

## 4. Trasporto pubblico e servizi per la mobilità privata

- 4.1 Infrastrutture e mezzi, ciclabilità e servizi di mobilità condivisa
- 4.2 Quadro regolatorio
- 4.3 Quadro sintetico degli indicatori del servizio
- 4.4 Dati quantitativi
- 4.5 Dati economici
- 4.6 I costi dei contratti di servizio per Roma Capitale
- 4.7 Dati qualitativi
- 4.8 Le segnalazioni sul servizio
- 4.9 La sosta tariffata e i parcheggi di scambio

Il capitolo si apre con delle brevi considerazioni sulle dimensioni del trasporto pubblico locale (TPL) a Roma e sullo stato delle infrastrutture, e prosegue esaminando le nuove iniziative attuate dall'Amministrazione per migliorare il TPL e la mobilità in città: l'acquisto di nuovi mezzi, la recente adozione del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) e gli interventi posti in essere per rimediare al dissesto del manto stradale e far ripartire il servizio di bike sharing.

Per il TPL e i servizi di mobilità privata (sosta tariffata e parcheggi di scambio) viene presentato 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);
- segnalazioni dei cittadini.

I dati raccolti sono stati elaborati a partire dall'analisi documentale dei dati pubblicati nei bilanci di Atac S.p.A. (Atac) 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 grandi città italiane; inoltre, è stato condotto uno specifico confronto su indicatori di tipo economico e prestazionale tra Atac e Atm S.p.A. (Atm) che eroga i servizi di TPL, sosta tariffata e parcheggi di scambio nella città di Milano.

### 4.1 Infrastrutture e mezzi, ciclabilità e servizi di mobilità condivisa: il presente e il futuro di TPL e mobilità a Roma

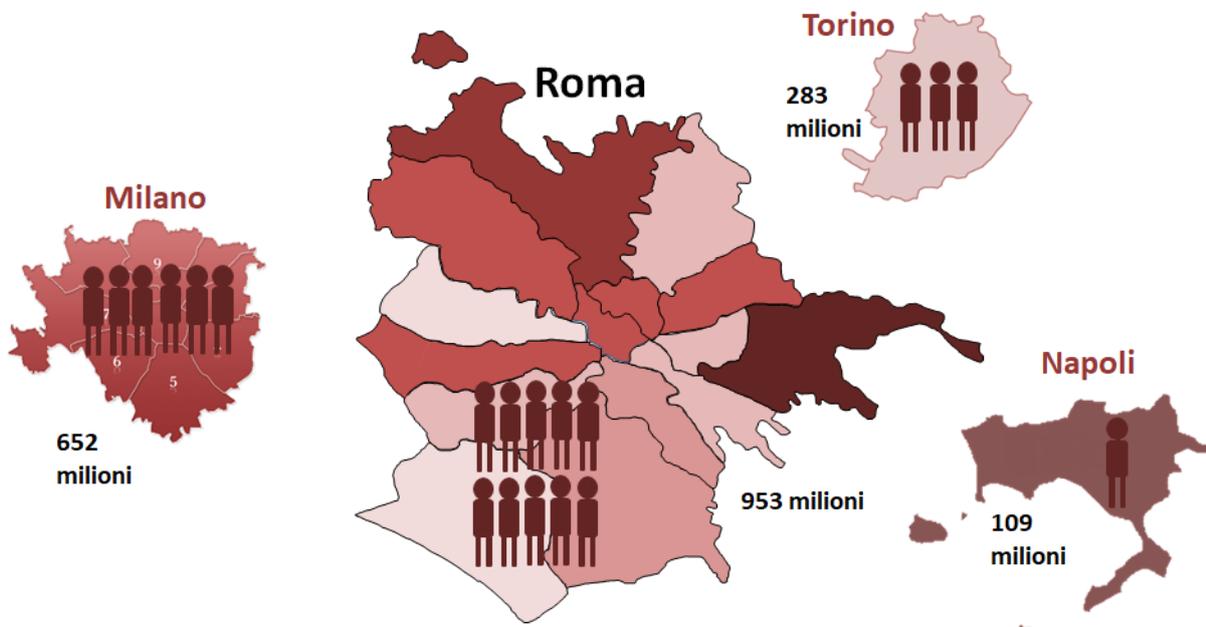
Il TPL comprende l'offerta di tutti quei mezzi di trasporto collettivo (bus, treni, tram, metropolitane) che concorrono a soddisfare il diritto alla mobilità dei cittadini, residenti e non, in ambito urbano, regionale o infra-regionale. Il TPL contribuisce a soddisfare le esigenze di mobilità degli utenti 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 o bike sharing o i servizi che mettono in contatto domanda ed offerta attraverso strumenti digitali. A Roma, tuttavia, 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.



Lo stato del TPL: alcuni dati sulla domanda e sull'offerta

Come evidenziato in Figura 4.1, il numero di passeggeri trasportati annualmente a Roma (953 milioni di persone) è di poco inferiore alla somma dei passeggeri delle altre tre grandi città italiane (Milano, Napoli e Torino). Il servizio di TPL di superficie viaggia su un sistema viario che sfiora i 6mila km e che non è stato pensato per sopportare un traffico veicolare intenso, spesso congestionato, e che presenta anche enormi deficit di tipo manutentivo. L'infrastruttura metro ferroviaria è invece sottodimensionata, soprattutto se paragonata a quella realizzata nelle altre grandi città; già in passato, l'Agenzia aveva evidenziato il gap infrastrutturale di Roma e tale divario continua ad essere evidente: la rete tramviaria della capitale, appena 7,3 km per 100 km quadrati, è di poco inferiore a quella di Napoli (9,9 km) ma è difficilmente paragonabile a quella di Milano e di Torino (rispettivamente 118,7 km e 64,2 km); la situazione è analoga, ma con differenziali minori, per la rete della metropolitana: 11,7 km a Roma contro i 49,6 km di Milano, i 17,8 km di Napoli e i 12,6 km di Torino (Figura 4.2); anche se si considera la dotazione di vetture in rapporto alla popolazione residente, Roma è ancora 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 due e tre volte superiore, Figura 4.3).

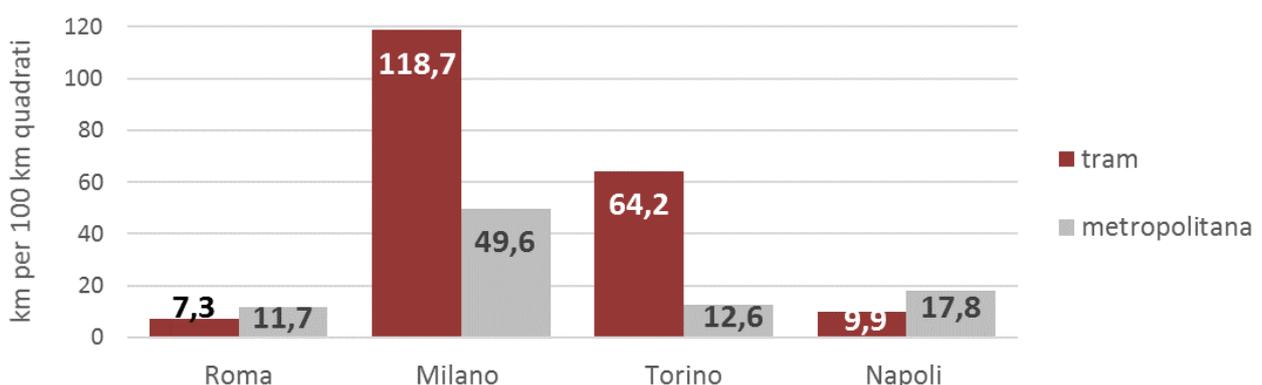
Figura 4.1 Passeggeri trasportati dal TPL nelle grandi città italiane (2017)



NOTA: i dati ISTAT relativi alla città di Milano riportano un numero minore di passeggeri rispetto a quello calcolato da Atm gestore del servizio; per Atm i passeggeri trasportati annui nel 2017 sono stati oltre 737 milioni e nel 2018 hanno raggiunto i 778 milioni.

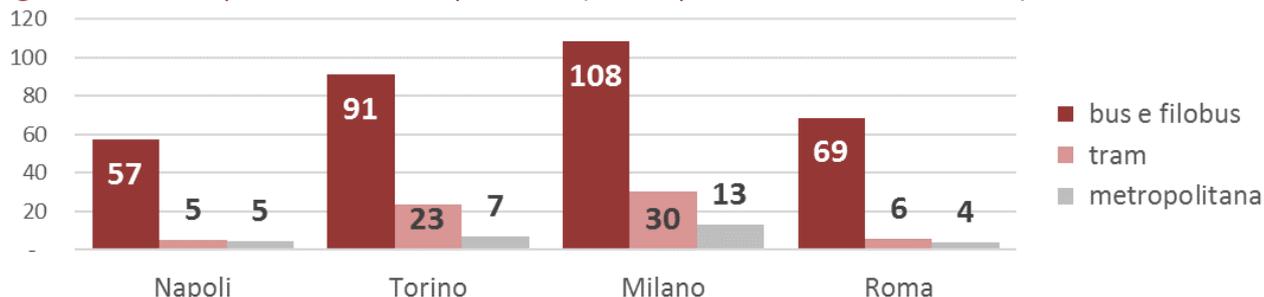
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT.

Figura 4.2 Densità delle reti tramviarie e della metropolitana (2017)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT.



**Figura 4.3** Disponibilità vetture per il TPL (veicoli per 100mila abitanti, 2017)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT.

### I nuovi interventi nel settore del TPL e della mobilità

Negli ultimi due anni, l'Amministrazione ha portato avanti importanti iniziative che hanno riguardato la progettazione di infrastrutture per il TPL, l'acquisto di nuovi mezzi e lo sviluppo della mobilità condivisa, con azioni dirette a favorire i servizi di sharing e disincentivare l'utilizzo del mezzo privato; interventi ancora più urgenti sono stati attuati per ripristinare lo stato e la funzionalità della rete viaria che, da anni, risente di un'insufficiente attività di manutenzione.

### Il PUMS

Gli interventi di tipo infrastrutturali relativi a TPL e mobilità sono stati elencati e sistematizzati all'interno del PUMS, la cui adozione è avvenuta nel 2019 ([DAC 60/2019](#)) a valle di un processo di tipo partecipativo che ha visto coinvolti cittadini, associazioni e comitati, oltre a diversi portatori d'interesse istituzionali (sindacati e associazioni di categoria).

Il PUMS sviluppa una visione di sistema della mobilità e si articola in base a scenari di breve, medio e lungo periodo (rispettivamente scenario di riferimento, scenario di piano e scenario tendenziale); nel piano vengono affrontate le seguenti tematiche: intermodalità e regolazione della domanda, mobilità collettiva, rinnovo delle flotte, mobilità ciclistica, mobilità pedonale, sharing mobility, logistica merci e sicurezza stradale. Per ogni tematica vengono descritte le principali criticità e quindi identificate le strategie di intervento e le opere da realizzare suddivise nei vari scenari in base alle tempistiche di realizzazione. È inoltre prevista una fase di monitoraggio concomitante e sono stati definiti una serie di indicatori per valutare il livello di raggiungimento degli obiettivi di efficacia/efficienza fissati dal piano stesso.

### Il rinnovo delle flotte e gli interventi sulle linee della metropolitana

Per quanto riguarda il rinnovo del parco mezzi, stante l'impossibilità per Atac di far fronte unicamente con risorse proprie a tale investimento, a partire dal 2019, Roma Capitale ha stanziato fondi propri e di provenienza regionale ed europea per l'acquisto di nuove vetture: circa 600 autobus nel prossimo triennio con un impegno di spesa di 167 milioni di euro. Ad oggi, l'Amministrazione Capitolina ha già provveduto ad acquistare, avvalendosi della gara Consip "Acquisto Autobus 3", 91 autobus lunghi a metano, 116 autobus lunghi diesel e 20 autobus corti a gasolio; a luglio 2019, con [DAC 53/2019](#), è stata quindi approvata la cessione in usufrutto ad Atac dei 227 nuovi bus che ne ha permesso l'entrata in funzione.

Per il servizio di metropolitana, ulteriori risorse sono state stanziare dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, 425,5 milioni di euro per interventi sulle linee metropolitane A e B e per la fornitura di 14 nuovi treni: 2 per la linea A e 12 per la linea B. Ad ottobre 2019, il Dipartimento Mobilità e Trasporti ha pubblicato la procedura di gara per l'accordo quadro, che sarà seguito da due contratti applicativi, per la fornitura di 20 treni delle metropolitane (15 sulla linea B-B1 e 5 sulla linea A), comprensiva di cinque anni di manutenzione full service, nonché per la fornitura dei materiali di prima scorta e per riparazioni dovute a atti vandalici ed incidenti.



### Il car sharing e lo scooter sharing

Roma Capitale eroga direttamente, per il tramite di RSM, il servizio di car sharing comunale che è di tipo “station based” e funziona secondo due modalità: a postazione fissa con prelievo e riconsegna del veicolo nello stesso parcheggio, ovvero “one way” con prelievo e riconsegna presso parcheggi differenti (in totale oltre 150 parcheggi); la flotta è composta da 190 vetture e il servizio ha circa 3mila iscritti.

In termini comparativi, la realtà del car sharing gestito da operatori privati appare ancora sottodimensionata a Roma (soprattutto se confrontata con quella di Milano) e quindi suscettibile di ulteriore espansione: secondo i dati del terzo rapporto nazionale elaborato dall’Osservatorio Nazionale sulla Sharing Mobility nel 2019, sul territorio della Capitale nel 2018 erano presenti 2.303 auto in confronto alle 3.201 di Milano: 8 auto per 10.000 abitanti a Roma rispetto alle 23 disponibili nel capoluogo lombardo.

Per quanto riguarda lo scooter sharing, la sua diffusione è ancora limitata a tre grandi città: Roma, Milano e Torino. Il capoluogo lombardo è la città con più gestori (5) e più scooter per abitante (10 ogni 10.000 abitanti), segue Roma con 2 gestori e 2,5 scooter ogni 10.000 abitanti, chiude Torino con 1 gestore e 1,7 veicoli ogni 10.000 abitanti (Tavola 4.1).

**Tavola 4.1 Car sharing e scooter sharing nelle grandi città (2018)**

Città	car sharing			scooter sharing		
	n. operatori	n. veicoli	auto /10.000 abit.	n. operatori	n. veicoli	auto /10.000 abit.
Roma	4	2.303	8,1	2	714	2,5
Milano	5	3.201	23,2	5	1.379	10
Napoli	1	11	0,1	0	0	n.a.
Torino	3	908	10,4	1	149	1,7

FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI OSSERVATORIO NAZIONALE SULLA SHARING MOBILITY, TERZO RAPPORTO NAZIONALE SULLA SHARING MOBILITY, 2019.

### Il bike sharing e la ciclabilità

Con riferimento ai servizi di mobilità condivisa, si segnala invece il recente intervento della Giunta Capitolina in tema di bike sharing a flusso libero ([DGCa 191/2018](#)) che ha permesso la riattivazione del servizio dopo il ritiro delle flotte da parte degli operatori, dovuto anche all’elevato numero di episodi di furto e atti vandalici dei mezzi (nel bike sharing a flusso libero non sono previste stazioni di prelievo/consegna poiché le biciclette sono dotate di GPS e possono essere lasciate ovunque consentito). Nel 2018, con la delibera sopra richiamata, la Giunta Capitolina ha infatti definito una nuova regolamentazione del servizio e ha incaricato il Dipartimento Mobilità e Trasporti di individuare gli operatori pubblici o privati interessati a gestirlo. Nel 2019, il bike sharing a flusso libero è ripartito grazie all’attivazione del servizio “Jump” da parte di Uber con una flotta di partenza di circa 700 bici a pedalata assistita che saranno poi portate a 2.800 unità in poche settimane.

Il servizio di bike sharing a postazione fissa, che era stato attivato dall’Amministrazione nel 2008, è invece cessato nel 2013 anche a fronte degli alti costi di gestione dovuti sia alla manutenzione delle infrastrutture, sia alla necessità di un continuo riposizionamento dei mezzi (la gestione del servizio era stata inizialmente assegnata ad un operatore privato, in seguito affidata a Atac con [DGC 112/2009](#), e, successivamente, a RSM per il periodo 2010-2013).

Sempre in tema di ciclabilità, Roma è attualmente dotata di 150 km di piste ciclabili e 120 percorsi ciclabili nelle aree verdi e il PUMS prevede numerosi interventi finalizzati ad aumentare gli attuali km di piste e il numero di rastrelliere. Lo scenario di riferimento del PUMS, che riguarda gli interventi per i quali l’Amministrazione ha già individuato le risorse finanziarie, prevede infatti la realizzazione di 91 km di nuove piste ciclabili; lo scenario di piano aggiunge a queste ulteriori 293 km per i quali si stima un costo di realizzazione di poco inferiore ai 100 milioni di euro.



### Manutenzione e regolamentazione della circolazione stradale

Gli interventi per il ripristino della funzionalità della rete viaria sono ripresi grazie all'attività portata avanti nel 2018 dal Dipartimento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana (SIMU) che ha provveduto, tra le altre cose, a redigere e approvare i progetti per gli interventi di pronto intervento e riparazione buche sulle arterie della Grande Viabilità e sulle strade di competenza municipale (la manutenzione ordinaria e il pronto intervento sulla Grande Viabilità, di diretta competenza del SIMU, è normalmente svolta per lotti sulla base di accordi quadro a durata variabile); sempre il SIMU, attraverso la piattaforma del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), ha poi indetto e quindi aggiudicato la gara in 5 lotti (in cui sono stati suddivisi i municipi) per la realizzazione dei suddetti interventi. In particolare, i metri quadrati di strade rifatte nel 2018 sono stati oltre 380mila, mentre nel 2019 gli interventi hanno interessato finora 420mila metri quadrati; entro il 31 dicembre 2019 è previsto il rifacimento di ulteriori 254mila. Sul punto si osserva che l'urgenza di provvedere a tali interventi è ben testimoniata dal numero di richieste di risarcimento pervenute alle Assicurazioni di Roma per danni connessi al dissesto della rete stradale: oltre 7mila richieste tra il 2016 e il 2018 e 1,7 milioni di euro di risarcimenti erogati dalle Assicurazioni di Roma, compagnia con la quale Roma Capitale ha un apposito contratto assicurativo per la Responsabilità Civile dell'Ente e che risarcisce sia in caso di conciliazione che di risarcimento disposto con provvedimento del giudice a seguito di contenzioso. Sempre per quanto riguarda le strade, si ricorda che, da fine 2018, nell'ambito del progetto "Strade Nuove", sono disponibili on line i dati relativi agli interventi che riguardano i circa 800 km di strade di competenza del Dipartimento SIMU.

In tema di regolazione della circolazione stradale, tra i vari interventi, si segnalano, in particolare, due iniziative. La prima per disincentivare l'uso dell'auto privata, soprattutto per l'accesso alle aree più centrali; l'Assemblea Capitolina con [DAC 119/2018](#) ha, infatti, dettato le linee guida in materia di pedaggio veicolare (la cosiddetta "congestion charge") e ha dato mandato alla Giunta Capitolina e agli uffici dell'Amministrazione competenti in materia, entro un periodo di due anni, di regolamentare l'adozione nell'ambito della ZTL "VAM" di un sistema di pedaggio veicolare che preveda per tutti il pagamento di una tariffa per l'accesso. La seconda per contrastare il fenomeno delle auto in doppia fila che incide negativamente sul traffico e spesso rallenta, se non addirittura impedisce, il regolare svolgimento dei servizi di TPL di superficie: Roma Capitale ha affidato in concessione, con procedura ad evidenza pubblica, un servizio di rimozione coordinato tramite una piattaforma web con la piattaforma gestionale della Polizia Locale. Fra i requisiti richiesti, anche la prossimità dei parcheggi di deposito alle fermate del TPL. Il servizio dovrebbe entrare a regime a gennaio 2020 dopo una fase sperimentale (dicembre 2019).

## 4.2 Quadro regolatorio

Tavola 4.2 Quadro della regolamentazione contrattuale del TPL a Roma

Azienda	Contratto/Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida		Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS	
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza	
<b>Vigente</b>								
Atac s.p.a.	TPL di superficie e metropolitana e servizi accessori	Spl	<a href="#">AC 34/2015</a>	<a href="#">GCa 273/2015</a>	03/12/2019	<a href="#">AC 2/2018</a>		03/12/2021
Roma TPL s.c.a r.l.	TPL di superficie	Spl	<a href="#">CC 125/2009</a>	<a href="#">GC 96/2010</a>	31/05/2018	DD 1070/2018		31/10/2020
Atac s.p.a.	Trasporto ferroviario sulle linee Roma-Lido, Roma-Viterbo e Roma-Giardinetti (Termini Laziali-Centocelle)	Spl		<a href="#">GR Lazio 221/2017</a>	15/06/2019	nota del 11/06/2019		31/12/2020

FONTE: ACOS.



La Tavola 4.2 riepiloga la situazione attualmente vigente degli affidamenti e dei contratti di servizio (CdS) riguardanti il servizio di TPL. La maggior parte dei servizi di TPL a Roma è gestita in house da Atac in virtù di un affidamento diretto. A settembre 2017, la società ha fatto ricorso alla procedura di concordato preventivo in continuità per la quale ha ottenuto dal Tribunale di Roma il decreto di omologa in data 25 giugno 2019. Il concordato, oltre alla soddisfazione dei creditori, mira a salvaguardare la prosecuzione del servizio di TPL e i livelli occupazionali, nonché a risanare l'azienda nell'ottica dell'eventuale partecipazione ad una futura gara per l'affidamento del servizio.

L'erogazione dei servizi di TPL da parte di Atac è regolata mediante il vigente CdS ([DGCa 273/2015](#)), la cui validità – originariamente prevista dal 1 agosto 2015 al 3 dicembre 2019 – è stata poi prorogata al 3 dicembre 2021 con [DAC 2/2018](#). Roma Capitale ha giustificato la necessità di proroga con il rischio di “pericolo imminente di interruzione” del servizio (avvalendosi quindi della facoltà prevista all'art. 5, par. 5, del Regolamento UE 1370/2007) e ha condizionato gli effetti della stessa all'ammissione della domanda di concordato preventivo in continuità da parte del Tribunale Civile di Roma.

Sulla proroga del CdS è intervenuta l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) contestandone le motivazioni; poiché Roma Capitale ha deciso di non condividere i rilievi dell'AGCM e di confermare le proprie scelte, l'AGCM ha disposto l'impugnazione della DAC 2/2018 dinanzi al Tar Lazio, la cui decisione è attesa per il mese di dicembre 2019. Sulla proroga è intervenuta anche l'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), che ha avviato un procedimento di vigilanza in data 19 gennaio 2018; sempre l'ANAC, con comunicazione di risultanze istruttorie del 15 giugno 2018 (prot. n. 52209), indirizzata agli organi apicali di Roma Capitale, ha mosso svariati rilievi nei riguardi della DAC 2/2018, mettendo in dubbio sia i presupposti della proroga, sia l'effettivo esercizio del controllo analogo da parte di Roma Capitale. Il procedimento di vigilanza avviato dall'ANAC si è concluso con la delibera 270 del 26 marzo 2019, che ha confermato i rilievi e le criticità contestate con la comunicazione di risultanze istruttorie evidenziando una serie di anomalie di cui si chiedeva la risoluzione: la carenza dei presupposti di fatto e di diritto che giustificano l'estensione dell'efficacia negoziale del CdS in essere tra Roma Capitale ed Atac fino al 3 dicembre 2021, carenze relative agli obblighi motivazionali in tema di affidamenti in house cui è tenuta la stazione appaltante e, infine, diverse criticità nelle modalità di attuazione del controllo analogo nei confronti di Atac.

In vista della scadenza dell'affidamento ad Atac, con [DGCa 227/2019](#) la Giunta Capitolina ha incaricato il Dipartimento Mobilità e Trasporti di elaborare un'analisi tecnico-economica ai fini dell'assolvimento degli obblighi di motivazione analitica per la forma di affidamento prescelta per la gestione del TPL (ex art. 34, c.20 DL 179/2012 convertito in L.221/2012) e di predisporre, entro il 2 dicembre 2019, gli atti riguardanti l'avviso di preinformazione al mercato ai sensi del Regolamento CE 1370/2007 e ss.mm.ii.; con lo stesso provvedimento, il Dipartimento è stato incaricato di avviare un percorso collaborativo con la AGCM al fine di garantire il pieno rispetto delle norme di legge e il fattivo bilanciamento degli interessi e dei diritti degli utenti e degli operatori presenti sul mercato.

Attualmente, il TPL oggetto di affidamento ad Atac è articolato nei seguenti servizi:

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

Le attività di cui al punto 3 si articolano in:

- attività complementari:
  - gestione dei canali di vendita e commercializzazione dei titoli di viaggio;
  - esazione e controllo dei titoli di viaggio relativi alla rete affidata e alla rete periferica esercitata da Roma TPL;
  - rapporto con l'utenza in relazione ai reclami;
  - manutenzione ordinaria e straordinaria dei beni, delle infrastrutture e dei mezzi strumentali al servizio TPL (di proprietà di Atac e di terzi);
- attività accessorie:



- sfruttamento commerciale e pubblicitario di mezzi, infrastrutture ed aree di proprietà di Atac o ad essa affidati;
- attività di sorveglianza delle corsie preferenziali, delle aree di fermata e di capolinea, con possibilità di elevare 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.

