfeo
Comune di Varese	2.621.100	n.d.	n.d.	n.d.	1,5	Incumbent
Comune di Reggio Emilia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	Autolinee dell'Emilia e Til
Comune di Potenza	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	Sti

n.d.: non disponibile

Fonte: Hermes 2004 e Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma.

2.2.3 La situazione delle gare per l'affidamento del servizio

Nella Tav. 2.8 si dà conto degli esiti delle gare, aggiudicate a livello comunale, per l'affidamento dei servizi di trasporto urbano negli ultimi due anni. Sono altresì ancora in corso procedure concorsuali nel Comune di Cuneo e in diversi Comuni dell'Emilia Romagna, tra cui: Ravenna, Bologna, Modena, Ferrara, Forlì, Cesena, Piacenza, Parma e Rimini. Con riferimento alle gare effettuate, si nota come la gran parte dei Comuni abbiano scelto gare caratterizzate da contratti *net-cost*, ossia da Contratti di servizio che prevedono l'attribuzione del rischio commerciale in capo al soggetto vincitore e non,

come nel caso di contratti tipo *gross-cost*, in capo all'ente appaltante.

I risultati delle gare in termini di ribasso d'asta sono stati assai modesti. Anche se questa non risulta la sede più opportuna per valutare la congruenza dei prezzi offerti dai vincitori, si nota tuttavia che anche limitandosi ad osservare le riduzioni più consistenti (ribasso d'asta del 5% a Como), queste risultano ancora lontane dall'obiettivo di apportare un miglioramento delle finanze locali.

Si nota inoltre che i vincitori delle gare sono risultati prevalentemente gli stessi operatori che erogavano il servizio prima dell'apertura del mercato (*incumbent*) i quali hanno vinto generalmente a seguito di una ATI con altri operatori¹⁰.

¹⁰ A tale proposito, alcuni autori (Andrea Boitani e Carlo Cambini, *Le gare per i servizi di trasporto locale in Italia e in Europa: molto rumore per nulla?*, L'Industria, in corso di pubblicazione, 2004) sostengono che, sebbene le ATI siano riconosciute da un punto di vista legale, queste dovrebbero essere meglio regolate nel futuro, magari prendendo come esempio l'esperienza di alcune province lombarde che hanno obbligato le ATI a trasformarsi in società per azioni entro l'anno successivo all'affidamento. Una tale clausola deve essere guardata positivamente sia tenendo conto che un tale provvedimento potrebbe divenire un modo per superare il sottodimensionamento degli attuali operatori nazionali, sia per evitare che le associazioni temporanee diventino uno strumento di collusione attraverso il quale gli attuali operatori possono spartirsi il mercato di riferimento evitando la concorrenza di prezzo con i competitori.

2.3 Trasferimenti, efficienza, redditività e efficacia delle aziende di trasporto pubblico

Anche l'analisi delle variabili economiche delle maggiori imprese nazionali del Tpl conferma la rilevanza dimensionale delle aziende romane. Queste ultime se considerate come una unica società risultano il più grande operatore nazionale in termini di valore della produzione. A una tale situazione non corrisponde tuttavia il migliore risultato in termini finanziari. Si nota infatti che le aziende romane presentano utili di esercizio inferiori a quelli delle aziende di Milano, Bologna, Torino e Venezia sia in termini assoluti che rapportati al valore della produzione (Tav. 2.9).

2.3.1 Determinanti dei costi nel settore del trasporto pubblico locale

Al fine di investigare i fattori che influiscono sull'efficienza delle imprese operanti nelle grandi realtà urbane e di determinare, pertanto, la dimensione ottima minima per la gestione del servizio di trasporto, l'Agenzia ha avviato uno specifico studio in collaborazione con l'istituto di ricerca *Hermes* del Politecnico di Torino. Lo studio, ancora in corso di svolgimento, si basa su dati aziendali di struttura,

efficienza, redditività e efficacia e su dati relativi ai bacini di utenza (in termini di densità dell'utenza, dimensione della rete servita e velocità commerciale) raccolti mediante un questionario da un campione rappresentativo di imprese di media e grande dimensione, nell'arco di oltre un decennio (1993-2003).

Alcuni primi risultati, che richiedono di essere ulteriormente verificati e testati su un campione ancora più ampio, mostrano una forte rilevanza delle variabili tecnico-ambientali e un effetto ancora ambiguo della variabile relativa all'estensione territoriale della rete.

A parità di dimensione della rete, il costo unitario medio per passeggero trasportato e il numero di passeggeri trasportati per chilometro di rete diminuiscono all'aumentare della densità dell'utenza. Questa verifica sul campione osservato sembra in linea con quanto suggerisce la letteratura economica: a parità di rete, l'aumento degli utenti genera un aumento meno che proporzionale dei costi e quindi economie derivanti da una maggiore intensità di utilizzo della rete (*density economies*).

Analogamente, all'aumentare della velocità com-

Tav. 2.9 Un confronto tra i dati economici delle imprese di Tpl operanti nei servizi urbani delle maggiori città italiane (anno 2002)

Azienda (Città)	Valore della produzione	Contributi regionali	Contributi Enti Locali	Utile (perdita) esercizio
Trambus (Roma)	483.391.657	243.315.773	301.737.015	3.911
Metro (Roma)	209.052.766	70.796.581	111.765.275	40.767
Atm (Milano)	633.240.601**	295.738.954	16.645.260	3.065.407
Gtt (Torino)	342.246.000**	18.369.000	165.819.000	818.000
Anm (Napoli)	205.417**	950.343	n.d.	-14.331
Atc (Bologna)	141.310.009*	71.207.625	3.608.684	516.533
Actv (Venezia)	175.565.112*	n.d.	82.043.063	302.535
Amat (Palermo)	89.316.000*	36.184.000	7.321.000	-3.927.000
Ataf Firenze)	81.539.597	8.858.886	n.d.	-2.125.301

(*)Valore comprensivo anche del servizio extraurbano e, nel solo caso di Venezia, del trasporto lagunare;

(**) Valore comprensivo anche del trasporto su ferro e funicolare.

Fonte: *Annuario ASSTRA, 2004*

merciale si osserva nel una riduzione del costo unitario medio (per posto-chilometro), anche se con una certa dispersione dei dati. Questo effetto è originato da una riduzione dei consumi energetici, ma anche da una maggiore produttività dei conducenti, che nello stesso arco di tempo riescono a percorrere un maggior numero di chilometri, intensificando così l'offerta del servizio e sicuramente incontrando la soddisfazione degli utenti.

