

3. Trasporto pubblico e servizi per la mobilità privata

Il capitolo intende offrire un quadro conoscitivo sullo stato del servizio di trasporto pubblico a Roma e di altri servizi di mobilità privata quali la sosta tariffata e i parcheggi di scambio; i dati raccolti sono stati elaborati a partire dall'analisi documentale dei bilanci di Atac S.p.a. (Atac) e Roma TPL S.c.a.r.l. (Roma TPL) e dei risultati dei monitoraggi sulla qualità erogata e percepita svolti da Roma Servizi per la Mobilità s.r.l. (RSM).

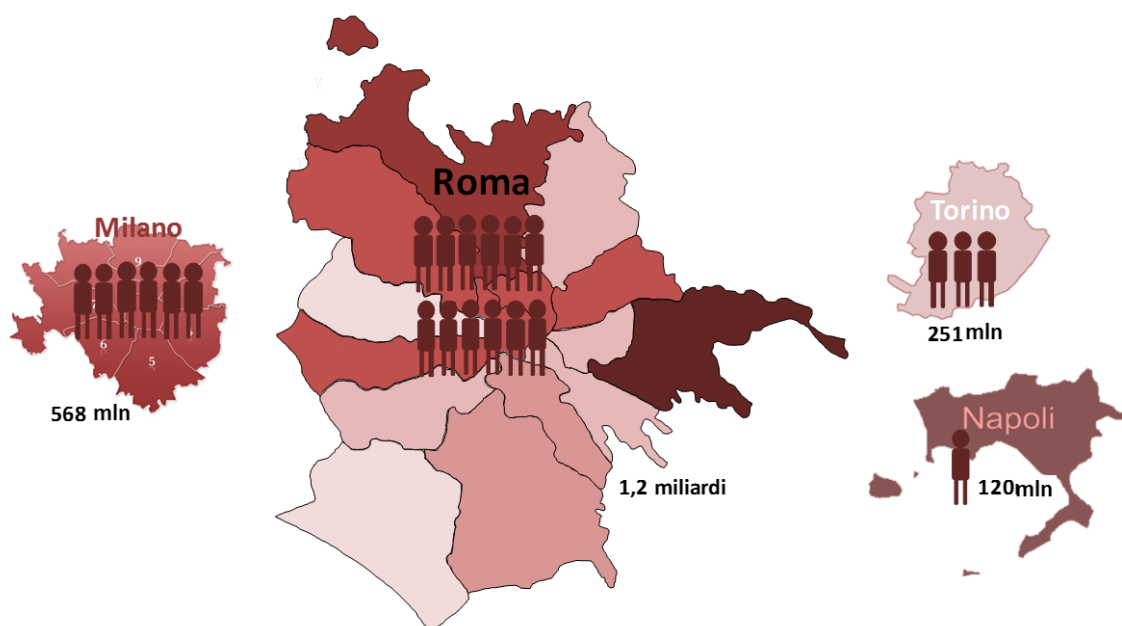
A fini comparativi, laddove possibile, i dati di Roma sono stati posti a confronto con quelli delle altre tre maggiori città italiane (Milano, Napoli e Torino), dotate sia di un servizio di trasporto di superficie sia di una rete della metropolitana; i dati relativi alle città oggetto di benchmark sono derivati dai bilanci dei gestori del servizio o dalle carte di qualità dei servizi pubblicate dagli stessi.

Il capitolo fornisce un quadro dei principali indicatori:

- quantitativi (offerta di trasporto pubblico di linea e dei servizi connessi);
- economici (costi e ricavi del servizio);
- qualitativi (monitoraggio della qualità erogata e indagini di qualità percepita).

Il servizio di trasporto pubblico locale (TPL) comprende l'offerta di tutti quei mezzi di trasporto collettivo (bus, treni, tram, metropolitane) che concorrono a soddisfare il diritto alla mobilità dei cittadini, residenti e non, in ambito urbano, regionale o infra-regionale. Il TPL contribuisce a soddisfare le esigenze di mobilità degli utenti congiuntamente ai mezzi privati ed ai servizi di mobilità pubblica non di linea (taxi, noleggio con conducente), nonché alle soluzioni di mobilità come il car sharing o i servizi che mettono in contatto domanda ed offerta attraverso strumenti digitali. A Roma il grande numero dei passeggeri trasportati, la congestione veicolare e le carenze infrastrutturali, nonché lo scarso rispetto delle regole di utilizzo del servizio pubblico, rendono particolarmente complesso non solo l'esercizio del TPL ma anche quello dei servizi di mobilità alternativa quali il bike sharing o il car sharing.

Figura 3.1 Passeggeri trasportati dal TPL

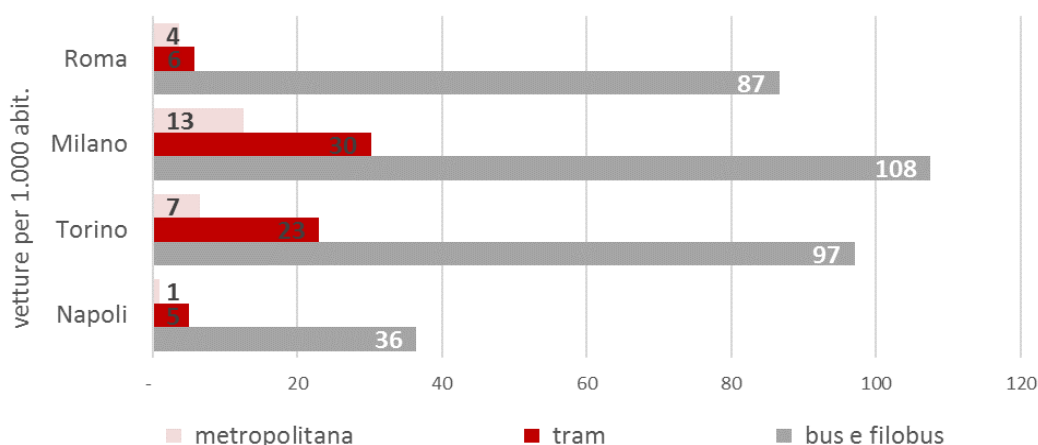


FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTAT, 2016.

Come evidenziato in Figura 3.1, il numero di passeggeri trasportati annualmente a Roma (1,2 miliardi di persone) supera la somma dei passeggeri delle altre tre grandi città italiane (Milano, Napoli e Torino). Se si considera la dotazione di vetture in rapporto alla popolazione residente, Roma è tuttavia molto indietro rispetto alle altre città (ad eccezione di Napoli); le differenze più rilevanti si hanno per le vetture tram (6 vetture per 100mila abitanti a Roma rispetto alle 30 di Milano e alle 23 di Torino) e per i convogli della metro (4 convogli a Roma mentre Torino e Milano ne hanno rispettivamente un numero quasi doppio e quadruplo, Figura 3.2).

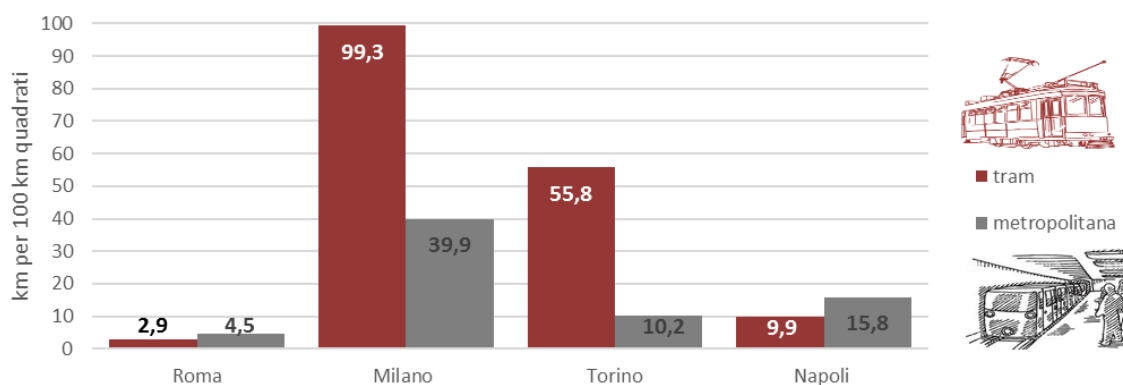
Inoltre, condizioni necessarie affinché il TPL contribuisca alla mobilità dei cittadini e rappresenti una valida alternativa alla mobilità privata sono l'esistenza e la funzionalità dell'infrastruttura viaria e di quella metropolitana e ferrotranviaria. Anche tale ultimo aspetto è tuttavia critico a Roma dove gran parte della rete viaria è molto antica e non pensata per sopportare un traffico veicolare intenso, spesso congestionato, e presenta anche enormi deficit di tipo manutentivo; le linee metro, tram e ferroviarie hanno inoltre un'estensione molto limitata con l'immediata conseguenza di dover sopperire a tale mancanza tramite un maggior ricorso al TPL su gomma. Nel confronto con le altre città italiane, il gap infrastrutturale di Roma appare evidente: la rete tramviaria della capitale, appena 2,9 km per 100 km quadrati, è difficilmente paragonabile con quella di Milano e di Torino (rispettivamente 99,3 km e 55,8 km) ma non arriva neppure a un terzo di quella di Napoli (9,9 km); la situazione è analoga ma con differenziali minori per la rete di metropolitana: 4,5 km a Roma contro i 39,9 km di Milano, i 15,8 km di Napoli e i 10,2 km di Torino (Figura 3.3).

Figura 3.2 Disponibilità vetture per il TPL (veicoli per 100 mila abitanti 2016)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTAT, 2016.

Figura 3.3 Densità delle reti tranviarie e della metropolitana (2016)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTAT, DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ, 2016.

La situazione di Roma sta poi diventando particolare a causa di un contesto di scarso rispetto e uso improprio dei servizi da parte di molti cittadini; ne è una conferma l'insuccesso dei vari tentativi di far funzionare il bike

sharing, sia pubblico che privato, con tanto di biciclette vandalizzate, e la diffusione ancora limitata del car sharing (2.188 auto a Roma rispetto alle 3.290 di Milano, secondo i dati del secondo rapporto nazionale elaborato dall'Osservatorio Nazionale sulla Sharing Mobility nel 2018). Nel tentativo di rilanciare ancora una volta il servizio di bike sharing, l'Amministrazione ha di recente approvato le nuove linee guida per lo svolgimento del bike sharing "a flusso libero" dando mandato al Dipartimento Mobilità e Trasporti di individuare, tramite analisi esplorativa, gli operatori pubblici o privati interessati ([DGCa 191/2018](#)).

3.1 Quadro regolatorio e sintesi dei principali indicatori del servizio

La Tavola 3.1 riassume la situazione attuale degli affidamenti e dei contratti di servizio (CdS) riguardanti il TPL e i servizi complementari. La maggior parte dei servizi a Roma è gestita in house da Atac in virtù di un affidamento diretto ed è regolata mediante il vigente contratto di servizio (DGCa 273/2015), la cui validità originariamente prevista dal 1 agosto 2015 al 3 dicembre 2019 è stata poi prorogata al 3 dicembre 2021 con [DAC 2/2018](#). Fra le motivazioni della proroga, vi è quella di mettere Atac nelle condizioni di far fronte agli impegni nei confronti dei creditori derivanti dalla procedura di concordato preventivo in continuità, a cui la società ha fatto ricorso nel settembre 2017, e la cui domanda è stata ammessa dal Tribunale di Roma a fine luglio 2018.

Roma Capitale ha però 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 confermato 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.

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.

Tavola 3.1 Quadro della regolamentazione contrattuale del TPL a Roma

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

FONTE: ASPL.

Le attività di cui al punto 3 si articolano in:

- attività complementari:
 - gestione dei canali di vendita e commercializzazione dei titoli di viaggio;

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

Una parte residuale del servizio di superficie è erogato da Roma TPL che si è aggiudicata nel 2010 la gara ad evidenza pubblica per il servizio sulla rete periferica del trasporto pubblico locale. La gara era stata predisposta e gestita da Atac su specifico incarico di Roma Capitale ([DGC 468/2008](#)). Con [DGC 96/2010](#), Roma Capitale è poi subentrata nella stipula e gestione del relativo contratto di servizio che prevedeva un totale di 28 milioni di vetture km per il primo anno con un incremento di 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 quindi prorogato una prima volta fino al 30 settembre 2018 (DD 432/2018), poi fino al 30 novembre 2018 (DD 768/2018) e infine 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 ad evidenza pubblica sono state infatti fissate con [DGCa 134/2017](#) mentre il bando di gara è stato pubblicato il 22 novembre 2018. 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.

Per quanto riguarda il trasporto pubblico ferroviario di interesse locale e regionale sulle ferrovie Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti (limitatamente alla tratta Termini Laziali-Centocelle), la gestione del servizio e delle attività complementari ed accessorie è affidata ad Atac e regolata mediante un CdS di durata biennale, valido per il periodo 15 giugno 2017-15 giugno 2019 ([DGR Lazio 221/2017](#), Tavola 3.2).

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

Tavola 3.2 Quadro della regolamentazione contrattuale del trasporto sulle ferrovie Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti.

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

FONTE: ASPL.

3.2 Cruscotto degli indicatori

La Tavola 3.3 riporta sinteticamente i principali dati quantitativi relativi alla produzione di TPL nella città di Roma, alcuni indicatori di tipo economico e la serie storica del voto sul servizio espresso dagli utilizzatori e rilevato annualmente dall'Agenzia nella sua Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma. La Tavola 3.4 riassume invece i principali risultati delle indagini di qualità percepita realizzate sempre da RSM e relative ai servizi di superficie e di metropolitana svolti dai due gestori Atac e Roma TPL. I dati sulla qualità percepita si limitano al periodo 2014-2017 perché a partire dal 2014 sono variati i criteri di valutazione della qualità percepita e pertanto il confronto con gli anni precedenti non sarebbe coerente. L'analisi di dettaglio è rinviata ai successivi paragrafi.

Tavola 3.3 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto pubblico nell'ultimo periodo (2012-2017)

PRODUZIONE TPL (000)	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Δ 2017/12
VEETURE/KM ANNO TPL (di cui)	190.671	187.367	181.177	179.001	180.108	173.211	-9,2%
Linea A	21.081	21.536	20.364	17.906	19.377	18.631	-11,6%
Linea B/B1	17.910	19.964	19.284	17.375	19.102	19.282	7,7%
Linea C			492	6.630	8.245	6.185	1157,0%
Totale Metropolitane	38.990	41.500	40.140	41.910	46.724	44.098	13,1%
Roma-Lido	9.501	9.218	9.168	8.701	9.413	9.584	0,9%
Roma-Giardinetti	2.666	2.360	2.150	1.795	1.380	1.236	-53,6%
Roma-Viterbo	4.259	4.444	4.711	4.518	4.601	4.659	9,4%
Totale Ferrovie Regionali	16.426	16.021	16.030	15.014	15.393	15.479	-5,8%
Superficie Atac	106.177	99.801	97.594	93.413	87.221	84.566	-20,4%
Lotto esternalizzato (Roma TPL)	29.077	30.045	27.414	28.664	30.770	29.068	0,0%
Totale Superficie	135.254	129.846	125.008	122.077	117.991	113.634	-16,0%
POSTI/KM ANNO TPL (di cui)	25.914.690	26.694.643	24.573.654	24.360.977	24.890.507	22.052.714	-14,9%
Linea A	4.227.531	4.318.027	4.082.977	3.616.928	3.915.769	3.757.727	-11,1%
Linea B/B1	3.713.323	4.139.192	3.998.196	3.602.323	3.906.645	3.931.815	5,9%
Linea C			97.084	1.335.492	1.658.562	1.244.918	1182,3%
Totale Metropolitane	7.940.854	8.457.218	8.178.257	8.554.743	9.480.977	8.934.460	12,5%
Roma-Lido	2.036.292	1.850.145	1.965.023	1.767.534	1.901.338	1.936.038	-4,9%
Roma-Giardinetti	267.663	222.191	215.868	179.996	138.509	124.065	-53,6%
Roma-Viterbo	813.201	789.049	896.543	861.060	883.972	892.667	9,8%
Totale Ferrovie Regionali	3.117.155	2.861.385	3.077.434	2.808.591	2.923.819	2.952.771	-5,3%
Superficie Atac	12.080.223	12.469.738	10.637.727	10.182.003	9.507.104	7.784.272	-35,6%
Lotto esternalizzato (Roma TPL)	2.776.458	2.906.301	2.680.236	2.815.640	2.978.607	2.381.211	-14,2%
Totale Superficie	14.856.680	15.376.039	13.317.963	12.997.643	12.485.711	10.165.483	-31,6%
DATI ECONOMICI (euro)							
Costi operativi/vetture km Atac	5,90	6,08	5,83	5,85	5,69	5,97	1,3%
Costi operativi/vetture km Roma TPL	4,39	4,57	4,67	4,79	4,32	4,55	3,6%
Ricavi titoli viaggio*/vetture km	1,31	1,43	1,49	1,46	1,47	1,53	16,6%
Ricavi titoli viaggio*/costi operativi Atac	26%	28%	30%	30%	31%	31%	17,3%
QUALITÀ PERCEPITA (voto medio sul servizio)							
Bus e tram	5,2	4,9	4,6	4,6	4,5	4,3	-16,6%
Metropolitana	6,6	6,5	6,1	6,0	5,5	5,7	-13,0%

(*) Nei ricavi da titoli di viaggio è stata considerata solo la quota di competenza Atac.

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E RSM.

Tavola 3.4 Sintesi delle indagini di qualità percepita (scala di valutazione 0-100)

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

SCARSO

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

DISCRETO

BUONO

OTTIMO

NOTA: CSI Customer Satisfaction Index.

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA SERVIZI PER LA MOBILITÀ.

