

Capitolo 3

Il settore autofiloviario e la mobilità urbana

3 Monitoraggio del settore

3.1 PREMESSA

Nel 2010 il settore della mobilità urbana e del trasporto locale aveva già dovuto affrontare il tema delle pesanti ricadute dei tagli governativi imposti alle Regioni italiane con il decreto legge 78/2010, convertito con modificazioni in Legge 122/2010. Grazie al **Patto per il trasporto pubblico regionale e locale in Emilia-Romagna per il triennio 2011-2013**, nonostante i contributi sui servizi minimi siano passati da oltre 224 milioni a 212,8 milioni di euro per l'anno 2011 (incrementati a 216 milioni nel 2012 e 218 milioni nel 2013, ma vanno anche considerati i contributi per la copertura degli oneri relativi ai CCNL degli autoferrotranvieri, previsti dalle Leggi 47/04, 58/05 e 296/06, che hanno raggiunto oltre 30 milioni di euro), riguardo ai **"servizi minimi"** (pari a 113.370.705 km nel triennio 2011-2013), il "Patto" ha consentito, sotto ben precise condizioni, la loro riduzione solo del 3% mediante razionalizzazioni e il ricorso all'intermodalità e, solo nel caso di aggregazioni di gestioni, un ulteriore 2%.

Con deliberazione 912/2013 sono stati approvati gli indirizzi regionali volti alla definizione dei **Piani di riprogrammazione dei servizi di TPL** in ciascun bacino provinciale, redatti sulla base dello schema individuato con il "Documento di riprogrammazione del trasporto pubblico locale" previsto dal comma 4 dell'art. 16 bis della L. 135/2012 e s.m.i, così come approvato dalla Commissione Infrastrutture, Mobilità e Governo del Territorio del 17 aprile 2013. In questa deliberazione è stabilito che, in considerazione e a completamento delle azioni di efficientamento già avviate dal 2011 con il Patto per il Tpl, gli Enti locali e le Agenzie locali per la mobilità, sulla base delle funzioni loro conferite a norma della L.R.30/98 e s.m.i., dovevano procedere alla predisposizione dei Piani di riprogrammazione dei servizi di Tpl e alla loro adozione entro il 30 settembre 2013, prevedendo la possibilità di **riduzione dei servizi minimi autofiloviari fino al 5% al lordo di quanto stabilito con la DGR 802/2011**, e che, infine, detti piani dovevano essere attuati a decorrere già dall'orario invernale 2013.

Le principali azioni di intervento della riprogrammazione dei servizi riguardano:

- § la valorizzazione del servizio ferroviario locale mediante riduzione delle sovrapposizioni di corse extraurbane con orari e percorsi in parallelo al servizio ferroviario, nonché con la riprogrammazione dei servizi extraurbani finalizzati all'interscambio bus+treno;
- § la redistribuzione delle risorse risparmiate a seguito della razionalizzazione e da reinvestire in potenziamenti di servizi sul territorio provinciale e urbano a domanda elevata;
- § le razionalizzazioni dei servizi programmati in zone e in periodi dell'anno in cui si è riscontrata scarsa frequentazione.

Inoltre, nel corso del corrente anno 2014, la Regione ha avviato lo studio per la determinazione di tali costi medi anche alla luce del nuovo quadro di riferimento normativo nazionale (D.D.L. Stabilità per l'anno 2014), che ha portato alla costituzione di un "Tavolo tecnico congiunto per i costi standard" tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, il Ministero dell'Economia e Finanze e le Regioni, finalizzato: alla definizione dei fabbisogni standard del TPL, attraverso il superamento del concetto di servizi storici per la realizzazione di una programmazione dinamica dei servizi che adegui progressivamente l'offerta alla domanda, nonché all'individuazione di un criterio di riparto delle risorse finanziarie del Fondo nazionale trasporti che permetta il graduale superamento della spesa storica.

Sulla base dei dati di traffico elaborati dalle Agenzie per la mobilità, **i dati 2012 confermano l'arresto del trend positivo che durava dal 2001** e aveva raggiunto l'apice nel 2008 (262,4 milioni di viaggiatori): nel 2012 infatti è stato consuntivato un valore di quasi 252 milioni di viaggiatori (-3% circa). Nonostante il triennio di crisi economica 2010-2012, il dato 2013 risulta

tuttavia in controtendenza, con **circa 259 milioni di viaggiatori e una crescita del +2,8%**. Peraltro, in regione sono aumentati gli introiti da traffico, grazie soprattutto ai ritocchi alle tariffe (ferme da molti anni) e in una certa misura dalla lotta all'evasione, realizzando quasi 130 milioni di euro.

Riguardo agli **investimenti**, soltanto nel 2013 si sono verificate le condizioni per la stipula degli **“Accordi di programma per la mobilità sostenibile e per i servizi autofiloviari per il 2011-2013”**, che si è potuta concretizzare solo nei primi mesi del 2014. Tuttavia, la fluidità del quadro nazionale ha determinato la necessità di procedere a un addendum ai suddetti Accordi per prorogarne la validità al biennio 2014-2015, pur tenendo conto dell'evoluzione in atto. Gli investimenti complessivi relativi agli Accordi di programma che si sono succeduti a partire dal 1995 prevedevano contributi per **oltre 176 milioni di euro** (escluse le quote destinate all'acquisto di autobus), ma al 31 dicembre 2013 circa 23 milioni di euro risultavano programmati per interventi ancora non impegnati, fra cui soprattutto il TRC di Rimini e diversi altri a favore del bacino di Bologna.

Difficoltà crescenti, inoltre, riguardano le risorse statali per il **rinnovo del parco autobus regionale**: esauriti gli ultimi 30 milioni di euro per il quadriennio 2007-2010, stanziati sulla base delle finanziarie 2007 e 2008 e, in assenza di nuove risorse, l'età media del parco mezzi regionale continua a crescere, tanto da raggiungere oltre 12 anni a fine 2013. Il Ministero dell'Ambiente ha assegnato nel 2012-13 **circa 13 milioni di euro alla Regione Emilia-Romagna per la sostituzione di autobus** con veicoli a metano.

Anche nel corso del 2013 rilevante è stato l'approccio al tema dell'**intermodalità**. Si è consolidato il sistema tariffario integrato **“Mi Nuovo”**, che ha visto il completamento dell'installazione delle tecnologie di bordo in tutti i bacini e nelle stazioni ferroviarie di competenza FER, mentre è ancora in corso nel 2014 l'installazione nelle stazioni RFI e la “migrazione” di Trenitalia al nuovo sistema zonale. È inoltre proseguita l'attività per la fornitura di biciclette e relative attrezzature per l'impianto del servizio **“Mi Nuovo in bici”**, che coinvolge tutti i comuni eccetto Bologna: il servizio è stato inaugurato ovunque (solo a Ravenna sarà aperto nel 2014).

Con l'**Accordo per la qualità dell'aria 2012-2015** si chiude un ciclo virtuoso, rivolto soprattutto alle trasformazioni dei veicoli privati a metano e gpl e al finanziamento di un progetto pilota di contributo per l'acquisto di bici elettriche, nonché di infrastrutturazione di ricarica elettrica nelle principali città (**“Mi Nuovo Elettrico”**). Inoltre, sempre in riferimento alla riduzione dei consumi energetici e dell'impatto ambientale, la Regione ha promosso studi sulla filiera produttiva e distributiva del “metano sintetico”.

3.2 SERVIZI OFFERTI E CONTRIBUTI EROGATI

3.2.1 Servizi offerti

La Determinazione sui servizi minimi 2011-2013 (Delibera di Giunta regionale 126/11) ha programmato una quantità complessiva di servizi **pari a 113.370.705 vett*km**, ripartiti tra i bacini provinciali come evidenziato nella tabella seguente.

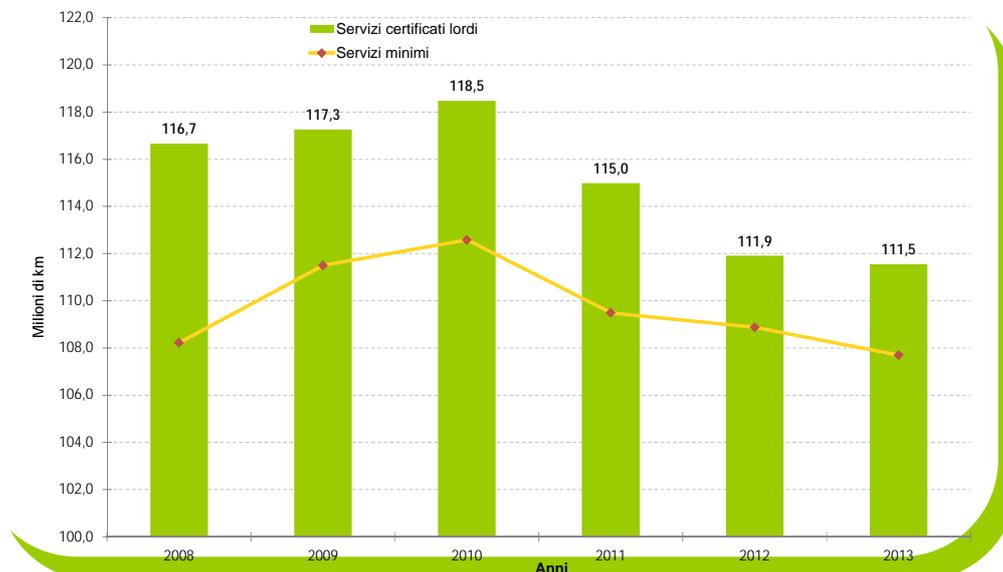
Tabella 4
Servizi minimi programmati 2011-2013 e servizi offerti 2012-2013
 (Vetture*km)

| Bacini | Servizi Minimi 2011-2013 | Servizi offerti 2012 | Servizi offerti 2013 preconsuntivo |
|-----------------------|--------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Piacenza | 8.363.660 | 7.954.299 | 7.932.000 |
| Parma | 13.103.387 | 12.520.273 | 12.510.000 |
| Reggio Emilia | 9.385.778 | 9.000.744 | 9.000.744 |
| Modena | 12.590.255 | 12.604.317 | 12.473.098 |
| Bologna | 36.569.692 | 35.936.232 | 35.877.313 |
| Ferrara | 9.320.587 | 9.252.382 | 8.917.000 |
| Ravenna | 6.922.099 | 7.657.789 | 7.653.614 |
| Forlì-Cesena | 9.217.494 | 9.472.651 | 9.690.504 |
| Rimini | 7.897.753 | 7.514.422 | 7.490.500 |
| Totale Regione | 113.370.705 | 111.913.109 | 111.544.773 |

Il dato preconsuntivo 2013 del bacino di Reggio Emilia non è stato comunicato. Per questo è stato riproposto il dato 2012.