L'impatto della dimensione della rete sui costi (quando si utilizza come *output* la variabile relativa ai posti/chilometro) è negativo e pertanto i risultati indicano la presenza di diseconomie di scala. Tuttavia, ricalcolando il costo unitario medio utilizzando come *output* i posti totali moltiplicati per chilometri percorsi, i risultati suggeriscono la presenza di economie di scala. Ulteriori verifiche consentiranno di sciogliere tale ambiguità.

2.4 Livello delle tariffe, opzioni tariffarie e confronti

La valutazione del costo del servizio per l'utenza è stata fatta prendendo in esame il livello delle tariffe e le varie opzioni/soluzioni tariffarie offerte.

In Italia le tariffe dei servizi di trasporto pubblico locale risultano differenziate da due punti di vista: il costo del biglietto e la sua durata (Tav. 2.10). Al fine di comprendere le diverse realtà nazionali e superare una eterogeneità dei dati che rendeva complicata la comparazione, si è provveduto al calcolo di una tariffa oraria sintetica (Fig. 2.6).

Secondo tale tariffa, i valori più bassi sono quelli praticati dalle aziende operanti in Sicilia e in Sardegna. Tra queste il valore più basso è quello della città di Palermo dove un'ora di trasporto pubblico costa 50 centesimi di Euro. Nella città di Roma un'ora di servizio di trasporto costa 80 centesimi di Euro, valore che ricorre in molte città italiane. Il valore più elevato è quello della città di Bolzano dove per un'ora di servizio gli utenti arrivano a pagare 1,33 Euro.

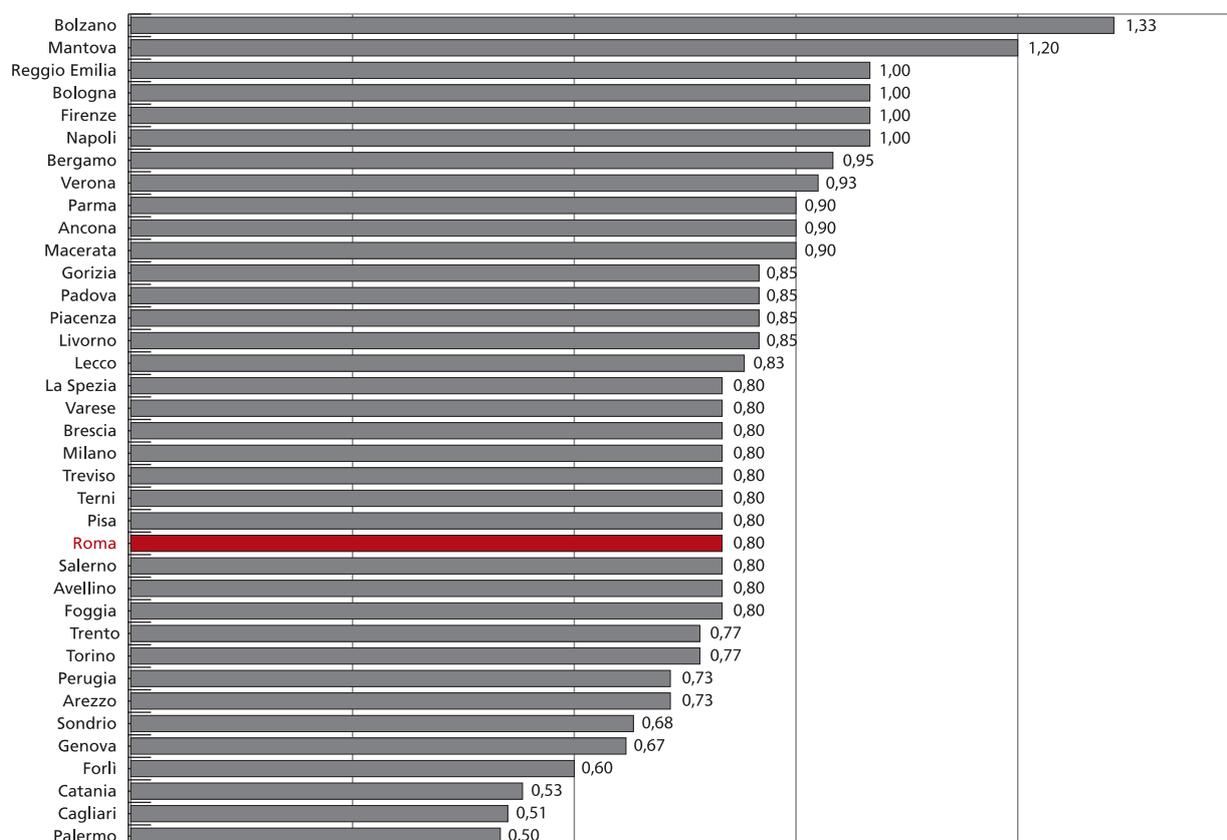
Tav. 2.10 Prezzo del biglietto ordinario per area territoriale (in Euro)

NORD-OVEST	€	NORD-EST	€	CENTRO	€	SUD E ISOLE	€
Piemonte		Trentino Alto Adige		Marche		Campania	
Asti (CS)	0,77	Trento (70')	0,90	Ancona (60')	0,90	Salerno (60')	0,80
Torino (70')	0,90	Bolzano (45')	1,00	Macerata (60')	0,90	Avellino (60')	0,80
Liguria		Friuli Venezia Giulia		Umbria		Napoli (90')	1,00
La Spezia (60')	0,80	Gorizia (60')	0,85	Perugia (70')	0,80	Abruzzo	
Savona (CS)	0,80	Pordenone (CS)	0,85	Terni (60')	0,80	L'Aquila (CS)	0,80
Genova (90')	1,00	Veneto		Toscana		Pescara (90')	0,90
Lombardia		Treviso (60')	0,80	Arezzo (70')	0,80	Chieti (CS)	0,90
Lodi (CS)	0,70	Padova (60')	0,85	Livorno (60')	0,85	Puglia	
Mantova (45')	0,90	Verona (60')	0,93	Lucca (CS)	0,80	Brindisi (CS)	0,65
Sondrio (75')	0,85	Emilia Romagna		Pisa (60')	0,80	Foggia (60')	0,80
Varese (75')	1,00	Forlì (80')	0,80	Firenze (60')	1,00	Taranto (CS)	0,70
Bergamo (60')	0,95	Parma (60')	0,90	Lazio		Calabria	
Lecco (60')	0,83	Piacenza (60')	0,85	Viterbo (60')	0,65	Catanzaro (90')	0,77
Brescia (75')	1,00	Reggio Emilia (60')	1,00	Roma (75')	1,00	Sicilia	
Milano (75')	1,00	Bologna (60')	1,00	Latina (CS)	0,80	Catania (90')	0,80
				Rieti (CS)	0,90	Palermo (120')	1,00
				Frosinone (CS)	0,77	Sardegna	
						Cagliari (90')	0,77
						Olbia (CS)	0,57
						Sassari (CS)	0,57

Note: CS: Corsa Semplice; altrimenti tra parentesi sono riportati i minuti di validità del biglietto.