3.3 Dati quantitativi

3.3.1 Produzione di TPL a Roma e nelle grandi città italiane

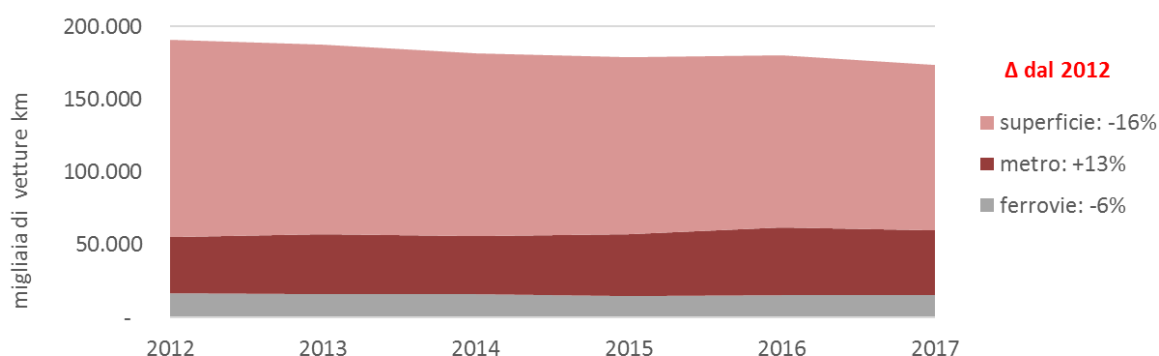
Nel 2017, con il servizio di superficie, Atac e Roma TPL hanno prodotto un totale di 113,6 milioni di vetture km mentre per la metropolitana la produzione è stata di 44 milioni di vetture km. Le ferrovie regionali hanno

totalizzato 15,4 milioni di vetture km. I dati dell'ultimo anno relativi al TPL di superficie confermano un andamento decrescente dal 2012 (-16%), dovuto quasi interamente alla contrazione delle vetture km esercitate da Atac (-20% in 6 anni); storicamente, per Atac, le minori percorrenze sono principalmente dovute alla ridotta disponibilità di mezzi che hanno un'età media molto elevata e che necessitano di frequenti interventi di manutenzione. Inoltre, negli ultimi anni, le difficoltà finanziarie dell'azienda non hanno consentito il pagamento puntuale dei fornitori e hanno ulteriormente compromesso il regolare approvvigionamento dei materiali di ricambio necessari alle riparazioni ed al mantenimento in efficienza del parco mezzi. Solo una parte minore del servizio non erogato (circa il 12,5%) è dovuta a scioperi, deviazioni per cantieri, manifestazioni e incidenti (cfr. paragrafo 3.3.3).

Per la metropolitana, l'andamento positivo osservabile dal 2012 (+13%) cela tuttavia un'inversione di tendenza nel 2017 (-6% rispetto al 2016). La carenza di disponibilità nell'impiego dei mezzi e di risorse umane e gli scioperi sono spesso la causa delle riduzioni del servizio ma nel 2017 vi hanno contribuito anche altri fattori: la mancanza dei rotabili per problemi di usura anomala delle ruote dei treni della metro C, il malfunzionamento del deviatore di Malatesta e le chiusure delle linee per lavori (metro A nella tratta Termini-Arco di Travertino e metro C per il completamento della tratta Lodi-S. Giovanni).

Anche le vetture km prodotte dalle ferrovie regionali registrano una diminuzione di circa il 6% dal 2012 con un'inversione di tendenza negli ultimi 2 anni (+6% dal 2016 al 2017); la riduzione del servizio più marcata si è avuta sulla linea Roma-Giardineti (-54% in 6 anni; Figura 3.4).

Figura 3.4 Vetture km prodotte a Roma (2012-2017, migliaia)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

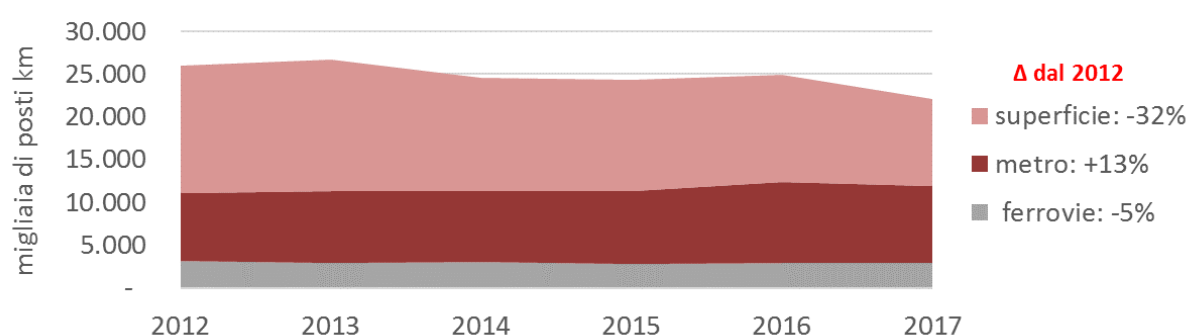
Il numero di vetture km prodotte costituisce il dato in base al quale viene calcolato il corrispettivo riconosciuto ai due gestori ma la dimensione del servizio per gli utenti è meglio descritta dal numero di posti km che costituiscono l'offerta effettiva di TPL.

Nel 2017, il TPL di superficie (bus e tram) ha offerto 10,2 miliardi di posti km, ulteriori 9 miliardi sono stati offerti con il servizio metropolitana. Rispetto al 2012, per il TPL di superficie si registra un decremento complessivo di 4,7 miliardi di posti km in 5 anni (-32%) mentre i posti km offerti dalla metropolitana sono cresciuti del 12,5%. Una prima importante riduzione dei posti km nel trasporto di superficie è seguita alla riorganizzazione delle linee voluta dall'Amministrazione nel 2014 (finalizzata a razionalizzare i costi); una riduzione di analoga portata si è avuta tra il 2016 e il 2017 attribuibile all'effetto combinato di una riorganizzazione della rete di trasporto pubblico di superficie seguita all'approvazione del P.G.T.U. ([DAC 21/2015](#)) ma soprattutto alla riduzione dei km percorsi (riduzione delle vetture/km) e alla scelta di operare con vetture di minori dimensioni (autobus di 12 metri invece che 18 metri e meno vetture snodate o "jumbo bus") (Figura 3.5).

L'offerta di servizio nelle grandi città italiane può essere comparata confrontando i posti km erogati tramite bus, metropolitana, filobus, tram e funicolare, esclusa quindi la rete ferroviaria. A Roma i posti km per abitante, pari a 7.586 nel 2016, sono meno della metà di quelli offerti a Milano (15.337) e di poco superiori a quelli di Torino (6.766); l'offerta è invece molto ridotta a Napoli (appena 2.337 posti km per abitante).

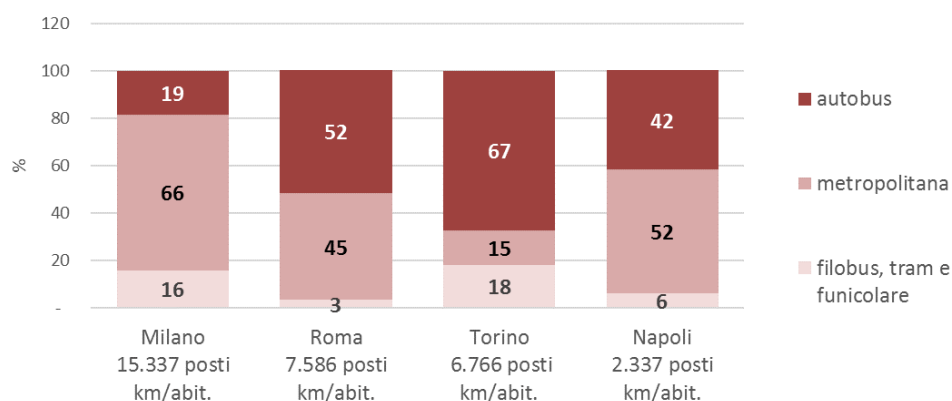
Se si considera la ripartizione percentuale dei posti km offerti in base alla tipologia di trasporto, a Roma, l'offerta di superficie continua ad avere un'importanza predominante e copre oltre la metà dei posti km offerti (52%), anche se l'apertura della metro C ha in parte mitigato tale squilibrio verso l'offerta di superficie (il dato relativo alla percentuale coperta dal TPL di superficie era superiore di 7 punti percentuali nel 2015); uno squilibrio maggiore verso il TPL di superficie si registra solo a Torino dove la metro copre appena il 15% dei posti km; a Napoli i posti km si dividono quasi equamente tra le due modalità, mentre a Milano è la metro ad assicurare oltre due terzi dell'offerta (Figura 3.6).

Figura 3.5 Posti km offerti (2012-2017, migliaia)



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Figura 3.6 Posti km offerti per abitante, composizione percentuale (2016)



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

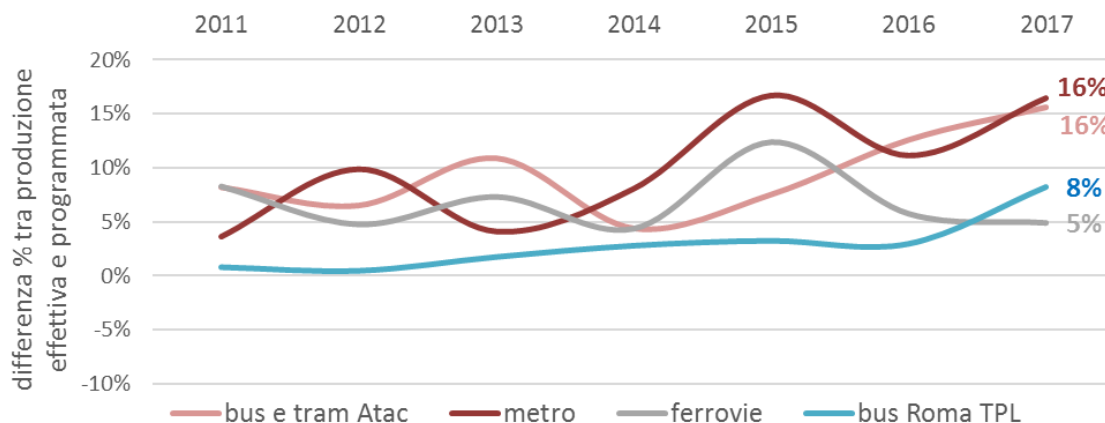
3.3.2 Il mancato rispetto dei programmi di esercizio a Roma

Il mancato rispetto dei programmi di esercizio, che nel 2017 ha toccato il massimo storico in termini percentuali, ha avuto un rilevante impatto negativo sulla qualità del servizio percepita dai cittadini, sugli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio nonché sui corrispettivi da CdS riconosciuti ai gestori, che sono legati alle percorrenze chilometriche effettivamente svolte.

La riduzione dei posti km è conseguenza diretta dell'aumento del numero delle corse soppresse che non ha permesso il rispetto dei volumi di servizio stabiliti nei programmi di esercizio. Per le metropolitane i picchi di mancato rispetto si sono avuti nel 2015 (-17%) e nel 2017 (-16%) mentre per il servizio di superficie erogato da Atac, dal 2014 in poi lo scostamento negativo è sempre andato a crescere fino ad arrivare ad un massimo

assoluto del 16% nel 2017. Anche il secondo gestore romano, Roma TPL, non ha rispettato i programmi di esercizio, seppure con scostamenti più contenuti: dal 2011 al 2016 la percentuale di mancato rispetto si è mantenuta inferiore al 3%, mentre nel 2017 è salita all'8% (Figura 3.7).

Figura 3.7 Servizio programmato e non erogato (2011-2017)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC E RSM.

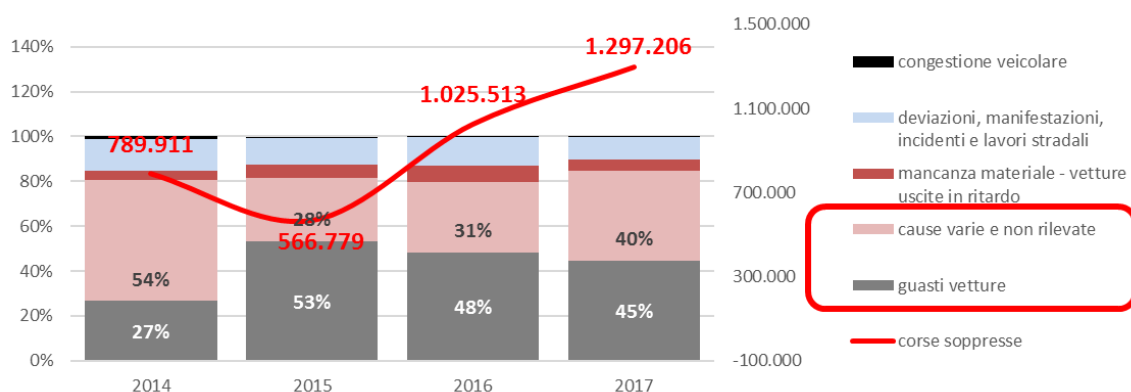
3.3.3 Le corse perse: il servizio gestito da Atac

Per quanto riguarda il servizio gestito da Atac, l'aumento del numero delle corse soppresse è senza dubbio una delle conseguenze della vetustà del parco mezzi (11 anni in media per gli autobus, 12 per le vetture della metropolitana e 32 per le ferrovie e oltre 33 per i tram), che espone naturalmente le vetture ad una maggiore probabilità di fermo a causa di guasti. Tale situazione è tuttavia aggravata anche da un'insufficiente attività di manutenzione e dall'indisponibilità di materiali di ricambio che finisce per allungare i tempi di ripristino dei mezzi.

Per il trasporto di superficie, nel 2017 le corse soppresse sono state 1,3 milioni, un numero che è quasi raddoppiato negli ultimi quattro anni. Negli ultimi 2 anni (2016-2017) i guasti alle vetture hanno determinato quasi la metà delle soppressioni (rispettivamente il 48% e il 45%); il secondo motivo in ordine di grandezza per numero di soppressioni è invece individuato dalla voce, eccessivamente generica, "cause varie e non rilevate" che "giustifica" il 31% delle soppressioni nel 2016 e il 40% nel 2017 (Figura 3.8).

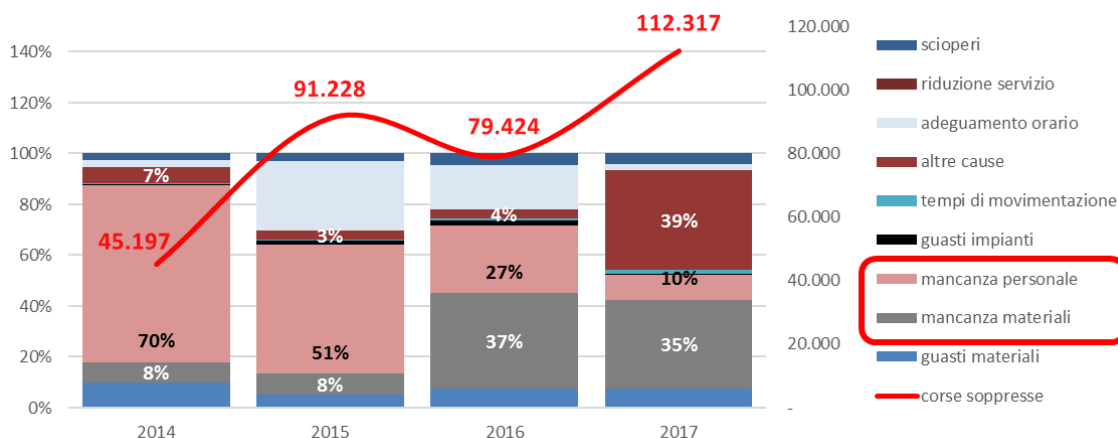
Il problema della mancanza dei pezzi di ricambio è stato particolarmente grave per la metropolitana: negli ultimi quattro anni il numero delle corse soppresse è quasi triplicato ma le principali cause sono passate dalla prevalente mancanza di personale del 2014 (70%) a mancanza di materiale del biennio 2016/2017 (37% nel 2016 e 35% nel 2017); nel 2017, l'elevato numero di corse soppresse per "altre cause" (39%) è stato il risultato delle riduzioni di servizio sulla linea C dovute al problema di usura anomala delle ruote e conseguente limitata disponibilità del materiale rotabile (Figura 3.9).