Oltre ai servizi di mobilità pubblica, Roma Capitale ha affidato ad Atac la gestione di alcune attività ad essa complementari ovvero la gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata. Il CdS che disciplina tale affidamento è stato approvato con [DGCa 184/2017](#) ed è scaduto il 3 dicembre 2019; il nuovo CdS è ora in fase di formalizzazione. Oggetto del CdS è l'affidamento ad Atac delle attività di manutenzione ordinaria e vigilanza delle aree di parcheggio e di sosta, nonché di commercializzazione dei titoli ed esazione delle tariffe. Nell'ambito del CdS è inoltre previsto che Atac fornisca al committente il supporto tecnico amministrativo per l'istruttoria e la definizione dei provvedimenti attuativi della disciplina del traffico. La compensazione economica per le attività svolte è costituita dal riconoscimento di un corrispettivo determinato ex ante sulla base degli stalli/posti auto gestiti e modificabile solo in caso di variazioni significative, di comune accordo tra le parti. La riscossione delle tariffe, infatti, viene effettuata da Atac in nome proprio ma per conto dell'Amministrazione, che mantiene la titolarità dei ricavi. Il gestore dunque assolve al ruolo di "agente contabile della riscossione". In aggiunta all'affidamento della gestione dei servizi complementari al TPL, Atac ha gestito fino al 30 giugno 2018 anche un'attività di service alla U.O. Contravvenzioni di Roma Capitale relativa alla rendicontazione delle sanzioni amministrative e all'assistenza all'Avvocatura Comunale per i ricorsi. La [DGCa 50/2019](#) ha previsto il trasferimento di tale attività ad Aequa Roma S.p.A. dal 1 gennaio 2019 fino al 31 dicembre 2020 regolamentando l'affidamento delle attività tramite un addendum al CdS già in essere approvato con [DGCa 132/2018](#).

Con riferimento all'affidamento in house dei servizi complementari al trasporto pubblico di linea, relativi alla gestione dei parcheggi di scambio e della sosta tariffata su strada, di cui alla [DGCa 184/2017](#), in data 11 gennaio 2019, l'Assessora alla Città in Movimento ha emesso la direttiva n. 11 con la quale incarica il Dipartimento Mobilità e Trasporti, di procedere, in base a quanto richiesto dall'art.192 del D.Lgs 50/2016, con la valutazione di congruità economica dell'offerta dell'attuale gestore.

Una parte residuale del servizio di superficie è erogato da Roma TPL S.c.ar.l. 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 CdS 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 sei mesi; l'esercizio delle attività da parte di Roma TPL è stato prorogato una prima volta fino al 30 settembre 2018 (DD 432/2018), poi fino al 30 novembre 2018 (DD 768/2018) e successivamente, superando il limite di sei mesi previsto per la proroga, l'affidamento delle attività è stato prolungato prima al 31 ottobre 2019 (DD 975/2018) e quindi al 31 ottobre 2020 (DD 1070/2018), in attesa di esperire la gara per il nuovo affidamento. Tale procedura risulta però sospesa a seguito della presentazione di diversi ricorsi che, dopo una prima sentenza di parziale accoglimento da parte del TAR (che ha censurato importanti elementi degli atti di gara, in particolare il corrispettivo chilometrico e la previsione relativa all'obbligatorietà del riacquisto dei bus dal gestore uscente), sono ora all'attenzione del Consiglio di Stato la cui udienza è prevista per il 12 dicembre 2019.

Le linee di indirizzo per la redazione del futuro CdS per il TPL periferico da affidare tramite procedura ad evidenza pubblica sono state 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 stabilita 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.

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](#)); poco prima della scadenza del CdS, la Regione Lazio ha formalizzato, con una nota dell' 11 giugno 2019, la volontà di continuare ad avvalersi di Atac per la gestione dei servizi fino a tutto l'anno 2020. Successivamente con D.R. Lazio 479/2019 la Giunta Regionale ha stabilito di affidare in house a Cotral S.p.A. la gestione delle ferrovie Roma-Lido e Roma-Viterbo dal 1 gennaio 2021 per una durata di 180 mesi.

### 4.3 Quadro sintetico degli indicatori del servizio

Tavola 4.3 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del servizio di trasporto pubblico

PRODUZIONE TPL	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/14
<b>VEETURE/KM ANNO TPL (000)</b>	<b>181.177</b>	<b>179.001</b>	<b>180.108</b>	<b>173.211</b>	<b>174.619</b>	<b>-3,6%</b>
Linea A	20.364	17.906	19.377	18.631	21.184	4,0%
Linea B/B1	19.284	17.375	19.102	19.282	20.747	7,6%
Linea C	492	6.630	8.245	6.185	7.165	1356,2%
<b>Totale Metropolitane</b>	<b>40.140</b>	<b>41.910</b>	<b>46.724</b>	<b>44.098</b>	<b>49.096</b>	<b>22,3%</b>
Roma-Lido	9.168	8.701	9.413	9.584	9.657	5,3%
Roma-Giardinetti	2.150	1.795	1.380	1.236	1.416	-34,1%
Roma-Viterbo	4.711	4.518	4.601	4.659	4.592	-2,5%
<b>Totale Ferrovie Regionali</b>	<b>16.030</b>	<b>15.014</b>	<b>15.393</b>	<b>15.479</b>	<b>15.666</b>	<b>-2,3%</b>
Superficie Atac	97.594	93.413	87.221	84.566	82.371	-15,6%
Lotto esternalizzato (Roma TPL)	27.414	28.664	30.770	29.068	27.486	0,3%
<b>Totale Superficie</b>	<b>125.008</b>	<b>122.077</b>	<b>117.991</b>	<b>113.634</b>	<b>109.857</b>	<b>-12,1%</b>
<b>POSTI/KM ANNO TPL</b>	<b>24.573.654</b>	<b>24.360.977</b>	<b>24.890.507</b>	<b>22.052.714</b>		<b>-100,0%</b>
Linea A	4.082.977	3.616.928	3.915.769	3.757.727	4.279.256	4,8%
Linea B/B1	3.998.196	3.602.323	3.906.645	3.931.815	4.235.815	5,9%
Linea C	97.084	1.335.492	1.658.562	1.244.918	1.442.527	1385,9%
<b>Totale Metropolitane</b>	<b>8.178.257</b>	<b>8.554.743</b>	<b>9.480.977</b>	<b>8.934.460</b>	<b>9.957.598</b>	<b>21,8%</b>
Roma-Lido	1.965.023	1.767.534	1.901.338	1.936.038	1.950.799	-0,7%
Roma-Giardinetti	215.868	179.996	138.509	124.065	142.188	-34,1%
Roma-Viterbo	896.543	861.060	883.972	892.667	881.436	-1,7%
<b>Totale Ferrovie Regionali</b>	<b>3.077.434</b>	<b>2.808.591</b>	<b>2.923.819</b>	<b>2.952.771</b>	<b>2.974.423</b>	<b>-3,3%</b>
Superficie Atac	10.637.727	10.182.003	9.507.104	7.784.272	n.d.	-
Lotto esternalizzato (Roma TPL)	2.680.236	2.815.640	2.978.607	2.381.211	n.d.	-
<b>Totale Superficie</b>	<b>13.317.963</b>	<b>12.997.643</b>	<b>12.485.711</b>	<b>10.165.483</b>	<b>n.d.</b>	<b>-</b>
<b>DATI ECONOMICI (euro)</b>						
Costi operativi/vetture km Atac	5,83	5,82	5,69	5,97	5,75	-1,4%
Costi operativi/vetture km Roma TPL	4,67	4,79	4,32	n.d.	n.d.	-
Ricavi titoli viaggio*/vetture km	1,51	1,45	1,53	1,52	1,56	3,2%
Ricavi titoli viaggio*/costi operativi Atac	30%	30%	31%	31%	32%	6,7%

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

Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.



**Tavola 4.4 Sintesi dei monitoraggi della qualità erogata e delle indagini di qualità percepita, e delle segnalazioni**

QUALITA' E SEGNALAZIONI TPL	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/14
<b>Qualità erogata rilevata da RSM (media annua complessiva % rispetto)</b>						
TPL Atac	-	-	55	58	69	<b>25,5%</b>
<b>Qualità erogata rilevata da RSM ( (indice globale qualità, valori 0-1)</b>						
TPL Roma TPL	0,88	0,88	0,88	0,88	0,85	<b>-3,4%</b>
<b>Qualità percepita rilevata da RSM ( csi manifesto, valori 0-100)</b>						
Bus e tram	-	49	41	39	44	<b>-10,2%</b>
Metropolitana	-	59	48	49	50	<b>-15,3%</b>
<b>Qualità percepita rilevata da ACOS (voto medio sul servizio, valori 0-10)</b>						
Bus e tram	4,6	4,6	4,5	4,3	4,4	<b>-5,4%</b>
Metropolitana	6,1	6,0	5,5	5,7	5,8	<b>-5,3%</b>
<b>Numero di segnalazioni</b>						
TPL	23.110	22.047	17.662	17.874	23.308	<b>0,9%</b>

NOTA: il CSI customer satisfaction index è un indice sintetico della soddisfazione dichiarata dagli intervistati prima del passaggio in rassegna dei singoli attributi di qualità.

FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM E ATAC.

La Tavola 4.3 riporta sinteticamente i principali dati quantitativi relativi alla produzione di TPL nella città di Roma, e alcuni indicatori di tipo economico.

La Tavola 4.4 riassume invece i principali risultati dei monitoraggi di qualità erogata e delle indagini di qualità percepita realizzate da RSM, 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, e il numero di segnalazioni sul TPL pervenute ad Atac (ma comprensive anche delle segnalazioni relative alle linee gestite da Roma TPL). Gli indicatori e il sistema di misurazione della qualità erogata previsti per Atac e Roma TPL sono differenti e quindi non confrontabili. I dati sulla qualità erogata e percepita rilevati da RSM e relativi ad Atac si limitano al 2015-2018 perché dal 2014 sono variati i criteri di valutazione e pertanto il confronto con gli anni precedenti non sarebbe coerente. L’analisi di dettaglio è rinviata ai successivi paragrafi.

## 4.4 Dati quantitativi

### Produzione di TPL a Roma e nelle grandi città italiane: le vetture km

Nel 2018, con il servizio di superficie Atac e Roma TPL hanno prodotto un totale di 110 milioni di vetture km (-3,38% rispetto al 2017), mentre per la metropolitana la produzione è stata di 49 milioni di vetture km (+10,13% rispetto al 2017). Le ferrovie regionali hanno totalizzato 15,6 milioni di vetture km (+1,19% rispetto al 2017).

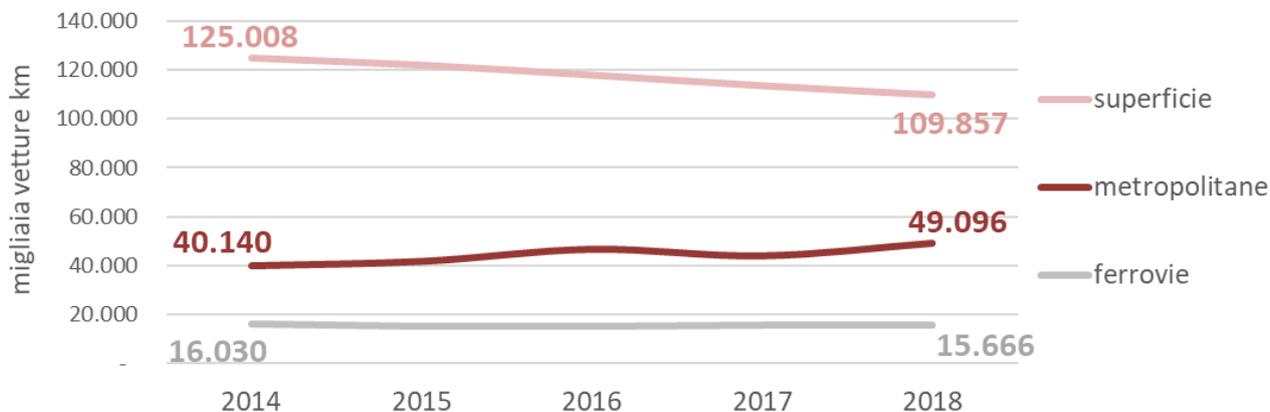
I dati dell’ultimo anno relativi al TPL di superficie confermano un andamento decrescente dal 2014 (-12%), dovuto quasi interamente alla contrazione delle vetture km esercitate da Atac (-16% in 5 anni); storicamente, per Atac, le minori percorrenze sono principalmente dovute alla ridotta disponibilità 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 (Figura 4.4).

Per la metropolitana, l’andamento positivo osservabile dal 2014 (+22,3%) mostra tuttavia una flessione nel 2017. La disponibilità dei mezzi, il personale e gli scioperi sono spesso la causa delle riduzioni del servizio.



Al contrario, le vetture km prodotte dalle ferrovie regionali registrano una diminuzione di poco superiore al 2% dal 2014 ma negli ultimi 4 anni si verifica un'inversione di tendenza (+4,3% dal 2015 al 2018); la riduzione del servizio più marcata si è avuta sulla linea Roma-Giardinetti (-34% in 6 anni; Figura 4.4).

**Figura 4.4** Vetture km prodotte a Roma



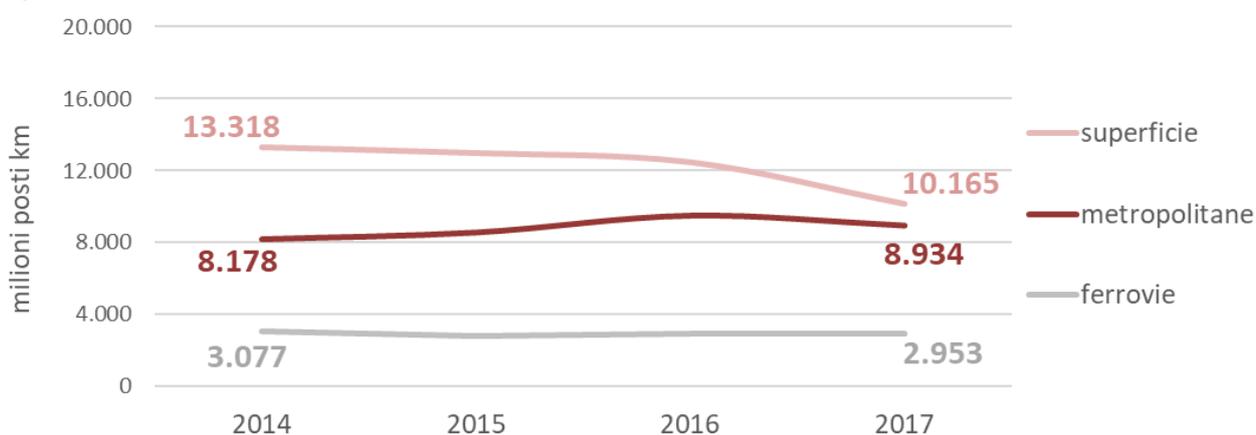
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.

**Produzione di TPL a Roma e nelle grandi città italiane: i posti km**

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

Nel 2017, ultimo anno per il quale si ha la disponibilità dei dati, il TPL di superficie (bus e tram) ha offerto 10,2 miliardi di posti km e ulteriori 8,9 miliardi sono stati offerti con il servizio metropolitana. Rispetto al 2014, per il TPL di superficie si registra un decremento complessivo di circa 3 miliardi di posti km (-24%), a fronte di un lieve incremento derivante dai servizi di metropolitana: 756 milioni di posti km per la metro (+9%); le ferrovie mostrano un'offerta più stabile con una variazione in negativo del 4% (-125 milioni di posti km rispetto al 2014, Figura 4.5).

**Figura 4.5** Posti km offerti a Roma



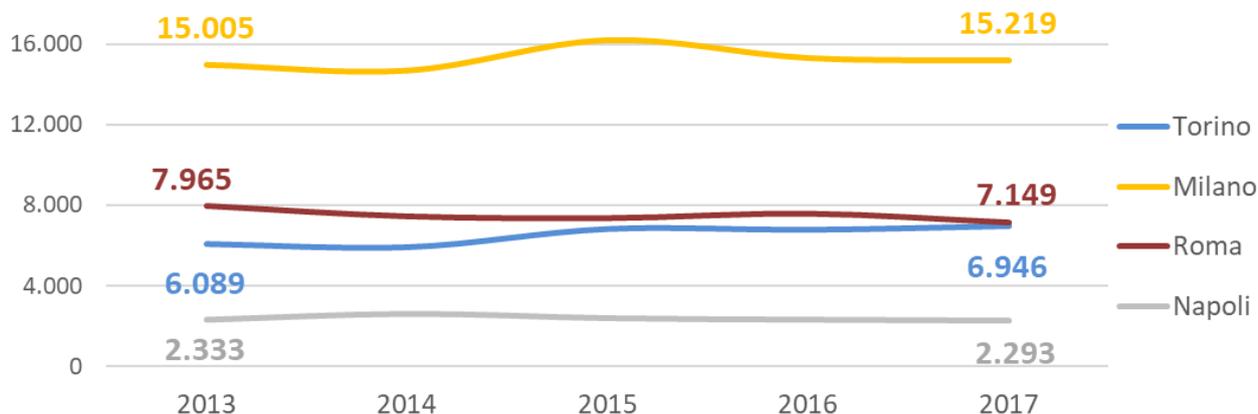
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT, DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ, VARI ANNI.

I posti km offerti permettono anche una valutazione in termini comparativi rispetto ad altre città italiane, dato che per tale indicatore sono disponibili i dati Istat (Figura 4.6). Nell'analisi condotta si è scelto di limitare il confronto alle sole città italiane con popolazione superiore agli 800mila abitanti e dotate sia di un servizio di trasporto di superficie, sia di una rete metropolitana. Nel 2017, il trasporto pubblico a Roma ha offerto circa 7mila posti km per abitante, valore che pone la Capitale al secondo posto fra le grandi città dopo Milano,



che però ha un'offerta più che doppia (15.219). Nel periodo osservato, Roma è inoltre l'unica grande città dove i posti km offerti tendono a diminuire (-10%).

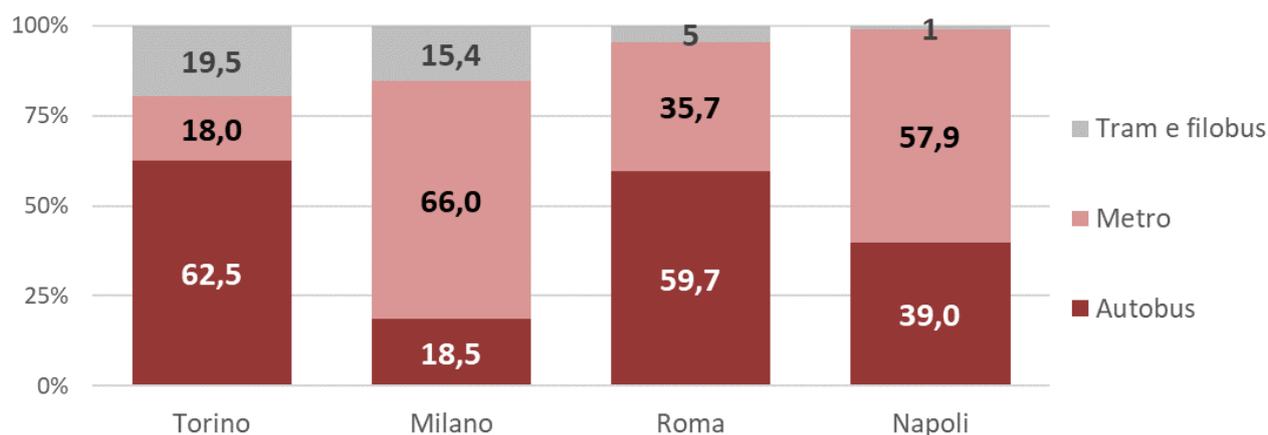
**Figura 4.6** Posti km per abitante offerti dal trasporto pubblico locale



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

Se si considera la ripartizione percentuale dei posti km offerti in base alla tipologia di trasporto, a Roma l'offerta di superficie continua ad avere un'importanza predominante e copre il 60% dei posti km mentre il servizio di metropolitana arriva appena al 36%. Decisamente marginale la percentuale di offerta coperta dalle linee tramviarie (appena il 5%); in proposito si evidenzia che l'ampliamento della rete tramviaria rappresenta uno dei capisaldi del PUMS che prevede sia un'estensione della rete (attualmente pari a poco meno di 50 km) sia un incremento delle vetture (il parco mezzi è di 164 tram con un'età media di quasi 35 anni che, in base ai dati riportati nello stesso PUMS, non permette un'uscita quotidiana in servizio superiore a 70-75 vetture, con un tasso di fuori servizio che sfiora il 60%); lo scenario di piano prevede infatti la realizzazione di 58 km di nuova rete e 123 nuove fermate a cui dovrebbero aggiungersi 2 linee metro tramviarie, la G e la H, che servirebbero il quadrante est della Capitale. Solo a Torino si registra una situazione analoga a quella romana dove il TPL di superficie garantisce il 63% dei posti km e la metro copre appena il 18% dei posti km; a Napoli e a Milano è la metro ad assicurare buona parte dell'offerta (Figura 4.7).

**Figura 4.7** Posti km offerti per abitante, composizione percentuale (2017)



NOTA: i dati di Napoli relativi ai tram si riferiscono al 2016.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ISTAT, DATI AMBIENTALI NELLE CITTÀ 2013-2017, PUBBLICATI NEL 2019.

#### Il mancato rispetto dei programmi di esercizio a Roma

La tendenziale diminuzione dell'offerta ha avuto un evidente impatto negativo sul servizio reso ai cittadini, sugli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio, nonché sui ricavi da CdS riconosciuti ai gestori che sono legati alle percorrenze chilometriche effettivamente svolte. Prima di entrare nel dettaglio degli



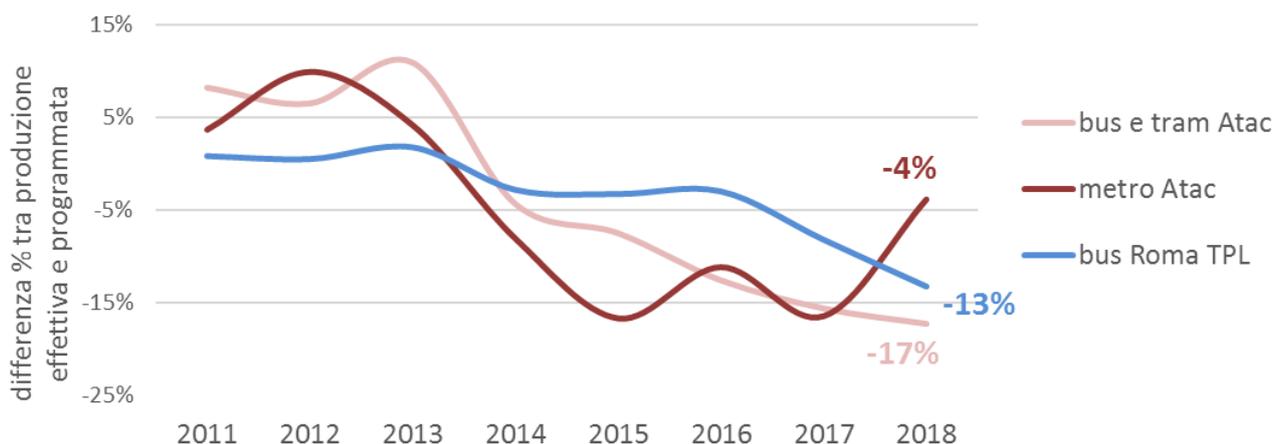
scostamenti registrati rispetto alla programmazione, è necessario sottolineare che, dal 2014, la presenza di un differenziale negativo tra produzione programmata ed effettuata suggerisce l'esistenza di un divario tra i livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione e l'effettiva capacità tecnica e produttiva dei gestori. È infatti compito dell'Amministrazione definire ogni anno il Livello Adeguato di Servizio (LAS); quest'ultimo, nello specifico, rappresenta la produzione programmata di un determinato servizio che l'Amministrazione reputa "ottimale" per l'utenza e tecnicamente erogabile da parte del gestore; per Roma Capitale, il LAS costituisce il limite massimo della produzione chilometrica remunerabile. Tenendo in considerazione il limite stabilito dai LAS, il programma operativo annuale, che identifica per ogni anno la produzione di servizio programmata, viene invece predisposto dai gestori e ulteriormente verificato da RSM; ciò nonostante, dal 2014 in poi, né Atac né Roma TPL sono state in grado di rispettare il programma operativo proposto (Figura 4.8).

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

Per il servizio di superficie, dal 2014 in poi lo scostamento negativo rispetto al programma di esercizio è andato a crescere fino ad arrivare al 17% nel 2018. Le minori percorrenze effettuate sono attribuibili essenzialmente ad una disponibilità di mezzi non sufficiente a coprire gli obiettivi di programmazione; nel 2018 la disponibilità del parco mezzi ha infatti risentito della vetustà delle vetture e dell'avvio di interventi di manutenzione straordinaria su alcuni mezzi della flotta; il servizio tranviario è invece stato interessato da estesi lavori sull'armamento che hanno richiesto la sostituzione, dapprima parziale, e poi totale del servizio tram con i bus nei mesi di luglio e agosto.