Fonte: siti societari, 2004.

Fig. 2.6



Confronto delle tariffe orarie* del trasporto urbano (in Euro)

(*) Il confronto tra le tariffe è stato condotto calcolando per ogni città la tariffa/minuto e, successivamente, la tariffa oraria.
 Fonte: elaborazioni su dati societari, 2004.

Passando ad analizzare le diverse opzioni tariffarie proposte, si osserva un'ampia diffusione dell'integrazione tariffaria, ossia della possibilità offerta agli utenti di acquistare un unico titolo di viaggio valido per più mezzi circolanti anche in territori esterni a quelli prettamente cittadini.

L'integrazione tariffaria rappresenta uno degli strumenti principali delle moderne politiche di pianificazione e di integrazione intermodale dei trasporti locali. Il Comune di Roma ha adottato il sistema integrato Metrebus che copre a livello regionale tutti gli spostamenti effettuati mediante i mezzi pubblici delle tre aziende locali, distinto in Metrebus Roma (per gli spostamenti all'interno della Capitale) e Metrebus Lazio (per gli spostamenti nel territorio regionale). L'integrazione tariffaria

è presente anche a Milano, Torino e Genova; si evidenzia inoltre l'esperienza della Regione Campania dove, con il Biglietto "Unico Campania", gli utenti possono muoversi all'interno della Regione con un medesimo titolo di viaggio valido per i trasporti su strada, ferro e mare.

L'analisi delle opzioni tariffarie prende in considerazione anche le possibilità offerte agli utenti in merito all'acquisto di titoli e abbonamenti di viaggio differenziati rispetto a quelli tradizionali. Al riguardo si osserva che, oltre ai tradizionali sconti per anziani ed invalidi, stanno prendendo piede in diverse città sistemi di agevolazione basati sul reddito, sulla condizione lavorativa e sul numero di membri del nucleo familiare. Una segnalazione merita la formula prevista dal Comune di Genova



che estende le agevolazioni tariffarie alle persone seguite dal Comune nei propri interventi di politica sociale. Oltre a questi aspetti si segnala un'ulteriore novità degli ultimi anni, ossia la possibilità di acquistare titoli di viaggio (ad un costo lievemente superiore) impersonali e, pertanto, utilizzabili da più persone (Tav. 2.11).

Il confronto del costo del servizio a Roma con quello delle altre città europee evidenzia come il primo sia meno oneroso, sia per il titolo di viaggio relativo ad una singola corsa che per le altre forme di abbonamento, ad eccezione dell'abbonamento settimanale che a Roma presenta il valore più elevato tra le città prese in considerazione (Tav. 2.12).

Tav. 2.11 Opzioni tariffarie per i servizi urbani di trasporto nelle principali città italiane

Comune	Tariffa (€)	Validità del titolo (minuti)	Integrazione tariffaria	Opzioni tariffarie
Roma	1,00	75'	Trambus, Metro, ferrovie in concessione	giornaliero:4,00€; 3 giorni: 11,00€; settimanale 16,00€; mensile (personale): 30€; mensile (impersonale): 46€; mensile disoccupati: 16,00€; mensile invalidi: 4,00 €; mensile ridotto (fino a 20 anni, oltre 65 anni, militari, pensionati, universitari fino a 26 anni): 18,00€; annuale: 230€ ; annuale agevolato (in base al reddito, al numero di componenti del nucleo familiare e al valore ICI degli immobili posseduti dal nucleo familiare): 150,00€
Milano	1,00	75'	rete ATM e tratti urbani delle linee interurbane	2 viaggi al giorno per 6 giorni nell'arco di una stessa settimana: 6,70€; settimanale (primo rilascio): 16,75€; settimanale (dal secondo rilascio): 9,00€; mensile (primo rilascio): 37,75€; mensile (dal secondo rilascio): 30,00€; annuale: 300,00 €; 10 biglietti 9,20€; biglietto per 4 viaggi: 4,00 €; giornaliero: 3,00€; 2 giorni: 5,50€
Torino	0,90	70'	rete GTT	15 biglietti: 12,50€; giornaliero: 3,00€ ; 4 ore: 1,80€; 4 ore pomeridiane festivi da usare fino a 4 persone insieme: 4€; settimanale: 8,50€; mensile (impersonale): 32,00€ ; mensile (personale): 29,00€; mensile (studenti e anziani): 16,50; 10 mesi (studenti): 150,00€; 12 mesi (studenti): 172,00€; annuale (anziani): 131,00€; agevolazioni per disoccupati, militari ed invalidi
Genova	1,00	90'	AMT, Trenitalia	10 biglietti: 9,50€; giornaliero: 3,00€; settimanale: 10,00€; mensile: 32,00€; mensile (studenti scuola dell'obbligo e pensionati): 16,00€; mensile (scuola secondaria e università, disoccupati):19,00€; mensile (invalidi): 11,00€; annuale: 285,00€; gratuito nel caso di invalidità totale, invalidi assistiti dal comune, invalidi pensionati
Bologna	1,00	60'	rete ATC	60' acquistato in vettura: 1,30€; giornaliero: 3,00€; 8 corse: 6,50€; mensile (impersonale) 32,00€; mensile (personale) 30,00€; mensile (studenti): 24,00€; 48 corse da usufruire in 4 settimane qualsiasi: 24,00€ ; annuale (impersonale): 300,00€; annuale (personale): 270,00€ ; annuale (meno di 15 anni): 172,00€; annuale (età compresa tra 15 e 30 anni): 192,00€; annuale (anziani): 165,00€; annuale (genitore + figlio scuola elementare): 320,00 €; annuale (genitore + 2 figli scuola elementare): 350,00€
Firenze	1,00	60'	rete ATAF	3 ore: 1,80€; 4 biglietti da 60': 3,90€; giornaliero: 4,50€; 4 biglietti da 60' per militari: 1,20€; 2giorni: 7,60€; 3giorni: 9,60€; 7giorni 16,00€; biglietto giornaliero per possessori tessera regionale (invalidi, over 65 anni): 1,00€; Abbonamento Family 1 (valido tre mesi e utilizzabile da una persona delle quattro aventi diritto): 110,00€; Family 2 (valido tre mesi e utilizzabile da due persone delle quattro aventi diritto):170,00€; Family 3 (valido tre mesi utilizzabile da tre persone delle quattro aventi diritto): 200,00€; abbonamento mensile: 31,00€; mensile (studenti e lav. dipendente): 20,70mensile (pensionati): 15,50€ ;mensile (over 65 anni): 27,40€; semestrale 130,0€; semestrale (studenti): 100,00€; semestrale (over 65anni): semsetrale (over 75 anni): 35,00; 90,00€; annuale: 230,00€; annuale (studenti): 175,00€; annuale (over 75 anni): 65,00

Fonte: siti aziendali (aggiornato a giugno 2004).