Come evidenzia la figura che segue, il dato relativo all'**offerta dei servizi presenta un andamento di tendenziale flessione**, a conferma del processo di razionalizzazione avviato nel 2011 con la sottoscrizione del "Patto per il TPL 2011-2013", che prevede una riduzione modulata dei servizi. La linea esposta nel grafico seguente indica il livello dei servizi minimi previsti negli Accordi di Programma aggiornato con le riduzioni dei servizi che gli Enti locali avrebbero potuto autorizzare nelle diverse annualità secondo le modalità di riduzione previste dal citato Patto e dalla successiva deliberazione della Giunta regionale 802/2011.

Figura 5
Servizi minimi e aggiuntivi
 (Anni 2008-2013)



Il dato preconsuntivo 2013 del bacino di Reggio Emilia non è stato comunicato. Per questo è stato riproposto il dato 2012.

3.2.2 Contributi erogati

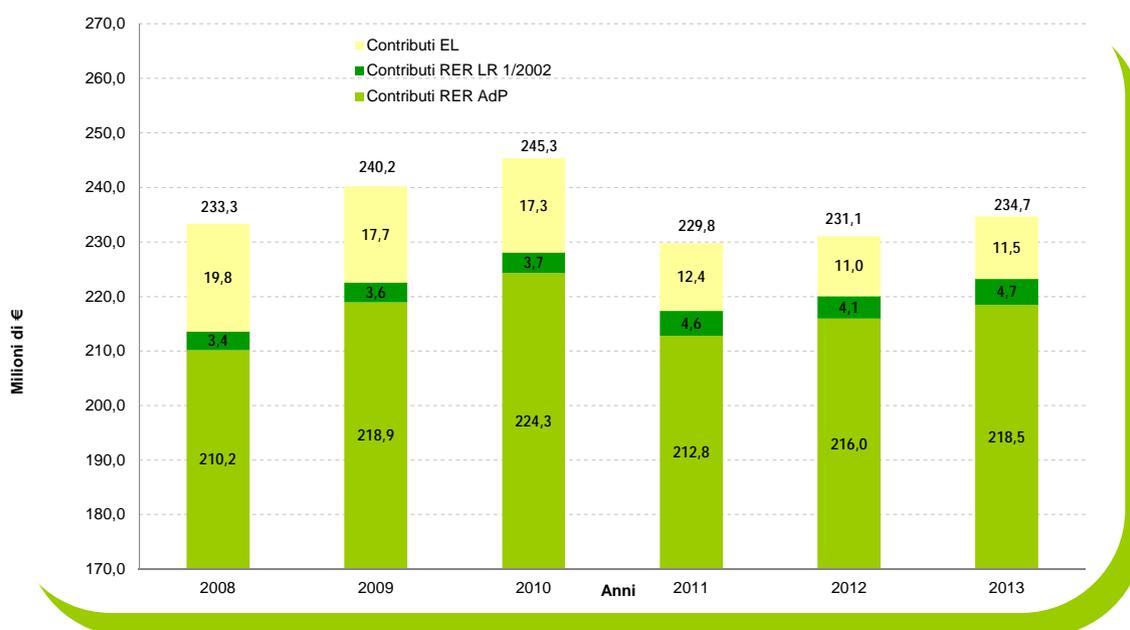
L'andamento dei **contributi regionali di esercizio**⁵, inclusi i contributi aggiuntivi (L.R. 1/02⁶), stabiliti per il triennio 2011-2013 sono riportati nella tabella seguente.

Tabella 5
Contributi regionali di esercizio annui (euro)
(Anni 2011-2013) - Servizi minimi + L.R. 1/2002

| Bacini | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Piacenza | 15.098.521 | 15.242.004 | 15.407.433 |
| Parma | 23.653.238 | 23.874.288 | 24.284.162 |
| Reggio Emilia | 18.063.421 | 18.014.872 | 18.201.020 |
| Modena | 23.786.761 | 23.824.060 | 24.173.754 |
| Bologna | 78.172.713 | 79.290.844 | 80.466.045 |
| Ferrara | 16.347.051 | 16.509.252 | 16.788.556 |
| Ravenna | 11.869.363 | 12.139.116 | 12.268.364 |
| Forlì-Cesena | 16.014.104 | 16.453.042 | 16.625.340 |
| Rimini | 14.372.952 | 14.722.214 | 14.978.105 |
| Totale | 217.378.125 | 220.069.692 | 223.192.779 |

Come evidenziato nella figura seguente, dopo la contrazione delle risorse avvenuta nel 2011, l'andamento dei contributi regionali negli anni seguenti evidenzia un lieve ma costante incremento. Le risorse destinate al settore da parte degli Enti locali nel 2013 sono lievemente in aumento rispetto all'anno precedente. **Complessivamente i contributi pubblici** messi a disposizione per il trasporto pubblico locale **nel 2012** superano l'importo di **230 milioni di euro**; il dato **preconsuntivo 2013** riporta un risultato di **quasi 235 milioni di euro**, come evidenziato nella figura seguente.

Figura 6
Andamento dei contributi regionali e degli Enti locali
(Anni 2008-2013)



Il dato preconsuntivo 2013 relativo ai Contributi EELL dei bacini di Reggio Emilia, Bologna, Ferrara e Ravenna non è stato comunicato. Per questo è stato riproposto il dato 2012.

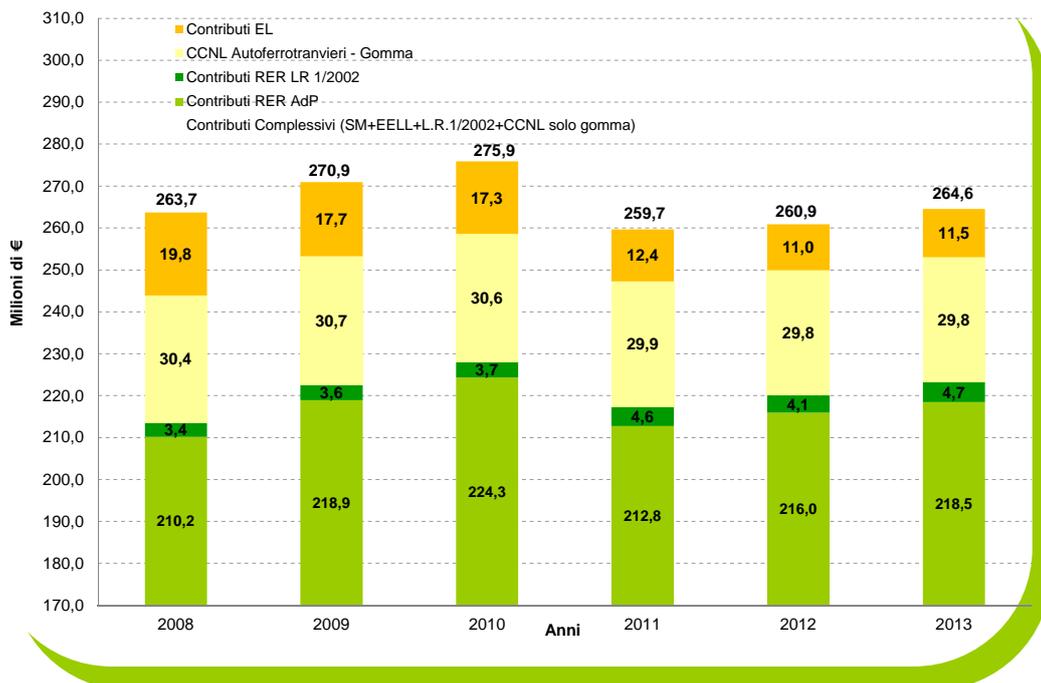
⁵ I contributi per i servizi minimi per l'anno 2013 di cui alla "Determinazione per i servizi minimi 2011-2013" (DGR 126/11) sono stati rimodulati con DGR 264/13.

⁶ Norma a sostegno della qualificazione e sviluppo dei servizi.

3.2.3 Contributi a copertura dei rinnovi contrattuali autoferrotranvieri

La legge regionale 20/2011 ha apportato modifiche nella modalità di ripartizione dei contributi finalizzati alla copertura dei rinnovi contrattuali 2004-2007 degli autoferrotranvieri di cui alle Leggi 47/04, 58/05 e 296/06. A partire dal 2012, la norma ha stabilito che i contributi, definiti in **oltre 29 milioni di euro per il settore gomma**, siano suddivisi proporzionalmente sulla base dei servizi minimi ammessi a contributo. La figura seguente illustra tutti i contributi destinati al settore distinti per tipologia.

Figura 7
Andamento dei contributi Servizi minimi, L.R. 1/02, EE.LL. (anno 2013 dato preventivo), CCNL settore gomma
 (Anni 2008-2013)



Il dato preconsuntivo 2013 relativo ai Contributi EELL dei bacini di Reggio Emilia, Bologna, Ferrara e Ravenna non è stato comunicato. Per questo è stato riproposto il dato 2012.

3.2.4 Servizi non di linea

n NOLEGGIO AUTOBUS CON CONDUCENTE

Ai sensi della Legge regionale del 21 dicembre 2007, n. 29 “Norme regionali in materia di trasporto passeggeri effettuato mediante noleggio di autobus con conducente”, la Regione ha approvato il **“Regolamento regionale per l’esercizio dell’attività di noleggio di autobus con conducente”** n. 3 del 28 dicembre 2009, con il quale **ha delegato alle Province l’esercizio delle funzioni amministrative attuative**, al fine di realizzare una visione integrata del trasporto pubblico con autobus non di linea con gli altri modi di trasporto. **La Regione provvede alla raccolta dei dati che annualmente vengono inseriti nel registro regionale delle imprese.**

Con l’entrata in vigore, il 4 dicembre 2011, del Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio n. 1071/2009/CE, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT) ha emanato il Decreto 25 novembre 2011 fornendo le disposizioni tecniche per una prima applicazione del Regolamento tramite norme comuni da rispettare per l’esercizio dell’attività di trasportatore su strada.

Per una compiuta applicazione del Regolamento si attende l’emanazione di un Decreto Legislativo che approfondisca le disposizioni in esso contenute. Nel frattempo le Province continuano a rilasciare le autorizzazioni di cui alla citata L.R. 29/07, limitate peraltro all’”accesso al mercato” degli operatori, operando in stretta collaborazione con gli uffici periferici del MIT.

Tabella 6
Registro regionale delle imprese

| Bacino | Aziende | Numero autobus |
|---------------|------------|----------------|
| Bologna | 93 | 449 |
| Piacenza | 23 | 128 |
| Parma | 38 | 201 |
| Reggio Emilia | 39 | 257 |
| Modena | 36 | 164 |
| Forlì-Cesena | 40 | 251 |
| Rimini | 31 | 147 |
| Ravenna | 21 | 159 |
| Ferrara | 17 | 133 |
| Totale | 338 | 1.889 |

n NOLEGGIO AUTOVETTURE E TAXI

Le licenze per l’esercizio del servizio di taxi e l’autorizzazione per l’esercizio del servizio di noleggio con conducente sono **rilasciate dalle Amministrazioni comunali**.