Anche il secondo gestore romano, Roma TPL, non è riuscito, seppure con scostamenti più contenuti, a rispettare i programmi di esercizio; tuttavia, mentre dal 2011 al 2016 la percentuale di mancato rispetto non ha superato il 3%, nel 2017 la differenza percentuale è più che raddoppiata (-8%) per poi arrivare al picco negativo del 13% nel 2018 (Figura 4.8).

**Figura 4.8** Differenza percentuale tra produzione effettiva e programmata



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.

Nella Tavola 4.5, si offre un primo confronto tra i dati di produzione relativi ai mesi di settembre del 2018 e del 2019. I dati relativi al servizio di superficie erogato da Atac fotografano con chiarezza l'aumento delle percorrenze nel 2019 (complessivamente +7%), realizzato grazie all'entrata in servizio dei nuovi bus acquistati da Roma Capitale, alla riattivazione delle linee elettriche e all'apertura del corridoio della mobilità sulla Laurentina, attivato a luglio 2019 con 3 nuove linee filobus. Si registra anche una riduzione del divario tra servizio programmato ed effettuato, diminuito di circa quattro punti percentuali nel confronto mese su



mezzo: da - 21% nel settembre 2018 a -17% nel 2019 per le vetture km percorse da Atac in superficie; positivi anche i dati delle linee gestite da Roma TPL con un aumento delle percorrenze di circa il 6% e una riduzione del divario tra programmato ed effettuato di 4 punti percentuali, da -14% nel settembre 2018 a -10% nel settembre 2019. La produzione metropolitana è invece cresciuta solo per la linea C, mentre è diminuita sia per la linea A che per la Linea B+B1, per quest'ultima a causa della riprogrammazione dei servizi finalizzata a consentire lo svolgimento dei lavori di realizzazione dell'interscambio delle linee B e C nel nodo Colosseo - Fori Imperiali.

**Tavola 4.5 Confronto tra la produzione di settembre 2018 e 2019**

PRODUZIONE TPL		settembre 2018	settembre 2019	Δ
<b>Superficie Atac</b>	autobus*	6.277.262,55	6.671.945,91	<b>6,29%</b>
	elettrico	0,00	15.760,27	<b>n.a.</b>
	tram	319.603,70	325.068,12	<b>1,71%</b>
	filobus	101.040,52	136.833,78	<b>35,42%</b>
<b>Superficie Roma TPL</b>	autobus	2.234.230,95	2.364.187,15	<b>5,82%</b>
<b>Metropolitana Atac</b>	linea A	294.655,00	282.192,00	<b>-4,23%</b>
	linea B+B1	288.858,00	217.903,00	<b>-24,56%</b>
	linea C	102.010,50	125.147,00	<b>22,68%</b>

(\*) Nella quota di set-19 sono compresi 202.244 Km percorsi da autobus finanziati con contributi POR FESR.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

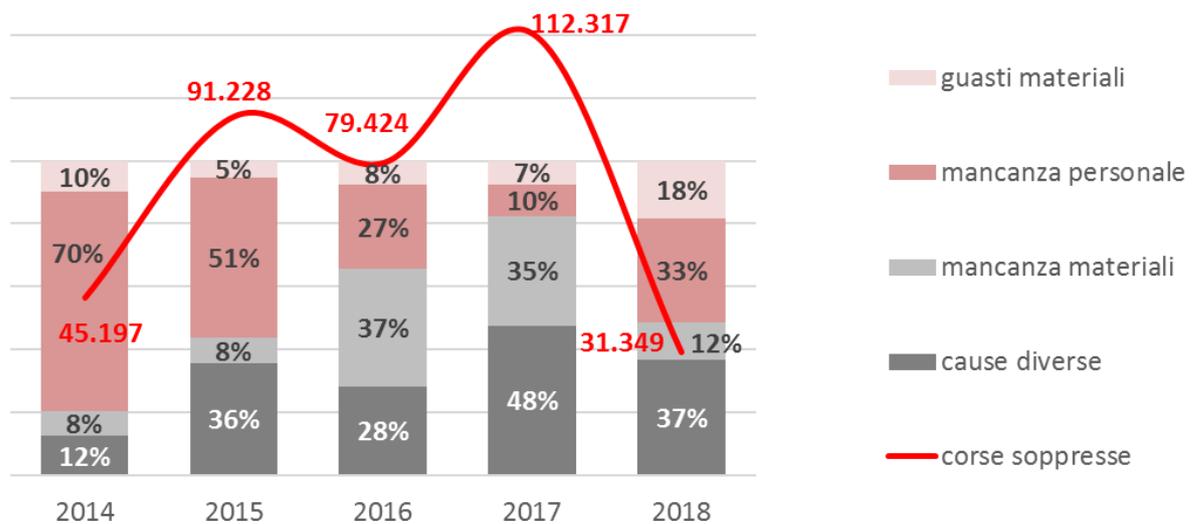
#### Le corse perse: il servizio gestito da Atac

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 (12 anni in media per gli autobus, 12 per le vetture della metropolitana, 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.

Nel 2018, il numero delle corse soppresse per il servizio di metropolitana, circa 31mila (85 corse soppresse in media al giorno), è sceso di quasi quattro volte rispetto all'anno precedente (oltre 112mila corse soppresse, in media 315 al giorno). Negli ultimi 5 anni il numero delle corse soppresse per il servizio di metropolitana ha registrato un andamento altalenante: esso è infatti raddoppiato tra il 2015 e il 2016 per poi tornare a scendere nel 2016. L'anno 2017 è stato particolarmente critico a causa delle soppressioni registrate sulla Linea C dovute all'usura anomala dei rotabili. Nel 2018 la mancanza di personale ha determinato circa un terzo delle soppressioni (33%); l'incidenza percentuale della mancanza di personale ha avuto un peso maggiore sulla Linea A (46% delle corse soppresse per mancanza di personale) rispetto alla B (30%). I problemi di approvvigionamento dei materiali di ricambio, che avevano determinato il 35% delle soppressioni nel 2017, sono stati in parte risolti nel 2018; in tale anno, infatti, la mancanza di materiali ha causato il 12% delle soppressioni (15% sulla Linea A e 12% sulla B/B1) e, in termini numerici, si è passati da oltre 39mila soppressioni per mancanza di ricambi nel 2017 a poco meno di 4mila soppressioni nell'anno successivo (Figura 4.9).



Figura 4.9 Corse perse e motivazioni per il servizio di metropolitana

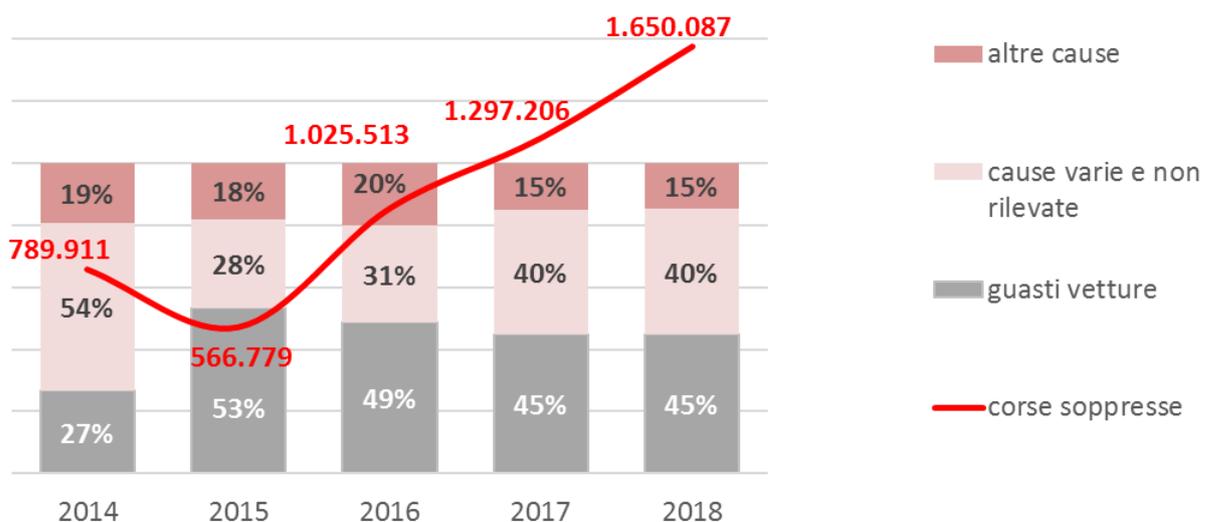


Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E RSM.

La situazione è diversa per il trasporto di superficie (Figura 4.10), per il quale le soppressioni sono salite a 1,6 milioni nel 2018 (circa 4.380 corse perse in media al giorno), un numero superiore al doppio di quello registrato nel 2014. Il principale motivo delle soppressioni continuano ad essere i guasti alle vetture (45% di corse sopresse nel 2018), seguito dalle motivazioni riepilogate nelle “cause varie e non rilevate” che accolgono principalmente le soppressioni in partenza per l’indisponibilità del parco mezzi.

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

Figura 4.10 Corse perse e motivazioni per il TPL di superficie gestito da Atac



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

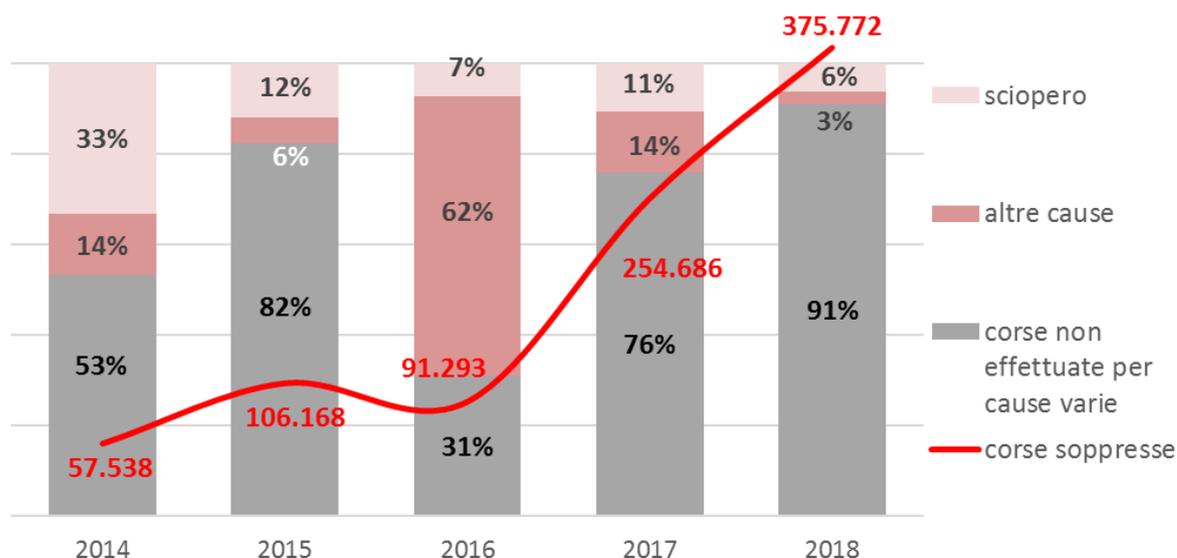
#### Le corse perse: il servizio gestito da Roma TPL

Per quanto riguarda il lotto esternalizzato gestito da Roma TPL, la Figura 4.11 riporta il totale delle corse perse per gli anni dal 2014 al 2018 e le relative motivazioni in percentuale. In base al vigente CdS, per ogni



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

**Figura 4.11 Corse perse e motivazioni per il TPL di superficie gestito da Roma TPL**



NOTA: le altre cause sono la somma di tutte le categorie che hanno avuto un impatto minore sulla composizione del totale delle corse perse. Nel 2016 il 40% delle corse è stato perso a causa di “malore autista o utente” che rientra nel 62% delle altre cause.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

## 4.5 Dati economici

### Il servizio gestito da Atac: i costi del servizio

Il tema dei costi del servizio assume oggi una particolare 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 gli affidamenti successivi 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), mentre il LAS costituisce il limite massimo della produzione chilometrica remunerabile. Il corrispettivo per ciascuna tipologia di mezzi è calcolato come prodotto tra la produzione



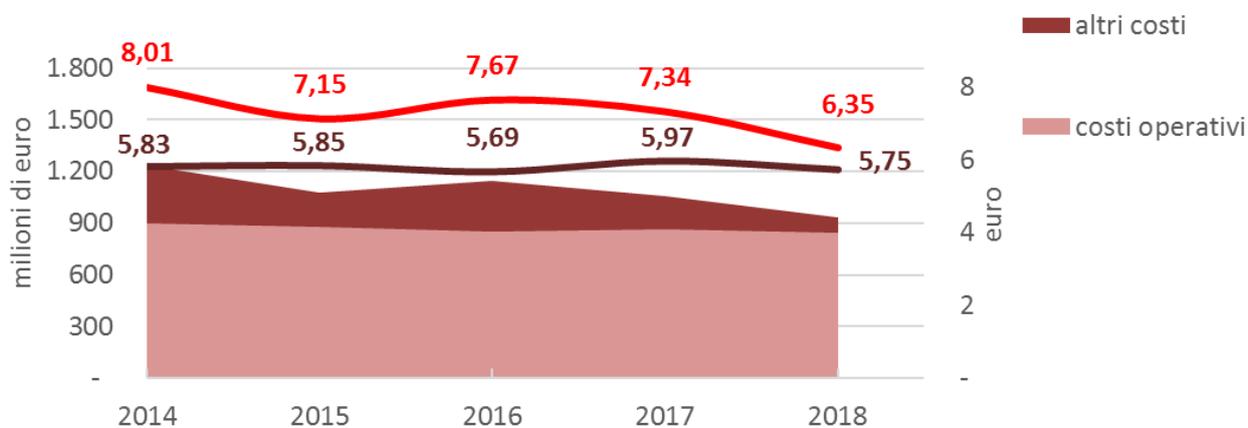
chilometrica rilevata e certificata e il corrispettivo chilometrico unitario (determinato nella misura del 65% dei costi standard). In base al vigente CdS, per la produzione di superficie non effettuata per cause esogene (non di responsabilità del soggetto gestore) viene riconosciuto il 75% del corrispettivo 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.

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. Sempre in tema di costi, per completezza di informativa e ai fini di una maggiore trasparenza, si segnala l'opportunità di prevedere, in sede di redazione del prossimo CdS sul TPL, un obbligo di rendicontazione dei costi sostenuti in relazione alle diverse tipologie di servizio erogato (superficie, metropolitana e ferrovie).

Nel 2018, i costi operativi di Atac, che ricomprendono tutte le spese relative all'acquisto di beni e servizi necessari alla produzione, sono stati pari a 845 milioni di euro (-2% rispetto al 2017); i costi totali hanno invece superato di poco i 900 milioni (-12% rispetto al 2017). Dal 2014, a fronte di una tendenziale riduzione dei livelli di servizio, sia i costi totali che i costi operativi sono sensibilmente diminuiti (rispettivamente -22% e -24%). Per quanto riguarda i costi totali occorre sottolineare che dal 2016 in poi è diminuito notevolmente il peso delle poste di natura valutativa comprendenti gli ammortamenti, accantonamenti e svalutazioni (-71%) e nel 2018 si è ridotto di oltre 10 volte il peso della gestione straordinaria e finanziaria come conseguenza dell'accesso alla procedura di concordato preventivo. Infatti, il combinato disposto degli articoli 55 e 169 della Legge Fallimentare sospendono il corso degli interessi convenzionali o legali (a meno che i crediti non siano garantiti da privilegio, pegno o ipoteca), a partire dalla data di presentazione del concordato preventivo; il conto economico della società è quindi "alleggerito" nella componente relativa agli interessi passivi e oneri finanziari, nel 2018 pari a 136mila euro, ma che nel 2017 incideva negativamente per quasi 17 milioni di euro. In proposito si evidenzia che nel bilancio 2017 erano stati accantonati in un fondo interessi passivi 13,6 milioni di euro per ritardato pagamento verso fornitori fino al 17 settembre 2017 e per il pagamento di quelli da corrispondere ai creditori privilegiati e/o assistiti da ipoteca, da pagare entro un anno dall'omologa del concordato preventivo.

Figura 4.12 Andamento dei costi e vetture km



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

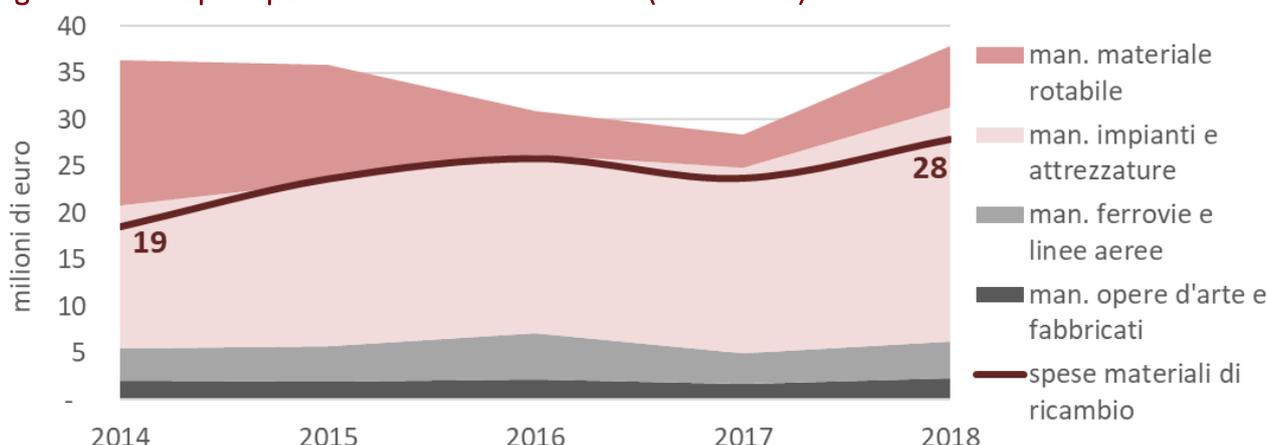
Complessivamente, nel 2018, il costo operativo per vettura km è stato pari a 5,75 euro, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (5,97 euro). I costi totali per vettura km, pari a 6,35 euro per vettura km nel 2018, sono anch'essi in diminuzione rispetto all'anno precedente. In termini di variazione, nel periodo



considerato, i costi totali per vettura km hanno subito oscillazioni maggiori rispetto ai costi operativi proprio perché i primi (costi totali) comprendono anche le componenti di costo a carattere “non ripetitivo” legate alla gestione straordinaria ed extra caratteristica che in passato hanno influenzato i bilanci di Atac. Le principali voci di spesa sono state i costi per il personale (un costo di natura fissa difficilmente comprimibile nel breve periodo) che in media, dal 2014 in poi, hanno costituito oltre il 60% dei costi operativi. Con riferimento agli altri costi operativi, sono diminuite in particolare le spese per il godimento di beni di terzi (generalmente dovute a leasing e noleggi, -21%) e quelle per acquisto di servizi (-19%, Figura 4.12).

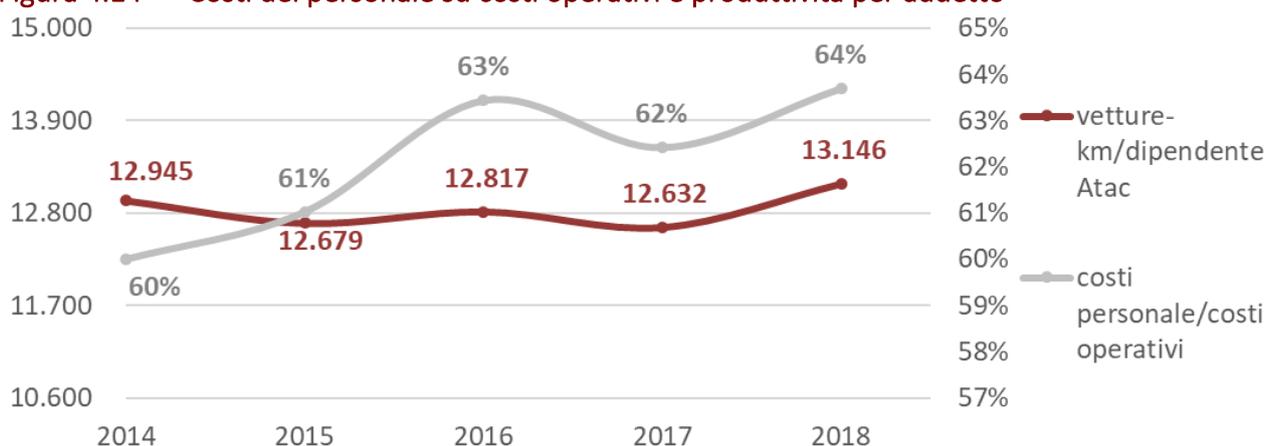
Nell’ultimo anno è invece cresciuta significativamente la spesa per materie prime e merci (che include anche le spese per manutenzione e materiali di ricambi: +9% rispetto al 2017); infatti, tra il 2017 e il 2018 sono state in parte risolte le problematiche relative all’acquisto di materiali di ricambio e manutenzione indotte dalla limitata disponibilità di risorse finanziarie e che, in passato, hanno avuto pesanti ricadute sulla qualità e quantità del servizio offerto. In particolare, le spese per manutenzione, pari a quasi 38 milioni di euro nel 2018, sono cresciute del 33% rispetto al 2017; quelle per materiali di ricambio, pari a quasi 28 milioni di euro nel 2018, sono invece cresciute del 17% (Figura 4.13).

**Figura 4.13 Spese per manutenzioni e materiali (2014-2018)**



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, BILANCI D’ESERCIZIO, VARI ANNI.

**Figura 4.14 Costi del personale su costi operativi e produttività per addetto**



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, BILANCI D’ESERCIZIO, VARI ANNI.

In Figura 4.14 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 2018 i costi del personale rappresentano il 64% dei costi operativi, ma nel 2014 il rapporto era inferiore di 4 punti percentuali (60%); questo perché le minori vetture km percorse e le politiche di contenimento dei costi hanno portato, nel medio periodo, ad una riduzione dei costi di natura variabile (la spesa per il personale è tendenzialmente



un costo di natura fissa e difficilmente comprimibile nel TPL se non con il rischio di una diminuzione dei livelli di servizio).

Nel periodo osservato, l'azienda ha infatti operato dei tagli riguardanti soprattutto il personale dirigenziale (-41%) e quello amministrativo (impiegati -16% e quadri -12%); decisamente più contenuta la riduzione del personale operativo (-6%, per lo più autisti e personale addetto alla manutenzione).

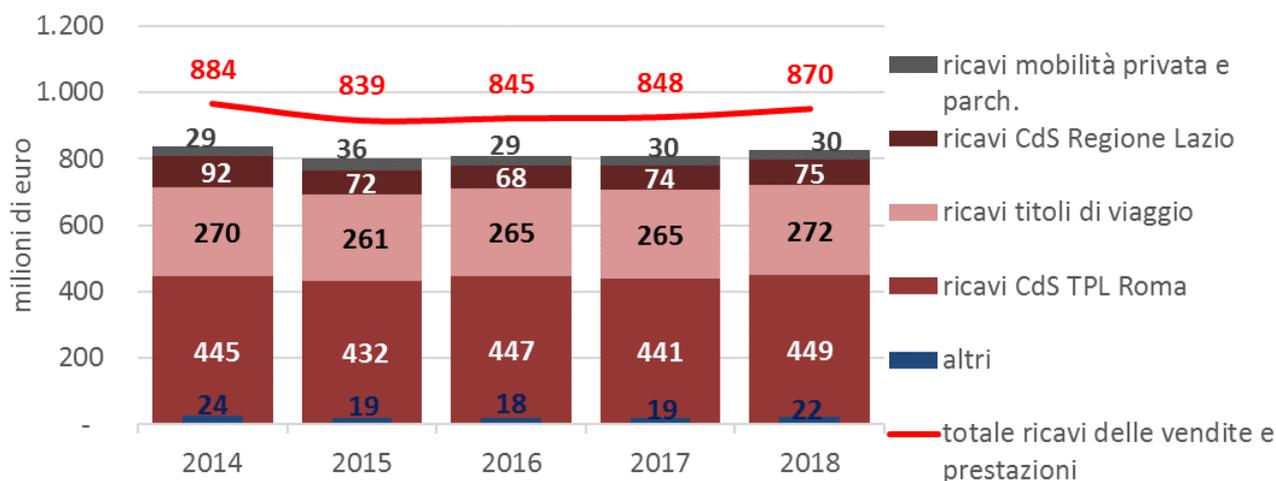
La produttività del personale (13mila vetture km per addetto nel 2018) è aumentata complessivamente del 2% nel periodo osservato: la variazione in aumento è stata sensibilmente più elevata tra il 2017 e il 2018 quale effetto degli accordi conclusi con le rappresentanze sindacali.

Nel corso del 2018, Atac ha infatti provveduto a dare concreta applicazione a quanto previsto dall'Accordo di Piano industriale del 27 novembre 2017; le modifiche più significative hanno riguardato la durata dell'orario di lavoro (fissato ora in 39 ore settimanali su base multi-periodale di 26 settimane), la riqualificazione di diversi dipendenti, al fine di riequilibrare il rapporto tra forza lavorativa diretta e indiretta, l'aumento delle attività di manutenzione e la rivisitazione dei turni specifici, sia per il servizio di superficie che per il servizio metroferro, con l'incremento del numero di giri per turno.