Tav. 2.12 Comparazione degli schemi tariffari vigenti nelle metropoli europee (2002)

Città	Una corsa €	Abbonamento giornaliero €	Abbonamento settimanale €	Abbonamento mensile €	Abbonamento annuale €
Amburgo	1,00	n.d.	5,00	12,70	148,00
Barcellona	1,05	4,40	n.d.	37,65	452,00
Berlino	0,50	n.d.	4,00	12,90	122,50
Copenaghen	2,09	12,11	n.d.	34,99	n.d.
Helsinki	3,00	n.d.	9,55	57,60	n.d.
Londra	1,11	n.d.	11,43	n.d.	457,06
Madrid	0,95	3,10	n.d.	45,58	501,33
Manchester	n.d.	6,50	14,40	55,75	608,17
Parigi	1,30	5,00	13,26	44,35	451,00
Media città europee	1,3	6,2	9,6	36,5	391,4
Roma	1,00*	4,00	16,00	30,00	230,00

*Tariffa a tempo, validità 75 minuti.

Fonte: Empowering, Città visibili, città vivibili, 2004.

Guardando, infine, alle risorse finanziarie e, in particolare, alla copertura dei costi del servizio proveniente direttamente dai ricavi da viaggio (tariffe) o, indirettamente, dal bilancio dei diversi settori della pubblica amministrazione, si osserva che le aziende operanti nelle quattro maggiori città italiane si

caratterizzano per una quota di ricavi a copertura dei costi piuttosto bassa rispetto a quella europea. Conseguentemente, con l'esclusione di alcune città (Praga, Stoccolma, Vienna), le città italiane presentano le percentuali più elevate di sussidi pubblici al servizio.

2.5 Il monitoraggio della qualità erogata

I trasporti locali su rotaia nel Comune di Roma, costituiti dalle linee A e B della metropolitana, dalle tre ferrovie regionali (ex-concesse) e dalle linee ferroviarie metropolitane denominate FM, garantiscono ogni giorno lo spostamento in ambito comunale ed extraurbano di circa un milione di passeggeri. In particolare le linee A e B della metropolitana costituiscono uno degli *assets* principali nel sistema di trasporto romano, effettuando 31 milioni di km-vettura ogni anno e trasportando 750.000 passeggeri al giorno.

I Contratti di servizio stipulati tra Comune di Roma ed Atac S.p.A., e tra Atac S.p.A. e Met.Ro. S.p.A., formalizzano i reciproci obblighi tra Comune - in qualità di titolare del servizio, Atac - in qualità di affidatario delle attività delle attività di gestione e sviluppo delle reti di trasporto e di vendita dei titoli di viaggio, e Met.Ro. - in qualità di affidatario del

Tav. 2.13 Quadro delle risorse a finanziamento del Tpl nelle diverse città europee e italiane

Città	Ricavi da viaggio (%)	Sussidi pubblici (%)	Altre risorse (%)
Barcellona	63,0	37,0	0,0
Bruxelles	63,0	33,0	4,0
Atene	61,0	39,0	0,0
Madrid	49,0	51,0	0,0
Stoccolma	49,0	50,0	1,0
Milano	41,0	59,0	0,0
Torino	37,0	63,0	0,0
Roma	35,0	65,0	0,0
Napoli	34,0	66,0	0,0
Parigi	30,0	23,0	47,0
Praga	25,0	56,0	19,0
Vienna	20,0	50,0	30,0

Fonte: EMTA (dati 2000) per le città europee; Isfort su dati Aci e Corte dei Conti (dati 2002) per le città italiane.

servizio all'utenza. Detti Contratti individuano alcuni obiettivi in capo agli erogatori sui livelli di servizio e prevedono la formulazione di indici sintetici di qualità erogata che costituiscono riferimenti per valutare le prestazioni rese dalle società Atac e Met.Ro.

L'Agenzia, al fine di fornire una sua valutazione indipendente sui livelli di servizio resi agli utenti, ha evidenziato i fattori di qualità attesa e del viaggio nonché gli aspetti relazionali, comunicativi e di tutela nel rapporto con l'utenza, sulla base dei principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e dello schema generale di riferimento valido per il settore trasporti, allegato al DPCM 30 dicembre 1998 (Carta della mobilità)¹¹,

assumendo le definizioni, gli obiettivi e la misurazione della qualità erogata del servizio relativamente al trasporto pubblico di passeggeri, facendo riferimento alla norma UNI EN 13816 del dicembre 2002.

La struttura degli indicatori della qualità oggetto di verifica è fondata su una piramide gerarchica in cui i macrofattori della qualità (indicatori di primo livello) sono caratterizzati da ulteriori fattori (indicatori di secondo livello) che a loro volta si concretizzano nelle schede di rilevazione mediante batterie di *item* (più di 120 per accesso) oggettivamente valutabili presso le stazioni o presso i convogli. Si è inoltre adattato il sistema di indicatori al particolare contesto oggetto di studio, ovvero il trasporto metropolitano, che, per la sua stessa conformazio-

Tav. 2.14 Fattori della qualità - indicatori di primo e secondo livello

Indicatori di primo livello	Indicatori di secondo livello	Osservazione in stazione	Osservazione sui treni
Accesso alla stazione	Accessibilità esterna	X	
	Accessibilità interna	X	
	Disponibilità biglietteria	X	
Informazione e attenzione al cliente	Informazioni generali	X	
	Informazioni di viaggio in condizioni normali	X	X
	Informazioni di viaggio in condizioni anormali	X	
	Interfaccia clienti	X	
	Personale	X	
	Assistenza	X	
	Opzioni biglietteria	X	
Comfort dell'attesa	Utilizzabilità delle strutture passeggeri	X	
	Posti a sedere e spazio disponibile	X	
	Confortevolezza della corsa	X	
	Condizioni ambientali	X	
	Servizi aggiuntivi	X	
Qualità del viaggio	Posti a sedere e spazio disponibile		X
	Confortevolezza della corsa		X
	Condizioni ambientali		X
Sicurezza	Deterrenza del crimine	X	
	Prevenzione di incidenti	X	
	Informazioni generali sulla sicurezza	X	

¹¹ Cfr. paragrafo successivo.

ne, è caratterizzato da alcune particolari condizioni (strutture e percorsi spesso sotto il livello stradale, assenza di contatto con il personale viaggiante,...). La struttura identificata, tenendo conto di indicatori di primo e secondo livello, nonché dei siti di rilevazione, è rappresentata nella Tav. 2.14.