Relativamente a questo tema, perdurando una situazione di incertezza a livello nazionale riguardo alla “concorrenza”, la Regione ha partecipato al tavolo concertativo coordinato dalle Province e dal Comune di Bologna con la presenza di tutte le associazioni di categoria.

La tabella seguente illustra la situazione sulla base dei dati resi nel 2013 dalle Province, che forniscono annualmente alla Regione il quadro aggiornato.

Tabella 7
Noleggior autovetture e taxi

| Bacino | Licenze taxi | | | Autorizzazione NCC auto | | |
|---------------|--------------|--------------|------------|-------------------------|--------------|------------|
| | Previste | Assegnate | Non ass. | Previste | Assegnate | Non ass. |
| Bologna | 733 | 727 | 6 | 465 | 448 | 17 |
| Piacenza | 52 | 32 | 20 | 236 | 168 | 68 |
| Parma | 119 | 95 | 24 | 252 | 198 | 54 |
| Reggio Emilia | 46 | 42 | 4 | 185 | 137 | 48 |
| Modena | 124 | 106 | 18 | 195 | 173 | 22 |
| Forlì-Cesena | 61 | 61 | 0 | 134 | 131 | 3 |
| Rimini | 148 | 137 | 11 | 83 | 66 | 17 |
| Ravenna | 51 | 50 | 1 | 158 | 138 | 20 |
| Ferrara | 81 | 57 | 24 | 247 | 169 | 78 |
| Totale | 1.415 | 1.307 | 108 | 1.955 | 1.628 | 327 |

3.3 LA QUALITÀ EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Anche per il 2013 è stata realizzata la campagna di rilevazione della **qualità erogata del servizio offerto nei nove bacini provinciali** e la rilevazione della qualità percepita nei soli territori di Parma e Ravenna.

Il servizio di indagine è stato effettuato dall'RTI costituito da Pragma Srl e da Irteco Sas, con presenza di personale sul campo, presso le fermate, ai capilinea e a bordo mezzi durante lo svolgimento del viaggio. Il lavoro sul campo è stato condotto **in contemporanea** su tutte e 9 le province dal **12 al 30 novembre**, con un impegno giornaliero operativo dalle ore 6.30 alle 20.30.

3.3.1 La qualità erogata

Sono stati rilevati i seguenti fattori di qualità erogata:

- § puntualità;
- § stato di pulizia e di integrità del parco mezzi;
- § vendita a bordo dei titoli di viaggio;
- § comfort/affollamento;
- § informazioni alle paline e accessibilità alle fermate.

Le analisi e le elaborazioni effettuate sono riferite a due distinti universi di rilevazione, coincidenti con il **servizio urbano/suburbano ed extraurbano** e i risultati sono presentati per singolo bacino in confronto con la precedente indagine realizzata nel novembre 2012 e sul totale della regione Emilia-Romagna in serie storica dal 2009 al 2013.

n DEFINIZIONE DELL'UNIVERSO 2013

Sono entrate a far parte dell'universo di interesse tutte le corse in partenza dal capolinea nella **fascia oraria compresa tra le 6.30 e le 20.30** per il servizio extraurbano e tra le **7.00 e le 20.30** per il servizio urbano, al netto delle ottimizzazioni concordate con le singole Agenzie.

Sui singoli universi è stata calcolata l'incidenza delle due tipologie di servizio sul totale delle corse, e la stessa proporzione è stata utilizzata per la distribuzione delle osservazioni tra servizio urbano ed extraurbano, proseguendo poi alla **stratificazione del campione**, suddiviso in alta frequentazione/ora di punta; media frequentazione/ora di morbida; bassa frequentazione/altre ore non incluse nelle ore di punta e/o morbida. A consuntivo il campione reale complessivo è risultato pari a **6.647 corse monitorate**, rispetto alle 5.850 previste dal campione teorico, che rispecchiano in modo proporzionale la distribuzione dell'universo in un giorno feriale medio.

Tabella 8
Definizione dell'universo monitorato

| | Tipo Frequentazione | Universo giorno feriale medio | | | Tipo Frequentazione | Campione effettivo | | |
|-------------|---------------------|-------------------------------|--------|------|---------------------|--------------------|-------|------|
| | | TOTALE 2013 | | | | TOTALE 2013 | | |
| | | N° Corse | N° | % | | N° Corse | N° | % |
| Urbano | Alta | 16.260 | 6.877 | 42,3 | Alta | 4.454 | 1.778 | 39,9 |
| | Media | | 4.984 | 30,7 | Media | | 1.246 | 28,0 |
| | Bassa | | 4.399 | 27,1 | Bassa | | 1.430 | 32,1 |
| Extraurbano | Alta | 8.273 | 4.805 | 58,1 | Alta | 2.193 | 1.184 | 54,0 |
| | Media | | 1.137 | 13,7 | Media | | 356 | 16,2 |
| | Bassa | | 2.331 | 28,2 | Bassa | | 653 | 29,8 |
| Totale | Alta | 24.533 | 11.682 | 47,6 | Alta | 6.647 | 2.962 | 44,6 |
| | Media | | 6.121 | 25,0 | Media | | 1.602 | 24,1 |
| | Bassa | | 6.730 | 27,4 | Bassa | | 2.083 | 31,3 |

Le attività di indagine sono state articolate secondo i **due approcci interpretativi dei risultati**, già utilizzati per le precedenti rilevazioni, tra loro alternativi:

- § indagine **“customer oriented”**: monitoraggio orientato alla clientela, teso a garantire un adeguato livello di confrontabilità del risultato delle rilevazioni con le aspettative e i giudizi della clientela. Ciò è in linea con la norma sulla Certificazione europea del servizio EN 13.816, secondo cui la prestazione erogata alla clientela viene certificata non semplicemente in corrispondenza degli standard prodotti ma della percentuale di clienti che usufruiscono del servizio conforme;
- § indagine **“company oriented”**: monitoraggio orientato alla produzione/gestore, in quanto teso a garantire un adeguato livello di confrontabilità del risultato delle rilevazioni con gli standard obiettivo o contrattuali dell’Azienda.

n RISULTATI DI QUALITÀ EROGATA

§ La puntualità

Con riferimento a ciascuna corsa monitorata, con osservazione diretta, per l’**indicatore “Puntualità”**, sono stati oggetto di rilevazione i seguenti aspetti:

Tabella 9
Indicatori di puntualità

| | | |
|--------|--|-------------------------------|
| Urbano | Scostamento compreso tra - 2' + 5' | Corsa puntuale |
| | Scostamento compreso tra + 6' e + 10' | Corsa in ritardo di livello 1 |
| | Scostamento compreso tra + 11' e + 20' | Corsa in ritardo di livello 2 |

| | | |
|-------------|--|-------------------------------|
| Extraurbano | Scostamento compreso tra - 2' + 5' | Corsa puntuale |
| | Scostamento compreso tra + 6' e + 10' | Corsa in ritardo di livello 1 |
| | Scostamento compreso tra + 11' e + 20' | Corsa in ritardo di livello 2 |
| | Scostamento superiore a + 20' | Corsa in ritardo di livello 3 |

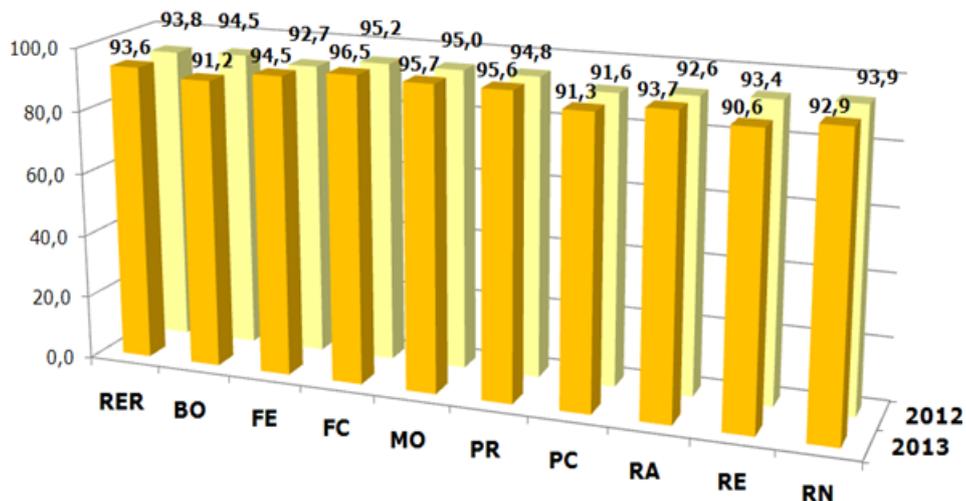
L’attribuzione dei dati per questo indicatore si basa sulla correlazione del riscontro diretto che la corsa programmata transiti alla fermata/capolinea in un determinato orario e sia esercita con un determinato mezzo, entro il lasso di tempo dell’osservazione, con il programma di esercizio della linea di interesse.

Approccio **“company oriented”**

L’analisi del dato relativo allo **standard di puntualità company oriented** evidenzia una percentuale pari al **93,6%** di corse puntuali, ossia caratterizzate da uno scostamento massimo, rispetto all’orario ufficiale di arrivo/partenza dal capolinea o fermata in linea, compreso tra i 2 minuti di anticipo e i 5 minuti di ritardo. Tra i due servizi, la percentuale di rispetto degli orari risulta, come da aspettative, superiore in ambito urbano (94,7% contro 91,5% dell’extraurbano). Il dato per classi di ritardo mostra che in entrambi i servizi lo scostamento è contenuto in prevalenza entro i 10' con un numero di corse con un ritardo superiore esiguo.

Il dato registra un allineamento rispetto alla campagna di indagine 2012.

Figura 8
% di corse percentuali company oriented
 (Totale regione 2012/2013)



Approccio “customer oriented”

Non emergono sostanziali scostamenti nei risultati: la percentuale di corse puntuali è pari al 93,5% (contro il 93,7), il 5,5% registra un ritardo contenuto entro i 10' (contro il 5,7%), mentre la percentuale di corse con un ritardo superiore appare inferiore all'1%. Il dato registra un sostanziale allineamento alla campagna di indagine 2012.