### I ricavi del servizio

I ricavi derivanti dal CdS per la gestione del TPL a Roma, pari a 449 milioni di euro nel 2018, rappresentano la principale voce di entrata per il conto economico di Atac, seguiti dagli introiti da bigliettazione (272 milioni di euro nel 2018); entrambe le tipologie di entrata sono in crescita rispetto all'anno precedente (rispettivamente +2% e +3%, Fig. 4.15)

Figura 4.15 Composizione dei ricavi di Atac



NOTA: gli "altri" ricavi comprendono i contributi per le tariffe agevolate  
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

### La vendita dei titoli di viaggio

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

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

- rispettare i livelli di servizio richiesti dall'Amministrazione per introitare in misura piena il corrispettivo chilometrico;



- massimizzare i ricavi da titoli di viaggio (le cui tariffe sono fissate sempre dall'Amministrazione) combattendo i fenomeni di evasione nonché di elusione tariffaria.

Pur introitando direttamente i ricavi da traffico, Atac non ne trattiene il totale in quanto il sistema integrato Metrebus riconosce una percentuale sui ricavi da traffico anche ai gestori Cotral e Trenitalia con misura differenziata per quelli derivanti dal sistema Metrebus Lazio e Metrebus Roma. Le percentuali di ripartizione sono state riviste da ultimo nel 2014 e prevedono che i ricavi derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio Metrebus Roma siano attribuiti ad Atac per l'86%, a Cotral per l'8,5% e a Trenitalia per il 5,5%; le quote derivanti dai ricavi da vendita dei titoli Metrebus Lazio sono stabilite per il 38% in favore di Atac e per il resto equamente divise tra Cotral e Trenitalia (ad ognuno il 31% del totale). Atac non è titolare di un proprio biglietto ma incassa, in via esclusiva, gli introiti relativi ai titoli di viaggio per la linea ferroviaria Roma-Viterbo, tratta extra-urbana, e quelli derivanti dai titoli Transport Pass, commercializzati in collaborazione con Zètema Progetto Cultura.

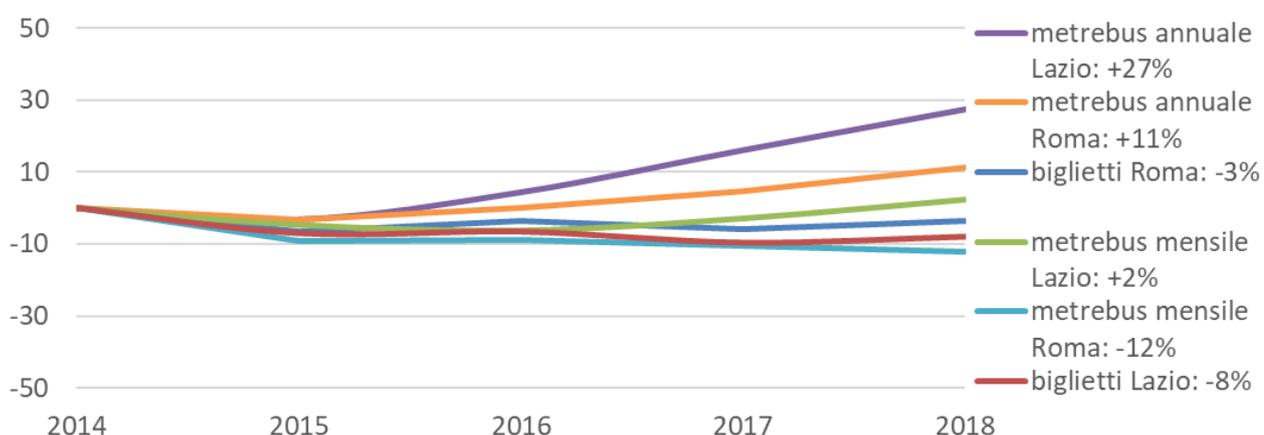
Il volume complessivo dei ricavi dalla vendita di biglietti e abbonamenti per la quota riconosciuta ad Atac in base al sistema Metrebus è stato pari a 272 milioni di euro nel 2018, in crescita del 2,6% rispetto al 2017. I soli introiti derivanti dal sistema Metrebus Roma, pari a 233 milioni di euro nel 2018, hanno costituito per Atac l'86% dei ricavi da vendita di titoli di viaggio. In proposito si evidenzia che il Piano Industriale di Atac formulato nella proposta di Concordato Preventivo prevedeva ricavi da traffico per circa 268 milioni di euro nel 2018, con una crescita di circa l'1% rispetto all'anno precedente; la crescita dei ricavi da traffico effettivamente conseguita nel 2018 è quindi superiore a quella preventivata sia in termini numerici che di variazione percentuale (Figura 4.16).

**Figura 4.16 Andamento e composizione percentuale dei ricavi da traffico**



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.

**Figura 4.17 Vendita dei titoli di viaggio del sistema Metrebus (base 2014=0)**



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC.



Guardando all'andamento delle vendite delle maggiori tipologie di titoli di viaggio, dal 2014 si registra una tendenziale diminuzione del numero complessivo dei biglietti venduti (-3% per i titoli del Metrebus Roma, e -8% per quelli del Lazio), sono invece aumentate le vendite di abbonamenti annuali Metrebus Roma e Lazio (rispettivamente +11% e +27% dal 2014, Figura 4.17).

**Figura 4.18** Percentuale di copertura tariffaria e ricavi da traffico per vettura km



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

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

Dal 2014, soprattutto in seguito agli aumenti tariffari, è cresciuta la copertura dei costi operativi da parte dei ricavi derivanti dalla vendita di titoli di viaggio (ricavi da traffico, ora superiore al 32%) e sono incrementati i ricavi da traffico per vettura km (da 1,49 a 1,56 euro per vettura km nel 2018). Si consideri tuttavia che, nell'orizzonte considerato, il valore di quest'ultimo indicatore è cresciuto per effetto combinato della crescita dei ricavi da bigliettazione e della diminuzione delle vetture km prodotte (Figura 4.18).

#### Confronto indicatori economici e di produttività

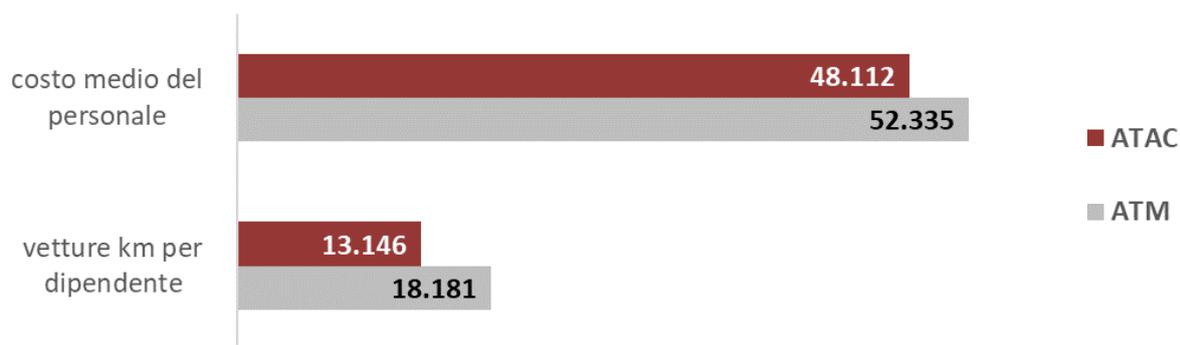
Le Figure di seguito restituiscono una serie di dati ed indici economici e di produttività relativi ai due maggiori operatori italiani di TPL: Atac a Roma e Atm a Milano. L'analisi condotta dall'Agenzia è stata possibile grazie alla collaborazione del gestore milanese. Il confronto è limitato ai due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

In Figura 4.19, viene proposto un confronto sulla produttività del personale, misurata in termini di vetture km per dipendente. La produttività del personale in Atac è inferiore a quella di Atm (il divario è di circa il 38%) ma è migliorata se la si confronta con quella registrata nell'anno precedente (quando lo scostamento raggiungeva il -43%). Il costo medio per unità di personale è minore in Atac: 48mila euro all'anno rispetto ai 52mila di Atm (-8%) ma si segnala ancora un rapporto squilibrato tra personale diretto ed indiretto: Atac ha un'unità di personale indiretto (dirigenti, amministrativi e quadri) ogni 7 operai, in Atm il rapporto è 1 a 19.

L'analisi dei dati relativi ai ricavi e ai costi dei due gestori deve tener presente che i due operatori redigono il bilancio in base a principi contabili differenti (OIC italiani per Atac e principi contabili IFRS per Atm) e operano sulla base di CdS di diversa natura, net cost per Atac (al gestore sono quindi riconosciuti sia il corrispettivo da CdS sia gli introiti da bigliettazione) e gross cost per Atm (al gestore è riconosciuto solo il corrispettivo da CdS mentre i ricavi da titoli di viaggio vengono riversati al Comune di Milano).



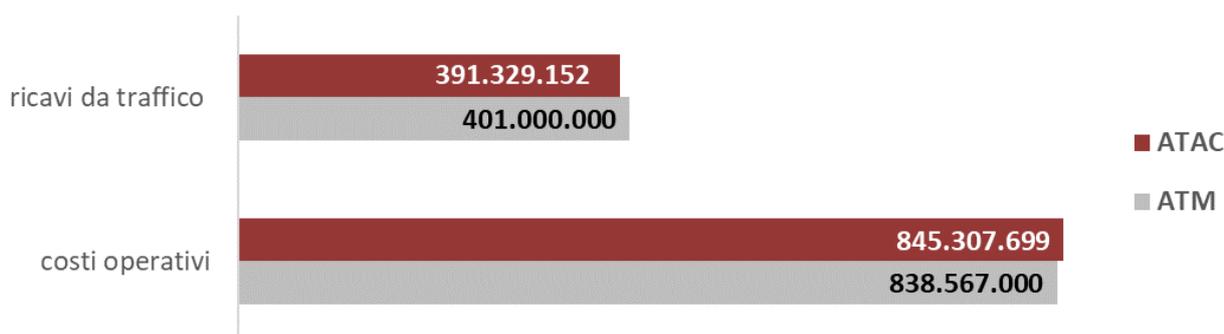
Figura 4.19 Dipendenti e Km per dipendente (euro e vetture km, 2018)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2018.

La Figura 4.20 considera i soli ricavi da vendita dei titoli di viaggio realizzati nel 2018. Atac ha registrato ricavi da traffico per 378 milioni di euro rispetto ai 401 milioni incassati da Atm ma riversati al Comune di Milano. In merito è importante sottolineare che, in base al sistema di ripartizione previsto dalla convenzione Metrebus, ad Atac è riconosciuta solo una parte dei ricavi da traffico (272 milioni di euro nel 2018). I costi operativi risultano invece superiori in Atac rispetto ad Atm (rispettivamente 845 e 839 milioni di euro), ma la differenza è di appena l'1% (nel 2017 la differenza era del 7%).

Figura 4.20 Ricavi da traffico e costi operativi (euro, 2018)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2018.

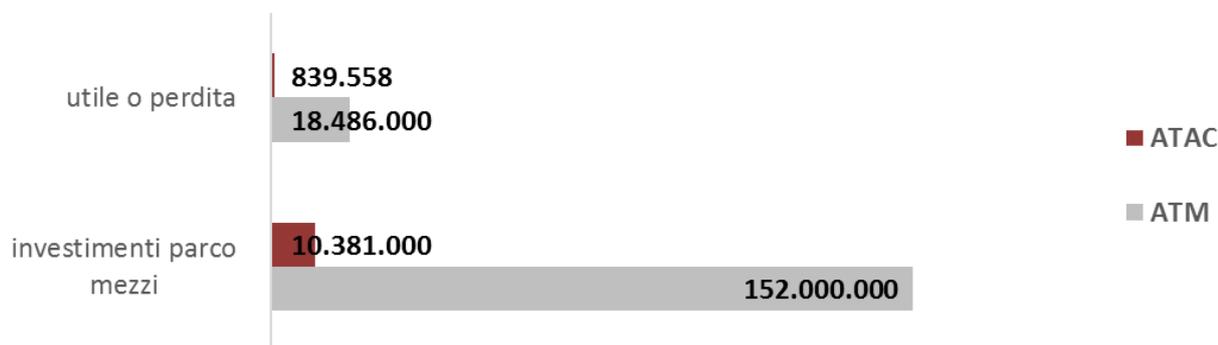
In Figura 4.21 vengono riportati il risultato di esercizio delle due aziende e l'investimento in parco mezzi. Nel 2018 Atac ha chiuso il proprio bilancio in utile anche grazie agli effetti derivanti dalla procedura di concordato.

Ciò nonostante, per Atac l'assenza della capacità di autofinanziamento ha determinato nel 2018 un investimento in parco mezzi di quasi 15 volte inferiore rispetto a quello sostenuto da Atm; proprio per questo Roma Capitale ha già contribuito e contribuirà con fondi propri e con risorse di provenienza regionale ed europea all'acquisto di nuove vetture.

Per quanto riguarda gli investimenti in rinnovo del parco mezzi a carico di Atac si segnala che si è conclusa a ottobre 2019 la fase preliminare della gara per la fornitura di 100 autobus urbani ibridi classe I da 12 metri a motore diesel euro 6 dotati di cabina protetta, climatizzazione e pedana manuale per persone con disabilità; una volta conclusa la fase di aggiudicazione, la consegna dei primi 15 veicoli è prevista entro 8 mesi e le successive vetture verranno consegnate in lotti di 15 ogni mese fino a completamento della fornitura; i tempi di messa su strada delle vetture è invece prevista per i primi mesi del 2021.

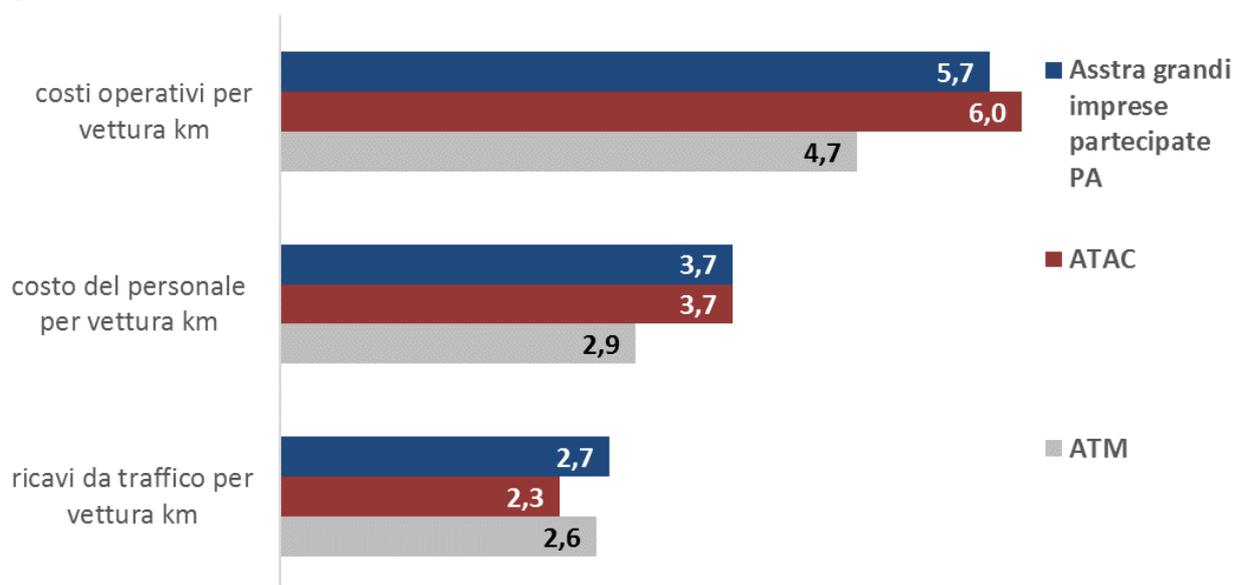


Figura 4.21 Risultato di esercizio e investimenti in parco mezzi (euro, 2018)



FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO 2018.

Figura 4.22 Indicatori di efficienza economica (euro, 2018)



FONTI: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ATAC, ATM E ASSTRA, LE AZIENDE DEL TPL: ALLA RICERCA DELLA GIUSTA ROTTA 2019 E ATAC E ATM, BILANCIO DI ESERCIZIO

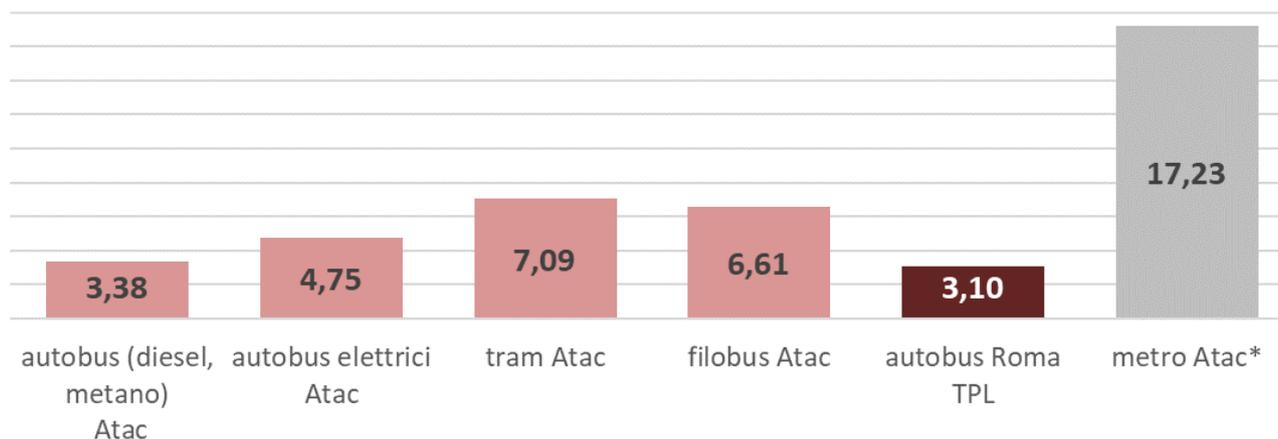
In Figura 4.22 vengono infine confrontati alcuni indicatori di performance registrati da Atac e Atm con quelli elaborati da ASSTRA, relativi alla media delle grandi imprese di trasporto partecipate dalla PA (i dati sono tratti dalla pubblicazione “Le aziende di TPL: alla ricerca della giusta rotta”, presentata nel 2019; per “grandi imprese” si intendono quelle con un valore della produzione superiore a 50 milioni di euro). Gli indici di produttività basati sui costi (costi operativi per vettura km e costo del personale per vettura km) vedono Atac meno efficiente rispetto ad Atm, ma risultano allineati alla media di settore; tale circostanza suggerisce l’esistenza di ulteriori possibilità di efficientamento aziendale dal lato dei costi che non necessariamente devono passare attraverso una riduzione degli stessi; nel TPL, infatti, il costo per vettura km è influenzato anche dalle caratteristiche dei mezzi e delle infrastrutture a disposizione del gestore; sulle performance di Atac incidono negativamente una dotazione di mezzi con anzianità elevata (che, a parità di altre condizioni, richiede un maggior numero di interventi e costi in termini di manutenzione) e un’offerta pesantemente sbilanciata verso il TPL di superficie su gomma. Il rinnovo del parco mezzi con l’impiego di autobus a migliore efficienza energetica, l’utilizzo, laddove possibile, di vetture più lunghe e una maggiore estensione della rete metro e tranviaria permetterebbero all’azienda di operare in maniera più efficiente migliorando i propri indicatori di produttività. Per quanto riguarda i ricavi da traffico per vettura km, Atac registra un valore dell’indicatore (2,3 euro per vettura km) inferiore alla media di settore (2,7) e a quello realizzato da Atm nell’ambito del CdS con il Comune di Milano (2,6).



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

Nella Figura 4.23 è riportato il corrispettivo unitario base per vettura km calcolato secondo quanto previsto nei CdS tra Roma Capitale e i due gestori del TPL a Roma. Per Roma TPL, il corrispettivo si riferisce a quello stabilito per l'ultimo anno di vigenza del CdS originario, che è scaduto il 31 maggio 2018 e da allora è stato oggetto di una serie continua di proroghe; i corrispettivi base sono adeguati annualmente con riferimento a diversi indici: per Roma TPL, l'adeguamento segue la variazione dell'indice Istat del settore trasporti, per Atac l'adeguamento avviene in base alle variazioni dell'indice nazionale dei prezzi al consumo per famiglie di operai e impiegati (FOI).

**Figura 4.23 Corrispettivi unitari base (euro/vett. Km, euro/treno km)**



(\*) il costo standard unitario per la metro è stato definito nel CdS in termini di euro per treno/km

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU CDS ATAC E ROMA TPL.

Di seguito verranno presentate le serie storiche della 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 media per vettura km; attualmente i due gestori svolgono prestazioni differenti (Roma TPL eroga solo il servizio di superficie tramite bus mentre Atac, oltre ad utilizzare diversi mezzi di superficie, eroga anche il servizio di metropolitana) regolate in base a CdS che prevedono sistemi di remunerazione, rendicontazione e valutazione della qualità erogata anch'essi differenti e quindi non comparabili.

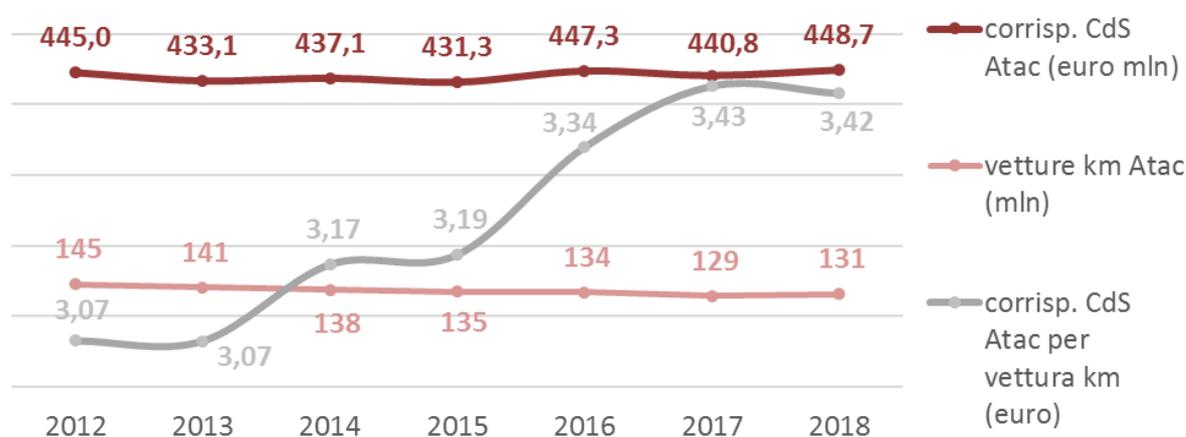
### Costo Cds Atac e valorizzazione servizio non effettuato

Nel caso di Atac, il valore della spesa unitaria è stato calcolato in media fra tutte modalità di trasporto in quanto il CdS prevede un corrispettivo per vettura km diverso per ogni tipologia di mezzo utilizzato; infatti, 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). Il corrispettivo per ciascuna tipologia di mezzi è calcolato come prodotto tra la produzione chilometrica rilevata e certificata e il corrispettivo chilometrico unitario. 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; inoltre qualora il servizio non sia erogabile per motivi di sicurezza o nei casi disposti dalle autorità per motivi di ordine pubblico, il corrispettivo viene riconosciuto in misura piena. Sempre con riferimento ad Atac, solo a partire dal 2017 il corrispettivo chilometrico copre, oltre alla manutenzione ordinaria, anche a quella "straordinaria" sui beni di proprietà di Atac.



Nel 2018 la spesa a carico di Roma Capitale per il CdS Atac ha raggiunto i 448 milioni di euro, in crescita rispetto all'anno precedente (+2%) principalmente a causa dell'aumento dei km percorsi dal servizio di metropolitana (5 milioni di km in più rispetto al 2017); le vetture km realizzate dal servizio di superficie sono invece in costante diminuzione dal 2013. Sempre nel 2018, la spesa media è stata quindi di 3,42 euro, pressoché invariata rispetto all'anno precedente (quando era pari a 3,43 euro). Nel periodo considerato il corrispettivo medio per vettura km è stato pari a 3,24 euro ma è significativamente cresciuto a partire dal 2015 (+7%), anno di entrata in vigore del nuovo CdS che ha modificato, rispetto al passato, le modalità di calcolo dei corrispettivi riconosciuti al gestore. Nel caso di Atac, come ricordato in precedenza, concorrono alla copertura dei costi anche gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio; se, per il 2018, al corrispettivo derivante dal CdS con Roma Capitale si sommano gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di viaggio per la quota parte riconosciuta ad Atac dal sistema Metrebus, la copertura per vettura km del servizio svolto da Atac sale a 5,5 euro (Figura 4.24).