La campagna semestrale di rilevazione ha avuto inizio nel dicembre 2003 ed è stata realizzata secondo il seguente disegno campionario mensile:

- controllo censuario delle infrastrutture ovvero verifica dei parametri di qualità sulle 27 stazioni della linea A e sulle 22 stazioni della linea B;
- controllo campionario dei mezzi di trasporto ovvero verifica dei parametri di qualità su 49 convogli scelti casualmente, 27 della linea A e 22 della linea B.

La rilevazione ha interessato l'intero periodo di servizio, ad eccezione dei soli giorni festivi e dei mercoledì caratterizzati da limitazioni del traffico.

I dati raccolti sono stati aggregati in modo tale da poter fornire una valutazione numerica sintetica (scala 0-100) su ciascuno dei macro indicatori di primo e secondo livello. Inoltre, al fine di poter interpretare i risultati ottenuti, si è stabilito di ricostruire per ciascun indicatore di primo e di secondo livello un cosiddetto "obiettivo di qualità" ovvero si è calcolato quale fosse il punteggio cui corrispondesse una valutazione della qualità erogata di livello adeguato per tutti gli *item* presi in considerazione. Questo procedimento è stato realizzato in parte seguendo la metodologia del *mystery shopping*, immaginando cioè quanto un cliente si aspettasse di trovare in stazione ed a bordo dei convogli per

poter considerare il servizio a lui erogato come caratterizzato da prestazioni abbastanza buone.

Nella Tav. 2.15 vengono riportati i risultati di sintesi ottenuti nel corso dei sei mesi di rilevazione per gli indicatori di primo livello; dati più dettagliati sono invece disponibili all'interno dei singoli rapporti di monitoraggio pubblicati periodicamente dall'Agenzia e consultabili sul sito internet www.agenzia.roma.it.

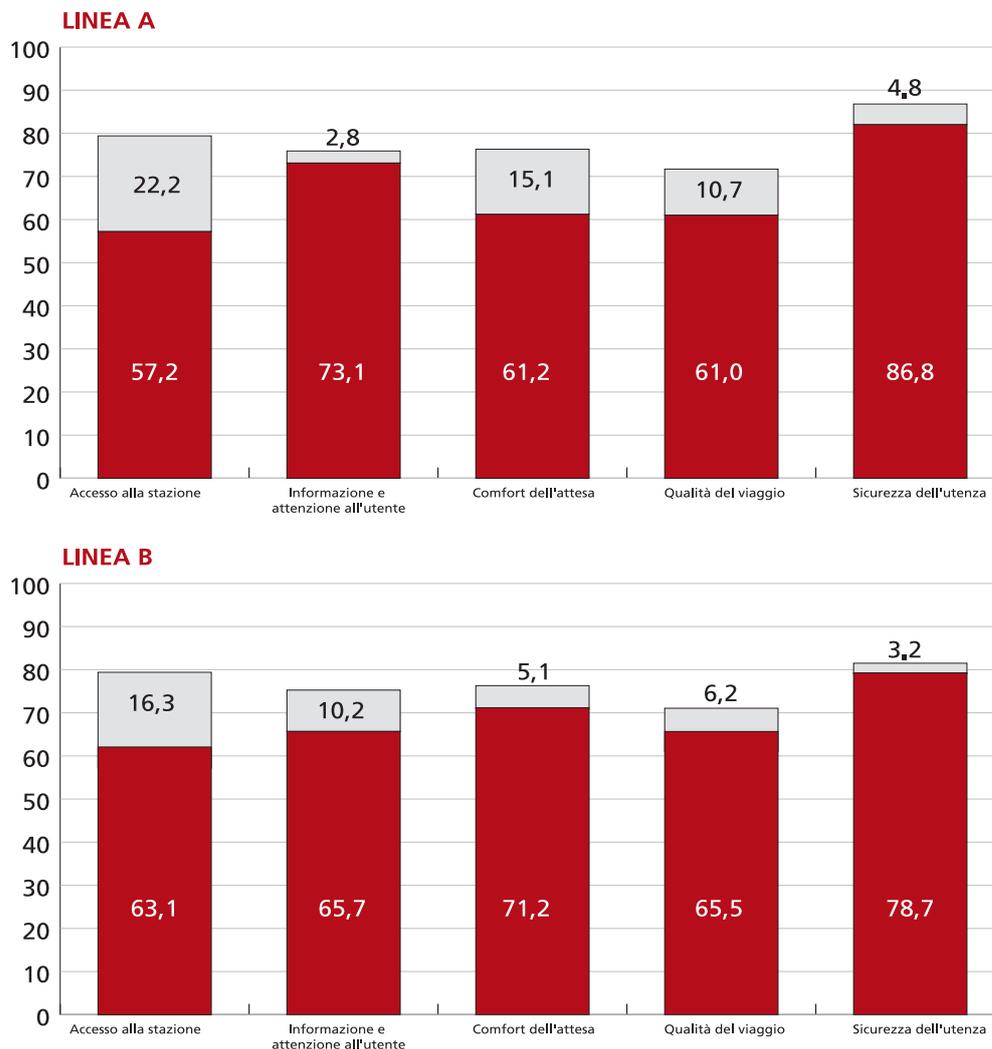
La situazione rilevata mette in luce alcune carenze, distribuite in modo non omogeneo tra le due linee. Mentre le difficoltà maggiori per la linea A sono quelle più strettamente connesse al viaggio (*comfort* dell'attesa e qualità del viaggio), la linea B presenta in maniera del tutto speculare un *gap* piuttosto significativo dallo standard per quanto riguarda le informazioni e l'attenzione al cliente. Una criticità comune è quella relativa all'accesso alle stazioni. Migliore la situazione per quanto riguarda la sicurezza.

Come è possibile evidenziare meglio nella Fig. 2.7, mediante l'adozione di barre degli istogrammi di colore nero per *gap* di segno negativo e di colore bianco per *gap* di segno positivo, il servizio raggiunge livelli superiori allo standard solo per quanto riguarda l'indicatore relativo alla sicurezza sulla linea A. Quattro indicatori evidenziano scostamenti dai valori obiettivo inferiori di 7 punti, mostrando così la possibilità di raggiungere - con piccoli aggiustamenti - l'obiettivo indicato. Maggiori criticità si rilevano per altri cinque indicatori che registrano *gap* significativi (maggiori di 10 punti) rispetto agli standard.