Figura 9



Figura 10
% di corse percentuali customer oriented
 (Totale regione 2012/2013)

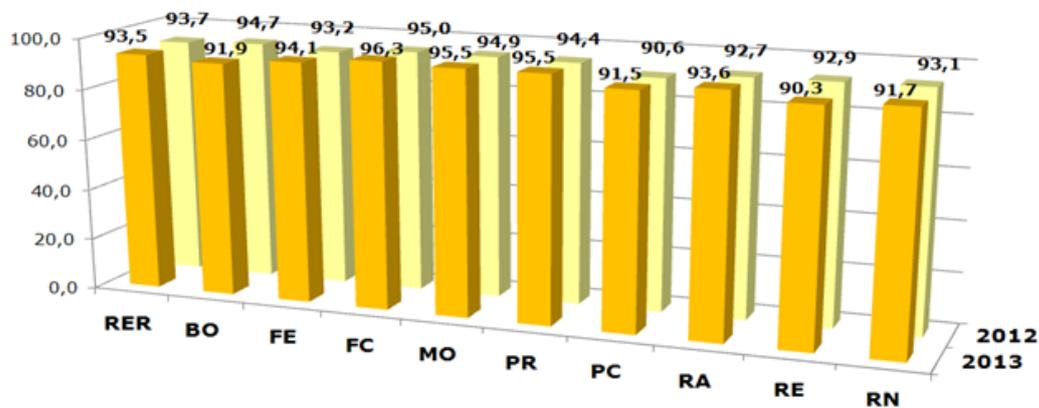


Tabella 10
 Standard puntualità 2010-2013

| Servizio | Standard Puntualità Customer Oriented | STANDARD PUNTUALITÀ | | | | | | | |
|-------------|--|---------------------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | | RER 2009 | | RER 2010 | | RER 2012 | | RER 2013 | |
| | | N° Corse | % | N° Corse | % | N° Corse | % | N° Corse | % |
| Urbano | Puntuale: scostamento compreso tra -2' + 5' | 2.414 | 93,3 | 2.581 | 92,6 | 2.767 | 94,9 | 2.966 | 94,4 |
| | Ritardo 1: scostamento compreso tra + 6' e + 10 minuti | | 5,4 | | 6,3 | | 4,6 | | 5,2 |
| | Ritardo 2: scostamento superiore a + 10" | | 1,2 | | 1,2 | | 0,6 | | 0,4 |
| Extraurbano | Puntuale: scostamento compreso tra -2' + 5' | 1.427 | 88,9 | 1.463 | 90,6 | 1.482 | 91,4 | 1.534 | 91,8 |
| | Ritardo 1: scostamento compreso tra + 6' e + 10 minuti | | 7,6 | | 7,0 | | 7,1 | | 6,8 |
| | Ritardo 2: scostamento compreso tra + 10' e + 20" | | 3,1 | | 1,9 | | 1,4 | | 1,2 |
| | Ritardo 3: scostamento superiore a + 20' | | 0,5 | | 0,5 | | 0,1 | | 0,2 |
| Totale | Puntuale: scostamento compreso tra -2' + 5' | 3.841 | 91,7 | 4.044 | 91,8 | 4.249 | 93,7 | 4.500 | 93,5 |
| | Ritardo 1: scostamento compreso tra + 6' e + 10 minuti | | 6,2 | | 6,5 | | 5,5 | | 5,7 |
| | Ritardo 2: scostamento compreso tra + 10' e + 20' | | 1,9 | | 1,4 | | 0,9 | | 0,7 |
| | Ritardo 3: scostamento superiore a + 20' | | 0,2 | | 0,3 | | 0,0 | | 0,1 |

§ La pulizia

Con riferimento a ciascuna corsa monitorata per l'indicatore "pulizia", sono stati oggetto di rilevazione i seguenti aspetti:

- condizioni meteo;
- linea, corsa, numero di matricola/targa/vettura (numero turno esposto);
- orario partenza dal capolinea;
- pulizia esterna del mezzo - presenza di graffiti estesi esterno mezzo;
- pulizia interna del mezzo - presenza di graffiti estesi interno mezzo;
- stato degli arredi interni.

Tecnica di rilevazione: osservazione diretta.

Scala di valutazione: voto 1/10, presenza/assenza.

Come per le due ultime edizioni questo tipo di elaborazione è stata realizzata considerando le sole vetture univoche, identificate tramite il numero matricola, monitorate la prima volta per ciascuna giornata di rilevazione prescindendo dalla linea, ciò in considerazione della difficoltà di reperire informazioni certe su quali fossero effettivamente le corse di primo impiego.

Per questo indicatore il campione di riferimento si è ovviamente ridotto passando da 2.476 corse utili a 1.494 vetture univoche.

Approccio “customer oriented”

L'analisi del dato relativo allo standard di pulizia customer oriented (che considera il totale complessivo delle corse monitorate indipendentemente da quando è stato effettuato il ciclo di pulizia programmato) registra voti medi positivi sia per quanto riguarda la pulizia interna sia per quella esterna (nel complesso regionale 7,4 e 7,8).

I dati sono allineati per entrambi i servizi, con votazioni leggermente superiori per il trasporto extraurbano. Appena superiori alla media regionale si collocano i bacini di Ferrara, Forlì-Cesena, Parma e Ravenna.

Il dato è allineato rispetto alla campagna di indagine 2012, registrando una lieve diminuzione.

Tabella 11
Standard pulizia interna ed esterna: confronto tra criteri di analisi (v. m.)
 (Totale regione 2013/2012)

| Standard pulizia – Customer oriented | | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------|---------------------|------------|---------------------|------------|------------------------|
| | | Emilia Romagna 2013 | | Emilia Romagna 2012 | | Differenza 2013 - 2012 |
| | | N° Corse | Voto medio | N° Corse | Voto medio | Voto medio |
| Totale | Pulizia interna | 2.476 | 7,4 | 2.374 | 8,0 | -0,6 |
| | Pulizia esterna | | 7,8 | | 8,1 | -0,4 |
| Urbano | Pulizia interna | 1.645 | 7,4 | 1.584 | 7,9 | -0,5 |
| | Pulizia esterna | | 7,8 | | 8,0 | -0,3 |
| Extraurbano | Pulizia interna | 831 | 7,3 | 790 | 8,1 | -0,8 |
| | Pulizia esterna | | 7,8 | | 8,3 | -0,5 |

Tabella 12
Standard pulizia 2010-2013

| Servizio | Standard Pulizia Customer Oriented | STANDARD PULIZIA | | | | | | | |
|--------------------|------------------------------------|------------------|------------|----------|------------|----------|------------|----------|------------|
| | | RER 2009 | | RER 2010 | | RER 2012 | | RER 2013 | |
| | | N° Corse | Voto Medio | N° Corse | Voto Medio | N° Corse | Voto Medio | N° Corse | Voto Medio |
| Urbano | Pulizia interna | 1.421 | 7,40 | 1.345 | 7,49 | 1.584 | 7,89 | 1.645 | 7,38 |
| | Pulizia esterna | | 7,61 | | 7,85 | | 8,04 | | 7,76 |
| Extraurbano | Pulizia interna | 802 | 7,60 | 775 | 7,80 | 790 | 8,10 | 831 | 7,32 |
| | Pulizia esterna | | 7,74 | | 8,11 | | 8,26 | | 7,76 |
| Totale | Pulizia interna | 2.223 | 7,47 | 2.120 | 7,60 | 2.374 | 7,96 | 2.476 | 7,36 |
| | Pulizia esterna | | 7,66 | | 7,94 | | 8,11 | | 7,76 |

La **presenza di graffiti** registra, nella quasi totalità dei monitoraggi, una flessione del dato nel complesso regionale (97,9% contro 99,1%) su entrambi gli aspetti di pulizia interna ed esterna, con percentuali leggermente più elevate per il trasporto extraurbano, dove 6 bacini su 9 mostrano il 100% delle vetture monitorate prive di graffiti esterni.

I bacini di Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Parma e Ravenna per il 2013 registrano la completa assenza di graffiti (interni/esterni) su tutti i mezzi monitorati (servizio urbano ed extraurbano).

La verifica **sull'integrità degli arredi** mostra risultati meno omogenei. Di fatto, in alcune realtà, sembra che il parco mezzi risenta del tempo pur in presenza d'interventi di pulizia adeguati.

In generale sul totale complessivo delle corse monitorate, oltre 4 vetture su 5 non presentano danni (83,3% customer oriented contro 82,9% - approccio company- su base regionale): il dato

varia però molto da bacino a bacino con un andamento in calo nella maggioranza del territorio.

Quanto alla **presenza a bordo di informazioni** aggiornate, integre e leggibili, in generale, su base regionale, se ne registra la presenza nell'76,6% contro l'82,5% - approccio company - delle corse monitorate.

Di seguito i risultati nel quadriennio:

Tabella 13
Standard 2010-2013

| Servizio | Status Monitoraggio | PRESENZA E FRUIBILITA' INFORMAZIONI DI VIAGGIO | | | | | | | |
|-------------|--------------------------|--|------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | | RER 2009 | | RER 2010 | | RER 2012 | | RER 2013 | |
| | | N° Corse | % | N° Corse | % | N° Corse | % | N° Corse | % |
| Urbano | Presenti e fruibili | 1.421 | 85,4 | 1.345 | 85,3 | 1.584 | 88,0 | 1.645 | 82,5 |
| | Presenti ma non fruibili | | 4,7 | | 5,1 | | 4,6 | | 7,1 |
| | Non presenti | | 8,6 | | 8,6 | | 6,7 | | 9,9 |
| | Mr | | 1,3 | | 1,0 | | 0,7 | | 0,5 |
| Extraurbano | Presenti e fruibili | 802 | 66,2 | 775 | 65,8 | 790 | 73,2 | 831 | 69,3 |
| | Presenti ma non fruibili | | 5,0 | | 8,3 | | 5,3 | | 5,3 |
| | Non presenti | | 27,2 | | 25,8 | | 20,4 | | 24,2 |
| | Mr | | 1,6 | | 0,1 | | 1,1 | | 1,2 |
| Totale | Presenti e fruibili | 2.223 | 78,5 | 2.120 | 78,2 | 2.374 | 83,1 | 2.476 | 78,1 |
| | Presenti ma non fruibili | | 4,8 | | 6,3 | | 4,8 | | 6,5 |
| | Non presenti | | 15,3 | | 14,9 | | 11,2 | | 14,7 |
| | Mr | | 1,4 | | 0,7 | | 0,8 | | 0,7 |

§ La vendita dei biglietti a bordo

Con riferimento a ciascuna corsa monitorata sono stati oggetto di rilevazione i seguenti aspetti:

- orario partenza dal capolinea;
- linea, corsa, numero di matricola/targa/vettura (numero turno esposto);
- vendita del titolo di viaggio da parte dell'autista;
- eventuali motivazioni addotte dall'autista in caso di mancata vendita;
- presenza e funzionamento di emettitrice automatica;
- presenza e funzionamento di almeno un'obliteratrice.

Tecnica di rilevazione: cliente misterioso.

La vendita del titolo di viaggio garantita a bordo del mezzo rivela che nell'87,5% (customer oriented) dei casi è possibile acquistare un biglietto tramite l'autista e/o un'emettitrice.