Figura 3.8 Corse perse e motivazioni per il TPL di superficie gestito da Atac (2014-2017)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 3.9 Corse perse e motivazioni per il servizio di metropolitana (2014-2017)



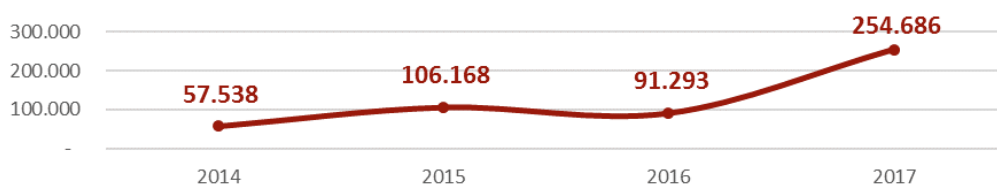
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

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

3.3.4 Le corse perse: il servizio gestito da Roma TPL

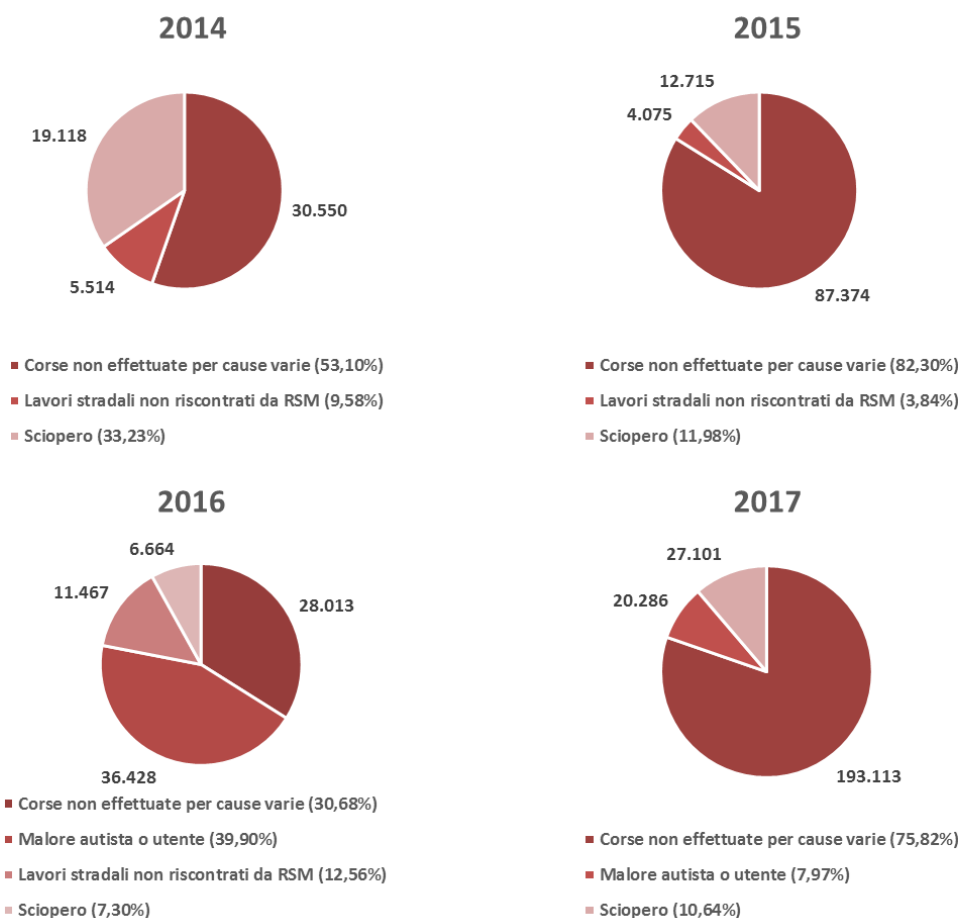
Per quanto riguarda il lotto externalizzato gestito da Roma TPL, la Figura 3.10 riporta il totale delle corse perse per gli anni dal 2014 al 2017. In base al vigente CdS, per ogni corsa persa non viene riconosciuto il corrispettivo km e viene applicata una penale di 10 euro; sono escluse dalla penale in forma fissa le corse perse a causa di sciopero.

Figura 3.10 Corse perse per Roma TPL (2014-2017)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 3.11 Corse perse e motivazioni per il TPL di superficie gestito da Roma TPL (2014-2017)

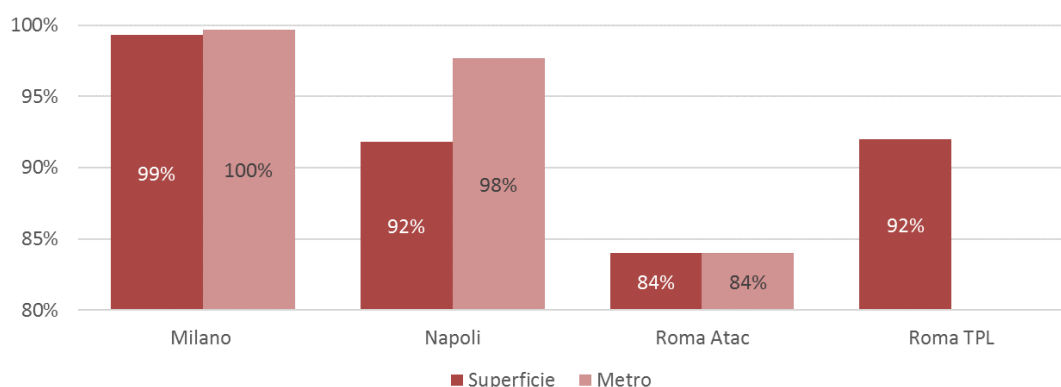


FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Nel periodo esaminato il numero delle corse perse è aumentato notevolmente passando da 57.538 nel 2014 a 254.686 nel 2017, un numero di oltre quattro volte superiore. In tutti gli anni considerati, la principale motivazione di soppressione viene classificata come “corse non effettuate per cause varie” mentre le altre voci con consistenza rilevante risultano essere gli “scioperi” e, soprattutto negli ultimi due anni, il “malore autista o utente” (36mila casi nel 2016, ossia 100 casi al giorno, e 20mila casi nel 2017, Figure 3.10 e 3.11).

3.3.5 Regolarità del servizio nelle grandi città italiane

In Figura 3.12 sono stati posti a confronto i livelli di regolarità delle corse di superficie e metropolitana dei gestori romani con quelli dei gestori operanti a Milano e Napoli. Mentre a Milano la regolarità sfiora il 100% sia per la metropolitana che per la superficie, a Roma solo per il servizio svolto da Roma TPL la regolarità del servizio supera il 90% e si avvicina a quella registrata a Napoli (92% per la superficie, ma la percentuale è superiore e pari al 98% per la metro); nel caso di Atac, invece, sia nel servizio di superficie che in quello di metropolitana quasi il 20% delle corse programmate non viene effettuato.

Figura 3.12 Regolarità del servizio (corse effettuate rispetto alle programmate, 2017)

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI DEI GESTORI.

3.4 Dati economici

3.4.1 Il servizio gestito da Atac: i costi del servizio

Il tema dei costi del servizio ha assunto oggi importanza anche alla luce delle novità introdotte dal DL 50/2017 convertito con modificazioni dalla [L. 96/2017](#), che ha individuato nei costi standard uno dei parametri di riferimento per:

- la ripartizione tra le Regioni del Fondo per il contributo dello Stato ai costi del trasporto pubblico locale e regionale;
- la quantificazione delle compensazioni economiche e dei corrispettivi che gli enti che affidano i servizi di trasporto pubblico locale e regionale dovranno porre a base d'asta per i CdS stipulati successivamente al 31 dicembre 2017.

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

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

Prima di analizzare in maggior dettaglio la tematica dei costi del servizio, è importante precisare che, come l'Agenzia ha già evidenziato in occasione della presentazione della sua Relazione Annuale 2017, le criticità vissute da Atac sia in termini economici che finanziari non sono tanto dovute all'eccessivo squilibrio tra costi e ricavi del servizio, ma sono per lo più connesse alla gestione di tipo “extra caratteristico”. Questo non

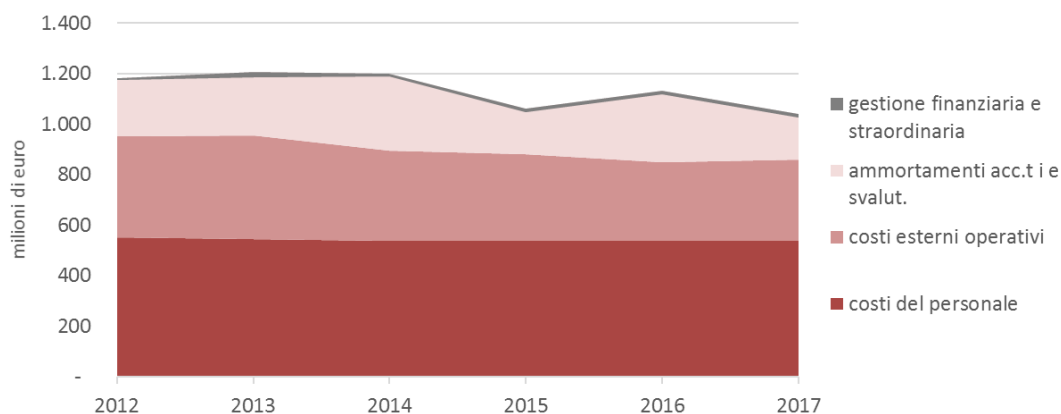
significa che le cause siano estranee all'attività d'impresa o straordinarie ma, piuttosto, che derivano da ingenti svalutazioni di crediti e accantonamenti. Per altro, buona parte di tali svalutazioni è dovuta alla mancata riconciliazione di partite creditorie nei confronti di Roma Capitale, una circostanza che si sarebbe potuta evitare qualora l'Amministrazione avesse vigilato ed esercitato per tempo le giuste e dovute misure di controllo analogo.

Ciò premesso, un'analisi della tendenza dei costi negli ultimi anni può aiutare a comprendere quali siano state le scelte gestionali e quali siano le prospettive future in termini di sostenibilità economica del servizio svolto da Atac.

Nel 2017, i costi operativi di Atac sono pari a 861 milioni di euro mentre i costi totali superano di poco il miliardo di euro. Le principali voci di spesa sono rappresentate dai costi per il personale che in media hanno rappresentato il 60% dei costi operativi e dai costi operativi esterni che ricomprendono tutte le tipologie di spese relative all'acquisto dei beni e dei servizi necessari alla produzione dei servizi (Figura 3.13). Dal 2012, a fronte di una tendenziale riduzione delle vetture km, sia i costi operativi che i costi totali sono diminuiti (rispettivamente -10% e -15%). Se si escludono le poste valutative e straordinarie (ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni), la riduzione più importante si è avuta nei costi operativi esterni (-19,5%); sono diminuite in particolare le spese per il godimento di beni di terzi (generalmente dovute a leasing e noleggi, -58%) e quelle per acquisto di beni e servizi (rispettivamente -28% e -25%) che includono anche le spese per manutenzione e materiali di ricambio.

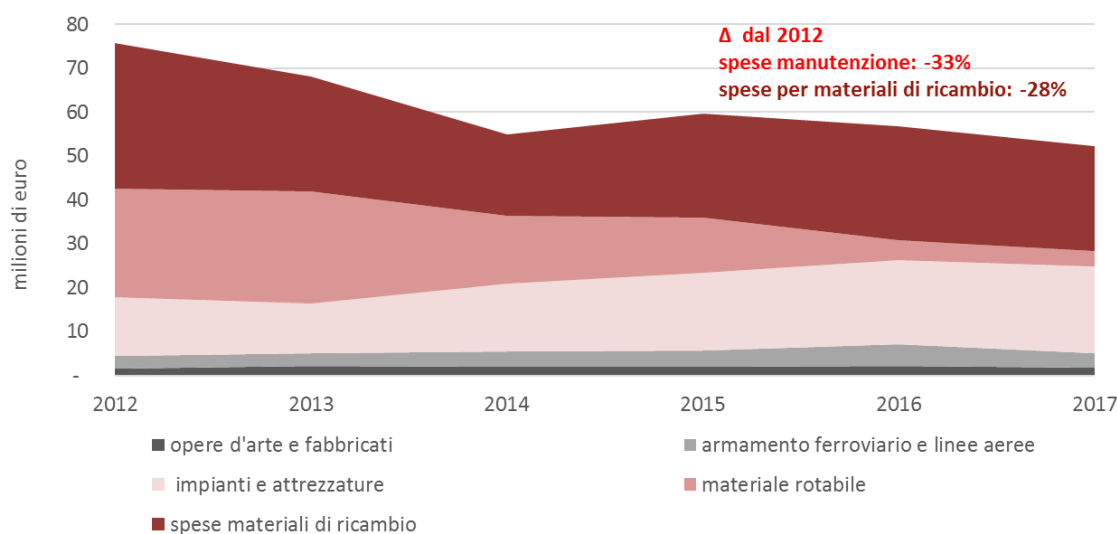
Negli ultimi anni, la limitata disponibilità di risorse finanziarie non ha permesso all'azienda di garantire la regolarità degli approvvigionamenti e, di conseguenza, le necessarie attività di manutenzione dei mezzi, con ricadute negative sulla qualità e quantità del servizio offerto. In particolare, le spese per manutenzione, pari a 28,4 milioni di euro nel 2017, si sono ridotte del 33% nel periodo considerato; quelle per materiali di ricambio, pari a 23,7 milioni di euro nel 2017, sono invece diminuite del 28% (Figura 3.14).

Figura 3.13 Costi totali Atac (2012-2017)



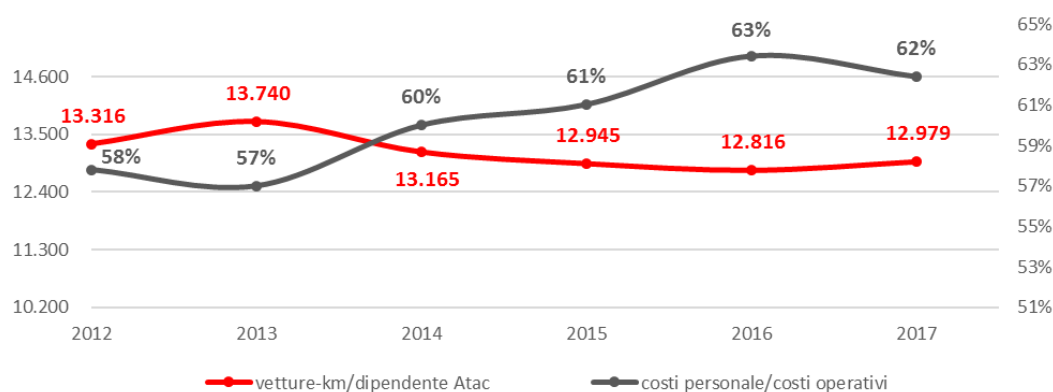
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

Figura 3.14 Spese per manutenzioni e materiali (2012-2017)



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

Figura 3.15 Costi del personale su costi operativi e produttività per addetto (2012-2017)



FONTE:

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

In Figura 3.15 sono riportate la serie storica dei costi del personale, espressi in percentuale sui costi operativi, e la produttività del personale, misurata in termini di vetture km prodotte per addetto. Nel 2017 i costi del personale rappresentano il 62% dei costi operativi, ma nel 2012 il rapporto era inferiore di 4 punti percentuali (58%). Dal 2013 il rapporto è aumentato fino a raggiungere il suo massimo nel 2016 (63%) e poi scendere di un punto percentuale nel 2017.

Nel periodo osservato, l'azienda ha operato dei tagli al personale dirigenziale (-44%) e a quello amministrativo (impiegati -15% e quadri -14%), ma è evidente che l'esercizio del TPL a Roma richiede un elevato numero di autisti e di personale operativo ed il costo del lavoro rappresenta una voce di spesa difficilmente comprimibile nel breve periodo. La produttività del personale (13mila vetture km per addetto nel 2017) è diminuita complessivamente del 3% nel periodo osservato soprattutto a causa della riduzione del numero di vetture km prodotte (cfr. par. 3.3), nonostante un'inversione di tendenza nell'ultimo anno (+1,2% rispetto al 2016, Figura 3.15).

Figura 3.16 Produttività per addetto: un confronto tra i gestori nelle grandi città italiane

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI DEI GESTORI, VARI ANNI.

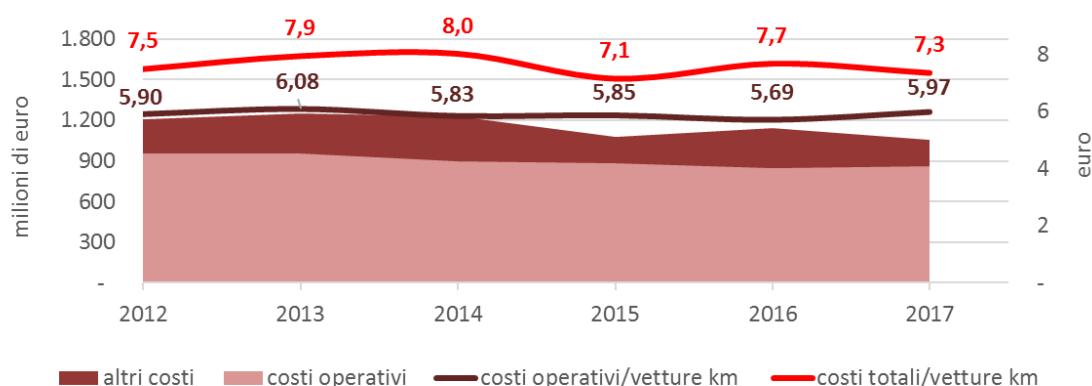
In termini comparativi, è possibile confrontare la produttività dei dipendenti Atac con quella dei gestori operanti nelle altre grandi città italiane. In Atac la produttività per addetto è di poco inferiore alle 13mila vetture km ma la produttività dei gestori operanti a Milano e Torino è più elevata (rispettivamente oltre 18mila e oltre 13mila vetture km); solo a Napoli la produttività è molto più bassa (Figura 3.16)

Nel 2017, il costo operativo per vettura km è stato pari a 5,97 euro; nel periodo osservato, tale valore è rimasto sostanzialmente stabile ed ha raggiunto un massimo nel 2013 (6,08 euro per vettura km); nell'ultimo anno tuttavia il costo operativo per vettura km è tornato a salire assestandosi su un valore vicino a quello raggiunto nel 2012 (6 euro), dopo un triennio in cui si era mantenuto stabilmente sotto i 6 euro. Nello stesso periodo, i costi totali per vettura km, pari a 7,3 euro per vettura km nel 2017, hanno invece subito oscillazioni maggiori perché i costi totali comprendono anche le componenti di costo a carattere "non ripetitivo" legate alla gestione straordinaria ed extra caratteristica: il costo totale per vettura km è cresciuto fino a toccare un massimo di 8 euro per vettura km nel 2014, cui è seguito un andamento oscillante fino al 2017 (Figura 3.17).

I costi operativi per vettura km sono tra gli indicatori maggiormente utilizzati per comparare l'efficienza economica delle aziende di TPL; l'Asstra, nel suo studio "Le aziende del TPL, ieri oggi e domani" del 2017, ha evidenziato come la minore velocità commerciale incida negativamente sui costi dei gestori che operano nei grandi centri urbani: il costo operativo per vettura km è infatti pari a 4,36 euro nelle grandi città (valore mediano) mentre scende a 4,07 e a 3,20 euro nei medi e piccoli centri (tra 250mila e 100mila abitanti e sotto i 100mila abitanti).