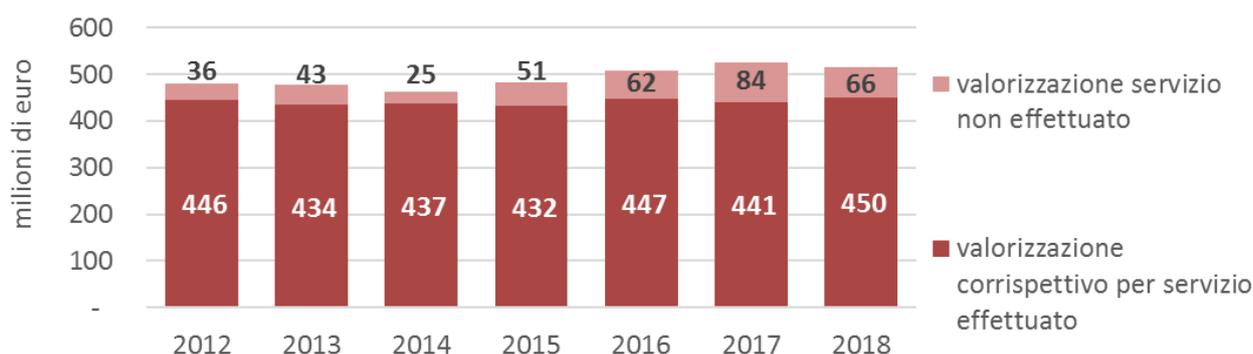
**Figura 4.24** Corrispettivo CdS Atac, vetture km e corrispettivo medio per vettura km



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

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC E RSM.

**Figura 4.25** Valorizzazione dei mancati introiti da CdS Atac



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC, BILANCI D'ESERCIZIO, VARI ANNI.

Infine, in Figura 4.25, per Atac, è stato stimato il mancato introito da CdS derivante dalla produzione non effettuata; per la valorizzazione è stato utilizzato il corrispettivo chilometrico unitario medio calcolato come rapporto tra i corrispettivi derivanti da CdS e il totale delle vetture km percorse in ogni anno. Nel 2018, il mancato rispetto dei programmi di esercizio ha determinato minori ricavi per circa 66 milioni di euro; tra il 2012 e il 2018, i mancati introiti raggiungono una somma complessiva di circa 366 milioni di euro.

#### Costo Cds Roma TPL

Nel caso di Roma TPL, il CdS di tipo gross cost e prevedeva per il periodo contrattuale di otto anni (e quindi fino al 31 maggio 2018), l'adeguamento del corrispettivo chilometrico unitario secondo la formula del price-



cap per tener conto dell'efficiamento di produzione; attualmente, in regime di proroga, non viene applicato il price-cap e il corrispettivo è adeguato solo in base all'incremento dell'indice Istat del settore dei trasporti.

Per Roma TPL, il corrispettivo è calcolato come prodotto tra la produzione chilometrica rilevata e certificata e il corrispettivo chilometrico unitario al netto delle penali applicate per mancato servizio e livelli di regolarità o qualità erogata inferiori agli standard previsti dal CdS. Nel 2018, il costo complessivo a carico di Roma Capitale è stato di poco inferiore ai 100 milioni di euro e il corrispettivo per vettura km è stato di 3,59 euro. Il corrispettivo medio nell'orizzonte considerato è stato di 3,58 euro ma soprattutto tra il 2016 e il 2017 la spesa è stata inferiore alla media; nel 2016 ha concorso a tale risultato l'effetto del price-cap che ha limitato l'adeguamento del corrispettivo unitario, nel 2017 la spesa media è stata inferiore a causa dell'elevato valore delle sanzioni applicate al gestore, in particolare di quelle relative al mancato servizio; nel 2018 il valore delle sanzioni si è mantenuto elevato ma è stato più che compensato dagli adeguamenti applicati al corrispettivo (Figura 4.26).

**Figura 4.26 Corrispettivo CdS Roma TPL, vetture km e corrispettivo medio per vettura km**



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

FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL DIPARTIMENTO MOBILITÀ TRASPORTI E RSM.

## 4.7 Dati qualitativi

### La qualità erogata di Atac

Per il TPL, il monitoraggio della qualità erogata e percepita viene interamente svolto da RSM. Per motivi pratici, i risultati del monitoraggio della qualità erogata delle due società vengono analizzati separatamente in quanto, ad oggi, le prestazioni dei due gestori non sono monitorate nel medesimo modo. Infatti, per Atac il monitoraggio avviene con cadenza semestrale, mentre per Roma TPL la cadenza è trimestrale. Inoltre, gli indicatori adottati per le valutazioni delle penali da comminare alle società non sono gli stessi e questo rende difficile operare un confronto per capire quale delle due stia svolgendo in modo migliore il servizio affidato.



Tavola 4.6 Qualità erogata Atac

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

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

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



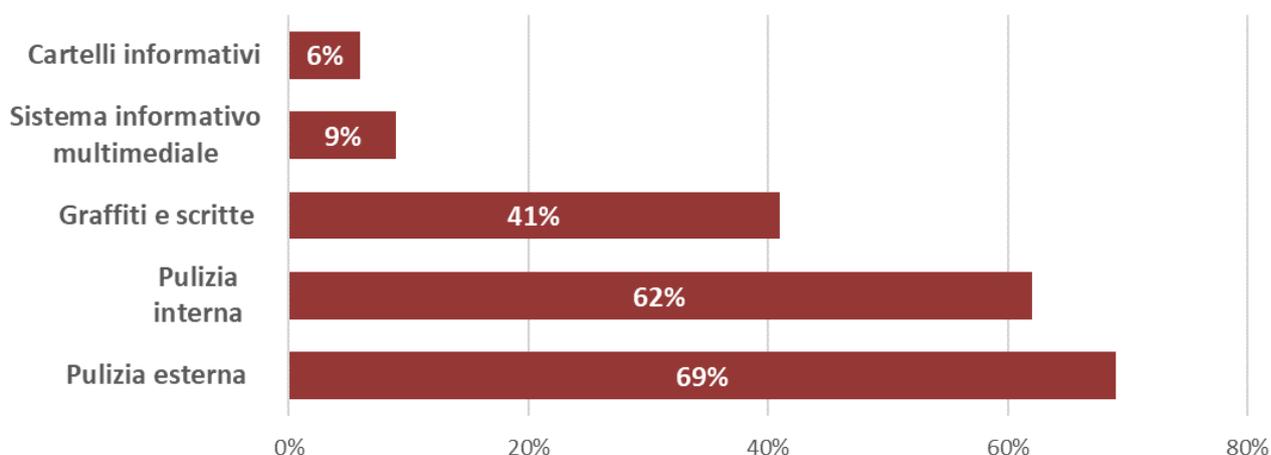
Nella Tavola 4.6 vengono integralmente riportati i risultati relativi a tutti gli indicatori di qualità erogata di Atac come determinati nel CdS. Nella prima parte della Tavola, alla voce “produzione di superficie”, è importante specificare che l’indicatore “puntualità del servizio” (che nel periodo agosto-dicembre 2015 presenta un valore “fittizio” del 100%) in realtà non viene utilizzato: l’indicatore era infatti previsto per le linee “ad orario” con partenza a orari prestabiliti che non sono state mai attivate. L’indicatore di “regolarità del servizio”, ha invece un’importanza prioritaria e i bassi valori registrati dallo stesso per il servizio di superficie, in tutti i periodi considerati, confermano il mancato rispetto dei programmi di esercizio. Nel 2018, la produzione della metropolitana restituisce invece dati incoraggianti. La Metro A presenta valori al di sopra della tolleranza con un miglioramento dell’8% e anche la Metro B ha avuto un netto miglioramento con quasi il 10% in più rispetto al secondo semestre 2017. Se da un lato la produzione della Metro ha avuto un notevole incremento, dall’altro l’accessibilità al servizio risulta essere in continuo peggioramento. Come già evidenziato nella Relazione Annuale 2018 dell’Agenzia, gli indicatori: “montascale”, “ascensori” e “scale e tappeti mobili” continuano ad essere di gran lunga al di sotto degli standard di qualità e questo, oltre a creare un grave disagio per tutti gli utenti, comporta anche ingenti penali. Da oltre 2 anni questi indicatori non hanno mai superato il livello dell’intervallo di tolleranza e gli ultimi valori disponibili, relativi del secondo semestre 2018, registrano ancora un peggioramento rispetto al primo semestre dello stesso anno.

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

#### La qualità erogata del servizio gestito da Roma TPL

Nella Figura 4.27 viene riportata la media dei valori rilevati fra il 2011 e il 2018 in relazione ai principali fattori critici che non hanno raggiunto la sufficienza durante le rilevazioni della qualità erogata svolte con cadenza trimestrale dal 2011 al 2018. I sistemi di informazione all’utenza (6% e 9% di raggiungimento) si confermano come la principale criticità del servizio, seguiti da “graffiti e scritte” (41%) e dalla pulizia interna ed esterna (rispettivamente 62% e 69%).

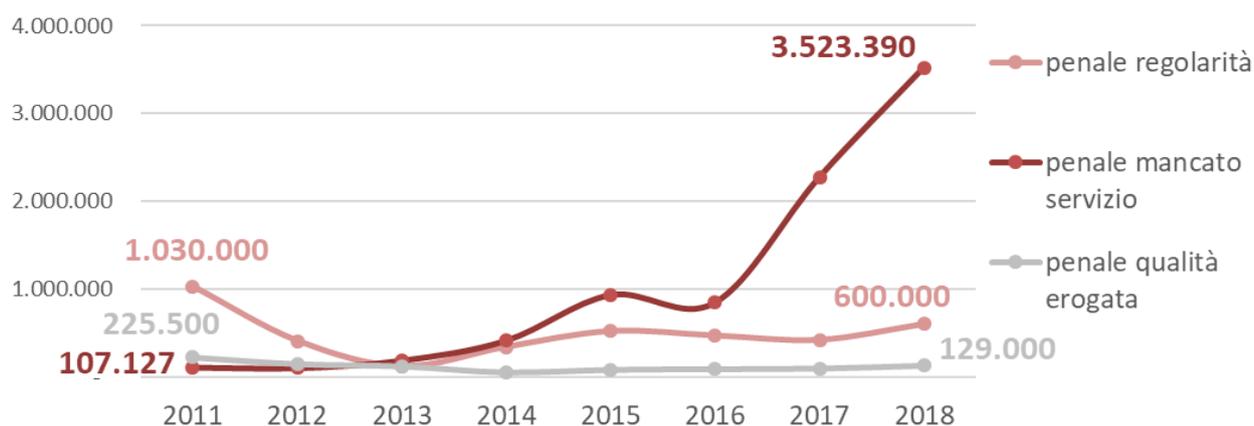
**Figura 4.27 Roma TPL, percentuale media di raggiungimento degli standard nel periodo 2011-2018.**



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Figura 4.28 Roma TPL, valore delle penali applicate dal 2011 (euro)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

La Figura 4.28 mostra l'andamento delle penali accumulate da Roma TPL dal 2011 al 2018. Nell'ultimo anno le sole penali per mancato servizio hanno superato i 3,5 milioni di euro, con un incremento di 1,3 milioni rispetto al 2017 (+59%). Per la regolarità del servizio e per la qualità erogata le penali sono rimaste stabili intorno ai 700mila euro all'anno. È doveroso sottolineare come, negli ultimi tre anni, l'aumento del mancato servizio abbia determinato il deterioramento della situazione del lotto esternalizzato in modo esponenziale: nel 2016 le penali totali erano pari a 1,5 milioni di euro, nel 2017 sono state pari a 2,7 milioni di euro (+80%) e nell'ultimo anno hanno superato i 4,2 milioni di euro (+56%). In totale dal 2011 al 2018 la società ha accumulato penali per oltre 13 milioni di euro.

#### La qualità percepita dai cittadini nel 2018

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

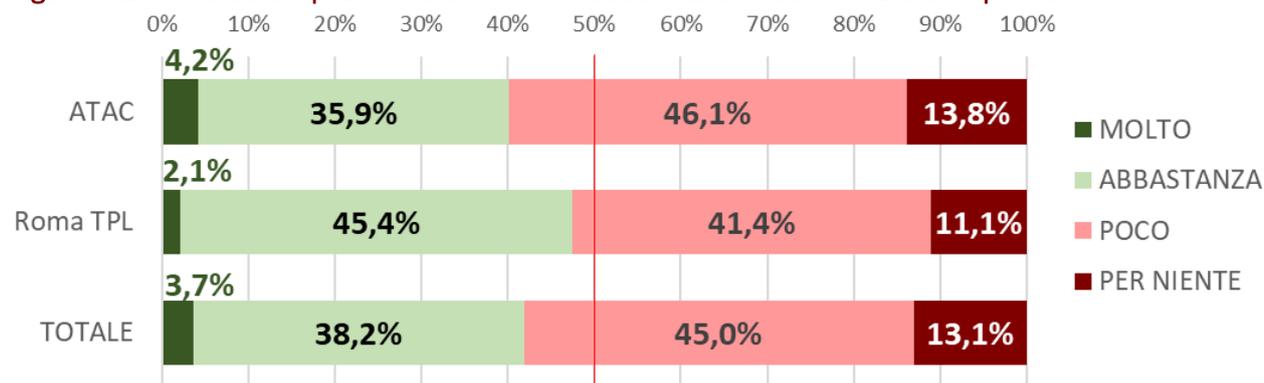
Le interviste ai cittadini sono state svolte nelle stazioni e nei capolinea in due periodi dell'anno diversi (primavera ed autunno), dividendo Roma in cinque macro-aree e tenendo conto del gestore, della tipologia di servizio e della fascia oraria. Lo schema d'indagine seguito prevede che, dopo aver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

#### Il trasporto di superficie

Per il trasporto di superficie, su un campione di 2.600 interviste, il livello preliminare di soddisfazione espresso dagli utenti è stato negativo per quasi il 60%, con un 13% di intervistati "per niente" soddisfatti. Sebbene gli utenti soddisfatti non siano in nessun caso la maggioranza, quelli serviti da Roma TPL hanno espresso giudizi meno critici di quelli serviti da Atac (Figura 4.29).



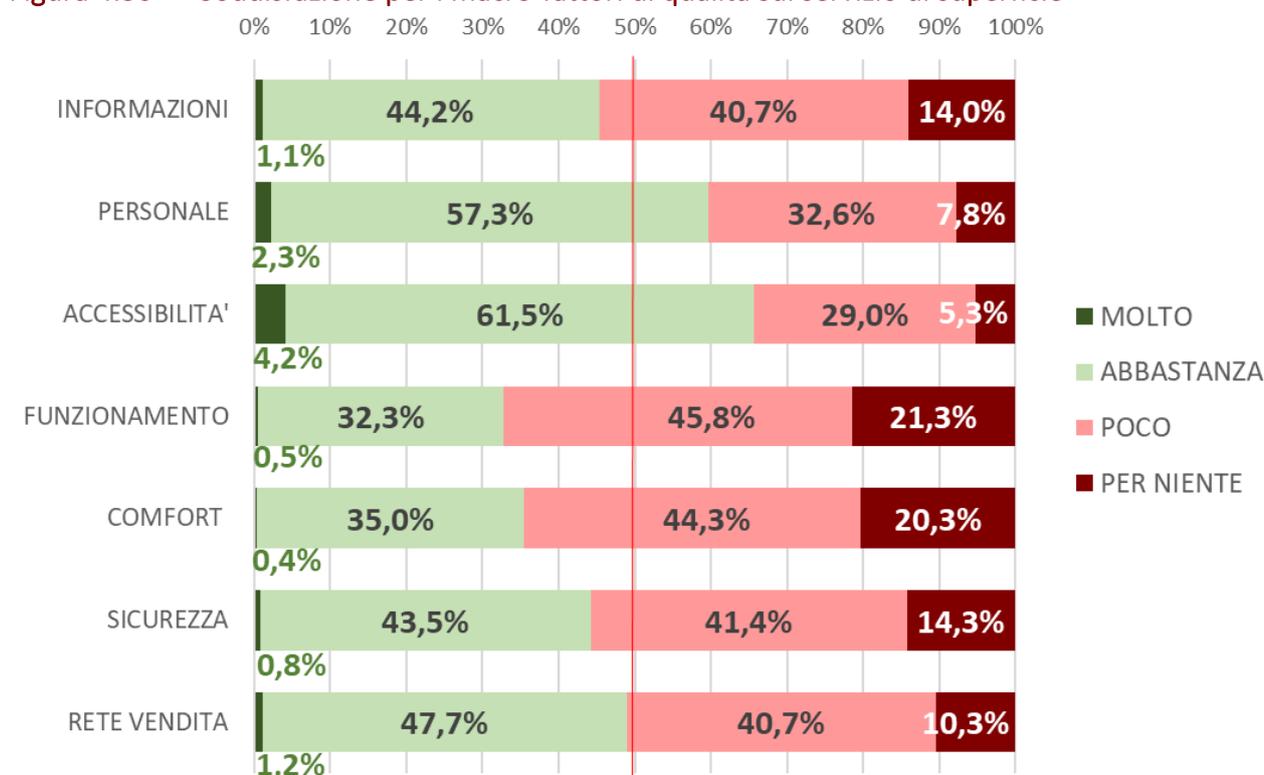
**Figura 4.29 Giudizio preliminare: livello di soddisfazione sul servizio di superficie**



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Nello specifico, l'insoddisfazione generale degli utenti si riscontra in quattro dei macro-fattori citati in precedenza, che risultano essere determinanti e forse centrali per un adeguato servizio di TPL. Per informazioni, funzionamento ed efficienza, comfort e comodità e sicurezza, infatti, la maggioranza degli utenti si dichiara insoddisfatta. Notiamo che i "molto" soddisfatti sono quasi sempre una piccola parte del totale e che i "per niente" soddisfatti superano quota 20% in due dei quattro casi in questione: funzionamento ed efficienza e comfort del viaggio (Figura 4.30). Il giudizio sul servizio, dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità, rimane negativo e perde anche qualche punto percentuale, portando la quota dei cittadini insoddisfatti oltre il 60% per Atac e quasi al 60% per Roma TPL (Figura 4.31).

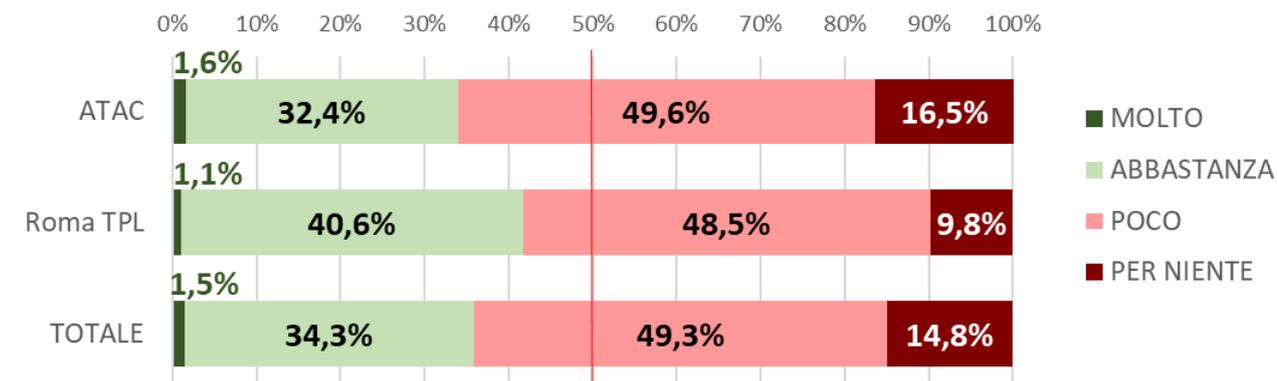
**Figura 4.30 Soddisfazione per i macro-fattori di qualità sul servizio di superficie**



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Figura 4.31 Giudizio finale: livello di soddisfazione sul servizio di superficie

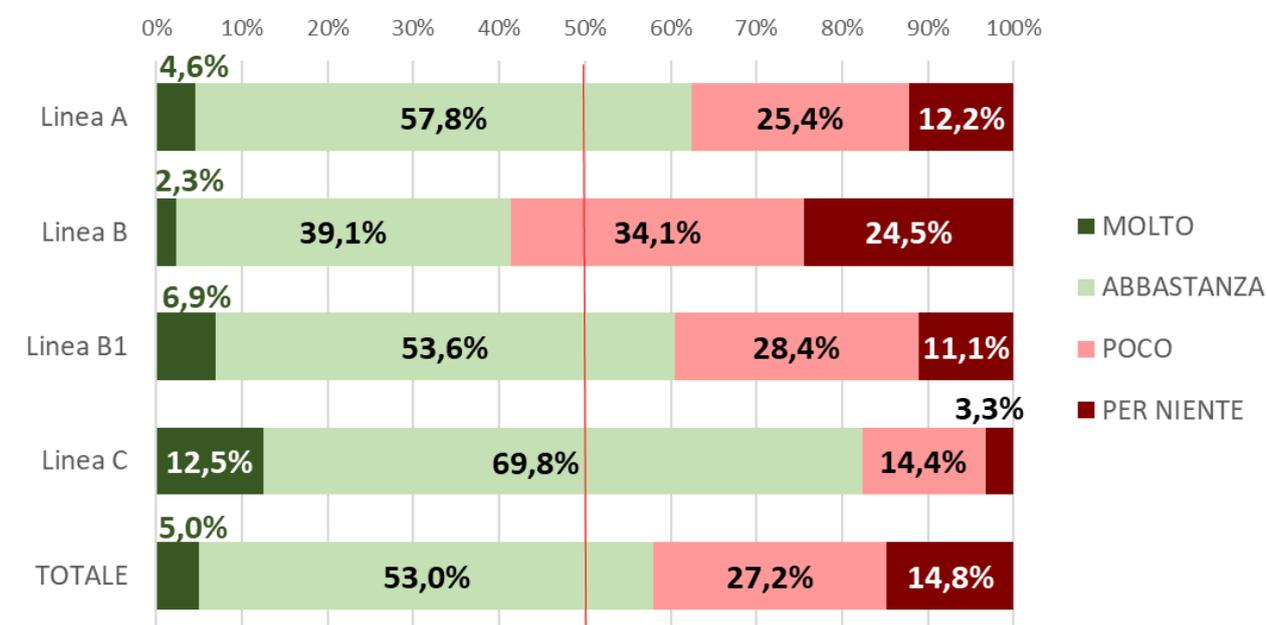


FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM

### La metropolitana

Il servizio della metropolitana ottiene un giudizio complessivo migliore rispetto a quello del trasporto di superficie; le due linee più recenti (B1 e C) hanno raccolto riscontri abbastanza positivi (“molto” o “abbastanza” soddisfatti rispettivamente il 60% e l’82% degli intervistati) e anche la Metro A risulta essere nel complesso soddisfacente (62% degli utenti molto o abbastanza soddisfatti). I dati meno soddisfacenti sono quelli della Metro B, dove l’area degli insoddisfatti supera il 58% del totale. Rispetto all’anno scorso il livello di soddisfazione sulla Metro A è migliorato di 8 punti percentuali e la linea registra il maggior incremento nella percezione da parte dei cittadini, superando anche il giudizio generale sulla più recente Metro B1 (Figura 4.32).

Figura 4.32 Giudizio preliminare: livello di soddisfazione sul servizio della metropolitana



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

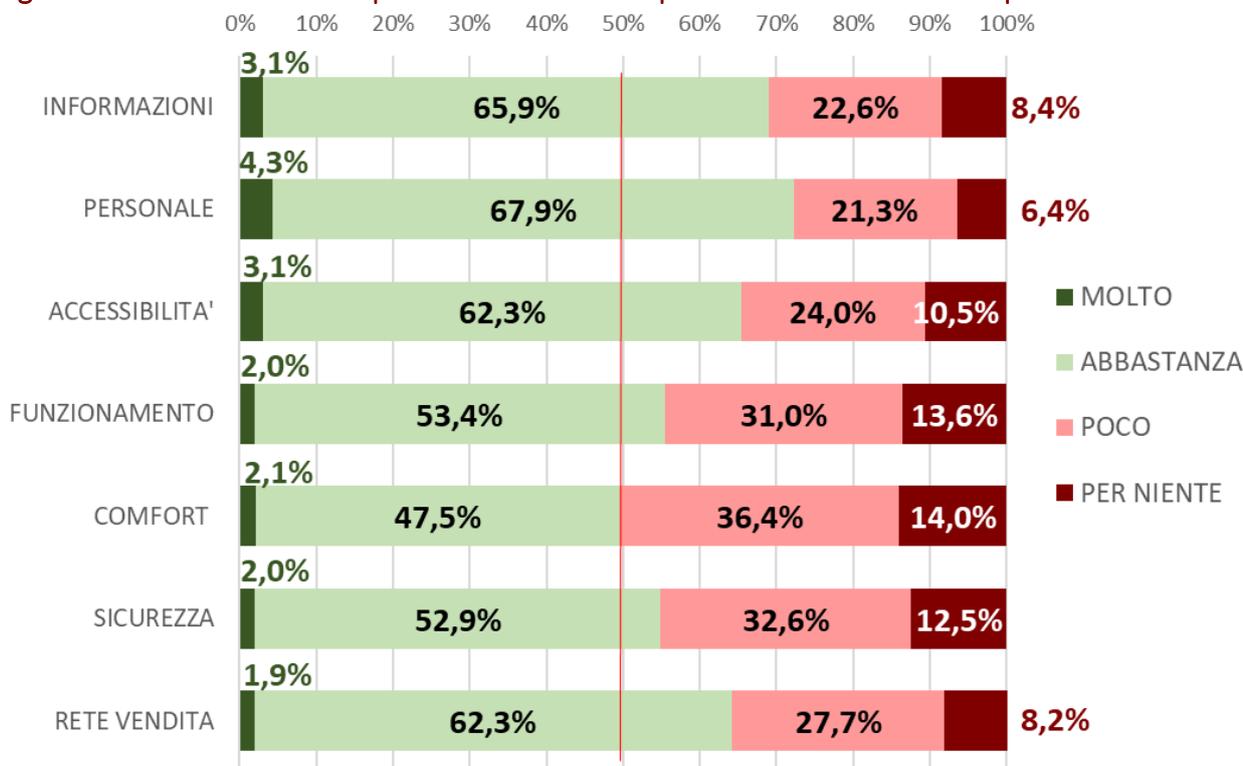
Nello specifico, l’insoddisfazione degli utenti si può riscontrare solamente nel macro-fattore “comfort di viaggio” (che non raggiunge il 50% degli utenti soddisfatti), mentre per tutti gli altri macro-fattori gli utenti hanno dato valutazioni nel complesso positive. La percentuale di “molto” soddisfatti risulta comunque essere quasi sempre una piccola parte, mentre i “per niente” soddisfatti superano quota 10% per il comfort del viaggio, funzionamento/efficienza, accessibilità e sicurezza (Figura 4.33).