In ambito urbano, quasi tutti i bacini garantiscono la vendita in oltre il 93,4% delle corse monitorate. In ambito extraurbano i bacini di Rimini (100%), di Ferrara (95,7%) registrano percentuali al di sopra della media regionale. Il 40,2% delle corse monitorate a livello regionale presentano emettitrice funzionante, con un'incidenza del 56,7% in ambito urbano.

A livello regionale, l'analisi rivela che il 93,1% delle corse monitorate presenta almeno un'obliteratrice funzionante con data e ora corrette (94,8% per le corse urbane; 89,7% per le extraurbane).

Tabella 14
Standard vendita a bordo 2010-2013

| Servizio | Status Monitoraggio | STANDARD VENDITA BIGLIETTI | | | | | | | |
|-------------|-----------------------|----------------------------|------|----------|------|----------|------|----------|------|
| | | RER 2009 | | RER 2010 | | RER 2012 | | RER 2013 | |
| | | N° Corse | % | N° Corse | % | N° Corse | % | N° Corse | % |
| Urbano | Vendita garantita | | 93,3 | | 98,4 | | 95,8 | | 93,4 |
| | Vendita non garantita | 1.010 | 6,7 | 1.335 | 1,6 | 1.566 | 4,2 | 1.634 | 6,6 |
| Extraurbano | Vendita garantita | | 79,8 | | 83,6 | | 79,5 | | 75,9 |
| | Vendita non garantita | 724 | 20,2 | 774 | 16,4 | 780 | 20,5 | 826 | 24,1 |
| Totale | Vendita garantita | | 87,7 | | 93,0 | | 90,4 | | 87,5 |
| | Vendita non garantita | 1.734 | 12,3 | 2.109 | 7,0 | 2.346 | 9,6 | 2.460 | 12,5 |

§ **Comfort/Affollamento**

Con riferimento a un campione di rilievi effettuati a bordo dei mezzi, prima di scendere dalla vettura è stato registrato il numero di eventuali viaggiatori in piedi per mancanza di posti a sedere.

Tecnica di rilevazione: osservazione diretta.

Standard del comfort:

- “company oriented”, calcolato sul totale complessivo delle corse monitorate;
- “customer oriented”, calcolato sul nuovo campione di riferimento ottenuto applicando a ciascuna corsa dei pesi percentuali ponderati analogamente a quanto previsto per lo standard puntualità, ossia rispetto alla fascia oraria, al bacino e alla tipologia di servizio.

Tabella 15
Standard Comfort/ Affollamento (%)
Confronto Approccio Customer e Approccio Company
(Risultati 2013)

| | | Standard Comfort/Affollamento | |
|-------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| | | Company Oriented | Customer Oriented |
| | | % | % |
| Totale | Nessun in viaggiatore in piedi | 86,1 | 83,7 |
| | 1- 5 viaggiatori | 5,4 | 5,9 |
| | 6-10 viaggiatori | 3,9 | 4,7 |
| | 11-20 viaggiatori | 3,2 | 3,9 |
| | Oltre 20 viaggiatori | 1,4 | 1,7 |
| Urbano | Nessun in viaggiatore in piedi | 83,0 | 80,4 |
| | 1- 5 viaggiatori | 6,9 | 7,5 |
| | 6-10 viaggiatori | 4,8 | 5,7 |
| | 11-20 viaggiatori | 3,1 | 3,8 |
| | Oltre 20 viaggiatori | 2,1 | 2,6 |
| Extraurbano | Nessun in viaggiatore in piedi | 92,1 | 90,3 |
| | 1- 5 viaggiatori | 2,5 | 2,8 |
| | 6-10 viaggiatori | 2,1 | 2,7 |
| | Oltre 10 viaggiatori | 3,3 | 4,1 |

Di seguito il confronto dei dati 2012 e 2013.

Tabella 16
Affollamento 2010-2013

| Servizio | Status Monitoraggio | AFFOLLAMENTO - N° VIAGGIATORI IN PIEDI PER MANCANZA DI POSTI | | | | | | | | | | |
|-------------|--------------------------------|--|---|----------|---|----------|-------|----------|------|------|-----|-----|
| | | RER 2009 | | RER 2010 | | RER 2012 | | RER 2013 | | | | |
| | | | | N° Corse | % | N° Corse | % | N° Corse | % | | | |
| Urbano | Nessun in viaggiatore in piedi | Domanda inserita in occasione della campagna 2012 | Domanda inserita in occasione della campagna 2012 | 1.020 | | 78,4 | 1.092 | | 80,4 | | | |
| | 1- 5 viaggiatori | | | | | | | | | 8,5 | 7,5 | |
| | 6-10 viaggiatori | | | | | | | | | 6,6 | 5,7 | |
| | 11-20 viaggiatori | | | | | | | | | 4,0 | 3,8 | |
| | Oltre 20 viaggiatori | | | | | | | | | 2,4 | 2,6 | |
| Extraurbano | Nessun in viaggiatore in piedi | | | 528 | | 90,2 | 3,1 | 550 | | 90,3 | | |
| | 1- 5 viaggiatori | | | | | | | | | | 2,3 | 2,8 |
| | 6-10 viaggiatori | | | | | | | | | | 4,4 | 2,7 |
| | Oltre 10 viaggiatori | | | | | | | | | | | 4,1 |
| Totale | Nessun in viaggiatore in piedi | | | 1.548 | | 82,4 | 6,7 | 1.642 | | 83,7 | | |
| | 1- 5 viaggiatori | | | | | | | | | | 5,1 | 5,9 |
| | 6-10 viaggiatori | | | | | | | | | | 4,2 | 4,7 |
| | 11-20 viaggiatori | | | | | | | | | | 1,6 | 3,9 |
| | Oltre 20 viaggiatori | | | | | | | | | | | 1,7 |

§ Impianti e informazioni

Con riferimento a ciascuna palina monitorata sono stati oggetto di rilevazione i seguenti aspetti:

- identificativo palina (codice o indirizzo);
- presenza della palina, inteso come supporto strutturale volto a identificazione della fermata del TPL da parte dell'utenza;
- presenza, integrità e leggibilità degli orari;
- presenza informazioni su modifiche orari o variazioni percorsi;
- presenza e funzionamento pannelli a messaggio variabile;
- accessibilità.

Tecnica di rilevazione: osservazione diretta.

Le osservazioni svolte presso le fermate del TPL hanno verificato la presenza in più del 99% delle osservazioni della palina intesa come struttura di supporto agli orari, o più in generale segnale convenzionalmente usato per individuare una fermata del trasporto pubblico su gomma.

Nel 93% dei monitoraggi è stata rilevata la **presenza di orari di servizio** aggiornati, integri e leggibili: la percentuale è del 94,8% in ambito urbano, contro il 89,8% in ambito extraurbano.

Di seguito si riporta mostra il trend 2010-2013.

Tabella 17
Presenza e fruibilità orari di servizio 2010-2013

| Servizio | Status Monitoraggio | PRESENZA E FRUIBILITA' ORARI DI SERVIZIO | | | | | | | |
|-------------|---|--|------|-----------|------|-----------|------|-----------|------|
| | | RER 2009 | | RER 2010 | | RER 2012 | | RER 2013 | |
| | | N° Paline | % | N° Paline | % | N° Paline | % | N° Paline | % |
| Urbano | Orari assenti | | 4,2 | | 4,5 | | 2,5 | | 3,3 |
| | Orari presenti | | 94,0 | | 92,1 | | 94,8 | | 94,8 |
| | Orari Presenti ma NON aggiornati | 518 | 1,0 | 572 | 3,1 | 706 | 1,4 | 693 | 1,6 |
| | Orari presenti ma non corrispondenti alle linee in transito | | 0,8 | | 0,2 | | 1,3 | | 0,3 |
| Extraurbano | Orari assenti | | 9,2 | | 11,0 | | 6,2 | | 8,4 |
| | Orari presenti | | 87,9 | | 86,3 | | 90,9 | | 89,8 |
| | Orari Presenti ma NON aggiornati | 390 | 1,3 | 344 | 1,7 | 439 | 2,5 | 442 | 0,9 |
| | Orari presenti ma non corrispondenti alle linee in transito | | 1,5 | | 0,9 | | 0,5 | | 0,9 |
| Totale | Orari assenti | | 6,4 | | 7,0 | | 3,9 | | 5,3 |
| | Orari presenti | | 91,4 | | 90,0 | | 93,3 | | 92,9 |
| | Orari Presenti ma NON aggiornati | 908 | 1,1 | 916 | 2,6 | 1.145 | 1,8 | 1.135 | 1,3 |
| | Orari presenti ma non corrispondenti alle linee in transito | | 1,1 | | 0,4 | | 1,0 | | 0,5 |

L'**accessibilità** della fermata, in termini di assenza di barriere architettoniche, è garantita nel 79,5% dei monitoraggi. Sul totale regionale, il dato è confrontabile sia in ambito urbano che extraurbano.

L'analisi della **riconoscibilità del mezzo** attraverso il monitoraggio delle informazioni espresse sull'insegna del veicolo, ovvero numero della linea e senso di marcia, riporta nel complesso un dato positivo: tutti i bacini si attestano su percentuali superiori all'84% con un valore regionale pari al 90,5%, con percentuali più elevate e uniformi in ambito urbano, mentre per il servizio extraurbano alcuni si attestano sotto il valore regionale.

Rispetto all'indagine svolta nel 2010, si riscontra una maggior attenzione da parte dei gestori nei confronti di questo aspetto soprattutto in ambito urbano.

§ **Attenzione civica**

Il fattore tende a valutare il livello di attenzione "civica" verso l'utenza e la cittadinanza più in generale attraverso le seguenti domande:

- attenzione all'ambiente: il conducente spegne il motore al capolinea?
- attenzione nei riguardi dell'utenza: il conducente utilizza cellulari/smartphone durante la guida?

L'analisi dei dati rilevati evidenzia che a livello regionale circa il 57,8% dei monitoraggi svolti ai capolinea vede lo spegnimento del motore, con percentuali variabili a seconda del bacino.

L'attenzione verso l'utenza, dimostrata dai conducenti non utilizzando apparecchi cellulari/smarthphone durante la guida, registra su base regionale una percentuale dell'86,8%.

Tra gli autisti che utilizzano durante la guida tali apparati, la quasi totalità impiega auricolari: solo l'1% dei casi, su tutto il territorio regionale hanno riportato l'uso di cellulari senza auricolari.