Tav. 2.15 Indicatori di primo livello (I semestre 2004)

Indicatori di primo livello	Linea A	Linea B	Standard
Accesso alla stazione	57,2	63,1	79,4
Informazione e attenzione al cliente	73,1	65,7	75,9
Comfort dell'attesa	61,2	71,2	76,3
Qualità del viaggio	61,0	65,5	71,6
Sicurezza dell'utenza	86,8	78,7	82,0

Fig. 2.7



Indicatori di primo livello distinti per linea (I sem. 2004)

2.6 La tutela degli utenti

Il processo di esternalizzazione dei servizi pubblici locali dalla pubblica amministrazione ha reso necessario per la pubblica amministrazione l'introduzione di forme di tutela dei cittadini in grado di preservarne i diritti all'interno del mutato quadro di relazioni.

Tra queste forme di tutela possiamo includere le Carte dei servizi ossia lo strumento demandato ad informare i cittadini/utenti sulla tipologia di servizi resa loro

disponibile, nonché a facilitare il controllo diretto da parte dell'utenza sul rispetto degli impegni di qualità che il soggetto erogatore ha preso con la pubblica amministrazione. Compito primo della Carta è infatti quello di mettere a conoscenza del cittadino il servizio che le aziende di erogatrici sono tenute ad offrire a seguito della stipulazione del Contratto di servizio con la pubblica amministrazione.

2.6.1 Le Carte dei servizi nel trasporto pubblico locale

2.6.1.1 La Carta della mobilità

Coerentemente ai dettami della citata Direttiva del 27 gennaio 2004, la Carta della Mobilità (DPCM 30 dicembre 1988) raccoglie i principi ai quali si devono uniformare i soggetti che erogano i servizi di trasporto pubblico e che ne gestiscono le infrastrutture.

La Carta della Mobilità rappresenta uno degli strumenti individuati dal Legislatore per migliorare la qualità dei servizi forniti, per migliorare il rapporto tra utente e fornitore e, in termini più generali, per rafforzare la garanzia della libertà di circolazione dei cittadini prevista dalla Costituzione italiana e dal Trattato di Maastricht.

Come già menzionato nel precedente paragrafo, la Carta della Mobilità è lo strumento attraverso il quale i principi della Direttiva Ciampi¹² vengono estesi al settore dei trasporti.

Le Amministrazioni pubbliche sono chiamate ad inserire i contenuti della Carta negli atti che disciplinano le concessioni ai soggetti erogatori nonché a controllare e vigilare il loro rispetto. In tal modo l'inosservanza dei contenuti della Carta dei servizi rappresenta un elemento di inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente dai soggetti erogatori.

Una volta definiti i principi fondamentali della Carta della Mobilità l'elemento centrale per la sua predisposizione è la definizione dei fattori di qualità, ossia degli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utenza. Per i servizi di trasporto pubblico lo schema generale di riferimento valido per il settore trasporti allegato alla Carta della Mobilità definisce i seguenti fattori di qualità:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- comfort del viaggio;

- servizi aggiuntivi (a bordo);
- servizi per viaggiatori con handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

Per ciascun fattore di qualità individuato gli operatori devono determinare degli indicatori in grado di rendere possibile una adeguata misurazione delle prestazioni erogate. Su ciascuno di questi indicatori i soggetti erogatori devono, infine, prefissare uno standard (o livello di servizio promesso) sulla base delle aspettative dell'utenza e delle proprie potenzialità. Lo standard costituisce un obiettivo dinamico prestabilito periodicamente dal soggetto erogatore, nonché un elemento di informazione trasparente nei confronti dell'utenza sul livello della qualità del servizio garantito. L'adozione degli standard deve essere accompagnata da una relazione illustrativa ed essere sottoposta a continuo monitoraggio.

Lo standard può essere di due tipi: quantitativo o qualitativo. Lo standard quantitativo si suddivide a sua volta in due categorie: specifico e generale. È specifico quando è riferito alla singola prestazione e, pertanto, direttamente misurabile da ogni singolo utente. È generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Diversamente dallo standard quantitativo quello qualitativo esprime una garanzia su determinati aspetti del servizio che si intendono assicurare (es. aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza).

2.6.1.2 Le Carte dei servizi delle aziende romane

La ripartizione dei ruoli e dei compiti che caratterizza il modello romano di organizzazione dei servizi di trasporto pubblico fa sì che anche le Carte dei servizi dei diversi operatori risentano di tale ripartizione. Sebbene non tutti i soggetti operanti a Roma

¹² Per i riferimenti normativi generali in materia di Carta dei servizi, si veda il paragrafo 1.3.5.

abbiano predisposto una Carta dei servizi della mobilità (mancano quelle di Met.Ro. relativamente alle due linee metropolitane e delle ATI con Sita capofila) nella Carta dei servizi di Atac per il 2002 e 2003 sono presenti le "promesse di qualità" del sistema romano e, pertanto, gli impegni a cui devono attenersi i diversi operatori.

Si sottolinea che la compresenza di Carte dei servizi emesse dai diversi soggetti erogatori al cui interno sono contenuti impegni relativi ai medesimi fattori di qualità, oltre a rappresentare uno scarso fattore di chiarezza nell'attribuzione delle responsabilità del servizio, ingenera, talvolta, alcuni disallinea-

menti nei dati rappresentati. E' ad esempio il caso della percentuale di tram climatizzati che per Atac dovrebbero essere il 42,5% del totale mentre per Trambus il 39,3%. In questo caso, poiché Trambus è l'unica società che eroga servizi tramviari nella capitale, non ci sono motivi per giustificare una tale divergenza, se non un adeguamento nel tempo dei valori previsti¹³ che tuttavia può generare confusione nel lettore.

Nelle tavole seguenti sono stati sintetizzati i fattori di qualità contenuti nelle Carte dei servizi ripartiti per tipologia di servizio (Tav. 2.16, Tav. 2.17 e Tav. 2.18).