Il giudizio sul servizio espresso dopo aver passato in rassegna tutti gli attributi di qualità è mediamente soddisfacente, ma i “molto” soddisfatti sono solo il 3% del totale del campione. Rimangono valide le



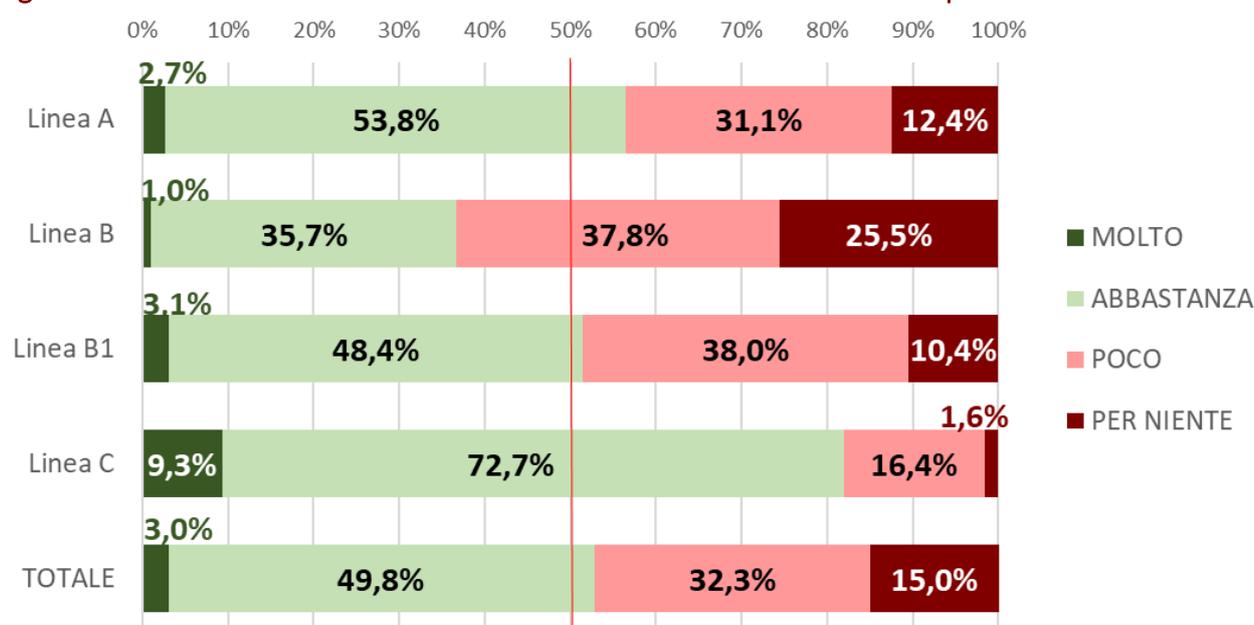
considerazioni già illustrate a proposito delle differenze tra linee. Riscontri positivi, quindi, tra gli utenti della Linea C e, seppure in maniera meno accentuata, tra quelli della Linea B1. Più critica viceversa la situazione nella Linea B (Figura 4.34).

**Figura 4.33 Soddisfazione per i macro-fattori di qualità sul servizio di metropolitana**



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

**Figura 4.34 Giudizio finale: livello di soddisfazione del servizio di metropolitana**



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



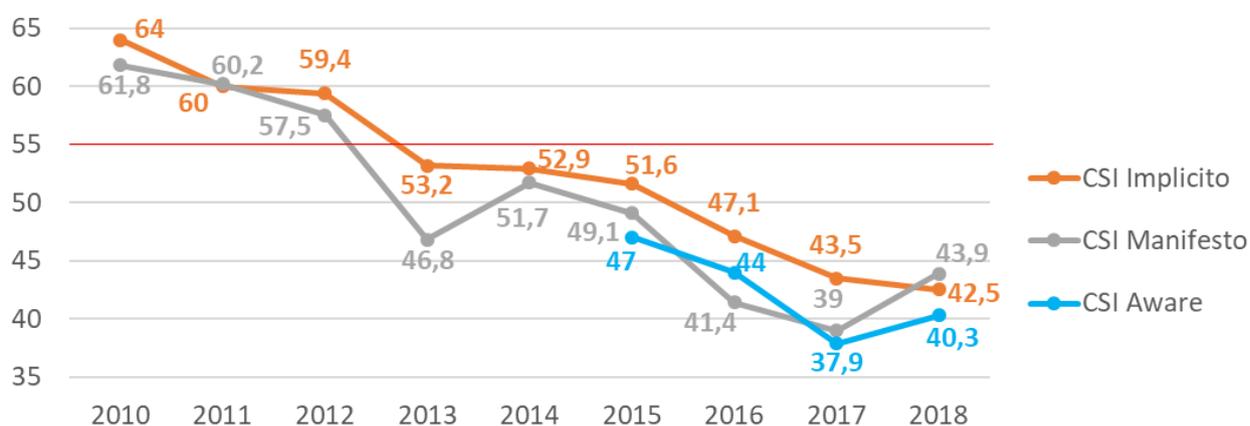
### Analisi temporale del grado di soddisfazione

Nelle Figure 4.35 e 4.36 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 tre 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)

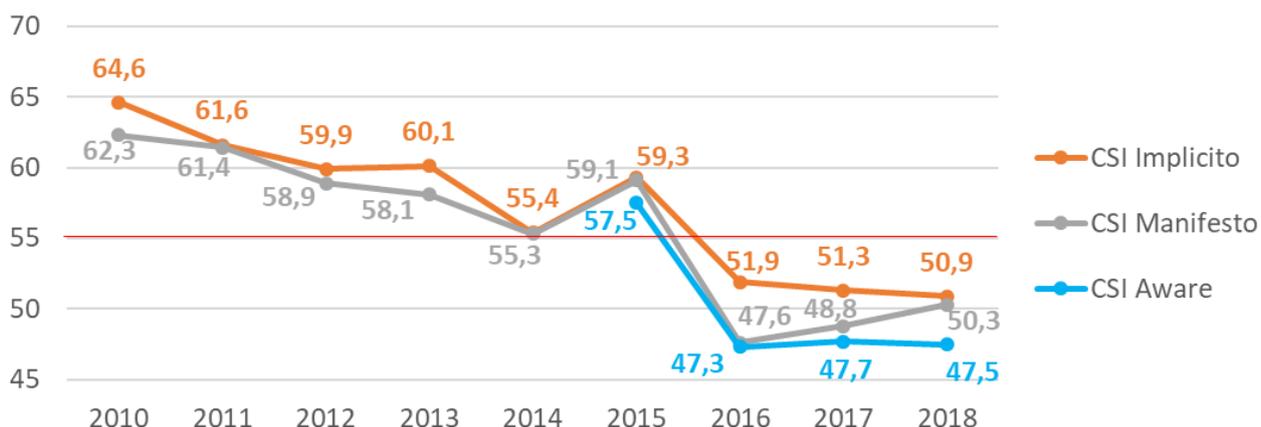
Per quanto riguarda il servizio di superficie (Figura 4.35), tutti gli indici di soddisfazione sono in forte diminuzione a partire dal 2010. Il CSI Implicito si è mantenuto quasi sempre al di sopra del CSI Manifesto (con le eccezioni del 2011 e del 2018). Nel 2016 il divario tra i due indici si è allargato, come successe nel 2013.

Figura 4.35 Indice di soddisfazione generale per il TPL di superficie



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Figura 4.36 Indice di soddisfazione generale per la metropolitana



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

Anche per il servizio di metropolitana (Figura 4.36) la tendenza di medio periodo di tutti gli indici di soddisfazione è di forte diminuzione a partire dal 2010. Il CSI Implicito si è mantenuto sempre al di sopra del CSI Manifesto. Nel 2018 il CSI Manifesto è tornato a salire a quota 50, mentre il CSI Aware è rimasto sostanzialmente stabile.



### Approfondimento sui sistemi di traslazione

In seguito ai problemi alle scale mobili che si sono verificati nelle stazioni della Metro A Repubblica, Barberini e Spagna a partire da ottobre del 2018, e che ne hanno determinato la chiusura per diversi mesi (la stazione di Barberini è tuttora chiusa), l’Agenzia ha deciso di condurre un approfondimento richiedendo al Dipartimento Mobilità e Trasporti alcuni dati relativi agli impianti di traslazione presenti nelle stazioni della metropolitana (Linee A, B, B1 e C e stazione Termini).

Come già anticipato nei commenti alla Tavola 4.6 sulla qualità erogata da Atac, nell’allegato V del CdS, una delle variabili per il calcolo della qualità erogata è relativa al funzionamento dei sistemi di traslazione; nei diversi semestri di valutazione dal 2016 al 2018, il valore delle variabili relative ai sistemi di traslazione (scale e tappeti mobili, ascensori, montascale) non ha mai raggiunto un livello soddisfacente ed è sempre rimasto al di sotto della soglia di tolleranza. Uno dei maggiori problemi nel funzionamento degli impianti di traslazione, oltre ai fermi richiesti dalla manutenzione, è dovuto alla presenza o meno degli agenti di stazione: in assenza di sistemi di controllo remoto non è infatti possibile, per motivi di sicurezza, far funzionare gli impianti senza personale presente in stazione; una delle componenti della formula per il calcolo del valore della variabile di qualità erogata degli impianti di traslazione è infatti proprio il mancato presenziamento (identificato come “imp”).

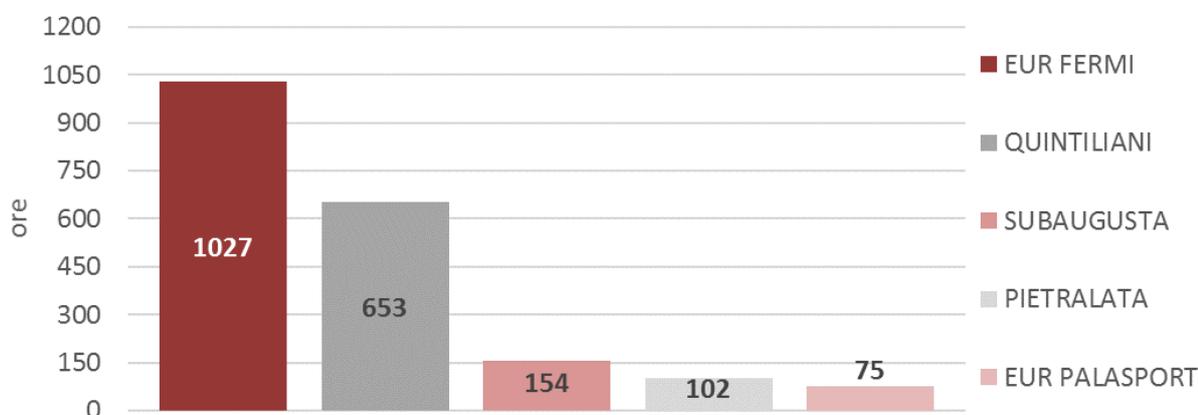
Nella Figura 4.37 sono riportati i dati sui principali ascensori delle stazioni della Metro A e B non disponibili per mancato presenziamento da parte degli agenti di stazione. Considerando che mediamente le stazioni della Metro sono aperte per 20 ore al giorno, gli ascensori delle stazioni della Metro B Eur Fermi e Quintiliani non sono stati accessibili rispettivamente per 51 e 32 giorni. Nel 2018, in tutte le stazioni della metro - a causa del mancato presenziamento - non sono stati disponibili gli ascensori per un totale di 2.358 ore.

Nella Figura 4.38 sono riportati invece i dati riferiti ai montascale delle 5 stazioni metro con il più alto numero di ore di mancato presenziamento.

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

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

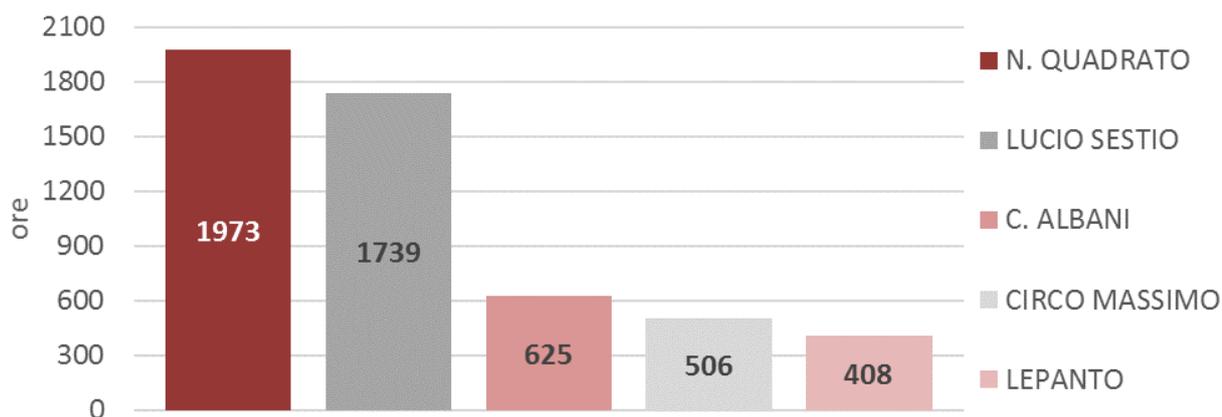
**Figura 4.37 Ore di mancato presidio degli ascensori nelle stazioni della metro (2018)**



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Figura 4.38 Ore di mancato presidio dei montascale nelle stazioni della metro (2018)



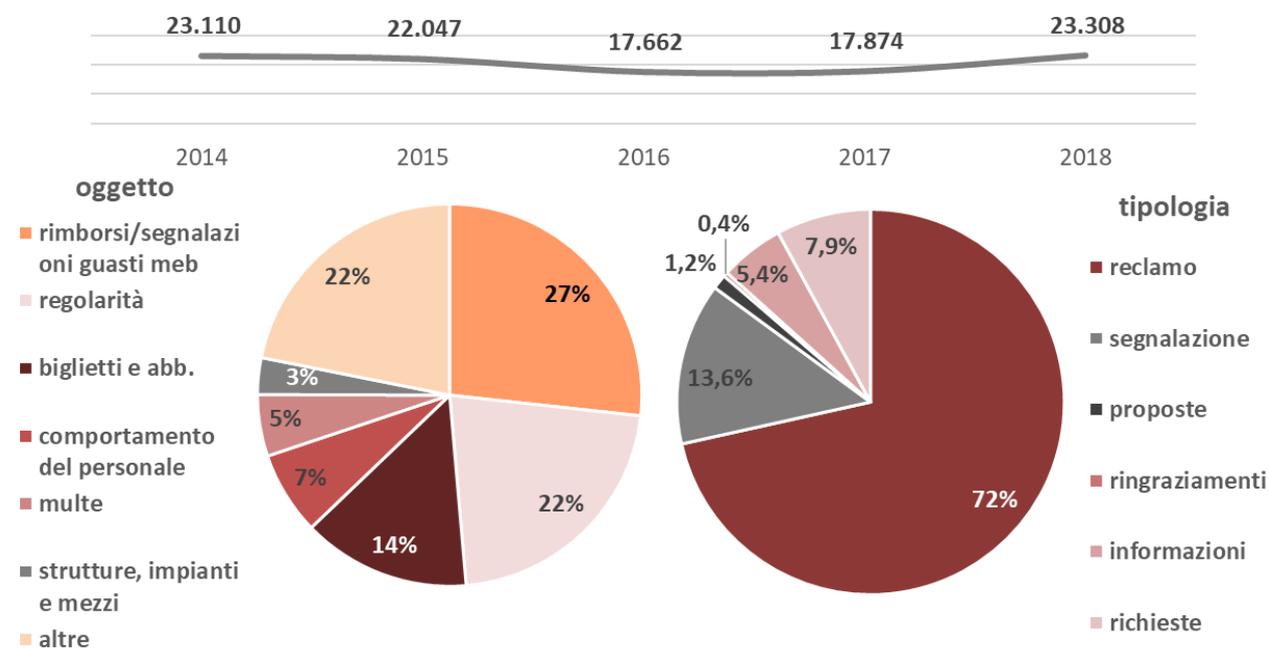
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.

## 4.8 Le segnalazioni sul servizio

### Le segnalazioni ricevute da Atac

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

Figura 4.39 Segnalazioni sulla mobilità (2014-2018)



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

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.

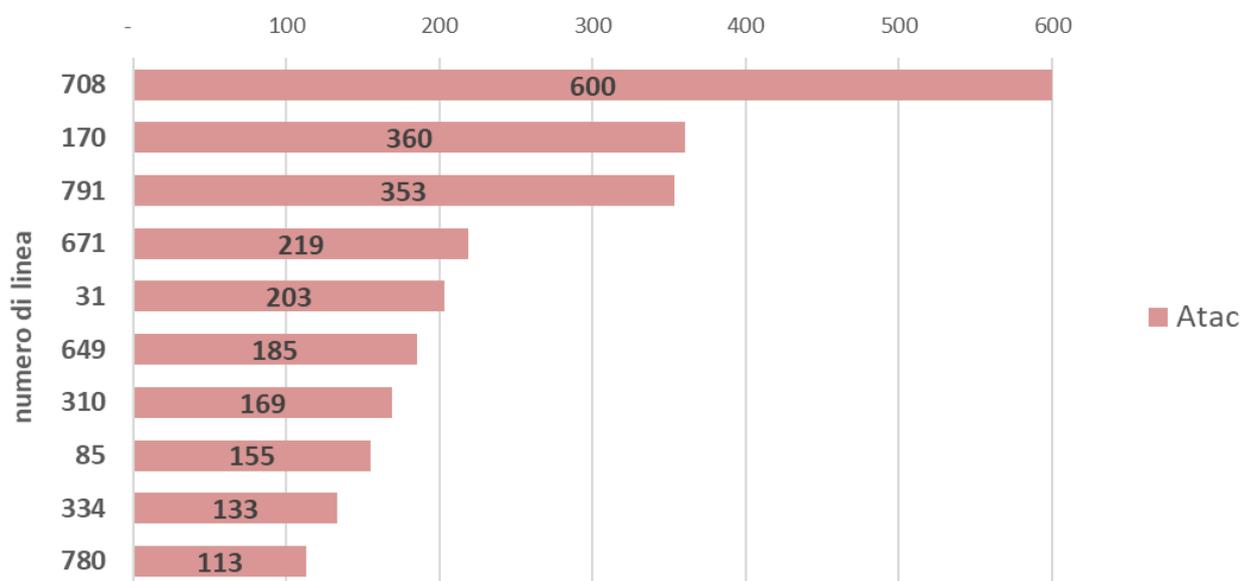
Tra i diversi canali disponibili, i cittadini usano per lo più il sito web (che richiede un'apposita registrazione per l'invio delle segnalazioni) e l'e-mail (78,59% del totale delle segnalazioni pervenute); in termini di contenuto, oltre il 71% delle comunicazioni ha come oggetto un reclamo (per le sole segnalazioni relative alla



mobilità pubblica i reclami rappresentano il 66% del totale). Il tempo medio di gestione è stato di 20 giorni e per il 78% delle segnalazioni complete ricevute l'azienda ha rispettato il termine massimo di 30 giorni stabilito da CdS, ma – diversamente da quanto richiesto all'articolo 31 dello stesso CdS – non è presente alcuna informazione sulle risposte fornite ai cittadini nella sezione del portale Atac "Affidamento dei servizi di TPL a Atac". Per quanto riguarda l'oggetto delle segnalazioni, quasi il 27% delle comunicazioni riguarda i guasti alle biglietterie automatiche MEB (6.736 segnalazioni), seguono quelle relative alla regolarità, 22%, in aumento del 67% rispetto all'anno precedente: da 3.300 nel 2017 a 5.521 nel 2018); poco meno del 15% delle segnalazioni riguarda i biglietti e gli abbonamenti (Figura 4.39).

Nel 2018, come anche negli anni precedenti, la linea più segnalata risulta essere la 708 - gestita da Atac e che collega Piazzale dell'Agricoltura all'Eur con via Iris Versari in zona Mezzocammino - per la quale il numero di segnalazioni è quasi raddoppiato rispetto allo scorso anno: 372 segnalazioni nel 2017, salite a 600 nel 2018; oltre il 72% delle segnalazioni relative alla linea è dovuto al mancato rispetto dell'orario di partenza dal capolinea (437 segnalazioni) seguito dall'impossibilità di salire a bordo (39 segnalazioni), dall'attesa tra i 30 e i 60 minuti alle fermate (33 segnalazioni) e dall'affollamento delle vetture (29 segnalazioni di cui 5 per impossibilità di salire a bordo). Rispetto al 2017, si riconfermano nella lista delle linee più segnalate anche la 170, che collega l'Eur con Termini, la 31, che corre da Laurentina a Piazzale Clodio e la 310, che parte da Termini e arriva a Piazza Vescovio, tutte con un numero di segnalazioni superiore rispetto all'anno precedente; in particolare, sia per la 170 che per la 31, le segnalazioni sono aumentate in misura considerevole: per la 170 le segnalazioni sono passate da 61 nel 2017 a 360 nel 2018 e per la 31, da 59 a 203. Considerando le dieci linee più segnalate, tra le problematiche più frequenti, si trova il mancato rispetto dell'orario di partenza dal capolinea (1.710 segnalazioni nel 2018, un numero superiore di quasi 10 volte rispetto alle 199 del 2017); motivi di disagio per molti cittadini sono stati inoltre i motori accesi ai capolinea e le lunghe attese alle fermate (rispettivamente 9% e 5% del totale, Figura 4.40).

**Figura 4.40 Le dieci linee più segnalate (numero di segnalazioni per linea)**



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.

#### I tweet di InfoAtac

A partire da gennaio 2019, l'Agenzia ha avviato a livello sperimentale una raccolta dati dal canale ufficiale Twitter di Atac (@InfoAtac), registrando i tweet postati dal gestore sia direttamente, sia nel feed "tweet e risposte", che informano su ritardi, limitazioni, deviazioni e altri disservizi della rete di superficie (bus e tram) e delle metropolitane a causa di guasti/indisponibilità di vetture, guasti/interventi tecnici ecc. Non sono state prese in considerazione tutte quelle cause che non dipendono direttamente dalla responsabilità del gestore



(interventi delle forze dell'ordine e sanitari, accertamenti delle autorità, sosta irregolare, incidenti tra privati, deviazioni del traffico per manifestazioni e lavori di manutenzione stradale e del verde, scioperi ecc.). I risultati di questa osservazione, che ha il vantaggio di restituire - seppure limitatamente al canale social - una porzione di realtà nella sua immediatezza, possono rappresentare un'integrazione a titolo di verifica e confronto rispetto ai dati ufficiali forniti dal gestore e da Roma Servizi per la Mobilità.

### I tweet su bus e tram

Nel secondo [Focus sul trasporto pubblico a Roma](#) (luglio 2019) sono stati pubblicati i risultati relativi ai mesi gennaio-maggio 2019; in questa sede si è scelto di fornire un quadro d'insieme dei mesi da gennaio a novembre.

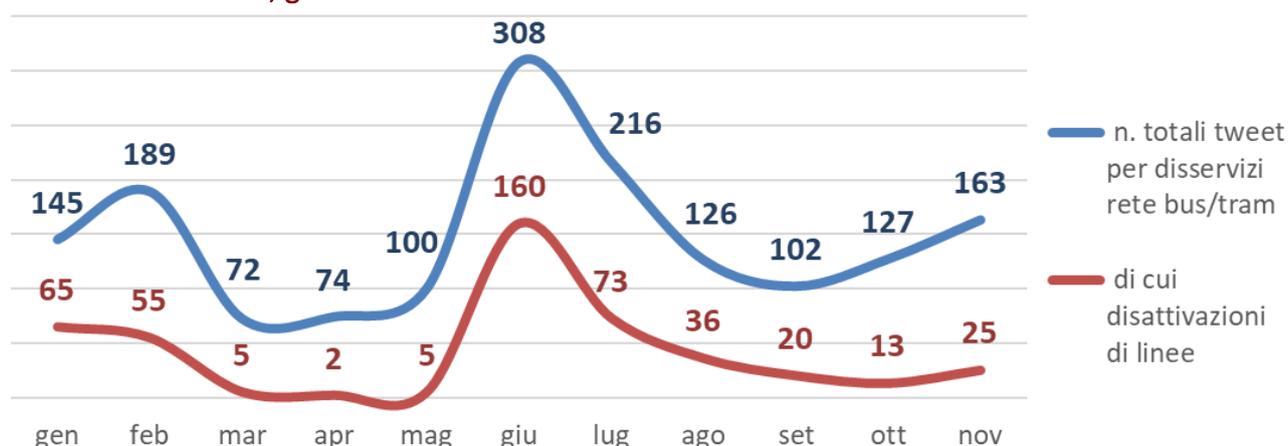
Nel periodo considerato sono stati registrati 1.622 tweet che informavano di disservizi alle linee di superficie (bus e tram). L'andamento dei tweet mostra un evidente incremento nel mese di giugno: un elevato numero di guasti agli impianti di aria condizionata, con l'arrivo del caldo e nel pieno delle attività lavorative, ha costretto infatti molti mezzi nelle rimesse per riparazioni.