3.3.2 La qualità percepita

L'indagine di qualità percepita è stata effettuata sulle **sole province di Parma e Ravenna**, e ha riguardato i seguenti macro fattori:

- a. organizzazione del servizio (regolarità/puntualità, frequenza, integrazione modale, tempo di viaggio);
- b. comfort del viaggio (affollamento, pulizia, sicurezza);
- c. attenzione al cliente (reperimento titoli di viaggio e punti vendita, costo del viaggio, informazioni per accesso al servizio);
- d. aspetti relazionali/comportamentali del personale a contatto con l'utenza (cortesia, comprensione delle esigenze);

In coerenza con le precedenti rilevazioni effettuate a livello regionale, sono rese informazioni riguardanti la specificazione di profilo della clientela: sesso, età, condizione professionale, titolo di studio, abbonato (con specificazione se titolo mensile o annuale) e/o occasionale (corse semplice).

Le interviste **personali e dirette**, **1.705 interviste a un campione di utilizzatori del servizio**, sono state realizzate a terra o a bordo dei mezzi in occasione della rilevazione della qualità erogata.

§ Risultati conseguiti

Soddisfazione complessiva: la valutazione complessiva sulla qualità del servizio nei due bacini di interesse appare in leggero calo: il 91,5% (92,2% nel 2012) i soddisfatti di Parma e il 90,5% quelli di Ravenna (93% nel 2012). In particolare si è contratta maggiormente la percentuale dei soddisfatti rispetto al voto medio, che come per il 2012, è compreso tra 7,1-7,3.

3.4 DATI ECONOMICO-GESTIONALI

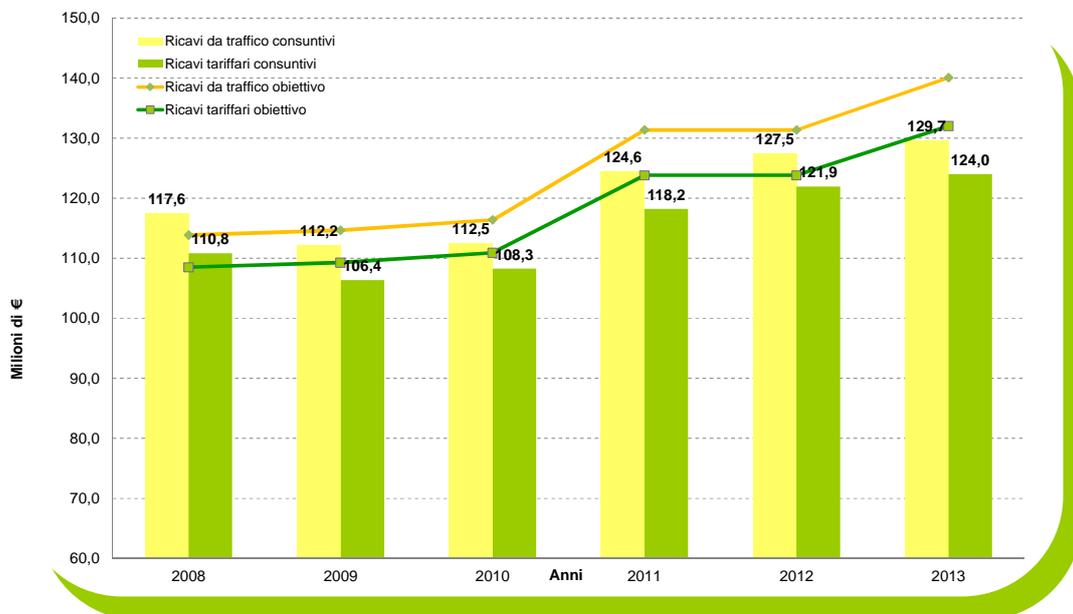
3.4.1 Ricavi da traffico, passeggeri trasportati ed evasione tariffaria

Come è stato precisato nelle edizioni precedenti di questo volume, dal 2008 gli andamenti relativi ai ricavi tariffari e da traffico⁷ e ai viaggiatori trasportati sono forniti dalle Agenzie locali della mobilità sulla base dei dati forniti dalle società titolari degli introiti tariffari. I dati monitorati, seppur calcolati sulla base dei coefficienti già in uso, negli anni possono essere frutto di diversi metodi di trasformazione legati alle innumerevoli tipologie di titoli di viaggio. Pertanto occorre interpretare la continuità storica del dato e le grandezze che ne derivano.

In questa edizione del Rapporto annuale di monitoraggio, le proiezioni illustrate nel presente paragrafo sono state arricchite con i valori ufficiali del 2013, seppur non del tutto definitivi perché i bilanci aziendali, al momento della pubblicazione del presente documento, sono ancora in fase di approvazione.

Il “Patto per il Tpl” ha sancito l’impegno degli Enti locali per l’adozione di una manovra tariffaria che, nell’arco del triennio, avrebbe raggiunto la tariffa obiettivo definita dalla DGR 2055/2010. Gli effetti di questa manovra sono stati positivi già a partire dal 2011, anche se inferiori a quanto previsto a causa di un costante calo dei viaggiatori accertato nello stesso anno e nell’anno successivo. Nel 2012, come mostra la figura seguente, i ricavi da traffico aumentano attestandosi a oltre 127,5 milioni di euro (circa 2,3% in più rispetto l’anno precedente) e i ricavi tariffari a 121,9 milioni di euro (circa 3,2% in più rispetto l’anno precedente). I dati relativi all’anno 2013 mostrano valori positivi con un aumento di circa l’1,7% rispetto l’anno precedente.

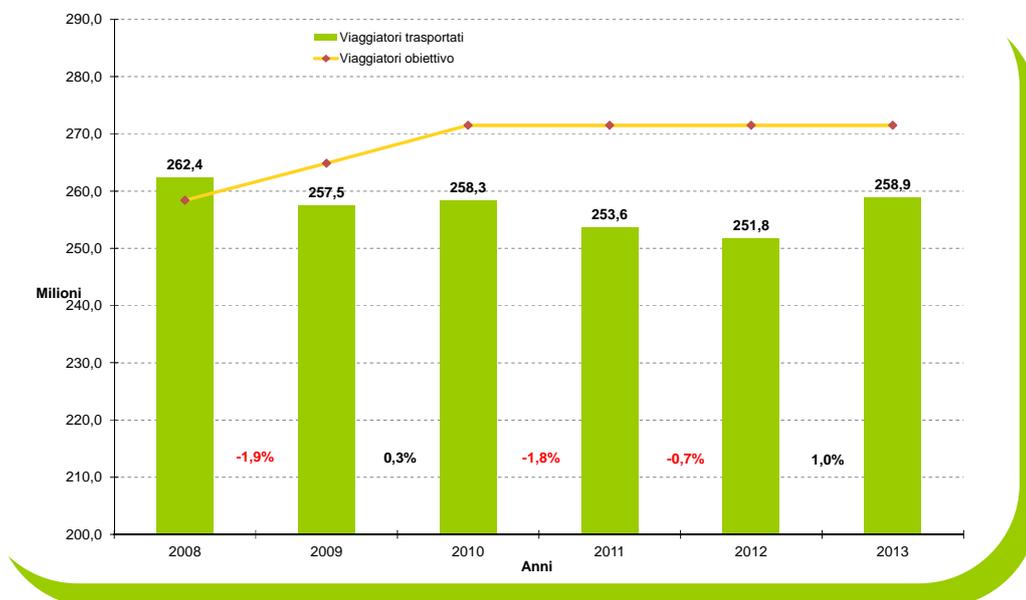
Figura 11
Andamento ricavi tariffari e da traffico
(Anni 2008-2012)



⁷ I ricavi da traffico sono il risultato dei ricavi tariffari con l’aggiunta delle seguenti voci: trasporto bagagli, canoni postali, trasporto merci, pubblicità e sanzioni viaggiatori.

In riferimento ai **viaggiatori**, il dato consuntivo 2012 conferma la lieve flessione come accertato anche nell'anno precedente. Positivo è il **dato consuntivo 2013, che vede un aumento di passeggeri del 2,8%**.

Figura 12
Andamento dei viaggiatori
(Anni 2008–2013)



La Regione e i gestori dei servizi continuano a porre grande attenzione al tema della **lotta all'evasione tariffaria**, riconfermando l'impegno ad attuare modalità di accesso al servizio sempre più comode per l'utenza, quali la vendita a bordo, maggior capillarità di punti vendita sul territorio, agevolazioni sulle modalità di pagamento dei titoli di viaggio e l'impegno verso un controllo sui mezzi e a terra anche attraverso diverse modalità di svolgimento (frequenza e intensità a cadenze prestabilite, a "tappeto", sui punti critici della rete, ecc.). Anche l'entrata a regime del sistema di tariffazione integrata Mi Muovo, con la possibilità di ricarica tramite bancomat e on-line nei siti aziendali, dovrebbe contribuire in maniera sistematica a ricondurre il fenomeno dell'evasione entro limiti "fisiologici".

Le società di gestione sono impegnate a introdurre **misure per il contenimento del fenomeno** anche attraverso progetti specifici e mirati quali ad esempio l'introduzione della salita obbligatoria sui mezzi dalla porta anteriore, finalizzata a migliorare il rapporto tra l'azienda e gli utenti dei mezzi pubblici attraverso preventive attività di informazione e sensibilizzazione, a cui segue l'intensificazione dei controlli a bordo, con priorità all'attività di sanzionamento dei viaggiatori abusivi. Questo schema, ripetuto per più volte nel corso dell'anno, concretizza **un'attività costante e sistematica di controllo**, la cui importanza è strategica per l'azienda, sia perché permette di recuperare risorse, sia perché veicola all'utenza un messaggio di legalità e correttezza.

Anche **Tper è impegnata in un'azione mirata alla sensibilizzazione degli utenti** frequentatori sia dei servizi bus urbani ed extraurbani sia ferroviari, su un utilizzo corretto del trasporto pubblico, intensificando i controlli a bordo. Semplici regole civiche, come l'uso corretto delle porte di salita e discesa e maggiori controlli, per aumentare il feedback relativo all'utilizzo reale dei propri mezzi, per migliorare il servizio e rendere il trasporto collettivo più efficiente ed economicamente sostenibile. L'obiettivo è quello di fare in modo che tutti paghino il biglietto e usufruiscano correttamente di quello che deve essere sentito come un importante bene comune, nel rispetto delle regole del trasporto pubblico. Le **campagne** attivate ed effettuate sia a terra che a bordo, prevedono il coinvolgimento attivo su base volontaria di tutto il personale aziendale senza

distinzione di qualifica, compreso quello dirigenziale, impiegatizio e d'officina e si svolge su tre filoni principali:

- § una campagna di sensibilizzazione al rispetto delle regole sul pagamento del servizio e del corretto utilizzo dei titoli di viaggio, del giusto utilizzo delle porte di salita e di discesa, della civile interazione con il conducente, della pulizia e del decoro dell'ambiente di viaggio;
- § l'intensificazione dei controlli a bordo;
- § l'utilizzo di tecnologie moderne in fase d'accesso e di convalida dei titoli.