Tav. 2.16 Carta dei servizi: impegni Atac

Fattori di qualità	Atac
Comfort del viaggio	L'Atac prevede un miglioramento graduale nel tempo della percentuale di mezzi (autobus, tram, metropolitana) climatizzati e accessibili ossia dotati di "pianale ribassato" (autobus, tram) o di "pianale a livello" (metropolitana)
Titoli di viaggio	L'Atac assicura un numero crescente di punti vendita dei titoli di viaggio e di centri assistenza clienti. E' inoltre previsto un aumento della percentuale di oblitteratrici quotidianamente funzionanti
Servizi per viaggiatori con handicap	L'Atac prevede un aumento della percentuale di mezzi accessibili agli utenti diversamente abili
Informazioni alla clientela	Relativamente al trasporto di superficie Atac non prevede un miglioramento della percentuale di linee con orario ad ogni fermata (30%) mentre assicura che tutte le linee abbiano orari di partenza ai capilinea e che tutte le pensiline abbiano informazioni sui viaggi. Assicura inoltre l'aumento percentuale della presenza dell'indicatore luminoso di linea sui mezzi. Per il trasporto metropolitano l'Atac assicura la mappa delle fermate e della rete delle stazioni in tutti i treni. Assicura inoltre un incremento rilevante della percentuale di banchine dotate di display per le informazioni sulle frequenze dei mezzi
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza	L'Atac assicura che il proprio personale che opera a diretto contatto con la clientela tratti i clienti con rispetto e cortesia, utilizzi un linguaggio chiaro e comprensibile, e mantenga un comportamento teso a stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda e clienti
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	L'Atac si impegna ad abbassare i tempi di attesa alle biglietterie e all'Ufficio Clienti. Viene inoltre prevista una riduzione dei giorni medi necessari agli uffici per svolgere una pratica e pertanto per rispondere alle segnalazioni scritte. In merito alla tempestività dei servizi telefonici Atac assicura una riduzione del tempo medio di attesa al numero verde e al centralino
Attenzione all'ambiente	Relativamente al trasporto di superficie Atac assicura un incremento dei mezzi alimentati con le cosiddette energie alternative e l'abbassamento delle percentuali di mezzi con età superiore a 10 anni Per il trasporto su metropolitana Atac non prevede il rinnovo del parco mezzi

¹³ Ci si riferisce agli impegni previsti per l'anno 2003 in entrambe le Carte.

Tav. 2.17 Carta dei servizi: impegni per il trasporto di superficie

Fattori di qualità	Tramibus e ATI-Sita
Sicurezza del viaggio	I soggetti gestori sono impegnati a ridurre il numero di sinistri per vett-km, il numero di sinistri passivi per vett-km e a incrementare il numero di mezzi con cellulare a bordo
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	I soggetti gestori sono impegnati a: innalzare le percentuali di corse effettuate su quelle programmate, incrementare la velocità commerciale media, coprire il totale delle ore giornaliere, garantire una distanza alle fermate pari a 396 m, ridurre la percentuale di corse perse per guasti in linea
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	I soggetti gestori sono impegnati a migliorare la pulizia straordinaria dei mezzi
Comfort del viaggio	I soggetti gestori sono impegnati ad aumentare la percentuale di mezzi (autobus e tram) dotati di climatizzatore e di pianali ribassati per favorire l'accessibilità degli utenti diversamente abili
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza	I soggetti gestori sono impegnati ad assicurare la presenza di personale di bordo dotato di capacità umane e professionali per comunicare e interagire correttamente con l'utente, oltre che per recepire i problemi quotidiani della realtà del trasporto pubblico e poi trasferirli all'azienda

Tav. 2.18 Carta dei servizi: impegni per il trasporto metropolitano

Fattori di qualità	Met.Ro.
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	Il soggetto gestore è impegnato a garantire la presenza in tutte le stazioni di videocitofoni e Tv a circuito chiuso e la presenza di avvisatori acustici di chiusura delle porte. A riguardo si sottolinea che mentre per la linea B tali avvisatori sono assicurati nel 100% delle stazioni, per la linea A solo nel 29%.
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Il soggetto gestore è impegnato ad assicurare una percentuale prossima al 100% di corse effettuate su corse programmate e una determinata frequenza delle stesse differenziata tra le ore di punta e di morbida e per linea metropolitana.
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Il soggetto gestore è impegnato a garantire la quotidiana pulizia interna e la trimestrale pulizia esterna di tutti i treni. E' inoltre prevista la pulizia dei treni dai graffiti in diversi interventi volti alla pulitura completa dei mezzi.
Pulizia e condizioni igieniche delle stazioni	Il soggetto gestore è impegnato a garantire la quotidiana pulizia in tutte le stazioni nelle quali si assicurano quattro raccolte di rifiuti ogni giorno.
Comfort del viaggio	Il soggetto gestore è impegnato a garantire un miglioramento del livello di comfort dei mezzi misurato in termini di affollamento. Per le stazioni il comfort è, invece, misurato tenendo conto della presenza di scale mobili, bagni agibili, aree di attesa, servizi commerciali.
Servizi per viaggiatori con handicap	L'accessibilità per i portatori di handicap rientra tra gli aspetti considerati nella Carta di servizio di Atac.

La ripartizione dei fattori di qualità nelle Carte dei servizi delle aziende romane di trasporto evidenzia il ruolo informativo svolto da Atac. Tale assetto presenta dei vantaggi per l'utenza che si trova ad interloquire con un unico soggetto.

Non tutti i fattori di qualità individuati nel DPCM del 30 dicembre 1998 sono stati presi in esame nella carte dei servizi di Atac che, come si nota nella Tav. 2.19, non tiene conto dei servizi aggiuntivi (a bordo) e dell'integrazione modale.

2.6.1.3 Altre esperienze italiane

Per comparare le Carte dei servizi delle aziende romane con quelle di altre importanti società italiane sono stati presi in considerazione alcuni indicatori, la cui scelta è stata dettata esclusivamente dalla comparabilità. Per questo si sono presi in considerazione: la percentuale delle corse effettuate su quelle programmate; il numero di sinistri ogni 100.000 vetture-km; la percentuale di corse in orario; la percentuale di mezzi climatizzati e dotati di

Tav. 2.19 Ripartizione dei fattori di qualità nelle Carte dei servizi delle aziende romane di trasporto

FATTORI DI QUALITA'	Atac	Tramibus e ATI-Sita	Met.Ro.
Sicurezza del viaggio	-	X	-
Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore	-	-	X
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	-	X	X
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	-	X	X
Comfort del viaggio	X	X	-
Servizi aggiuntivi (a bordo)	-	-	-
Servizi per viaggiatori con handicap	X	X	-
Informazioni alla clientela	X	-	-
Aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza	X	X	-
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	X	-	-
Integrazione modale	-	-	-
Attenzione all'ambiente	X	X	-

strumenti volti a favorirne l'accesso per le persone disabili; il tempo medio di risposta ai reclami; l'esistenza o meno di procedure di rimborso a seguito del verificarsi di disservizi.

Limitatamente ai contenuti della Carta dei servizi di Atac si osserva che rispetto alle altre aziende italiane il sistema romano presenta: la più bassa percentuale di corse effettuate su corse programmate; il più alto numero di sinistri ogni 100.000 vett-km erogate dagli autobus di linea; una elevata percentuale di mezzi su gomma con pianale ribassato volto a facilitare l'ingresso delle persone disabili e l'assenza di forme di rimborso in caso di disservizi.