A giugno 2019 sono stati registrati 308 tweet, più del doppio della media mensile (147,45), e si deve aspettare settembre perché il trend torni a scendere a livelli pre-estivi, prima di iniziare di nuovo a risalire (Figura 4.41). Le giornate nelle quali si sono verificati più disservizi sono state il 28 (32), il 27 (31) e il 14 giugno (25). Nel periodo tra gennaio e novembre è la linea tram numero 19 (piazza dei Gerani-piazza del Risorgimento) a essere stata maggiormente soggetta a rallentamenti, interruzioni, limitazioni e/o sostituzioni con bus a causa di guasti a vetture o guasti tecnici alla rete. Più in generale, si osserva come tutte le linee tram sono presenti nella classifica in quanto la presenza, ad esempio, di una vettura guasta sui binari compromette necessariamente la circolazione delle altre linee che insistono sulla stessa tratta (Figura 4.42).

Sul totale dei tweet registrati da gennaio a novembre 2019 (1.622), nel 28,3% dei casi si è trattato di disattivazione completa di una linea, una sospensione dell'intera tratta che può durare fino a qualche ora o ripetersi più volte nella stessa giornata (Figura 4.43).

La linea che ha subito il maggior numero di disattivazioni è stata la 020 (circolare Prima Porta, Roma Nord), seguita dalla 188 (circolare largo Diaz) e dalla 52D (dove D sta per "deviata", una circolare che da piazza Archimede attraversa i Parioli passando per Acqua Acetosa, piazza delle Muse e piazza Ungheria).

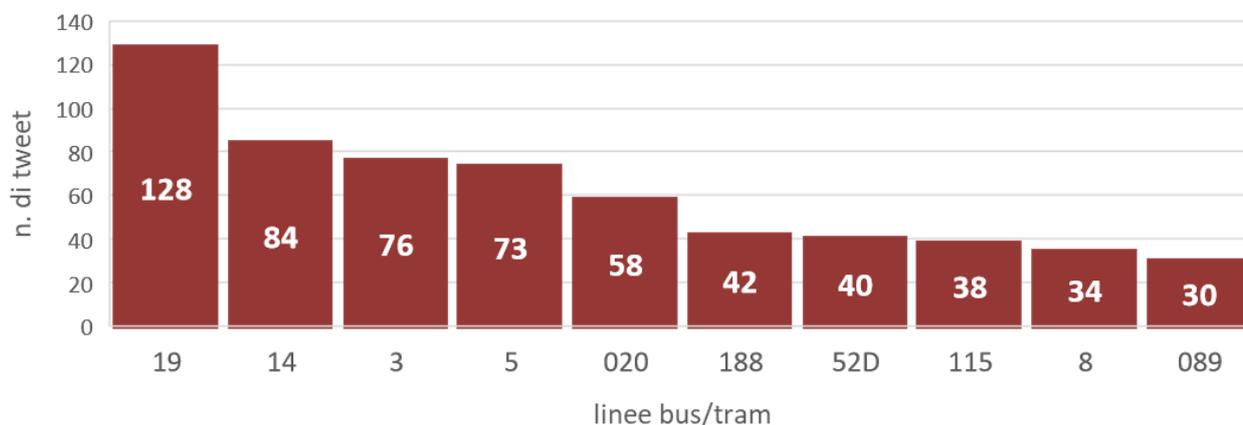
**Figura 4.41** Andamento del numero di disservizi sulle linee di superficie (bus e tram) segnalati via tweet, gennaio-novembre 2019



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC.



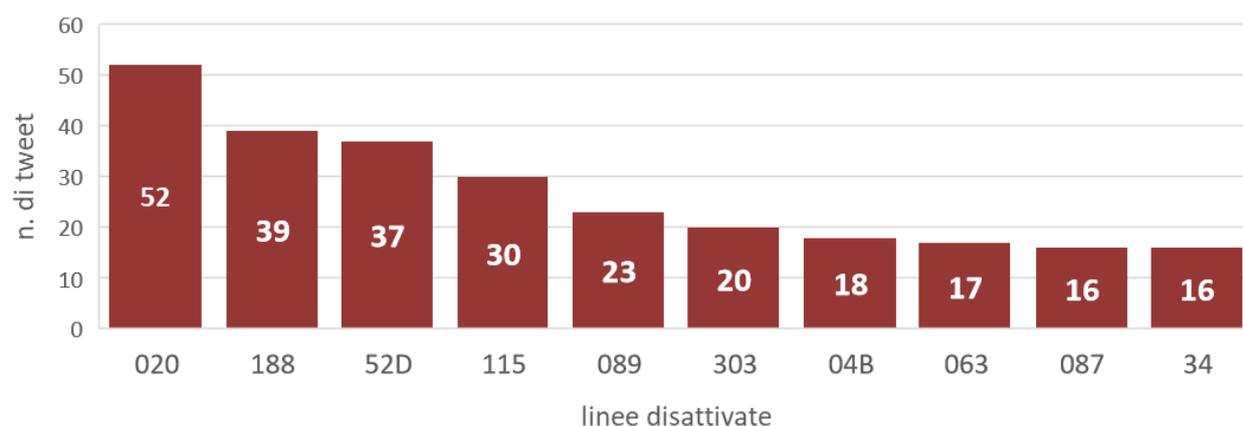
**Figura 4.42** Le dieci linee più segnalate su Twitter (numero di tweet per linea, gennaio-novembre 2019)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC.

Una menzione a parte merita lo 04B, che collega Dragona alla stazione ferroviaria di Acilia (Roma-Lido) passando per i quartieri di San Giorgio, Villaggio San Francesco e Dragoncello, nell'“entroterra” del X Municipio: la linea, che da gennaio a novembre è stata soggetta a stop per malfunzionamenti o indisponibilità di vetture per 18 volte, è stata segnalata anche dagli utenti residenti della zona, che per raggiungere la stazione di Acilia (circa 5-6 km) hanno a disposizione solo questo bus. A partire da agosto, tuttavia, non sono state registrate disattivazioni, probabilmente anche grazie alla messa in esercizio dei 227 mezzi acquistati da Roma Capitale ed entrati in funzione ad agosto 2019, che sono stati distribuiti sulle seguenti tratte (secondo un elenco “indicativo e non esaustivo” fornito da Atac in [una nota](#) del 5 novembre): 075 (Ponte di Nona-Ponte Mammolo), 508 (Ponte Mammolo-Corcolle), 309 (p.zza Bologna, Casal Bruciato, Colli Aniene), 544 (Annibaliano-Centocelle), 341 (Ponte Mammolo-stazione Fidene), 058 (Ponte Mammolo-Tor Vergata) per il quadrante nord-est; 49 (piazza Cavour-Ospedale San Filippo Neri) e 446 (piazza Mancini-Cornelia) per il quadrante nord-ovest; 03 (circolare Acilia-Dragona), 063 (circolare Acilia-Dragoncello-Dragona), 065 (Infernetto-Acilia), 786 (Trastevere-Corviale), 98 (Corviale-via Paola) e 775 (Corviale-viale Marconi) per i quadranti sud e sud-ovest; 788 (piazza Agricoltura-via Caccioppoli) e 72 (Laurentina-via d'Arpe) per il quadrante sud-est.

**Figura 4.43** Linee disattivate (gennaio-novembre 2019)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC.

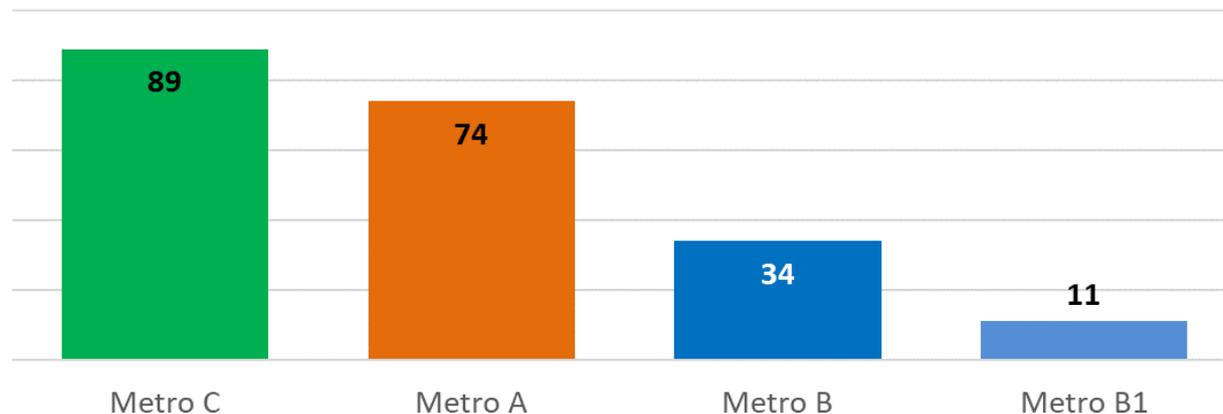
#### I tweet sulle linee della metropolitana

Lo stato delle metropolitane di Roma è un tema particolarmente sentito da parte dell'utenza, soprattutto nel corso di quest'ultimo anno segnato dalla chiusura più o meno prolungata di diverse stazioni (Repubblica, Spagna e Barberini) con i conseguenti disagi per chi le utilizza. A queste si aggiungono le chiusure, totali o



parziali (solo in entrata/uscita), di diverse stazioni che possono occorrere nell'arco di una giornata, con una maggior frequenza in condizioni di particolare criticità come, ad esempio, il verificarsi di condizioni meteo avverso con forti e improvvise piogge, e le chiusure che sono necessariamente determinate dall'interruzione totale o parziale delle tratte. Tra le cause che sono state prese in considerazione nella raccolta dei dati rientrano: guasto tecnico a treno/stazione, guasto/intervento tecnico agli impianti di circolazione/traslazione, verifica tecnica, problema/inconveniente tecnico, avaria, indisponibilità di treni.

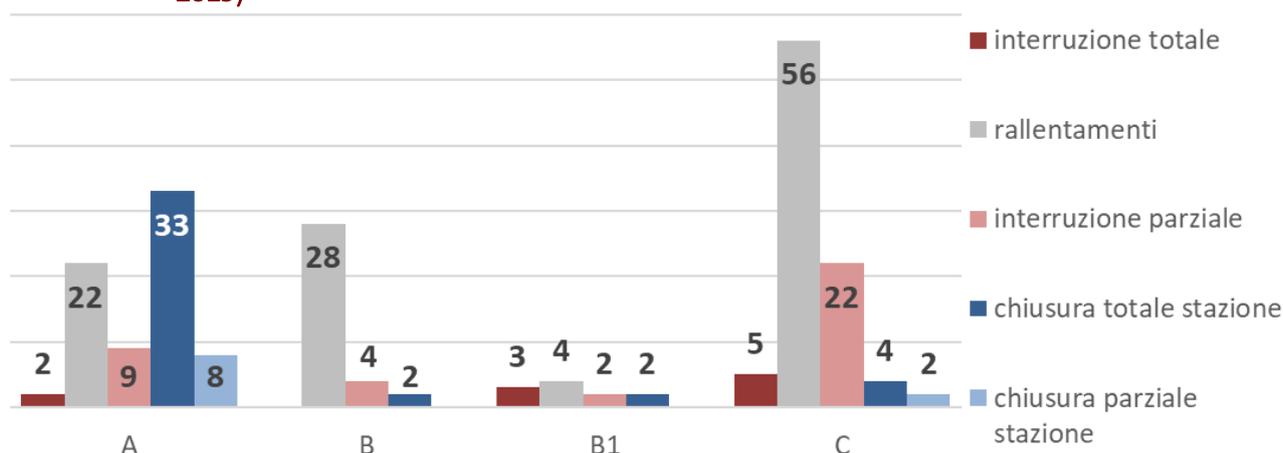
**Figura 4.44** Numero di disservizi segnalati sulle linee della metropolitana (gennaio-novembre 2019)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC.

La Figura 4.44 mostra il totale dei disservizi comunicati da InfoAtac che si sono verificati su ciascuna linea, mentre la Figura 4.45 riporta il numero dei disservizi divisi per evento specifico (chiusura totale/parziale stazione, rallentamenti, interruzione totale/parziale della tratta). Nel conteggio delle stazioni chiuse rientrano solo quelle per le quali Atac ha informato l'utenza in maniera diretta e univoca, come nell'esempio di questo tweet del 20 agosto 2019, ore 12:32: "METRO A - chiusa stazione Manzoni, i treni transitano senza fermarsi (guasto tecnico)", mentre le chiusure determinate da interruzioni o sospensioni totali/parziali delle tratte sono state conteggiate a parte.

**Figura 4.45** Numero di disservizi segnalati sulle linee della metropolitana per tipologia (gennaio-novembre 2019)



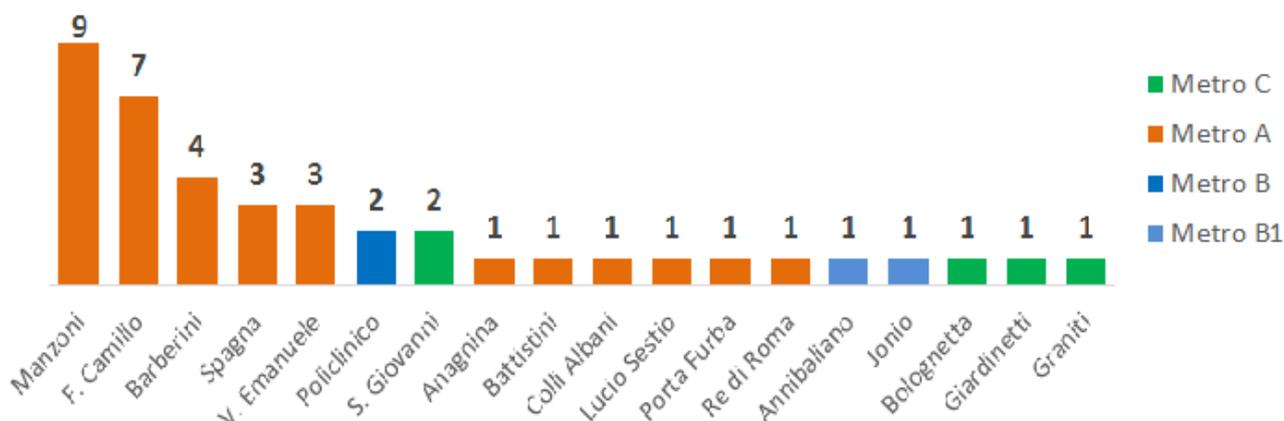
Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC.

Nella classifica delle linee più "disagiate", il primo posto lo conquista la Linea C con 89 casi di disservizi segnalati nel periodo di riferimento, tra cui 5 interruzioni totali della tratta e 22 interruzioni parziali. Rientrano nel computo anche due casi di evacuazione: uno ha riguardato la stazione di Lodi il 9 luglio e l'altro un treno a Gardenie il 5 novembre. La Linea A, invece, detiene il primato per numero di stazioni chiuse (33 casi registrati nel periodo considerato): nella classifica delle stazioni che sono state chiuse il maggior numero di



volte, le prime cinque appartengono infatti tutte alla Linea A e le chiusure delle stazioni della Metro A hanno rappresentato oltre il 78% delle chiusure totali (Figura 4.46).

Figura 4.46 Classifica delle stazioni della metropolitana per numero di chiusure (gennaio-novembre 2019)



Fonte: ELABORAZIONE ACOS SU DATI INFOATAC.

## 4.9 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.

Tavola 4.7 Quadro della regolamentazione contrattuale di sosta tariffata e parcheggi di scambio

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

Fonte: ACOS.

Tavola 4.8 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi ed economici del sosta tariffata e parcheggi di scambio

SOSTA E SCAMBIO	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/14
<b>DATI STRUTTURALI (n.)</b>						
<i>parcheggi</i>	35	36	36	37	36	2,9%
<i>posti auto parcheggi scambio</i>	15.136	15.388	15.388	15.157	15.042	-0,6%
<i>stalli tariffati gestiti medi</i>	72.338	72.518	75.780	73.522	74.492	3,0%
<i>parcometri su strada</i>	2.567	2.558	2.523	2.493	2.485	-3,2%
<b>DATI ECONOMICI (euro)</b>						
<i>proventi sosta (IVA esclusa)</i>	26.596.520	24.354.117	28.607.119	30.934.553	31.252.715	17,5%
<i>proventi scambio (IVA esclusa)</i>	482.903	438.415	460.722	460.647	444.055	-8,0%
<i>ricavo medio per stallo su strada</i>	367,7	335,8	377,5	420,8	419,5	14,1%
<i>ricavo per stallo parcheggio</i>	31,9	28,5	29,9	30,4	29,5	-7,5%

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.



**Tavola 4.9 Sintesi dei monitoraggi della qualità erogata, delle indagini di qualità percepita, e delle segnalazioni relative alla sosta tariffata e ai parcheggi di scambio**

QUALITA' E SEGNALAZIONI TPL	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2018/14
<b>Qualità erogata rilevata da RSM (media annua complessiva % rispetto)</b>						
Sosta e scambio	-	-	-	100	95	#VALORE!
<b>Qualità percepita rilevata da RSM (csi manifesto, valori 0-100)</b>						
Sosta a pagamento	54,0	52	56	55	48	-7,7%
Parcheggi di scambio	66,0	68	62	58	56	-17,6%
<b>Qualità percepita rilevata da ACOS (voto medio sul servizio, valori 0-10)</b>						
Sosta a pagamento	4,6	4,6	5,0	4,9	5,0	9,3%
<b>Numero di segnalazioni</b>						
Mobilità privata	4.158	2.780	1.546	1.454	1.433	-65,5%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM E ATAC.

La Tavola 4.7 riepiloga la situazione attuale dei relativi affidamenti e dei CdS mentre in Tavola 4.8 sono riportati i principali indicatori dimensionali ed economici degli stessi.

La Tavola 4.9 descrive invece i risultati delle indagini di qualità percepita svolte da RSM, il voto medio sul servizio di sosta a pagamento rilevato dall'Agenzia nella sua indagine sulla qualità della vita e il numero di segnalazioni relative ai due servizi pervenute ad Atac. L'analisi di dettaglio è rinviata ai successivi paragrafi.

#### Dati quantitativi ed economici

Nel 2018 Atac ha gestito 36 parcheggi di scambio (con una disponibilità di circa 15mila posti) e 74.492 stalli tariffari su strada. Tra il 2014 e il 2018 il numero dei posti nei parcheggi di scambio è diminuito di circa l'1% mentre è aumentato il numero degli stalli su strada mediamente gestiti all'anno (+3%).

Nel 2018, gli introiti derivanti dalla sosta tariffata sono stati pari a 31,2 milioni di euro (IVA esclusa) con una crescita del 17,5% dal 2014 a parità di tariffe applicate<sup>1</sup>. Dal 2015 in poi la variazione positiva è stata ancora più accentuata: +28%. I ricavi derivanti dai parcheggi di scambio, pari a 444mila euro nel 2018, sono invece diminuiti dell'8% nel periodo considerato. Il ricavo annuo medio per stallo su strada nel 2018 è stato di 419,5 euro, con una crescita del 14,1% rispetto al 2014, mentre il ricavo per posto nei parcheggi di scambio è stato di appena 29,5 euro ed è diminuito del 7,5% nel periodo osservato (Tavola 4.8).

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 sufficienti a coprire i costi del servizio; a Roma Capitale era invece garantito un corrispettivo unitario per ciascun posto 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 Capitale 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. Il corrispettivo annuo è quindi un importo predeterminato a cui si aggiunge un'eventuale premialità riconosciuta ad Atac qualora gli incassi di sosta tariffata e parcheggi di scambio risultino superiori al valore soglia di 35,5 milioni di euro (IVA compresa) su base annua (la premialità è pari al 40% degli incassi superiori alla soglia).

Se si paragona l'introito per stallo derivante dalla tariffazione con il costo del CdS a carico di Roma Capitale per l'anno 2018, 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

<sup>1</sup> 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](#).

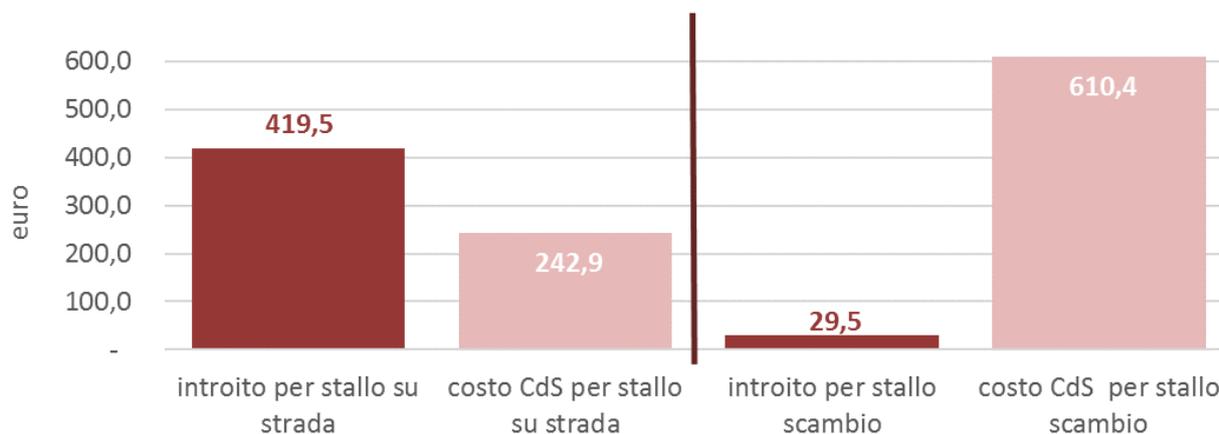


coprono appena il 5% dei costi del servizio (corrispettivo CdS), questo perché l'Amministrazione ha voluto incentivarne l'utilizzo, prevedendo tariffe contenute e la gratuità per i possessori di abbonamento Metrebus, per favorire la scelta del TPL rispetto all'utilizzo delle autovetture per raggiungere le zone più centrali della città (Figura 4.47). Ad oggi il principale problema relativo ai parcheggi di scambio riguarda il numero insufficiente di posti disponibili rispetto alla domanda: i parcheggi risultano infatti mediamente occupati al 99% in quasi tutti i periodi dell'anno. Attualmente è già stato previsto l'utilizzo di fondi di provenienza regionale, statale ed europea per:

- il potenziamento dell'offerta di posti presso le fermate ferroviarie e metropolitane esistenti per complessivi 3.661 nuovi posti auto (i parcheggi e nodi di scambio interessati sono: Montebello, Conca d'Oro, Annibaliano, Ponte Mammolo, Termini, Villa Bonelli, Anagnina, Laurentina e EUR Magliana);
- la realizzazione dei parcheggi di scambio di Monti Tiburtini Ovest, Muratella e Acilia sud per complessivi 676 nuovi posti auto.

Lo scenario di piano per la rete infrastrutturale di trasporto contenuto nel PUMS prevede inoltre l'aumento del numero dei posti di sosta con la realizzazione di 23 nuovi nodi e parcheggi di scambio; le strutture verranno realizzate sia presso stazioni ferroviarie e metropolitane esistenti e/o di nuova realizzazione, sia a supporto delle stazioni/fermate delle nuove infrastrutture quali i sistemi a fune, i people mover e i corridoi in sede propria.

**Figura 4.47** Introiti della sosta tariffata su strada per canale di vendita (2018)



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

L'analisi dei dati relativi ai canali di vendita indica che nel 2018 il pagamento della sosta nei parcheggi di scambio è stato principalmente effettuato alle casse automatiche (56%) e per il resto tramite i parcometri (44%). Per la sosta su strada, gli utenti hanno dimostrato invece una decisa preferenza per l'utilizzo del parcometro (61% del totale degli acquisti nel 2018); il resto dei pagamenti è stato effettuato tramite titoli prepagati (19%) e il sistema Atac.Sosta (pagamenti effettuati attraverso smartphone e tablet, 17%).

Per la sosta su strada è significativo analizzare i dati sugli introiti per i diversi canali di pagamento anche in serie storica. Nel 2018, gli introiti da parcometro sono stati pari a 19 milioni di euro in diminuzione dell'8% rispetto al 2014; i titoli prepagati hanno invece generato incassi per quasi 6 milioni di euro, con una variazione in aumento dell'17% 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 superato i 6 milioni di euro nel 2018, un totale di oltre 8 volte superiore a quello registrato nel 2014 (Figura 4.48).



**Figura 4.48** Introiti della sosta tariffata su strada per canale di vendita



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.