La tabella seguente evidenzia alcuni **dati relativi al controllo sul fenomeno dell'evasione tariffaria realizzato nel 2012**.

Tabella 18
Dati relativi all'evasione tariffaria in Emilia-Romagna nei servizi urbani ed extraurbani delle aziende pubbliche e private
 (Anno 2012)

| Dati evasione tariffaria in Emilia-Romagna | |
|---|----------------|
| N. totale viaggiatori trasportati in Emilia-Romagna | 251.754.183 |
| N. corse controllate | 236.269 |
| N. verbali emessi | 215.201 |
| N. viaggiatori controllati (*) | 3.181.691 |
| Viaggiatori controllati/Viaggiatori totali | 1,30% |
| Indice di evasione tariffaria (**) | 6,80% |
| Importo totale sanzioni incassate (***) | € 3.986.780,00 |

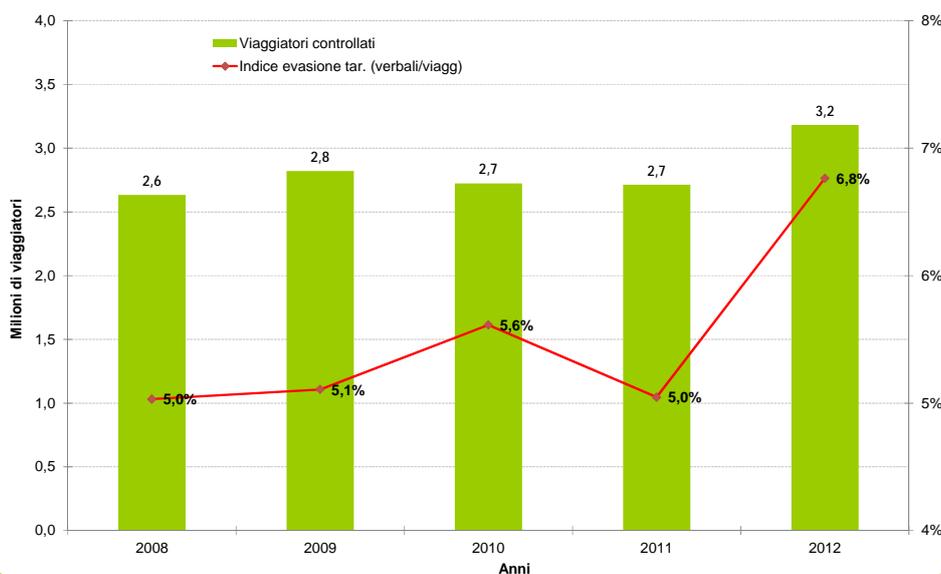
(*) Numero di persone presenti sul mezzo.

(**) Numero di infrazioni contestate/viaggiatori controllati.

(***) Incasso da ricevute pagamento, processi verbali, ordinanze, ingiunzioni, iscrizioni a ruolo.

La figura seguente mette invece a **confronto la quantità dei controlli effettuati dai gestori dei servizi** in termini di numero di passeggeri oggetto di verifica, **con un indice di evasione del 6,8%**, derivante dal rapporto percentuale tra verbali emessi e passeggeri controllati.

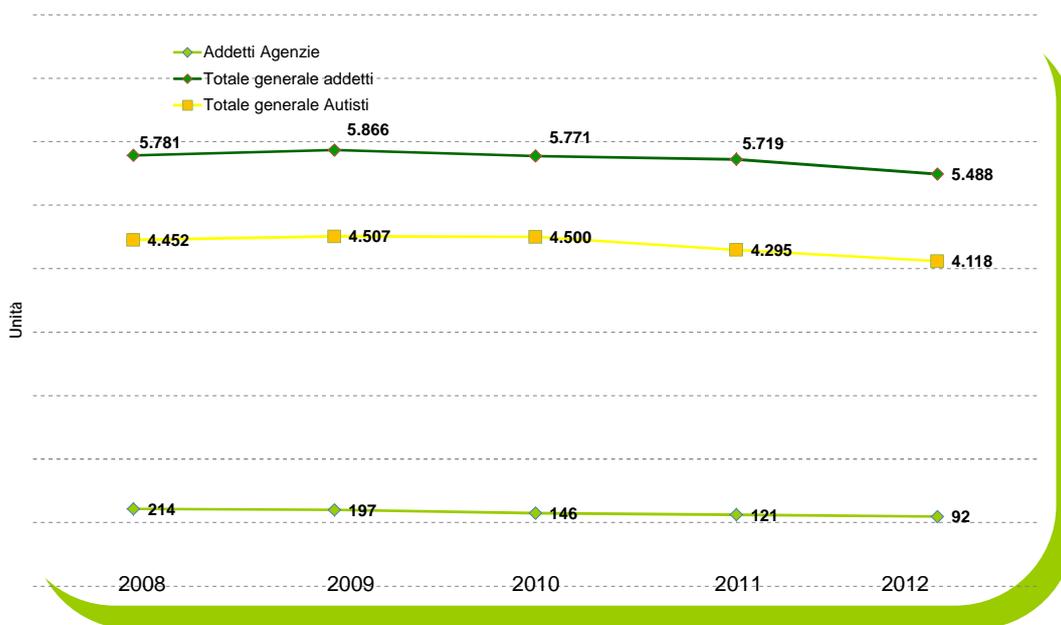
Figura 13
Viaggiatori controllati e indice di evasione
 (Anni 2008-2012)



3.4.2 Addetti e costo del lavoro

Nella figura seguente si evidenzia una **tendenziale diminuzione della forza lavoro** a partire dal 2010, a conferma della riorganizzazione che ha interessato il settore. Nel periodo considerato, 2008-2012 il numero totale degli addetti diminuisce di 293 unità (-5%) e il totale degli autisti di 334 unità (-7,5%), a conferma anche della contrazione **del servizio offerto al pubblico**.

Figura 14
Andamento degli addetti nel settore TPL
 (Anni 2008-2012)



Per quanto riguarda le **Agenzie locali per la mobilità**, anche a seguito del percorso di riforma e riorganizzazione voluto dalla Regione, il personale dedicato dal 2008 al 2012 è **diminuito di 122 unità**. Il dato 2012 è diminuito, rispetto l'anno precedente, di 29 addetti, come riportato nella tabella seguente.

Tabella 19
Personale Agenzie locali per la mobilità e il TPL
 (Anno 2012)

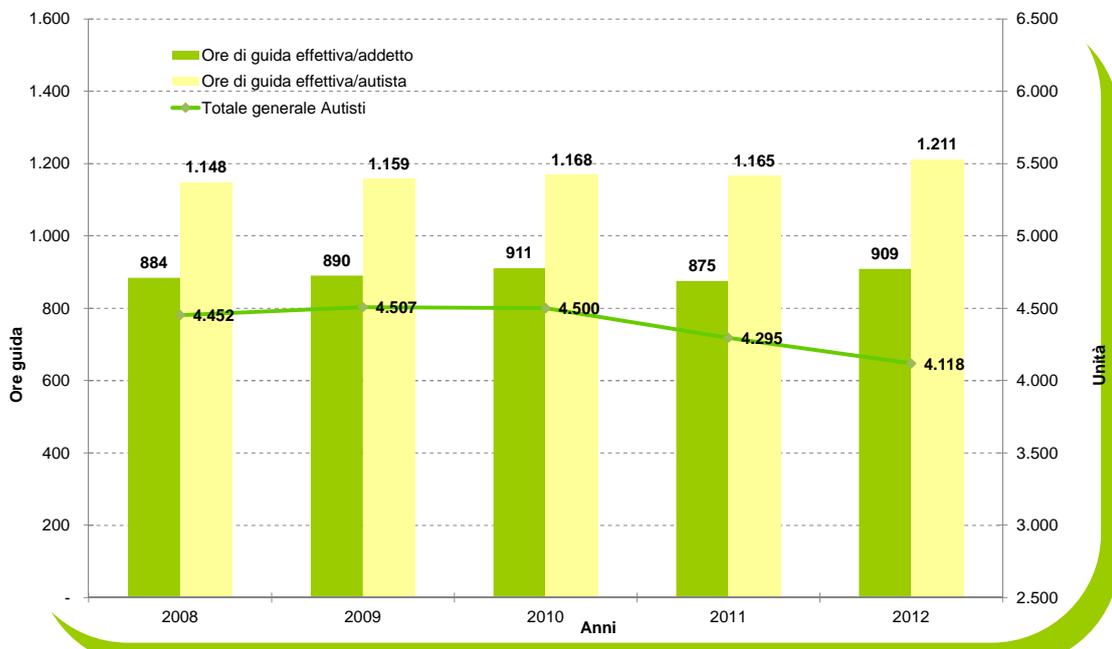
| Agenzie | Personale TPL | Altro personale (1) | Totale |
|-----------------------|---------------|---------------------|---------------|
| Piacenza | 3,42 | 0 | 3,42 |
| Parma | 5 | 0 | 5 |
| Reggio Emilia | 15 | 0 | 15 |
| Modena | 14 | 0 | 14 |
| Bologna | 5 | 3 | 8 |
| Ferrara | 6,5 | 1 | 7,5 |
| Ravenna | 3 | 0 | 3 |
| Forli-Cesena | 29 | 18 | 47 |
| Rimini | 11 | 19 | 30 |
| Totale Regione | 91,92 | 41 | 132,92 |

Legenda:

(1) Altro personale: svolge servizi complementari per la mobilità.

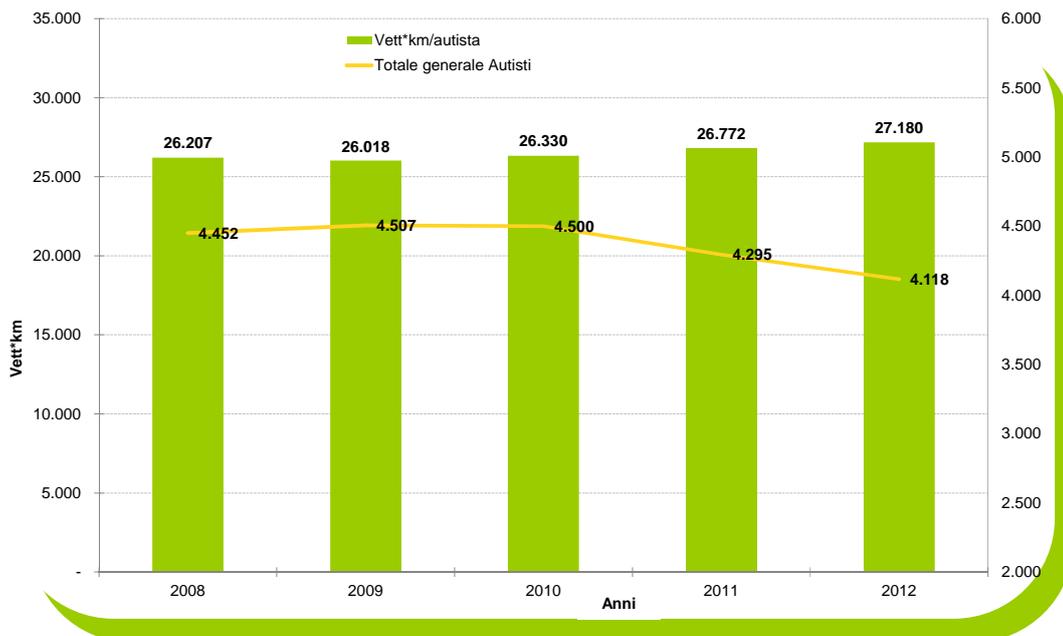
La figura seguente evidenzia che i valori delle **ore guida/autista** nel periodo considerato sono in lieve ma costante aumento, a conferma di una buona **tenuta della produttività**.