Dall'analisi delle diverse Carte dei servizi si possono

trarre alcune osservazioni che trovano conferma in alcune delle conclusioni dello studio effettuato dal Ministero delle Attività produttive¹⁴. L'analisi pone infatti in evidenza un'errata interpretazione dello strumento Carta dei servizi che è stata visto dalla gran parte delle società erogatrici come un mezzo per auto-promuoversi piuttosto che per facilitare la tutela dei diritti dei cittadini-utenti. La gran parte delle Carte risultano inoltre scritte con un linguaggio tecnico di difficile comprensione per il cittadino medio, eccessivamente lunghe e, cosa di grande importanza, prive della specificazione delle modalità di misurazione dei livelli dei servizi. Questo aspetto fa sì che in taluni casi non risulta facile capi-

Tav. 2.20 Comparazione delle Carte dei servizi dei maggiori operatori italiani

	Atm (Mi)		Atac (Rm)		Ataf (Fi)	Amt (Ge)	Trentino trasporti	Cstp (Sa)	Train (Si)	Trieste Trasporti	Atc (Sp)
	Gomma	ferro	Gomma	ferro							
Regolarità del servizio corse effettuate/corse programmate (%)	97,9	99,6	97,3	99,0	98,0	98,0	n.d.	99,3	100	n.d.	99,7
Sicurezza n. sinistri ogni 100.000 vett-km	2,4	0,9	6,6	n.d.	1,1	n.d.	6,4	4,7	5,5	n.d.	n.d.
Puntualità corse in orario/corse totali (%)	97,8	98,9	-	-	78,0	80,0	85,8	71,0	66,0	n.d.	n.d.
Climatizzazione mezzi (%)	56,3	8,2	45,0	n.d.	92,7	n.d.	40,0	47,9	41,0	70,0	63,0
Accessibilità gomma: mezzi con pianale ribassato; ferro: % stazioni con scale mobili (%)	62,4	89,5	67,8	58	62,6	40,0	54,0	30,0	8,0	71,0	44,0
Tempo medio risposta ai reclami (giorni)	25	20	30	30	10	30	30	20	20		
Rimborso alla clientela in caso di disservizi (non automatico non in denaro)	no	no	no	no	si	si	si	no	si	no	si

Fonte: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma, 2004.

¹⁴ Ministero delle Attività produttive, *Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità*, Maggio 2003.

re che tipo di indicatore è stato utilizzato e pertanto la comprensione del cittadino sul livello di qualità da esigere dalle aziende risulta ridotta. Si segnala infine che gran parte delle Carte non prevedono il coinvolgimento dell'utenza durante la fase redazionale, così che la partecipazione si esaurisce sovente nella sola possibilità dell'utenza di inviare reclami.

2.6.2 L'accessibilità commerciale del servizio: il contact center Atac

Lo studio delle modalità con le quali l'azienda rende disponibili ai cittadini le informazioni sul servizio erogato rappresenta un importante strumento per poter valutare una delle componenti che qualificano l'accessibilità al servizio stesso. In questo contesto, come già accennato nel paragrafo 1.3.2, l'Agenzia ha effettuato un'analisi, svolta nei mesi di settembre-novembre 2003, sullo stato dell'arte dei *contact center* (sportelli virtuali) delle aziende del gruppo Comune di Roma. Per quanto riguarda il trasporto pubblico, si è esaminato il servizio di informazioni telefoniche gestito

dal contact center dall'Atac attraverso il proprio numero verde (800.431.784). Le tabelle seguenti riportano le sintesi dei giudizi quali-quantitativi (valori) così come sono emersi nelle due fasi in cui è stato suddiviso il lavoro: "fase A", ovvero analisi dei livelli di servizio quali-quantitativi effettuata attraverso il "mystery call"; e "fase B", ossia analisi dei processi operativi di supporto al *contact center* realizzata tramite incontri presso la sede aziendale. Per la descrizione dei singoli aspetti si rimanda ancora una volta alla lettura del paragrafo 1.3.2.

Per quanto concerne l'analisi dei livelli di servizio quali-quantitativi, l'esame dei valori di sintesi evidenzia un livello di qualità nella gestione dei flussi telefonici (accessibilità) e del contatto con l'utente (in chiusura di chiamata) che soddisfano solo parzialmente gli standard. Margini di miglioramento possono essere conseguiti sugli esiti positivi di contatto (77% dei casi rilevati a fronte di uno standard tendenziale pari al 100%) e dei tempi di risposta (56% entro i 20 secondi a fronte di uno standard tendenziale pari al 95%).

Tav. 2.21 Risultati dell'analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del contact center di Atac

FASE A - ANALISI DEI LIVELLI DI SERVIZIO QUANTITATIVI E QUALITATIVI							
A.1. Accessibilità al Contact Center				A.2. Qualità del contatto con gli utenti		A.3. Qualità delle risposte	
1.Reperibilità	2.Costo e trasparenza	3.Accesso alle informazioni	4.Tempi di attesa	1.Apertura chiamata	2.Chiusura chiamata	1.Qualità dell'interazione	2.Qualità delle informazioni fornite
100	100	72	69	91	48	93	87
71/100 (□)				74/100 (□)		90/100 (+/□)	

Tav. 2.22 Risultati dell'analisi dei processi operativi di supporto al contact center di Atac

FASE B - ANALISI DEI PROCESSI OPERATIVI DI SUPPORTO AL CONTACT CENTER										
B.1. Tecnologia		B.2. Organizzazione				B.3. Copertura del servizio			B.4. Verifica della qualità	
1. Infrastruttura tecnologica	2. Canale di contatto	1. Responsabilità	2. Supervisione	3. Formazione operatori	4. Procedure	1. Presidio giornaliero	2. Presidio settimanale	3. Flessibilità nella gestione dei picchi/ eventi straordinari	1. Controllo qualità del contatto telefonico	2. Verifica livelli di servizio
50	100	100	100	50	50	75	75	0	50	100
63/100 (□)		75/100 (□)				53/100 (□/-)			83/100 (+/□)	

La qualità delle risposte fornite risulta pressoché adeguata agli standard.

Con riferimento all'analisi dei processi operativi di supporto al contact center, tali caratteristiche si possono definire parzialmente soddisfacenti riguardo all'organizzazione e all'infrastruttura tecnologica utilizzata. L'aspetto della copertura del servizio, con particolare riguardo alla flessibilità, evidenzia margini per un miglioramento; si nota a tale proposito che il dimensionamento appare difficilmente modu-

labile in funzione di picchi e/o di eventi straordinari. Atac si pone gli obiettivi di ridurre i tempi di attesa, in particolare, e di migliorare il dimensionamento, in generale. L'esigenza manifestata a livello di processo riguarda l'integrazione tra call center e *back office* che permetterà una più efficiente gestione delle pratiche aperte con gli utenti ed una più efficace risposta alle segnalazioni e ai reclami, nell'ottica di trasformarli sempre di più in opportunità di *feed-back* informativo.