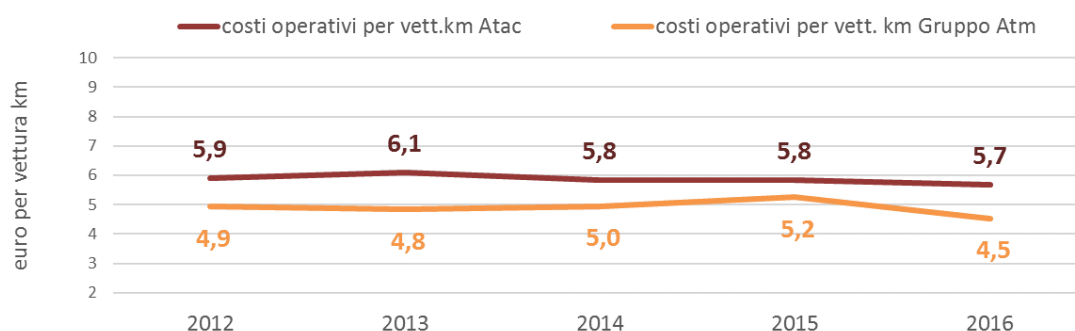
Ai fini comparativi, è quindi utile confrontare direttamente il dato relativo ai costi operativi per vettura km di Atac con quelli del secondo grande operatore di TPL in Italia, il Gruppo Atm (Atm), che gestisce il servizio di trasporto pubblico nella città di Milano e che sperimenta condizioni operative simili a quelle dell'azienda capitolina. Poiché la fonte dei dati per i costi operativi è costituita dai bilanci di esercizio, bisogna precisare che per il 2017 il gruppo Atm ha scelto di redigere il bilancio in base ai principi contabili internazionali (IFRS) e quindi la definizione dei costi inclusi nell'aggregato "costi operativi" differisce parzialmente per i due operatori; i valori di Atac sono superiori a quelli di Atm e nel 2017 si è raggiunta una differenza di 1,2 euro per vettura km, pari a un differenziale del 27% (Figura 3.18).

Figura 3.17 Andamento dei costi e vetture km (2012-2017)



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

Figura 3.18 Costi operativi per vettura km Atac e Gruppo Atm (2012-2017)



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

3.4.2 Il servizio gestito da Atac: i ricavi del servizio

I contratti di servizio in essere con Roma Capitale e con la Regione Lazio, oltre a riconoscere ad Atac un corrispettivo chilometrico per vettura km 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, ma non ne trattiene il totale in quanto il sistema integrato Metrebus riconosce una percentuale sui ricavi da titoli di viaggio e abbonamenti anche ai gestori Cotral e Trenitalia con misura differenziata per quelli derivanti dal sistema Metrebus Lazio e Metrebus Roma. Le percentuali di ripartizione sono state riviste da ultimo nel 2014 e prevedono che i ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio "Metrebus Roma" siano attribuiti ad Atac per l'86%, a Cotral per l'8,5% e a Trenitalia per il 5,5%; le quote derivanti dai ricavi da vendita dei titoli "Metrebus Lazio" sono stabilite per il 38% in favore di Atac e per il resto equamente divise tra Cotral e Trenitalia (ad ognuno il 31% del totale). Atac è anche titolare, in via esclusiva, degli introiti relativi ai titoli di viaggio per la linea ferroviaria Roma-Viterbo, tratta extra-urbana, e degli incassi dei titoli "Transport Pass", commercializzati in collaborazione con Zètema.

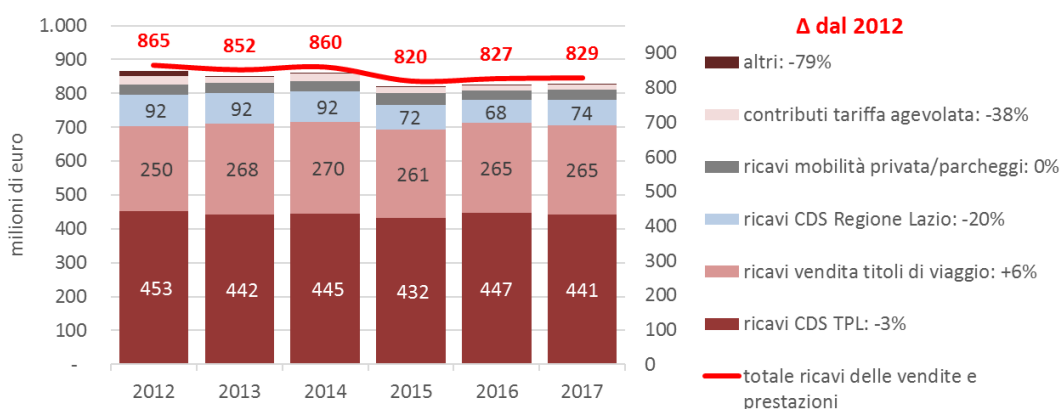
Con un contratto di tipo net cost Atac ha un doppio incentivo:

- 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.

I ricavi derivanti dal CdS per la gestione del TPL, pari a 441 milioni di euro nel 2017, rappresentano la principale voce di entrata per il conto economico di Atac seguiti dagli introiti da bigliettazione che, sempre nel 2017, sono stati di poco inferiori a 265 milioni di euro. Rispetto al 2012, la riduzione dei km percorsi e il mancato rispetto dei programmi di esercizio hanno determinato una contrazione complessiva del 3% dei ricavi derivanti dal CdS con Roma Capitale, mentre i ricavi da bigliettazione sono tornati a crescere dopo il significativo calo avuto nel 2015 (da 270 milioni di euro nel 2014 a 261 nel 2015) registrando complessivamente una variazione positiva del 6% dal 2012 (Figura 3.19).

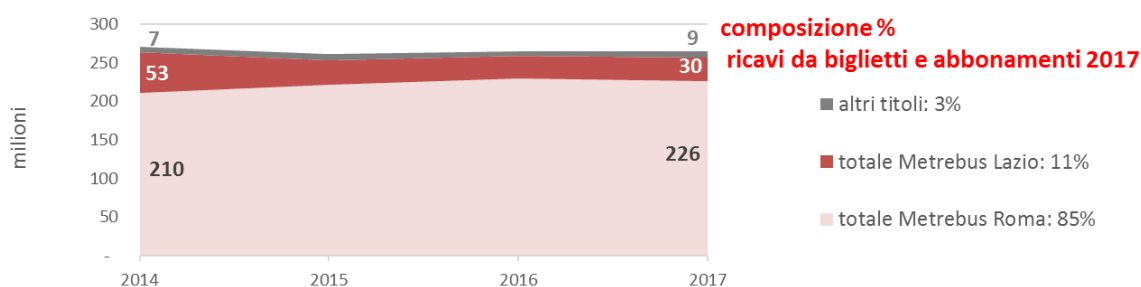
Figura 3.19 Composizione dei ricavi di Atac (2012-2017)



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

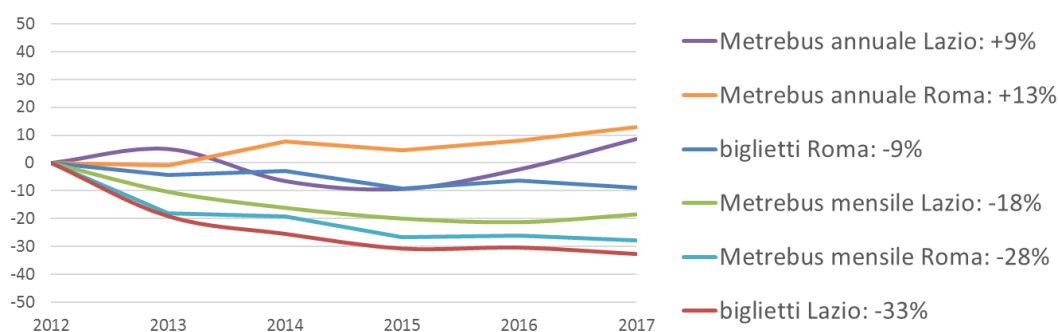
Gli introiti derivanti dal sistema Metrebus Roma, pari a 226 milioni di euro nel 2017, hanno costituito per Atac l'85% dei ricavi da vendita di titoli di viaggio, ma il numero complessivo dei biglietti venduti e degli abbonamenti mensili è in tendenziale diminuzione dal 2012 (rispettivamente -9 e -28%); è aumentata invece la vendita di abbonamenti annuali (+13%). Un andamento analogo si è avuto per il sistema Metrebus Lazio, con una caduta maggiore nella vendita dei biglietti (-33%), una diminuzione del 18% degli abbonamenti mensili ed una crescita del 9% delle vendite di abbonamenti annuali (Figure 3.20 e 3.21).

Figura 3.20 Andamento e composizione percentuale dei ricavi da traffico (2017)

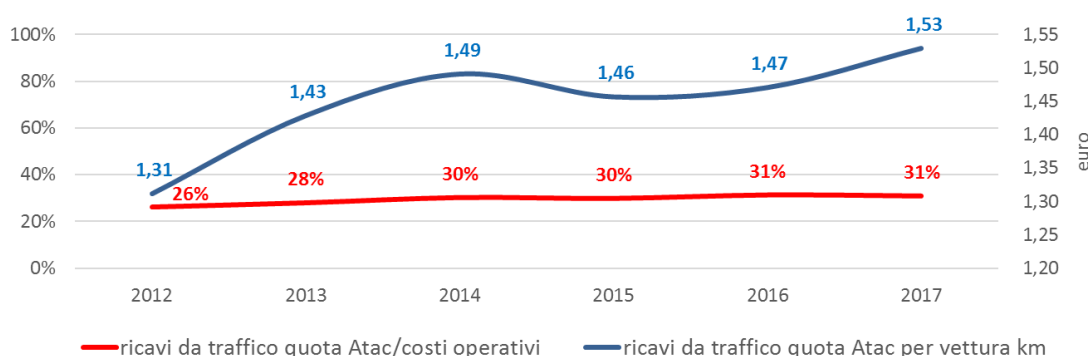


FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Dal 2012, soprattutto in seguito agli aumenti tariffari, è aumentata la copertura dei costi operativi da parte dei ricavi derivanti dalla vendita di titoli di viaggio (ricavi da traffico, ora al 31%) e sono aumentati i ricavi da traffico per vettura km (da 1,31 a 1,53 euro per vettura km nel 2012). Considerando che nell'orizzonte esaminato le vetture km sono complessivamente diminuite, il miglioramento nei ricavi per vettura km è da attribuirsi totalmente alla crescita dei ricavi da bigliettazione e abbonamenti (Figura 3.22).

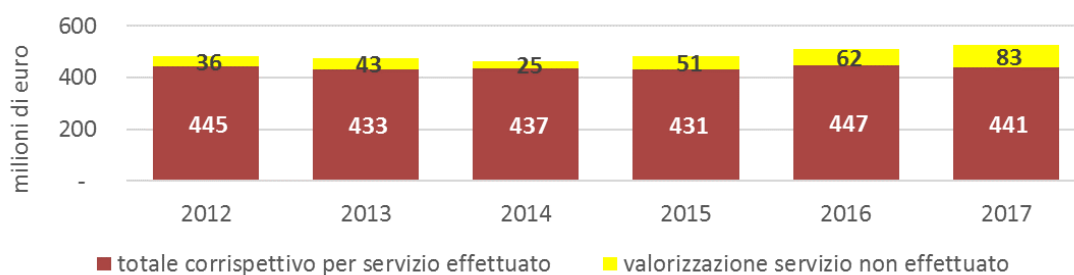
Figura 3.21 Vendita dei titoli di viaggio del sistema Metrebus (2012-2017 base 2012=0)

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATAC.

Figura 3.22 Percentuale di copertura tariffaria e ricavi unitari per vettura km (2012-2017)

NOTA: con riferimento ai ricavi da bigliettazione e abbonamenti è stata considerata solo la quota di competenza Atac.

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

Figura 3.23 Valorizzazione dei mancati introiti da CdS (2012-2017)

FONTE:

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

In Figura 3.23 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 2017, il mancato rispetto dei programmi di esercizio ha determinato minori ricavi per circa 83 milioni di euro; tra il 2012 e il 2017, i mancati introiti raggiungono una somma di poco inferiore ai 300 milioni di euro.

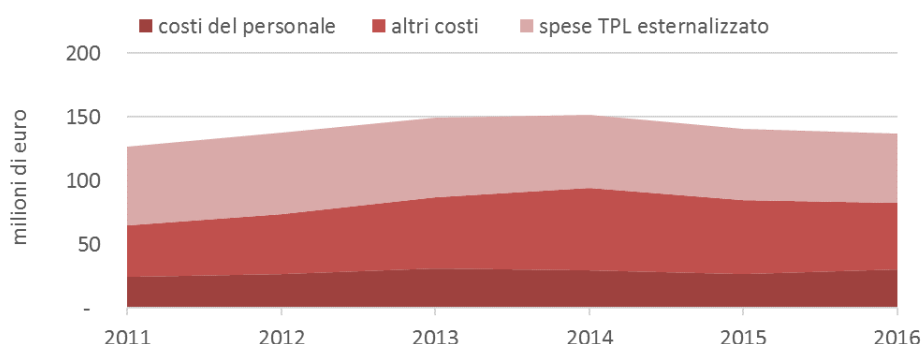
3.4.3 Il servizio gestito da Roma TPL: alcuni dati economici

La Figura 3.24 riporta i costi di produzione di Roma TPL suddivisi per le principali tipologie di spesa. In termini temporali, i costi di produzione sono aumentati complessivamente dell'8% tra il 2011 e il 2016, ma tale incremento nasconde in realtà una variazione in diminuzione del 10% negli ultimi tre anni (2014-2016). La composizione dei costi risulta indubbiamente peculiare rispetto alle altre aziende del settore: Roma TPL presenta un'incidenza dei costi del personale sul totale dei costi operativi di circa il 22% (Figura 3.25). Tali

valori risultano molto contenuti rispetto a quelli riscontrati in Atac (cfr. Figura 3.13) e la principale componente dei costi operativi è rappresentata invece dalla spesa per il servizio esternalizzato (44% dei costi operativi nel 2016 e in media il 46% nel periodo osservato); Roma TPL infatti esternalizza in subappalto, anche ai propri soci, circa la metà del servizio. Nel 2016, a fronte di 112 milioni di euro di ricavi da traffico, le spese per il servizio esternalizzato sono state di oltre 54 milioni.

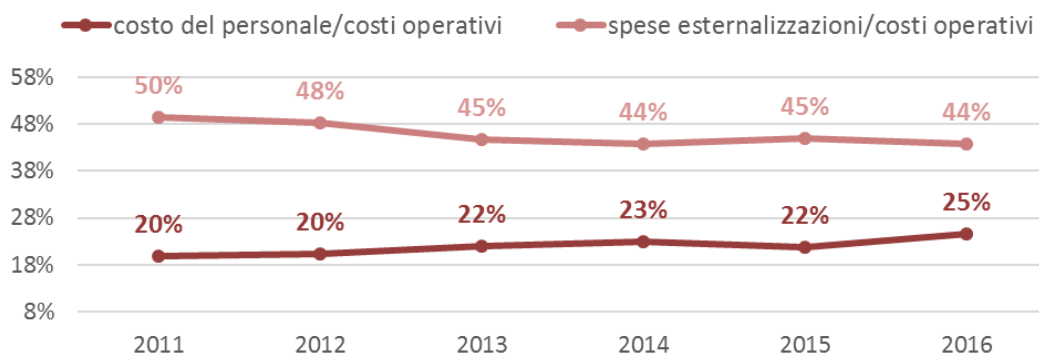
Negli ultimi 6 anni, i ricavi da traffico rappresentano in media l'80% del valore della produzione di Roma TPL e la loro diminuzione negli ultimi quattro anni (-6%) è dovuta sia al minore numero di vetture km percorse sia al venire meno dei ricavi derivanti dalle percorrenze delle linee di TPL notturne che sono tornate ad essere gestite da Atac dal 1° maggio 2015 (Figura 3.26).

Figura 3.24 La composizione dei costi (2011-2016)



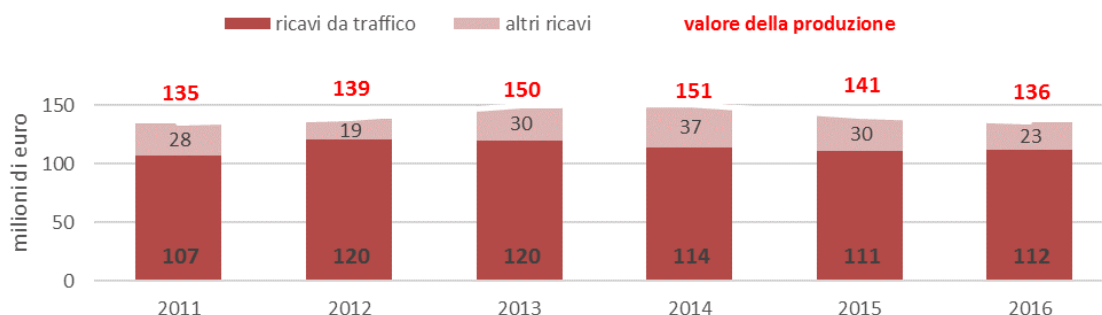
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA TPL, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

Figura 3.25 Incidenza del costo del lavoro e delle spese per il servizio esternalizzato (2011-2016)



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

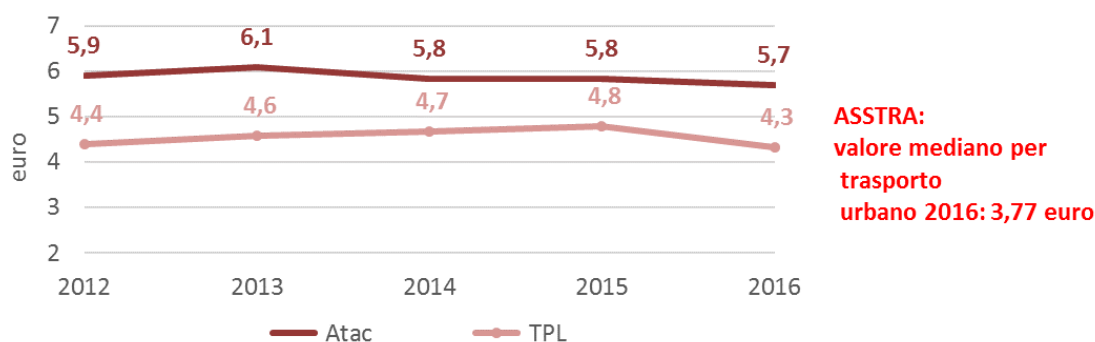
Figura 3.26 Ricavi e valore della produzione (2011-2016)



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

FONTE:

Figura 3.27 Confronto costi operativi per vettura km (2012-2016)



FONTE:

ELABORAZIONE ASPL SU DATI ASSTRA, LE AZIENDE DI TPL: IERI, OGGI, DOMANI 2018 E ROMA TPL E ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

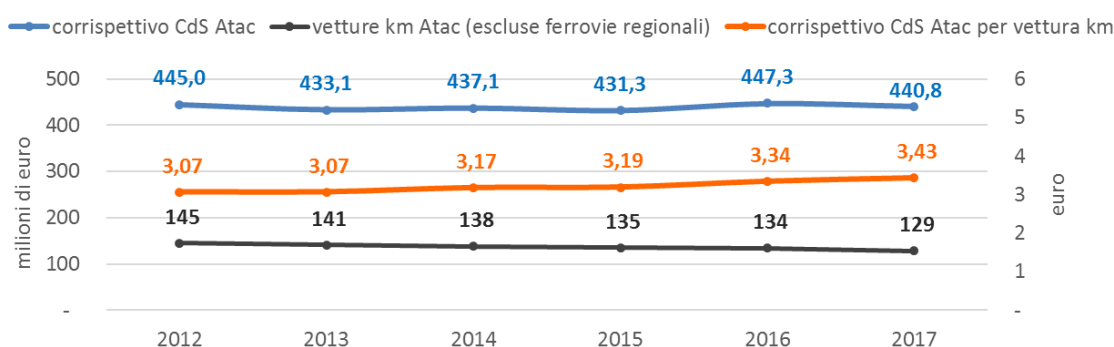
In Figura 3.27 viene posto a confronto il costo operativo per vettura km dei due gestori romani con la media calcolata da Asstra per il settore urbano; il costo per vettura km di Roma TPL è significativamente più basso di quello registrato da Atac principalmente perché il servizio viene erogato solo su gomma, ma è comunque superiore al valore mediano di settore per le aziende operanti in contesti urbani (3,77 euro nel 2016).