Con riferimento alla sosta su strada, i parcometri installati sono controllati in tempo reale su piattaforma informatica denominata “MyParkfolio” attiva dal mese di agosto 2016. Il sistema informatico è dunque in grado di gestire tutti i 2.462 parcometri centralizzati (modelli Stelio, Neops e Strada) ad esclusione dei vecchi parcometri (23 unità al 31 dicembre 2018) che non sono tecnicamente remotizzabili. La crescita dei ricavi della sosta tariffata su strada negli ultimi tre 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;

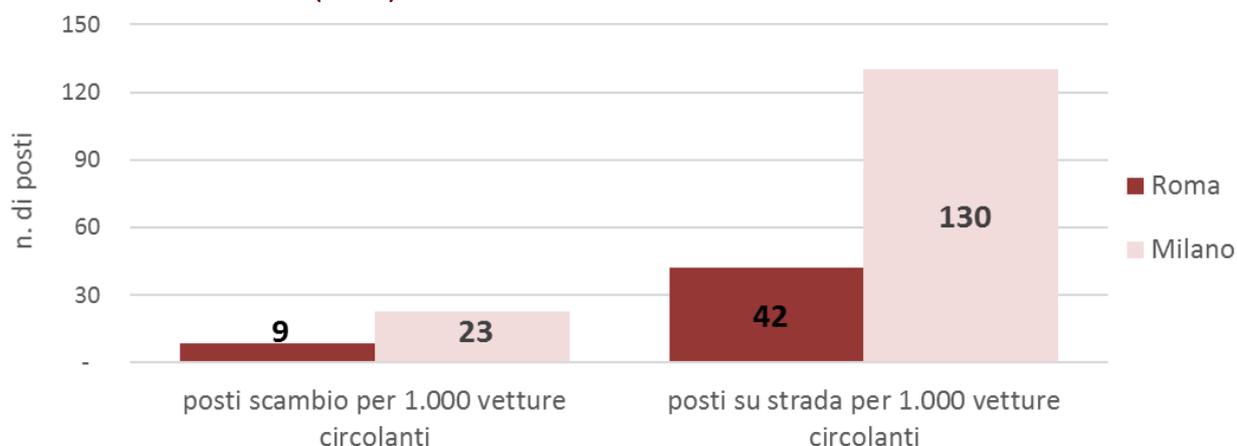
In ottica comparativa, l'Agenzia ha analizzato alcuni dati di tipo dimensionale relativi alle città di Roma e Milano (numero di stalli nei parcheggi di scambio e su strada in valore assoluto e per 1.000 vetture circolanti nel 2018) e gli introiti derivanti dagli stalli gestiti. Roma e Milano hanno una dotazione simile di stalli nei parcheggi di scambio (15mila stalli a Roma nei 36 parcheggi gestiti e poco meno di 16mila stalli a Milano, distribuiti in 22 parcheggi) mentre per la sosta su strada Roma ha una dotazione di stalli inferiore rispetto a Milano (poco meno di 75mila stalli a Roma contro gli oltre 90mila di Milano); in termini di dotazione per 1.000 vetture circolanti, la dotazione di Roma appare decisamente inferiore rispetto a quella disponibile a Milano: a Roma per 1.000 vetture circolanti si hanno solo 9 posti nei parcheggi di scambio mentre a Milano gli stalli sono oltre il doppio: 23 stalli per 1.000 vetture; la differenza è ancora più marcata per quanto riguarda la disponibilità di stalli su strada: a Roma si hanno 42 stalli per 1.000 vetture circolanti mentre a Milano gli stalli disponibili sono il triplo: 130 stalli per 1.000 vetture (Figura 4.49).

Dal confronto sui dati economici emerge che a Roma il ricavo medio per stallo gestito (sia su strada che nei parcheggi) è pari a 354 euro all'anno nel 2018 ed è superiore a quello di Milano che risulta essere di 300 euro (Figura 4.50). E' inoltre possibile confrontare le differenze in termini di introito annuo per le due tipologie di stalli gestiti; per la sosta su strada, anche se a Milano le tariffe sono più elevate (ad esempio, 3 euro/h le prime 2 ore di sosta e 4,50 euro/h le ore successive a Milano e 1,2 euro/h a Roma per il centro cittadino) l'introito medio annuo per stallo è superiore a Roma (420 euro nel 2018) rispetto a Milano (259 euro); per i parcheggi di scambio la differenza tra le due città è ancora più accentuata: Roma introita all'anno 30 euro per stallo nei parcheggi di scambio mentre a Milano i proventi per stallo arrivano a 534 euro (Figura 4.51). 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 4.49** Disponibilità di stalli tariffati su strada e nei parcheggi di scambio per 1.000 vetture circolanti (2018)



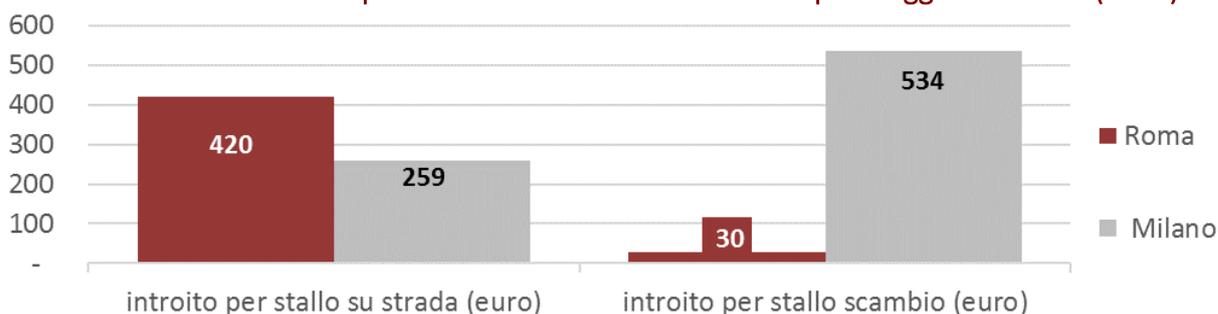
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC, ATM E ACI.

**Figura 4.50** Confronto numero di stalli e introiti per stallo (2018)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC E ATM.

**Figura 4.51** Confronto introiti per stallo della sosta tariffata e dei parcheggi di scambio (2018)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC E ATM.

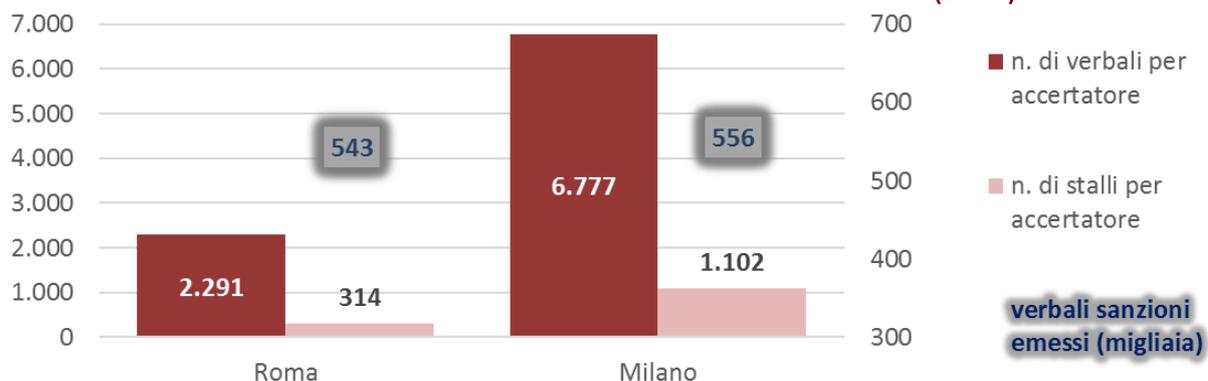
### L'attività di accertamento

L'attività di controllo e di emissione degli avvisi di accertamento è eseguita dagli ausiliari del traffico mediante un software sviluppato da Atac, completamente integrato con i sistemi per la gestione del rilascio dei permessi di sosta da parte di RSM e con il sistema per la stampa delle sanzioni della UO Contravvenzioni di Roma Capitale. Il numero di accertatori impiegato in media nel 2018 è stato di 237 unità che hanno elevato un totale di 542.974 avvisi di accertamento, vale a dire poco più di 2mila verbali per accertatore. Il numero di rilevatori impiegato da Atac è oltre il doppio di quello utilizzato da Atm, anche in ragione della superiore



estensione geografica delle due città che implica superiori tempi di spostamento nella capitale: a Milano l'organico impiegato medio nel 2018 è stato infatti di 82 accertatori che hanno elevato un numero di verbali molto simile a quello registrato a Roma: 556mila verbali, in pratica quasi 7mila avvisi per accertatore. Considerando che gli introiti per stallo su strada sono superiori di circa il 25% a Roma rispetto a Milano e che le tariffe in zona centrale sono più elevate nel capoluogo lombardo, è presumibile che a Roma l'evasione nella sosta su strada sia inferiore (Figura 4.52).

**Figura 4.52 Confronto sulle attività di accertamento della sosta su strada (2018)**



FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC E ATM.

#### La qualità erogata dei servizi di sosta e scambio

Nella seguente tavola vengono riassunti i risultati del monitoraggio della qualità erogata dei servizi di sosta e scambio svolto sempre da RSM nel 2017 e 2018.

**Tavola 4.9 La qualità erogata**

Indicatori qualità erogata	Intervallo di tolleranza	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018
<b>FUNZIONAMENTO PARCOMETRI</b>					
Funzionamento parcometri	85% - 95%	97,21%	99,54%	98,02%	99,78%
<b>RETE DI VENDITA</b>					
punti vendita	80% - 90%	93,72%	93,21%	100,00%	100,00%
dematerializzato	80% - 90%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>CONTROLLO EVASIONE TARIFFARIA</b>					
controllo evasione tariffaria	80% - 90%	91,17%	93,31%	98,82%	100,00%
<b>STATO SEGNALETICA ORIZZONTALE E VERTICALE</b>					
sosta tariffata	75% - 85%	93,78%	87,38%	89,51%	89,36%
parcheggi di scambio	75% - 85%	96,32%	93,16%	97,14%	97,11%
<b>PULIZIA PARCHEGGI DI SCAMBIO</b>					
pulizia aree parcheggio	80% - 90%	98,63%	93,56%	97,59%	99,05%
pulizia locali e servizi igienici	95% - 97%	91,84%	97,22%	96,79%	97,92%
<b>ILLUMINAZIONE PARCHEGGI DI SCAMBIO</b>					
illuminazione parcheggi	80% - 90%	98,72%	96,12%	89,94%	91,90%
<b>ACCESSIBILITA' PARCHEGGI DI SCAMBIO</b>					
barre	80% - 90%	100,00%	100,00%	77,50%	100,00%
ascensori e scale mobili	80% - 90%	100,00%	93,33%	95,00%	87,50%
sistemi di pagamento	80% - 90%	100,00%	91,67%	77,78%	84,96%
<b>VIGILANZA PARCHEGGI DI SCAMBIO</b>					
vigilanza parcheggi	80% - 90%	100,00%	93,77%	100,00%	100,00%
<b>Qualità erogata</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>93,24%</b>	<b>97,49%</b>

FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

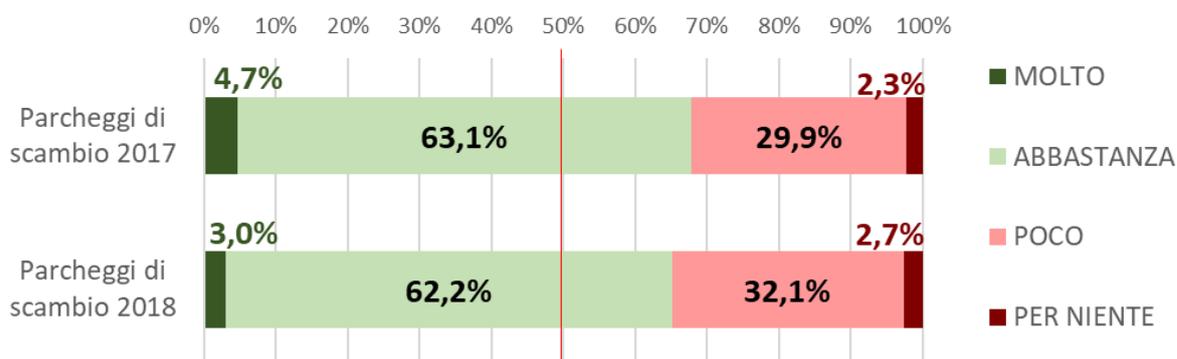


Nel 2018, dalle indagini di qualità svolte da RSM, si segnalano solamente i valori critici di due indicatori dell'accessibilità al parcheggio (barre e sistemi di pagamento) che nel primo semestre 2018 hanno avuto dei valori al di sotto dell'intervallo di tolleranza (rispettivamente 77,5% e 77,78%), ma che sono tornati al di sopra della tolleranza nel semestre successivo.

### La qualità percepita dei servizi di sosta e scambio

Per il servizio dei parcheggi di scambio, su un campione di intervistati di 900 persone, il 62% degli intervistati è abbastanza soddisfatto del servizio, il 3% "molto" soddisfatto e nel complesso l'area di insoddisfazione vale quasi il 35% del totale. Rispetto al 2017, la soddisfazione in generale è calata di circa il 3%, infatti sono aumentati gli insoddisfatti e sono diminuiti i molto soddisfatti (Figura 4.53).

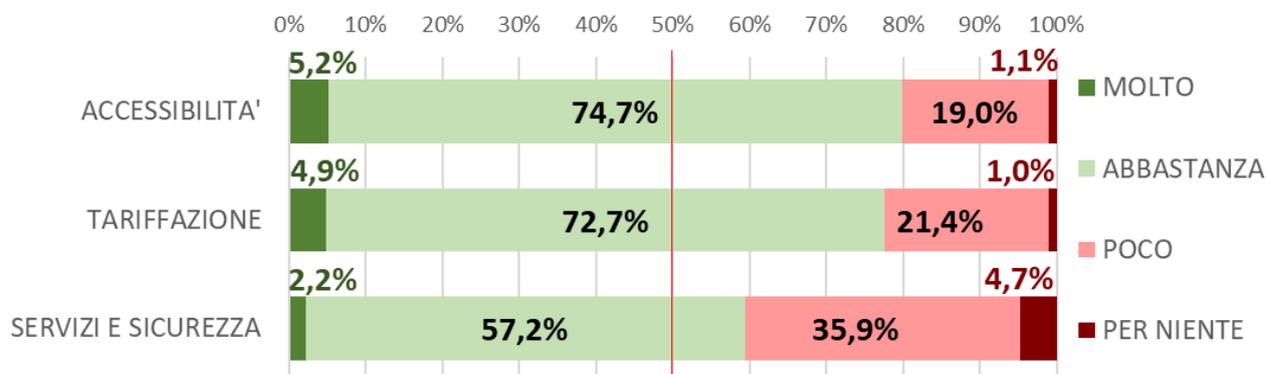
**Figura 4.53 Soddisfazione della qualità del servizio**



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Tutti i macro-fattori del servizio di sosta di scambio presentano un livello di soddisfazione mediano abbastanza positivo. L'area Servizi-Sicurezza fa registrare però quasi il 44% di insoddisfatti (Figura 4.55).

**Figura 4.54 Soddisfazione macro-fattori di qualità**



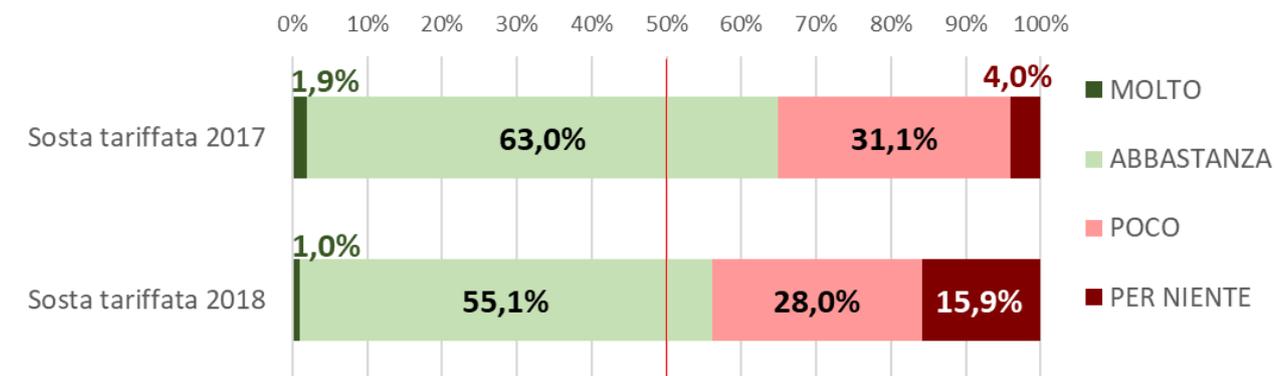
Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

### La qualità percepita dei servizi di sosta tariffata

Le indagini di qualità percepita, svolte da RSM su un campione di 800 intervistati, restituiscono un giudizio sul servizio complessivamente soddisfacente. Sia nel 2018 che nel 2017, la maggior parte degli intervistati è soddisfatta, ma si nota che i "molto soddisfatti" sono meno del 2%. Di contro gli insoddisfatti sono oltre il 40% con quasi un 16% di "per niente soddisfatti" nel 2018, in forte aumento rispetto al 2017 dove il totale degli insoddisfatti era un terzo del totale (Figura 4.55).

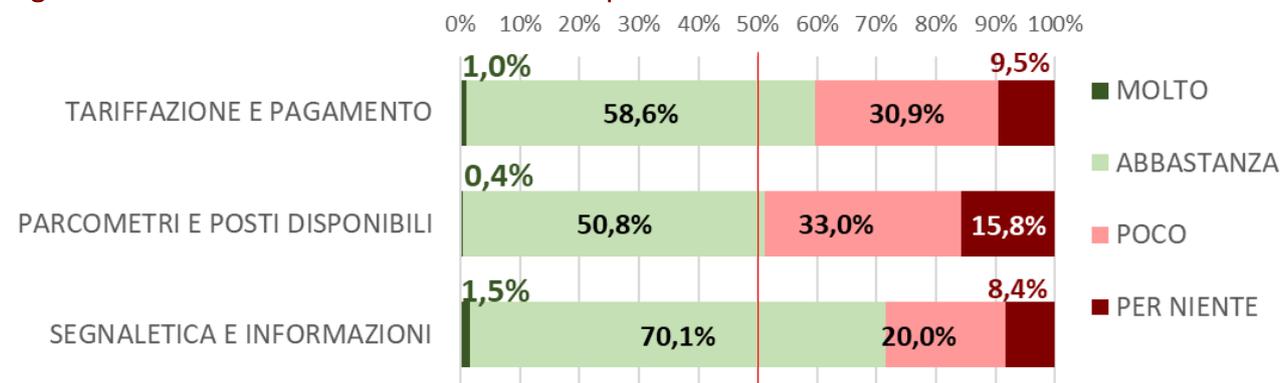


Figura 4.55 Soddisfazione della qualità del servizio



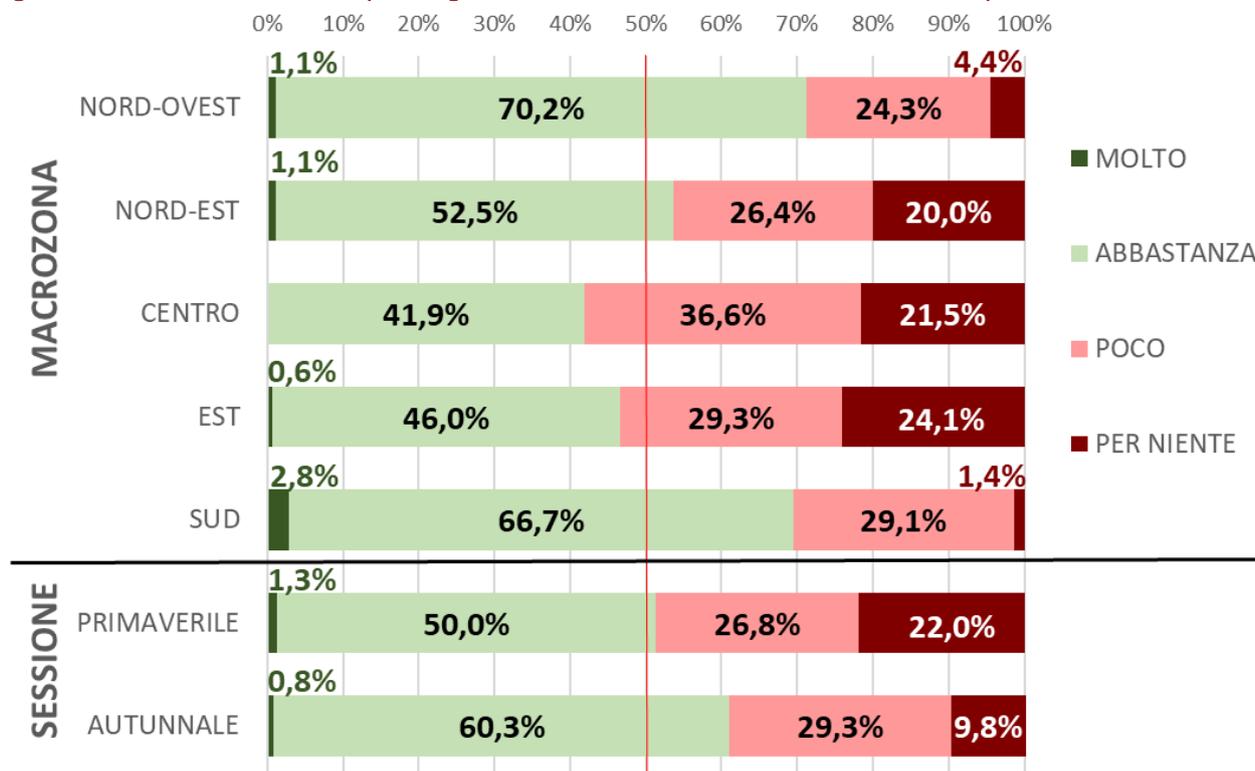
Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Figura 4.56 Soddisfazione macro-fattori di qualità



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Figura 4.57 Soddisfazione per la gestione della sosta tariffata su strada da parte di ATAC



Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

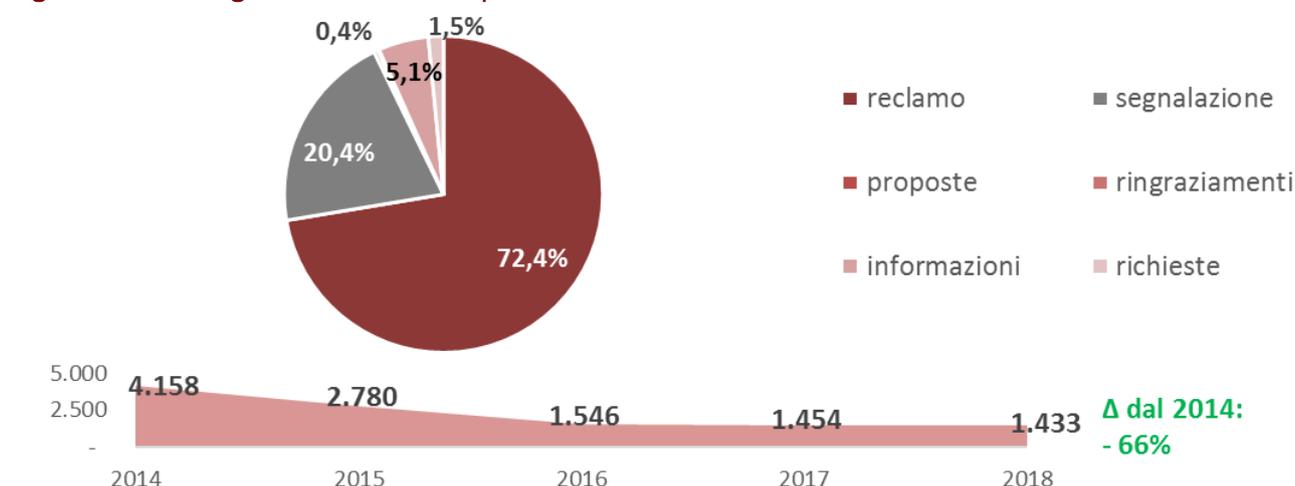


In particolare, tra i macro-fattori del servizio, la componente segnaletica-informazioni evidenzia i giudizi migliori, pur senza sollevare particolare entusiasmo (i molto soddisfatti sono solo l'1,5% in calo rispetto all'anno precedente). Per la componente parcometri e posti disponibili, quasi la metà del campione non è soddisfatto (il 49% e in aumento rispetto al 2017, Figura 4.56). Dividendo il campione di intervistati per macro-zone di Roma, si evidenziano delle importanti differenze sulla percezione del servizio di sosta tariffata. Come evidenziato nella Figura 4.57, anche se la risposta mediana è per tutti i gruppi "abbastanza soddisfatto", nelle zone del centro ed est, gli insoddisfatti rappresentano la parte più importante del campione (quasi 59% in centro e quasi 54% nel quadrante est); diverso è il giudizio dei residenti nel quadrante sud, dove i soddisfatti sono più del 69% e i "per niente soddisfatti" sono appena l'1,4%.

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

Nel 2018 Atac ha ricevuto un totale di 1.433 segnalazioni, di cui oltre il 72% è rappresentato da reclami. Il numero totale di segnalazioni è diminuito negli ultimi quattro anni, passando da oltre 4mila nel 2014 a 1.433 segnalazioni nel 2018 (Figura 4.58).

**Figura 4.58 Segnalazioni mobilità privata**



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