3.4.4 I costi dei contratti di servizio per Roma Capitale

Le Figure 3.28 e 3.29 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). Sempre con riferimento ad Atac, solo a partire dal 2017, il corrispettivo chilometrico derivante da CdS copre oltre alla manutenzione ordinaria anche la quella "straordinaria" sui beni di proprietà di Atac.

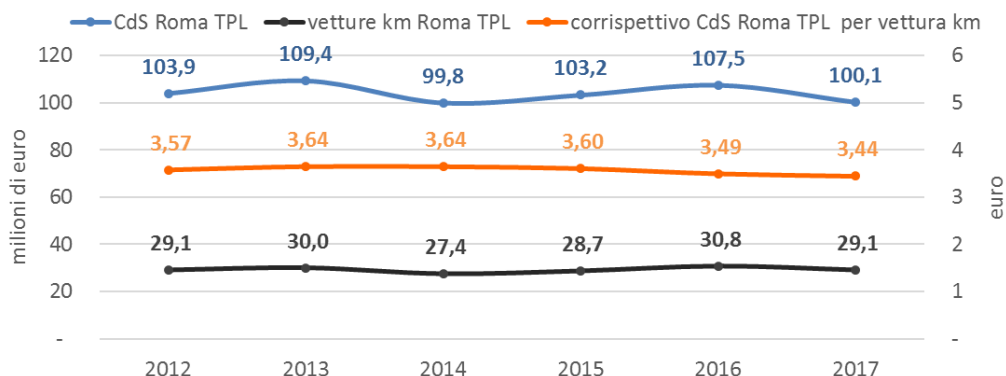
Nel 2017 la spesa a carico di Roma Capitale per il CdS Atac ha raggiunto i 441 milioni di euro, in diminuzione rispetto all'anno precedente principalmente a causa dei minori km percorsi; le vetture km sono infatti in costante decrescita dal 2012. La spesa per vettura km, pari a 3,43 euro nel 2017, risulta invece crescente per tutto l'orizzonte considerato. Nel caso di Roma TPL, essendo il CdS di tipo gross cost, l'andamento del corrispettivo a carico di Roma Capitale segue quello delle vetture km percorse, mentre la spesa per vetture km è in diminuzione dal 2013 perché sconta il valore delle penali applicate, soprattutto quelle relative al mancato servizio, il cui ammontare totale è in continua crescita dal 2012 (le penali sono passate da 658mila euro nel 2012 ai 2,8 milioni di euro del 2017, cfr. paragrafo 3.5.2).

Figura 3.28 Corrispettivo CdS, vetture km e corrispettivo per vettura km Atac



NOTA: il nuovo CdS approvato con DGCa 273/2015 ha modificato, con l'introduzione dei costi standard, le modalità di calcolo del corrispettivo.

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA STATISTICA E RSM.

Figura 3.29 Corrispettivo CdS, vetture km e corrispettivo per vettura km Roma TPL

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ROMA STATISTICA E RSM.

Se si confrontano i corrispettivi per vettura km riconosciuti ai due gestori, il corrispettivo medio per vettura km prodotta da Atac, pari a 3,16 euro nel periodo considerato, è inferiore di 38 centesimi di euro rispetto a quello relativo a Roma TPL (3,54 euro). Tuttavia, bisogna considerare che, nel caso di Atac, concorrono alla copertura dei costi anche gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio.

3.5 Dati qualitativi

3.5.1 La qualità erogata di ATAC

Per il TPL, il monitoraggio della qualità erogata e percepita viene svolto interamente 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 i medesimi e questo rende difficile operare un confronto per capire quale delle due stia svolgendo in modo migliore il servizio affidato.

Nella Tavola 3.5 vengono integralmente riportati i risultati relativi a tutti gli indicatori di qualità erogata di Atac come determinati nel contratto di servizio. 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%) è in realtà un indicatore che non viene utilizzato: l’indicatore era infatti previsto per le linee “ad orario” con partenza ad 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 confermano il mancato rispetto dei programmi di esercizio.

Nell’allegato tecnico del CdS, la regolarità del servizio è definita come: “*accostamento delle reali frequenze di servizio a quelle programmate (linee e frequenza)*”; un indice di regolarità al 50% significa che soltanto un autobus su due è in linea con la programmazione. Il mancato rispetto degli standard, oltre ad arrecare notevole disagio agli utenti del servizio, comporta l’applicazione di penali: nel 2017 il totale delle penali comminate è stato di 5,5 milioni di euro, in diminuzione rispetto all’anno precedente quando le sanzioni hanno superato i 6 milioni di euro. Rispetto al totale delle sanzioni, quelle relative alla regolarità del servizio sono valse circa 1 milione di euro ogni semestre e da agosto 2015 hanno raggiunto complessivamente quasi 5,3 milioni di euro.

Anche la produzione della Metropolitana non restituisce dati incoraggianti. Le due metro più vecchie (metro A e metro B), presentano infatti valori di regolarità al di sotto del limite di tolleranza che hanno portato

all'applicazione di penali superiori a 633mila euro nel 2017. Meno grave risulta la situazione della Metro C con un indice di regolarità pari a 92,95% che ha comportato, sempre nel 2017, l'applicazione di una penale di circa 130mila euro.

Altro dato che risulta essere in peggioramento nel 2017 è quello legato all'accessibilità al servizio. Nello specifico, gli indicatori: "montascale" (63,4%), "ascensori" (91,6%) e "scale e tappeti mobili" (77%), riferiti alla manutenzione delle stazioni hanno raggiunto valori inferiori allo standard; questi indicatori, che per la normale e corretta fruizione del servizio dovrebbero tutti trovarsi al di sopra dell'intervallo di tolleranza (96%), sono invece ben distanti anche dal raggiungere il valore minimo (93%). Il mancato o parziale funzionamento dei suddetti apparecchi, oltre a creare un evidente ostacolo all'accessibilità al servizio per molti utenti con difficoltà motorie, ha comportato, solamente nel 2017, più di 380mila euro di penali.

Tutta la rete vendita (MEB, POS e obliteratorici), come anche la manutenzione dei veicoli metro sono ampiamente sopra l'intervallo di tolleranza, mentre la pulizia dei veicoli e delle stazioni 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 non presentano evidenti miglioramenti ed anzi, nei settori carenti si continuano a notare le stesse difficoltà che si sono manifestate negli anni passati. Rispetto al primo semestre del 2017, quando l'indice sintetico di qualità erogata era salito al 60%, il secondo semestre 2017 ha visto una nuova flessione (56%).

Tavola 3.5 Qualità erogata ATAC (2015-2017)

Indicatori qualità erogata	Intervallo di tolleranza*	Agosto-Dicembre 2015	I sem 2016	II sem 2016	I sem 2017	II sem 2017
PRODUZIONE DI SUPERFICIE						
Regolarità superficie	70% - 80%	50,48%	52,61%	0,00%	53,53%	50,01%
Puntualità superficie	70% - 80%	100%	0%	0%	0%	0%
PRODUZIONE METRO						
Regolarità MA	90% - 95%	87,06%	90,75%	90,29%	92,79%	87,67%
Regolarità MB	90% - 95%	78,77%	81,26%	92,97%	87,82%	84,74%
Regolarità MC	90% - 95%	97,54%	88,21%	81,88%	91,21%	92,95%
MANUTENZIONE VEICOLI DI SUPERFICIE						
pulizia interna ed esterna	80% - 90%	81,08%	85,32%	80,48%	84,56%	82,83%
sedili	80% - 90%	80,25%	89,63%	81,34%	85,80%	89,13%
illuminazione interna	80% - 90%	85,16%	92,92%	83,73%	90,86%	92,90%
avarie in linea superficie	80% - 90%	96,39%	98,07%	93,04%	94,68%	92,90%
indicatori alfanumerici	82% - 92%	96,09%	96,44%	91,15%	93,48%	92,80%
MANUTENZIONE IMPIANTI DI SUPERFICIE						
capolinea	60% - 70%	73,75%	73,71%	69,81%	75,12%	76,72%
aree di fermate	60% - 70%	62,94%	72,26%	61,15%	68,17%	55,70%
infrastrutture	60% - 70%	85,38%	85,11%	82,91%	84,22%	84,80%
MANUTENZIONE VEICOLI METRO						
avarie in linea metro	80% - 90%	99,04%	97,57%	99,03%	98,86%	97,78%
lampade	95% - 97%	99,02%	98,86%	92,70%	98,69%	99,01%
annunciatori di fermata	70% - 80%	99,29%	99,24%	99,27%	99,45%	97,89%
portine	95% - 98%	99,74%	99,48%	99,83%	99,95%	99,87%
tabelle e avvisi	90% - 95%	98,20%	99,91%	100,00%	99,59%	99,56%
aeratori e condizionatori	90% - 95%	100%	100%	100%	100%	100%
pulizia treni	85% - 92%	57,55%	56,44%	59,19%	72,34%	73,53%
MANUTENZIONE STAZIONI						
montascale	93% - 96%	75,13%	92,39%	0,00%	79,99%	63,44%
bagni	70% - 80%	86,11%	83,90%	85,21%	91,37%	92,44%
lampade	90% - 95%	87,26%	87,87%	90,46%	90,63%	91,50%
ascensori	93% - 96%	95,05%	98,56%	27,07%	94,52%	91,62%
tornelli d'ingresso	85% - 95%	95,50%	96,82%	96,66%	97,03%	82,17%
scale e tappeti mobili	93% - 96%	97,15%	92,33%	26,40%	84,54%	77,02%
display variabili	90% - 95%	97,80%	94,02%	98,60%	98,67%	99,31%
diffusione sonora	95% - 98%	99,61%	100,00%	99,88%	100,00%	100,00%
Pulizia stazioni	70% - 80%	0%	0%	75%	76%	74%
RETE DI VENDITA						
MEB	90% - 95%	75,82%	75,32%	76,45%	96,88%	96,83%
POS	75% - 85%	94,82%	97,07%	95,92%	96,71%	96,60%
obliteratrici di bordo	80% - 90%	98,78%	98,03%	97,66%	97,02%	96,38%
VIGILANZA METRO						
vigilanza ordinaria metro	80% - 90%	0%	97%	100%	100%	100%
presidio stazioni MA	80% - 100%	0%	65%	91%	90%	91%
presidio stazioni MB/B1	80% - 100%			81%	82%	75%
presidio stazioni MC	80% - 100%			0%	0%	0%
INFORMAZIONI AL PUBBLICO						
paline ordinarie e pensiline	80% - 90%	0%	98%	100%	99%	99%
paline elettroniche e in rete	80% - 90%	0%	99%	99%	98%	99%
paline elettroniche leggibili	80% - 90%	58,93%	77,44%	58,08%	70,97%	85,15%
CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA						
unità controllo ATAC	80% - 90%	96,42%	100,00%	99,43%	100,00%	99,71%
unità controllo rete	80% - 90%	0%	97%	97%	98%	96%
controllo stz metro	80% - 90%	0%	94%	97%	98%	99%
ausiliari del traffico	80% - 90%	73,92%	78,93%	67,05%	74,02%	70,89%
Qualità erogata		46,71%	55,40%	54,59%	59,76%	56,06%
SANZIONI						
Sanzione %		1,60%	1,34%	1,36%	1,21%	1,32%
Sanzione €		3.046.377,81 €	3.119.562,33 €	2.970.897,58 €	2.766.378,18 €	2.783.860,87 €

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

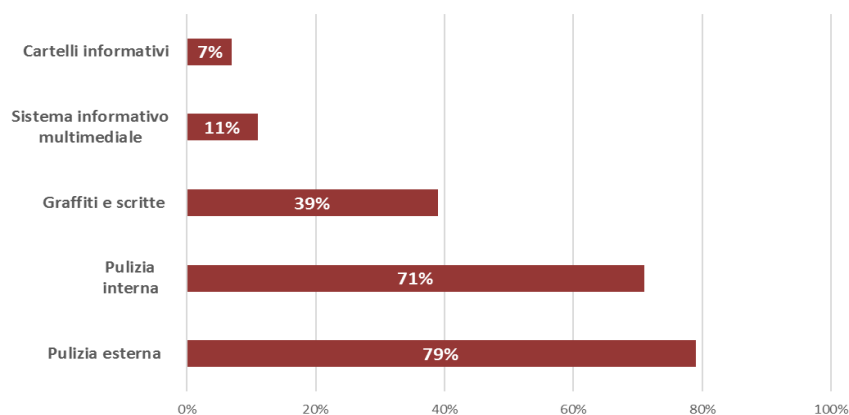
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

3.5.2 La qualità erogata di Roma TPL

Nelle tabelle della qualità erogata dal 2011 al 2017 (una ogni trimestre), i cartelli e il sistema informativo multimediale hanno raggiunto i livelli standard solo nel 7% e nell'11% dei casi risultando le principali criticità seguite dalla pulizia (Figura 3.30).

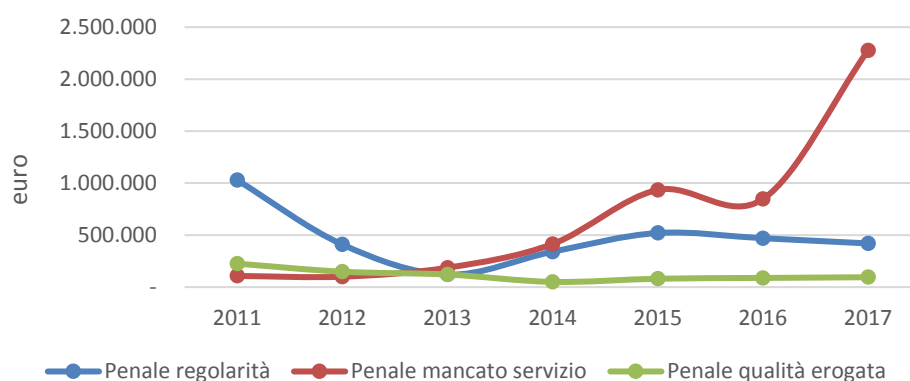
La Figura 3.31 riporta il totale di penali accumulate da Roma TPL dal 2011 al 2017. Va sottolineato come nell'ultimo anno le penali per il mancato servizio abbiano superato i 2,2 milioni di euro, mentre quelle per la regolarità del servizio e per la qualità erogata insieme hanno superato di poco il mezzo milione di euro. In totale dal 2011 al 2017 la società ha accumulato penali per un totale di oltre 9 milioni di euro.

Figura 3.30 Roma TPL, percentuale di raggiungimento degli standard (2011-2017)



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 3.31 Roma TPL, valore delle penali applicate dal 2011



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

3.5.3 La qualità percepita dai cittadini

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 disabili (art. 5, allegato VII, del CdS); per quanto riguarda il trasporto scolastico RSM è invece incaricata di coordinare le attività di rilevazione della qualità percepita (art 5 allegato VI del CdS). Ciò nonostante, le interviste per TPL, servizi complementari e trasporto disabili vengono materialmente svolte dalla B&C s.r.l. che cura anche le elaborazioni e la produzione dei report. Per il trasporto scolastico i questionari sono stati inviati alle famiglie per l'autocompilazione, distribuendoli a bordo dei mezzi ai bambini/ragazzi utenti del servizio, da parte del personale di Roma Multiservizi che assicura l'assistenza a bordo delle vetture.

Le interviste ai cittadini sono invece state svolte nelle stazioni e nei capolinea in due periodi dell'anno diversi (primavera ed autunno), dividendo Roma in cinque macroaree 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

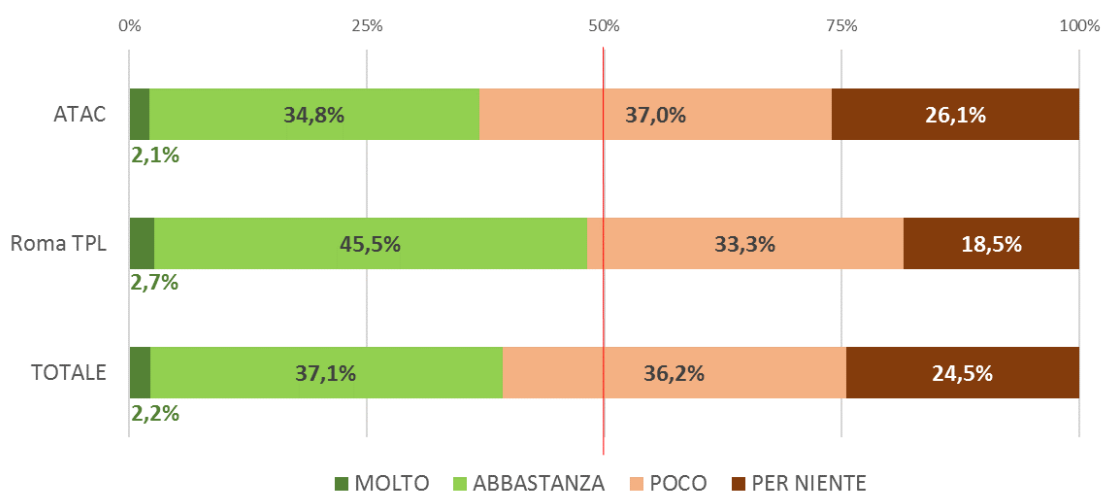
servizio, divise in sette macro-fattori: informazioni, personale, accessibilità, funzionamento ed efficienza, comfort e comodità, sicurezza e titoli, rete di vendita. Al termine dell'intervista viene chiesto nuovamente di valutare il servizio nel suo complesso.

3.5.4 Il trasporto di superficie

Per il trasporto di superficie, il giudizio preliminare dei cittadini, su un campione di 2.600 interviste, è stato insufficiente per quasi il 60% degli intervistati con una forte insoddisfazione manifestata da quasi un quarto del campione. Sebbene gli utenti soddisfatti non siano in nessun caso la maggioranza, quelli serviti da Roma TPL sono meno critici di quelli serviti da Atac (Figura 3.32).

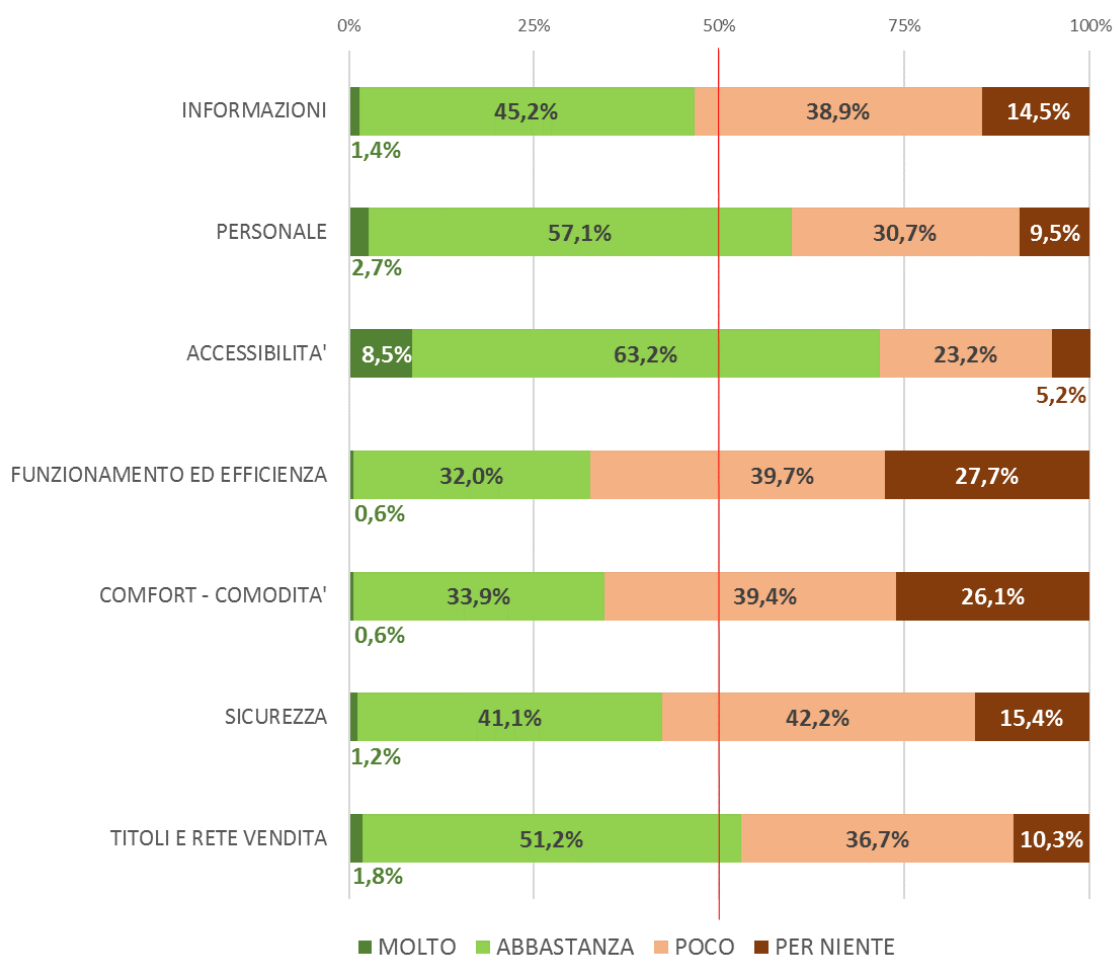
Nello specifico, l'insoddisfazione generale degli utenti si riscontra in quattro dei macro fattori citati in precedenza, che risultano essere determinanti e forse centrali per un adeguato servizio di TPL. Informazioni, funzionamento ed efficienza, comfort e comodità e sicurezza, infatti, non raggiungono la sufficienza nei voti dei cittadini. Si evidenzia che i "molto" soddisfatti sono quasi sempre una piccola parte del totale e che i "per niente soddisfatti" superano quota 25% in due dei quattro casi insufficienti: funzionamento ed efficienza e comfort del viaggio (Figura 3.33). Il giudizio sul servizio, dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità, rimane per lo più negativo (Figura 3.34).

Figura 3.32 Giudizio preliminare: livello di soddisfazione sul servizio di superficie



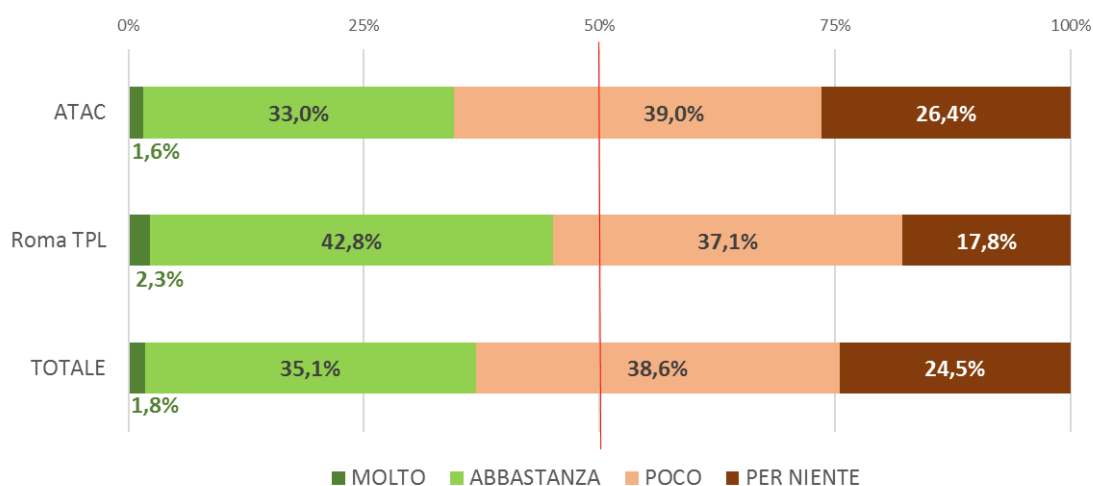
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 3.33 Soddisfazione per i macro fattori di qualità sul servizio di superficie



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 3.34 Giudizio finale: livello di soddisfazione sul servizio di superficie



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

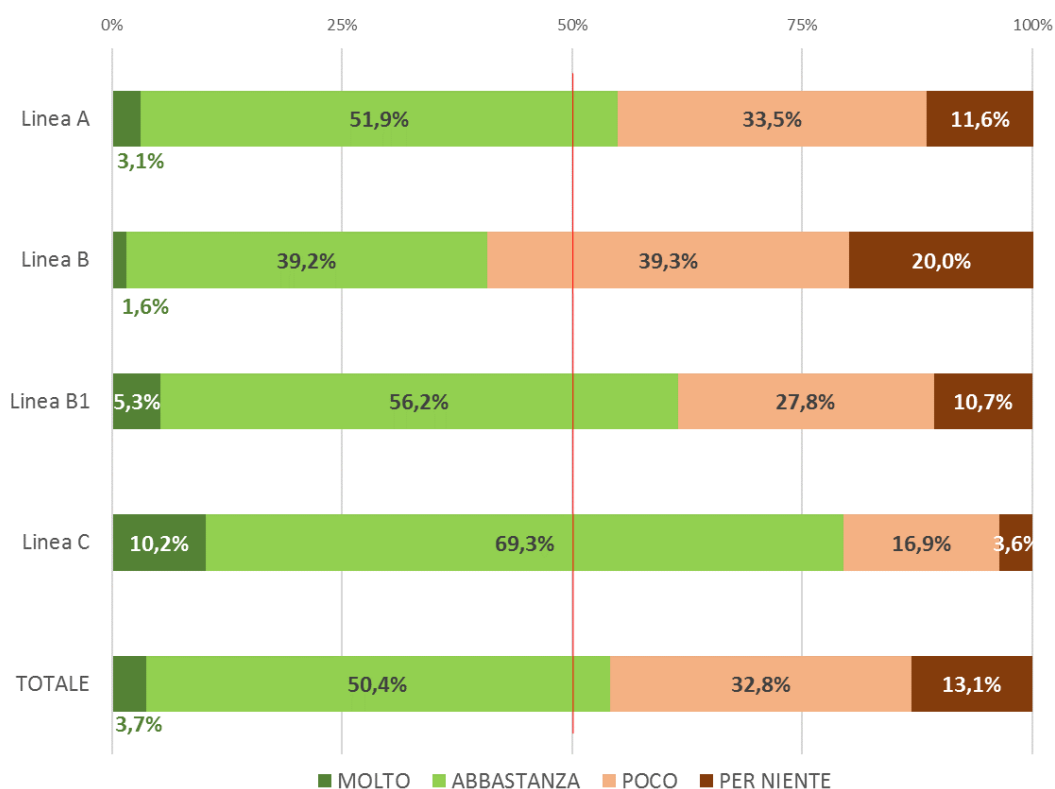
3.5.5 La metropolitana

Il servizio della metropolitana ottiene un giudizio migliore rispetto a quello di superficie; le due linee più recenti (B1 e C) hanno ricevuto dei voti abbastanza positivi (rispettivamente percentuali di molto e abbastanza soddisfatti del 62 e dell'80%) e anche la Metro A risulta essere nel complesso soddisfacente (55%

di utenti molto o abbastanza soddisfatti). I dati meno soddisfacenti sono quelli della Metro B, dove l'area degli insoddisfatti arriva quasi al 60% del totale. È evidente come nel complesso la percezione delle 2 linee di più recente realizzazione sia migliore rispetto a quelle meno recenti (Figura 3.35).

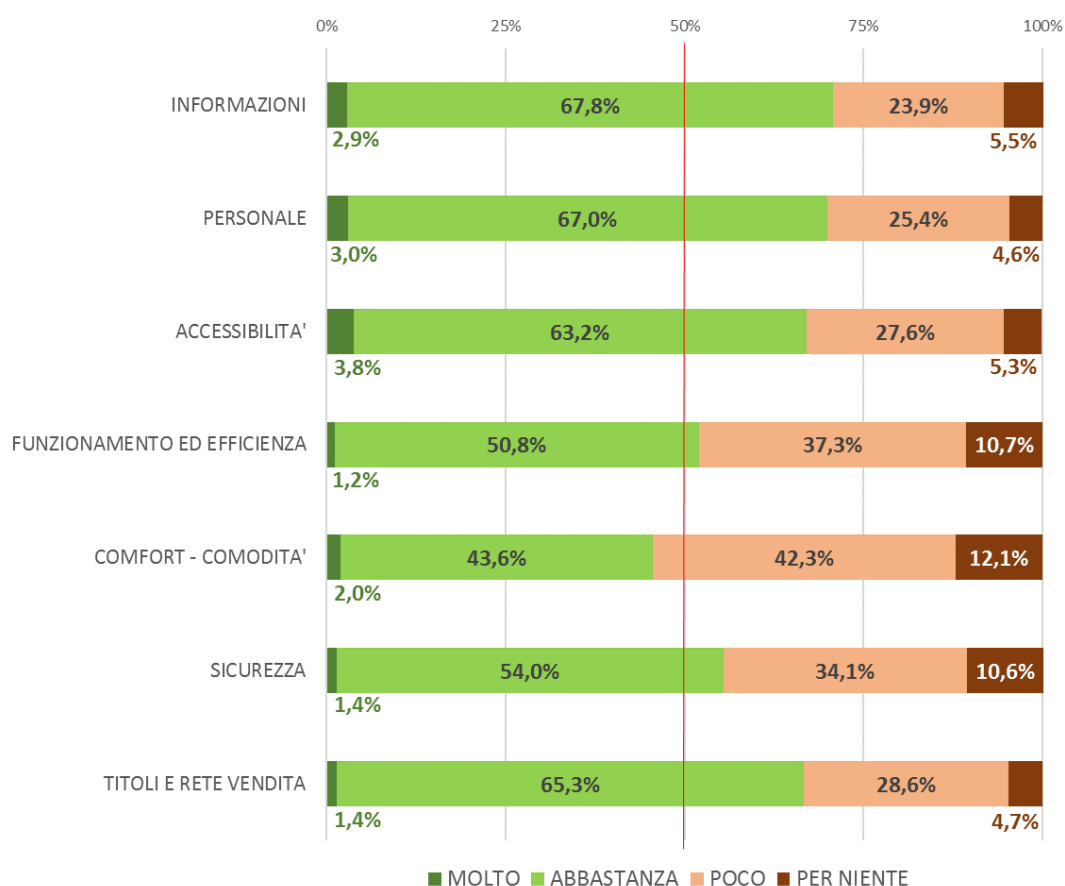
Nello specifico, l'insoddisfazione degli utenti è legata principalmente al macro fattore "comfort di viaggio" (54% non soddisfatti), mentre per tutti gli altri macro fattori, gli utenti hanno dato voti nel complesso positivi. La percentuale di "molto" soddisfatti risulta essere quasi sempre una piccola parte, mentre gli utenti "per niente" soddisfatti superano quota 10% per i macrofattori comfort del viaggio, funzionamento/efficienza e sicurezza (Figura 3.36). Il giudizio sul servizio espresso dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità è mediamente abbastanza soddisfacente, ma i "molto" soddisfatti sono meno del 3% del totale del campione. Rimangono valide le considerazioni già fatte a proposito delle differenze tra linee. Riscontri positivi, quindi, tra gli utenti della linea C e, seppure in maniera meno accentuata, tra quelli della linea B1. Critica viceversa la situazione nella linea B (Figura 3.37).

Figura 3.35 Giudizio preliminare: livello di soddisfazione sul servizio della metropolitana



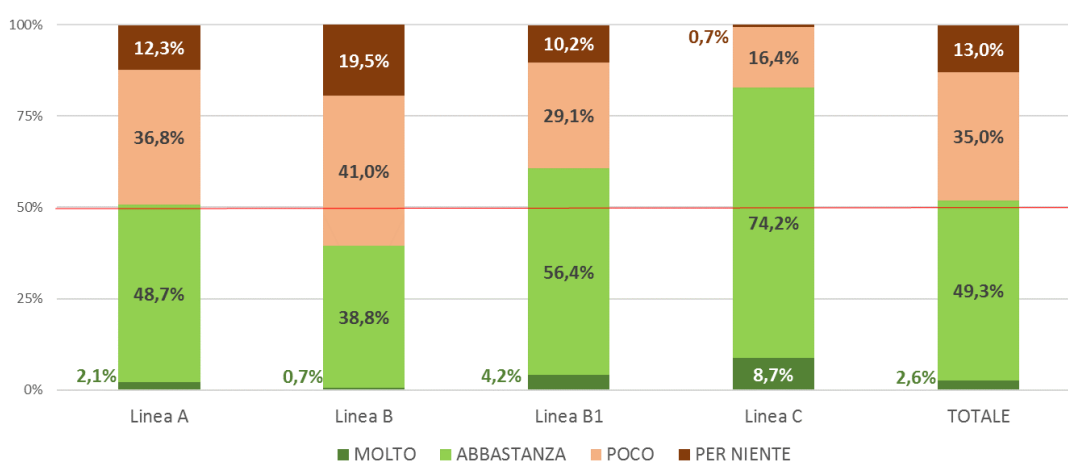
FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 3.36 Soddisfazione per i macro fattori di qualità sul servizio di metropolitana



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 3.37 Giudizio finale: livello di soddisfazione del servizio di metropolitana



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

3.5.6 Analisi temporale del grado di soddisfazione

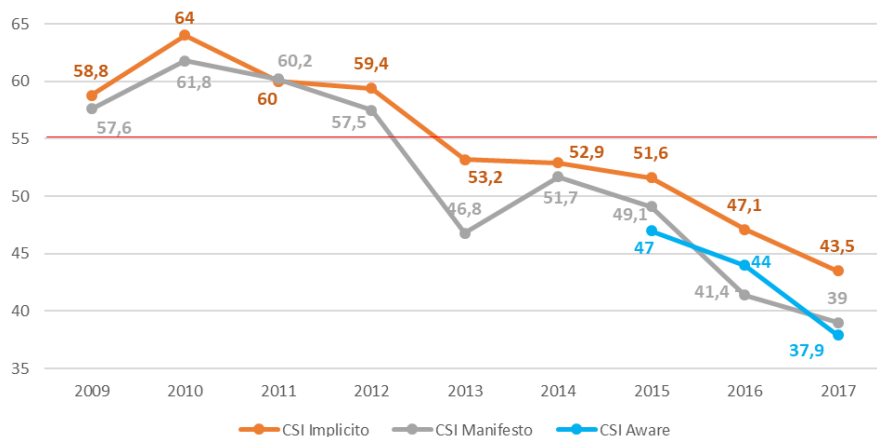
Nelle Figure 3.38 e 3.39 viene riportato l'andamento in serie storica (2009-2017) della soddisfazione generale espressa attraverso degli indici di soddisfazione degli utenti (CSI). Gli indici rappresentati nel grafico sono di 3 tipi:

- **CSI IMPLICITO:** Indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali sui vari aspetti del servizio

- **CSI MANIFESTO:** Indice sintetico della soddisfazione dichiarata PRIMA del passaggio in rassegna degli attributi di qualità
- **CSI AWARE:** Indice sintetico della soddisfazione dichiarata DOPO il passaggio in rassegna degli attributi di qualità (introdotto con il contratto di servizio del 2015)

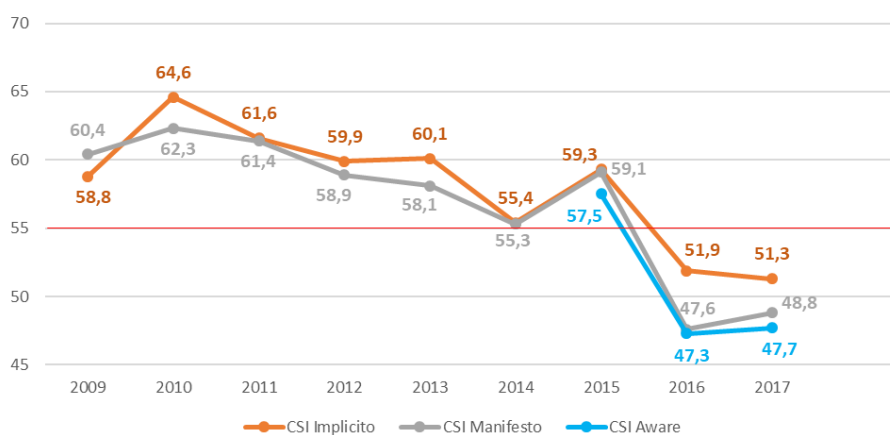
Per quanto riguarda il servizio di superficie (Figura 3.38), tutti gli indici di soddisfazione sono in forte diminuzione a partire dal 2010. Il CSI Implicito si è mantenuto quasi sempre al di sopra del CSI Manifesto (unica eccezione il 2011). Nel 2016 il divario tra i due indici si è allargato, come successe nel 2013.

Figura 3.38 Indice di soddisfazione generale per il TPL di superficie



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

Figura 3.39 Indice di soddisfazione generale per la metropolitana



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI RSM.

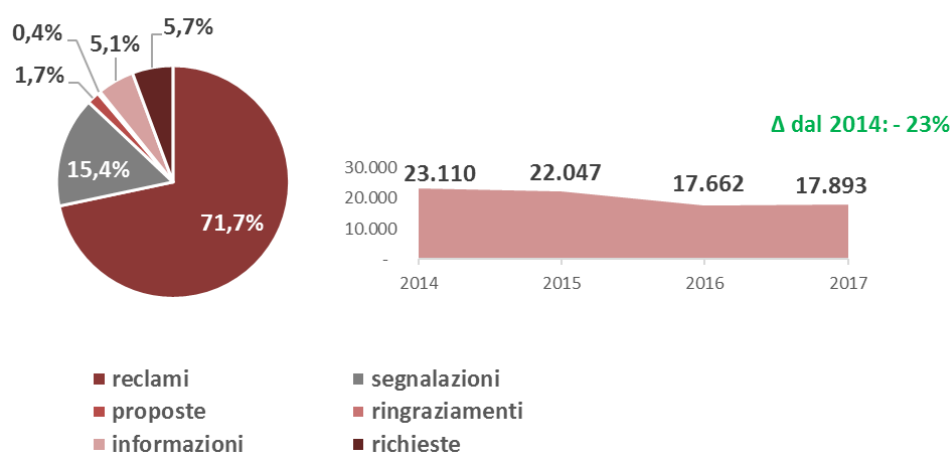
Anche per il servizio di metropolitana (Figura 3.39), la tendenza di medio periodo di tutti gli indici di soddisfazione è di forte diminuzione a partire dal 2010. Il CSI Implicito si è mantenuto quasi sempre al di sopra del CSI Manifesto. Nel 2017 il CSI Manifesto è tornato a salire quasi a quota 49, mentre il CSI Aware è rimasto sostanzialmente stabile.

3.5.7 Le segnalazioni dei cittadini sulla mobilità pubblica ricevute da Atac

Nell'anno 2017, Atac ha ricevuto 17.893 segnalazioni riguardanti la mobilità pubblica che rappresentano l'88% del totale delle segnalazioni. Il numero delle segnalazioni è comunque diminuito negli ultimi 4 anni passando da oltre 23mila nel 2014 a poco meno di 18mila nel 2017 (-23%). I cittadini hanno a disposizione diversi canali per inoltrare le loro segnalazioni sul TPL e Atac raccoglie quelle pervenute anche ad altri enti, tra cui, soprattutto, quelle ricevute da RSM. Il canale di inoltramento preferito è rappresentato dal sito web (che richiede comunque la preventiva registrazione) e dalle mail, con cui viene inviato il 72% delle comunicazioni.

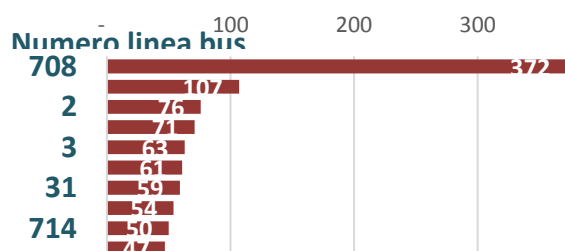
In dettaglio, oltre il 70% delle comunicazioni ha come oggetto un reclamo e la seconda voce rilevante è rappresentata dalle segnalazioni (15%, Figura 3.40). Nel 96% dei casi l'azienda ha rispettato il termine di 30 giorni per la risposta ma, diversamente da quanto richiesto all'articolo 31 del CdS, non è presente alcuna informazione sulle risposte nella sezione del portale Atac "Affidamento dei servizi di TPL a Atac". Considerando in particolare le segnalazioni (mobilità pubblica, privata e sharing) quasi il 30% delle comunicazioni riguarda i guasti alle biglietterie automatiche MEB (28,1% del totale per 5.731 segnalazioni), seguono quelle relative alla regolarità (16,2% del totale per 3.300 segnalazioni); poco meno del 10% delle segnalazioni riguarda il comportamento del personale ed una percentuale analoga i biglietti e gli abbonamenti. Nel 2017, come anche per gli anni precedenti, la linea più segnalata risulta essere la 708 che collega piazzale dell'Agricoltura con via Iris Versari (Figura 3.41); oltre la metà delle segnalazioni relative alla linea è dovuta al mancato rispetto dell'orario di partenza dal capolinea (178 segnalazioni) seguito dall'impossibilità di salire a bordo (69 segnalazioni) e dalle mancate fermate o percorsi non effettuati da parte degli autisti (38 segnalazioni). Considerando il totale delle prime dieci linee per numero di segnalazioni, tra le cause riscontrate con maggior frequenza si segnalano quelle relative al mancato rispetto dell'orario di partenza dal capolinea (20% delle segnalazioni), alle attese tra i 30 e i 60 minuti e ai motori accesi ai capolinea (rispettivamente 12,5% e 11,7%).

Figura 3.40 Reclami e segnalazioni sulla mobilità pubblica



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ATAC.

Figura 3.41 Top ten delle linee più segnalate nel 2017 (numero di segnalazioni per linea)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ATAC.

3.6 La sosta tariffata e i parcheggi di scambio

Oltre al TPL, Roma Capitale ha affidato ad Atac anche i servizi di gestione della sosta tariffata su strada e nei parcheggi di scambio; la Tavola 3.6 riassume la situazione attuale dei relativi affidamenti e dei contratti di

servizio mentre in Tavola 3.7 sono riportati i principali indicatori dimensionali ed economici degli stessi. L'analisi di dettaglio è rinviata ai successivi paragrafi.

Tavola 3.6 Quadro della regolamentazione contrattuale sosta tariffata e scambio a Roma

Azienda	Contratto /Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS	
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza
Vigente							
Atac s.p.a.	Mobilità privata (parcheggi di scambio e sosta tariffata)	Spl	AC 34/2015	GCa 184/2017	03/12/2019	-	-

FONTE: ASPL.

Tavola 3.7 Cruscotto degli indicatori sosta tariffata e parcheggi di scambio

DATI STRUTTURALI SOSTA E SCAMBIO	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Δ 2017/12
DATI STRUTTURALI (n.)							
<i>parcheggi</i>	30	31	35	36	36	37	23,3%
<i>posti auto parcheggi scambio</i>	12.294	13.346	15.136	15.388	15.388	15.157	23,3%
<i>stalli tariffati gestiti medi</i>	72.043	72.127	72.338	72.518	75.780	73.522	2,1%
<i>parcometri su strada</i>	2.584	2.584	2.567	2.558	2.523	2.493	-3,5%
DATI ECONOMICI (euro)							
<i>proventi sosta tariffata (IVA esclusa)</i>	28.588.371	26.712.842	26.596.520	24.354.117	28.607.119	30.934.553	8,2%
<i>proventi parcheggi scambio (IVA esclusa)</i>	466.512	464.963	482.903	438.415	460.722	460.647	-1,3%
<i>ricavo medio per stallo su strada</i>	397	370	368	336	378	421	6,0%
<i>ricavo per stallo parcheggio</i>	38	35	32	28	30	30	-19,9%
QUALITA' PERCEPITA (voto medio sul servizio)							
<i>sosta a pagamento</i>	4,9	4,6	4,6	4,6	5,0	4,9	0,1%

FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ATAC.

3.6.1 Dati quantitativi

Nel 2017 Atac ha gestito 37 parcheggi di scambio con una disponibilità di circa 15mila posti e 73.522 stalli tariffari su strada. Tra il 2012 e il 2017 il numero dei posti nei parcheggi di scambio è cresciuto del 23% mentre minore è stato l'aumento degli stalli su strada (+2%).

Nel 2017, gli introiti derivanti dalla sosta tariffata sono stati pari a 30,9 milioni di euro (IVA esclusa) con una crescita dell'8% dal 2012 a parità di tariffe applicate¹. Dal 2015 in poi la variazione positiva è stata ancora più accentuata: +27%. I ricavi derivanti dai parcheggi di scambio, pari a 461mila euro nel 2017, sono invece diminuiti dell'1% nel periodo considerato. Il ricavo annuo medio per stallo su strada nel 2017 è stato di 421 euro, con una crescita del 9% rispetto al 2012, mentre il ricavo per posto nei parcheggi di scambio è stato di appena 30 euro ed è diminuito del 20% nel periodo osservato.

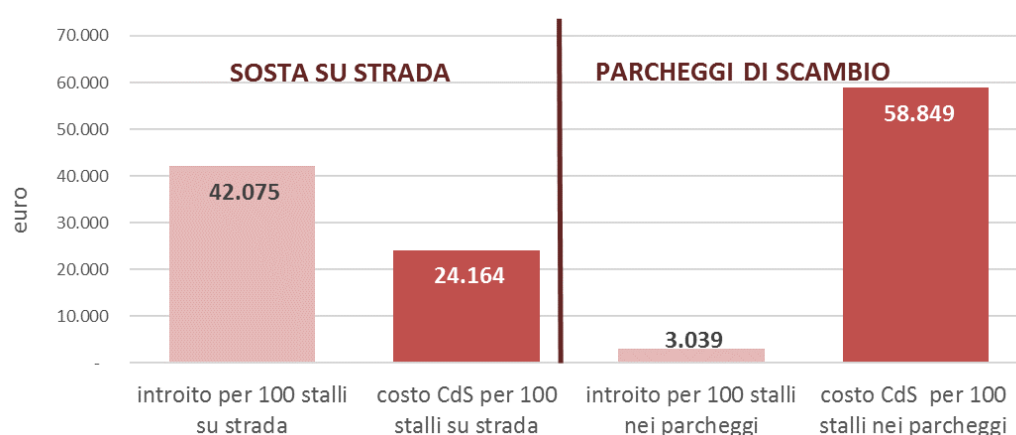
Per quanto riguarda la titolarità degli introiti, fino al 2015, Atac ha incassato direttamente i proventi dei due servizi oltre a percepire uno specifico corrispettivo per la gestione dei parcheggi di scambio le cui tariffe, stabilite in considerazione dell'integrazione tariffaria con il sistema del TPL, non sono invece sufficienti a coprire i costi del servizio; a Roma Capitale era invece garantito un corrispettivo unitario per ciascun posto

¹ L'Assemblea Capitolina con [DAC 48/2014](#) aveva approvato la tariffa unica (1,50 euro l'ora) in tutte le aree a pagamento, indipendentemente dalla loro collocazione rispetto alle zone a traffico limitato. La stessa delibera aveva previsto la sospensione delle tariffe agevolate giornaliere e mensili. Successivamente il TAR ha annullato la delibera ripristinando così le tariffe stabilite dalle [DGC 257/2008](#) e [DGCa 185/2013](#).

auto effettivamente disponibile, nonché una percentuale sui maggiori ricavi conseguiti. Dal 2016 i CdS ([DGCa 136/2016](#) e [DGCa 184/2017](#)) hanno invece ristabilito la titolarità degli introiti in capo a Roma riconoscendo ad Atac un corrispettivo stabilito ex ante in relazione al numero di stalli affidati e definito sulla base dei costi diretti e indiretti sostenuti per l'espletamento di ognuno dei due servizi.

Se si paragona l'introito per 100 stalli derivante dalla tariffazione con il costo del CdS a carico di Roma Capitale per l'anno 2017, le scelte in termini di copertura tariffaria dei due servizi sono molto evidenti: mentre la sosta tariffata è in grado di coprire ampiamente i costi del servizio, nel caso dei parcheggi di scambio, gli introiti coprono appena il 5% dei costi del servizio, questo perché l'Amministrazione ha voluto incentivarne l'utilizzo prevedendo tariffe contenute e la gratuità per i possessori di abbonamento Metrebus, al fine di favorire la scelta del TPL rispetto all'utilizzo delle autovetture per raggiungere le zone più centrali della città (Figura 3.42).

Figura 3.42 Introiti della sosta tariffata su strada per canale di vendita (2012-2017)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ATAC E ROMA CAPITALE, [DGCa 184/2017](#).

Con riferimento alla sosta tariffata, la crescita dei ricavi negli ultimi due anni è stata possibile grazie a:

- l'intensificazione delle operazioni di controllo con l'impiego di un maggior numero di ausiliari.
- la progressiva sostituzione dei parcometri con modelli più moderni e dotati di maggiori funzionalità (ad esempio, pagamento con carte di credito e bancomat);
- l'informatizzazione delle modalità di pagamento con l'introduzione della possibilità di pagamento anche tramite il sistema Atac.Sosta;

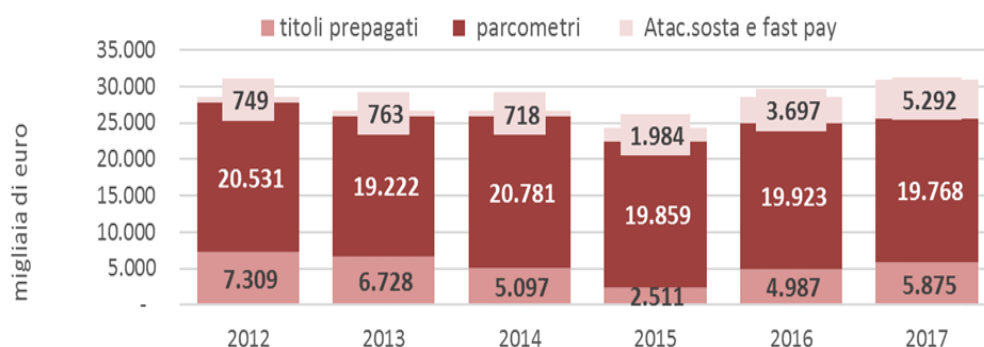
L'analisi dei dati relativi ai canali di vendita indica che nel 2017 il pagamento della sosta nei parcheggi di scambio viene principalmente effettuato alle casse automatiche (63%) e per il resto tramite i parcometri (37%). Per la sosta su strada, gli utenti dimostrano invece una decisa preferenza per l'utilizzo del parcometro (64% del totale degli acquisti nel 2017); il resto dei pagamenti viene effettuato tramite titoli prepagati (19%) e il sistema Atac.Sosta (pagamenti effettuati attraverso smartphone e tablet, 17%).

Per la sosta su strada (per la quale è disponibile una serie storica dal 2012) è possibile analizzare i dati sugli introiti per i diversi canali di pagamento. Nel 2017, gli introiti da parcometro sono stati pari a 19,7 milioni di euro in diminuzione del 4% rispetto al 2012; i titoli prepagati hanno invece generato incassi per 5,9 milioni di euro ma con una variazione in diminuzione del 20% nel periodo osservato. Gli introiti derivanti dall'utilizzo dei sistemi fast pay e sistema Atac.Sosta (quest'ultimo introdotto a partire da febbraio 2014) hanno raggiunto i 5,2 milioni di euro nel 2017, un totale sei volte superiore a quello registrato nel 2012 (Figura 3.43).

In ottica comparativa, l'Agenzia ha analizzato alcuni dati di tipo dimensionale (numero di stalli per 1.000 vetture circolanti) e gli introiti derivanti dagli stalli gestiti per le città di Roma, Milano, Napoli e Torino (Figure

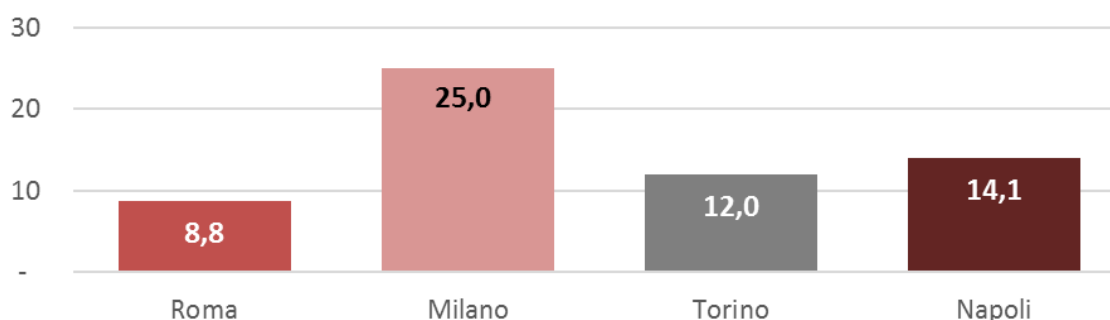
3.44, 3.45 e 3.46). Roma, con un indice per i parcheggi di scambio pari a 9, presenta la minore dotazione di posti rispetto alle altre città: a Milano gli stalli sono il triplo (25 stalli per 1.000 vetture), mentre Napoli e Torino hanno una dotazione più vicina a quella della capitale (rispettivamente 14 e 12 stalli per 1.000 vetture); la disponibilità di stalli su strada è molto simile a Roma e Napoli (circa 43 stalli per 1.000 vetture), mentre il numero è doppio a Torino (86 stalli per 1.000 vetture) e triplo a Milano (119 stalli per 1.000 vetture).

Figura 3.43 Introiti della sosta tariffata su strada per canale di vendita (2012-2017)



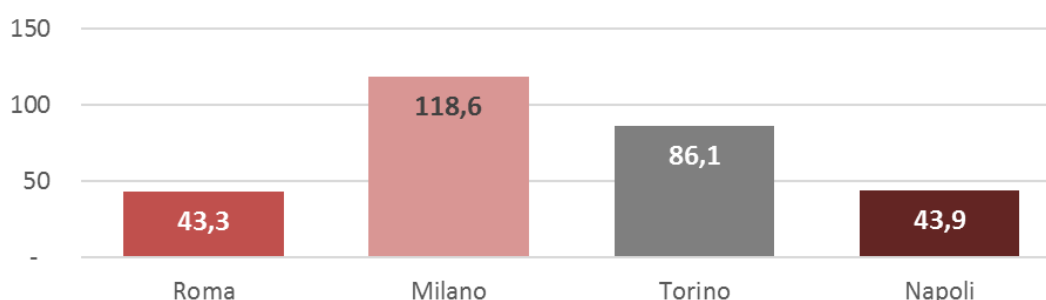
FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ATAC.

Figura 3.44 Disponibilità di stalli tariffati nei parcheggi di scambio per 1.000 vetture circolanti (2012-2017)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTAT, DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ, 2016.

Figura 3.45 Disponibilità di stalli tariffati su strada per 1.000 vetture circolanti (2012-2017)

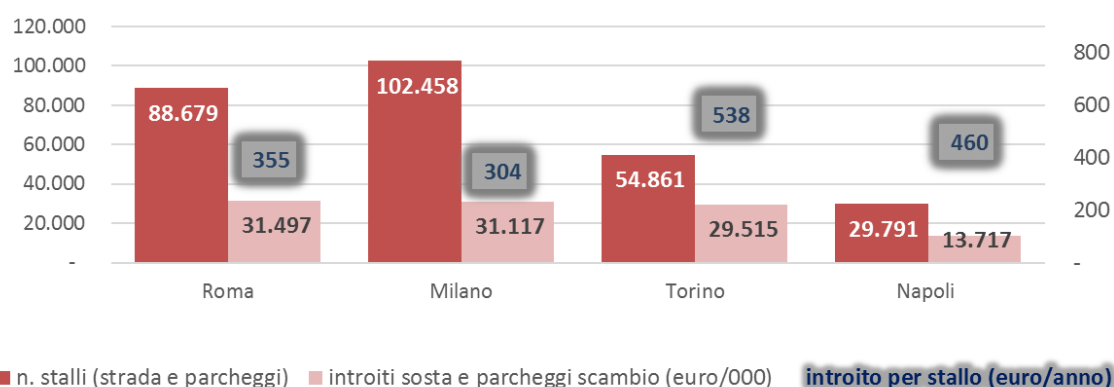


FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTAT, DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ, 2016.

Dal confronto sui dati economici emerge che a Roma il ricavo medio per stallo gestito su strada e nei parcheggi, pari a 355 euro all'anno nel 2017, è superiore a quello di Milano (304 euro), ma nettamente inferiore a quello di Torino e Napoli (rispettivamente 538 e 460 euro) che, per la sosta su strada, hanno tariffe praticamente doppie: 5 euro per le prime due ore di sosta in zona centrale rispetto ai 2,4 euro di Roma e ai 3 euro di Milano (Figura 3.47).

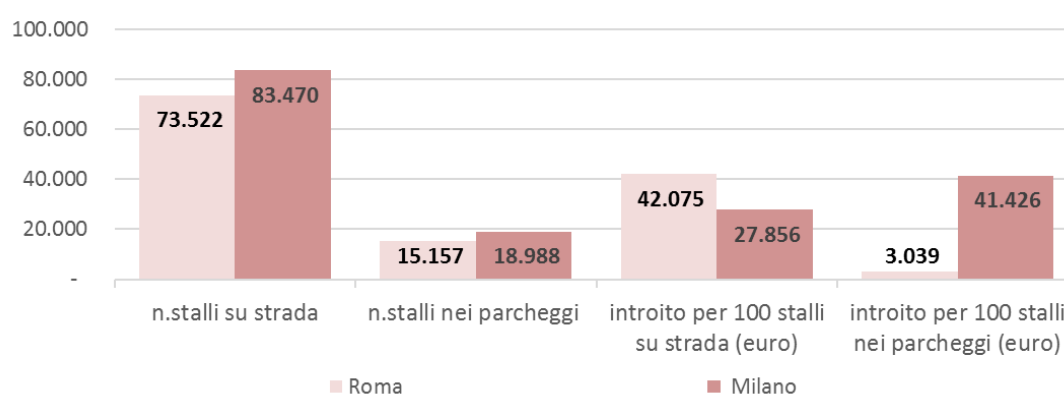
Limitando l'analisi alle città di Roma e Milano, per le quali è stato possibile ottenere il dato disaggregato per sosta su strada e nei parcheggi di scambio, è possibile confrontare le differenze in termini di introito annuo per stallo derivanti dai due servizi. Per la sosta su strada, che presenta tariffe orarie simili nelle due città, l'introito medio annuo per 100 stalli è superiore a Roma (42mila euro nel 2017) rispetto a Milano (28mila euro). Per i parcheggi di scambio la situazione è invece molto differente nelle due città: appena 3mila euro per 100 stalli nei parcheggi a Roma contro i 41mila euro di Milano. Nel caso di Roma, come già ricordato, il costo per la sosta nei parcheggi di scambio è infatti molto contenuto ed è prevista la gratuità per i possessori di abbonamento Metrebus; a Milano, invece, le tariffe sono più elevate (la tariffa di partenza è di 1,5 euro per la prima ora e poi aumenta progressivamente con tariffe superiori per i parcheggi in zona centrale, 7,6 euro per 12 ore di sosta, ed inferiori per quelli più distanti dal centro, 2,5 euro sempre per 12 ore) e non è prevista la gratuità di utilizzo per gli abbonati al TPL (per quanto esistano delle scontistiche per i pendolari e delle formule di abbonamento) (Figura 3.47).

Figura 3.46 Numero di stalli e introiti per stallo nelle grandi città (2017)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DEI GESTORI 2017.

Figura 3.47 Numero di stalli e introiti della sosta tariffata e dei parcheggi di scambio: il confronto Roma Milano (2017)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI DEI GESTORI 2017.

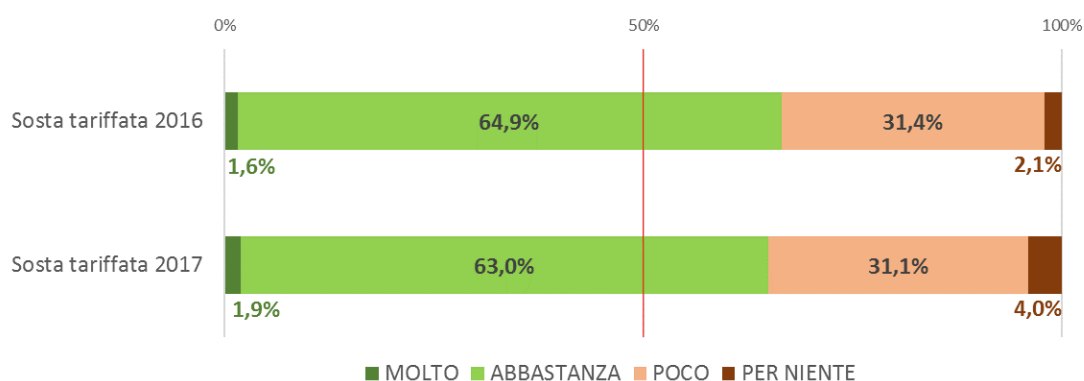
3.6.2 La qualità percepita dai cittadini

Il voto medio espresso dai cittadini nell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma condotta dall'Agenzia non ha mai raggiunto la sufficienza. Le indagini di qualità percepita, svolte da RSM su un campione di 800 intervistati, restituiscono invece un giudizio sul servizio complessivamente soddisfacente. Sia nel 2017, che nel 2016, la maggior parte degli intervistati è soddisfatta, ma si nota che i

molto soddisfatti sono meno del 2%. Di contro gli insoddisfatti sono oltre un terzo del totale, tra cui un 4% per niente soddisfatti nel 2017, in aumento rispetto al 2016 (Figura 3.48).

In particolare, tra i macro-fattori del servizio, la componente segnaletica-informazioni evidenzia i giudizi migliori, pur senza sollevare particolare entusiasmo (i molto soddisfatti sono solo il 3,3%). Per quanto concerne la componente parcometri e posti disponibili, oltre il 40% dei rispondenti non è soddisfatto (Figura 3.50). Dividendo il campione di intervistati per macro zone sul territorio di Roma, si evidenziano delle importanti differenze riguardo a come viene percepito il servizio di sosta tariffata. Nella Figura 3.49, anche se la risposta mediana è per tutti i gruppi “abbastanza soddisfatto”, nelle zone del centro e nord-est, gli insoddisfatti rappresentano una parte importante del campione (quasi 50% in centro e quasi 40% nord-est). Diversamente da quanto avviene nella zona sud, dove i soddisfatti sono più del 73% e non ci sono “per niente soddisfatti”.

Figura 3.48 Soddisfazione della qualità del servizio



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI RSM.

Figura 3.49 Soddisfazione per la gestione della sosta tariffata su strada da parte di ATAC

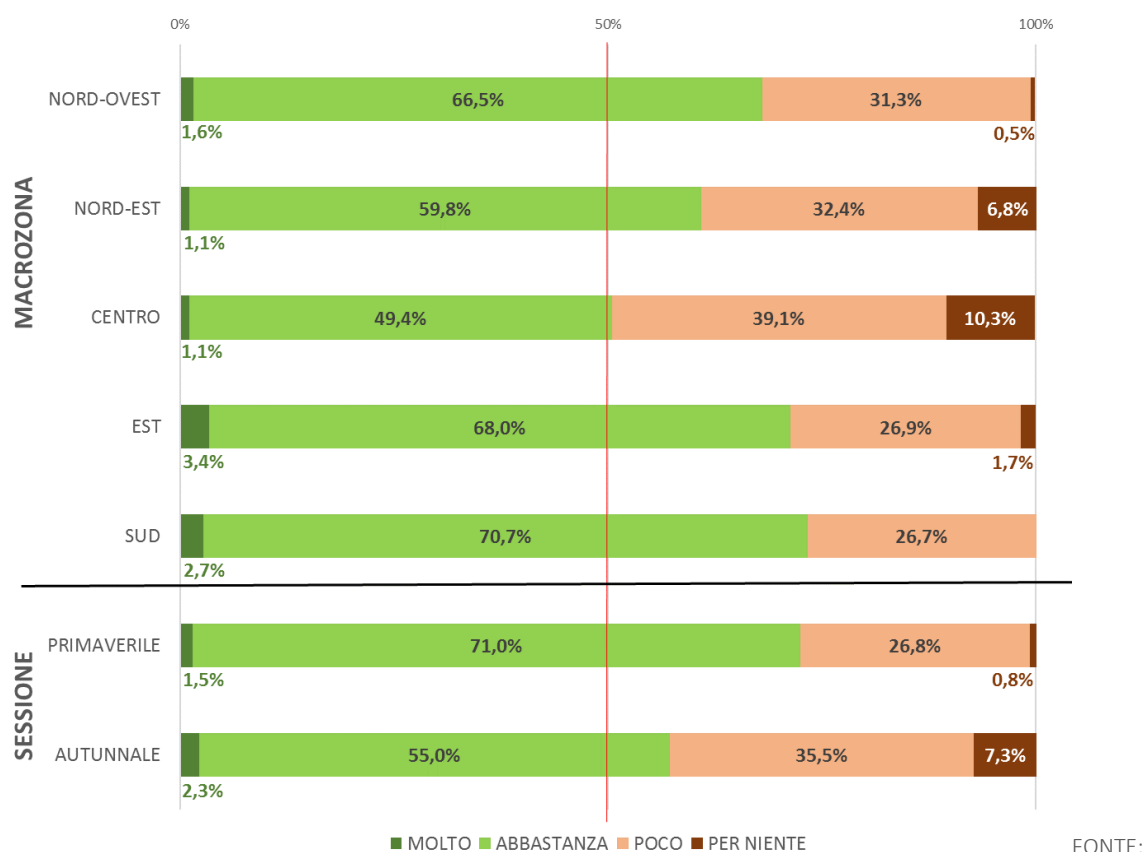
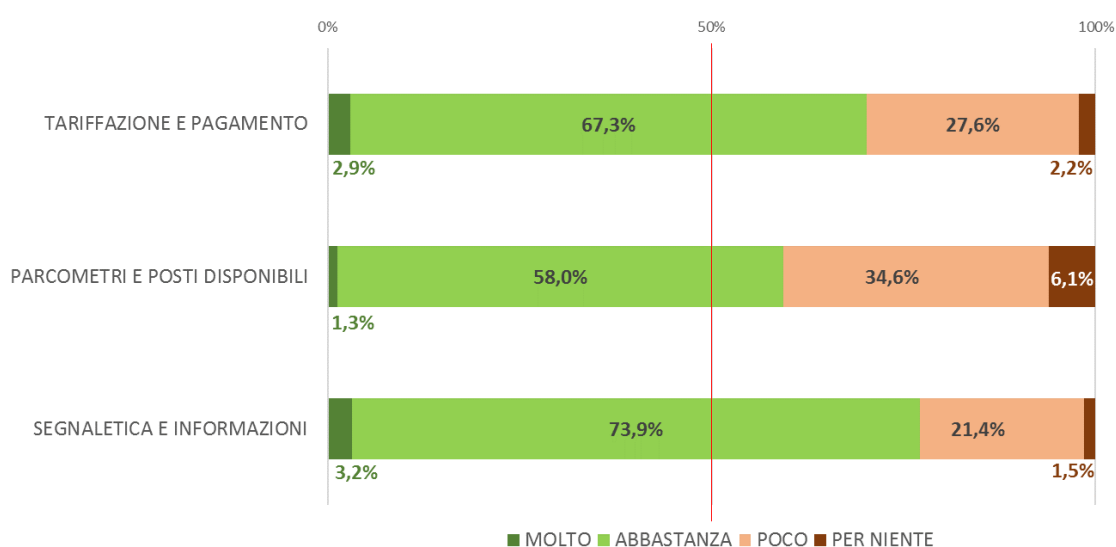


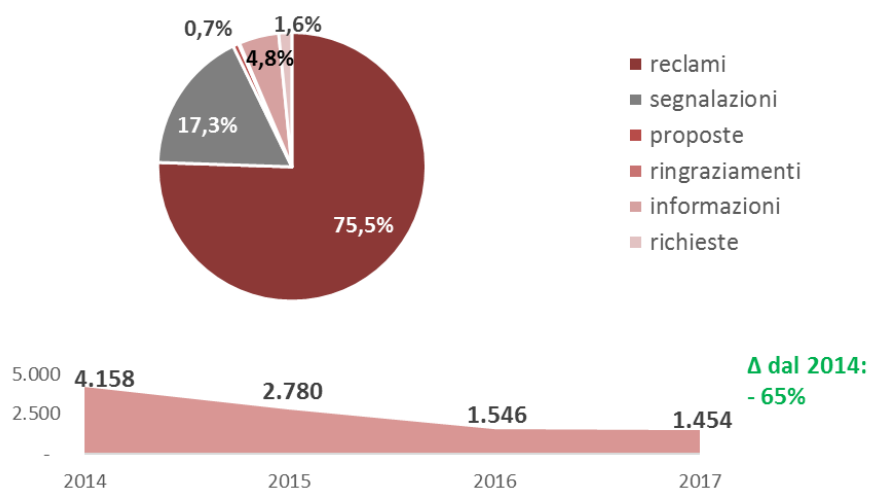
Figura 3.50 Soddisfazione macro fattori di qualità



3.6.3 Reclami e segnalazioni per la sosta tariffata e i parcheggi di scambio

Nel 2017 Atac ha ricevuto un totale di 1.454 segnalazioni, di cui oltre il 75% è rappresentato da reclami. Come già osservato anche per la mobilità pubblica, il numero totale di segnalazioni è diminuito negli ultimi 4 anni, passando da oltre 4mila nel 2014 a 1.454 segnalazioni nel 2017 (-65%) (Figura 3.51).

Figura 3.51 Segnalazioni mobilità privata



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI RSM.