Figura 15
Andamento delle ore di guida per addetto e autista – Totale TPL
 (Anni 2008-2012, addetti Agenzie+Aziende affidatarie, inclusi subaffidatari)



Un andamento in costante aumento si evidenzia anche nelle **percorse lorde per autista**⁸, che nel periodo considerato aumentano del 3,7% (2012 su 2008). Il valore 2012 mostra un incremento dell'1,5% rispetto al valore del 2011.

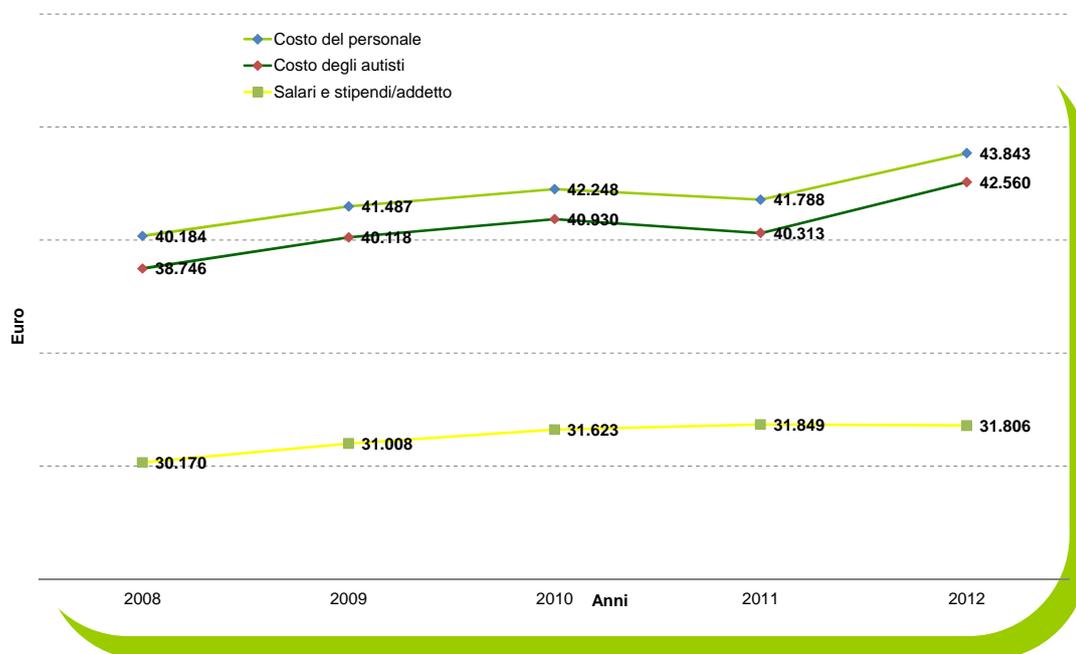
Figura 16
Andamento percorrenze lorde per autista
 (Anni 2008-2012)



⁸ Il dato relativo al numero degli addetti e degli autisti, comprese le Agenzie e le imprese subaffidatarie, è stato determinato nel corso degli anni secondo differenti modalità. Pertanto si raccomanda di interpretare con attenzione la continuità storica del dato e le grandezze che da esso derivano (es. produttività per addetto).

Il costo medio per addetto nel 2012 si attesta al di sotto di 44.000 euro, registrando un aumento di circa il 5% rispetto all'anno precedente e del 9,1% rispetto al dato 2008.

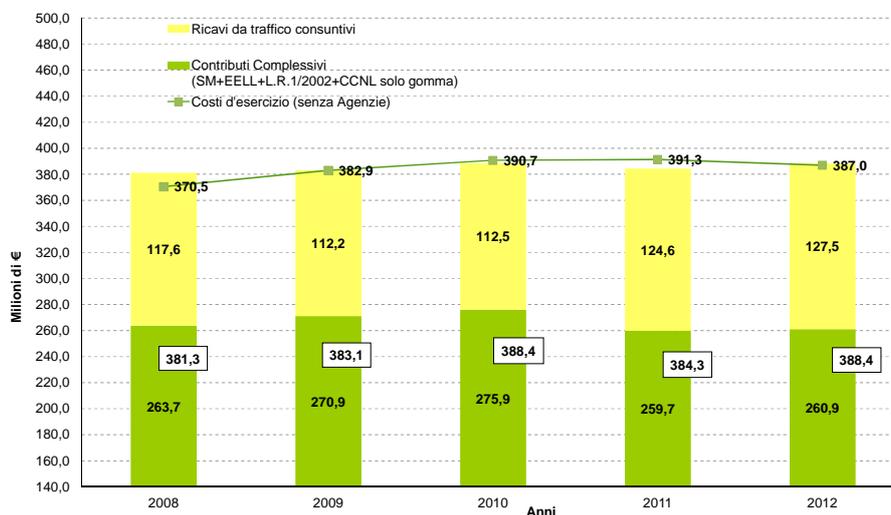
Figura 17
Andamento del costo del personale e dei salari
 (Anni 2008-2012 - Dati medi regionali)



3.4.3 Costo totale di esercizio ed economicità in sintesi

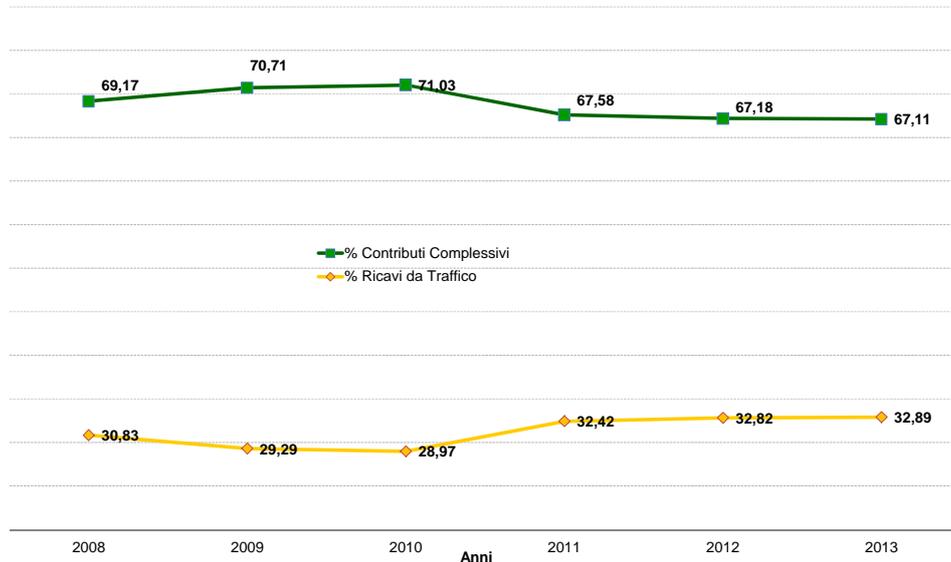
A partire dallo scorso anno vengono monitorati gli andamenti e i raffronti con il parametro **costo totale di esercizio di bacino (al netto degli ammortamenti) depurato dal costo dell'Agenzia**, sostituendo i confronti con il precedente parametro dei “costi operativi orari”. La copertura dei costi di esercizio, che fino al 2009 era stata garantita dalle risorse messe a disposizione e all'autofinanziamento aziendale, negli anni successivi subisce una lieve flessione. I valori consuntivi 2012, come mostra la figura seguente, segnano un'iniziale inversione di tendenza dovuta dalla contrazione dei costi di esercizio e dagli effetti positivi della manovra tariffaria.

Figura 18
Andamento contributi complessivi - Ricavi da traffico-costi d'esercizio
 (Anni 2008–2012)



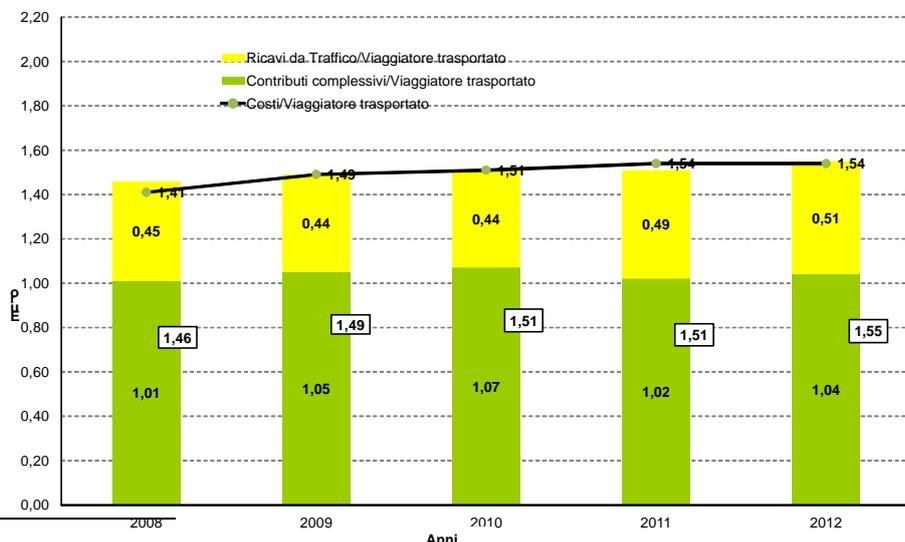
La figura seguente mostra l'andamento dei **contributi complessivi destinati al settore⁹ e degli introiti da traffico nel periodo 2008-2013**. I valori monitorati si attestano costantemente al di fuori dell'obiettivo di copertura previsto dalla normativa (35/65) anche se negli ultimi tre anni, a seguito dell'esito positivo della manovra tariffaria, tendono al raggiungimento di questi obiettivi.

Figura 19
Andamento dei ricavi da traffico e dei contributi complessivi
 (Anni 2008–2013)



Come mostra la figura seguente, il 2011 è stato l'unico anno in cui la diminuzione della contribuzione complessiva per viaggiatore, anche se compensata dall'incremento del ricavo per viaggiatore, non ha dato adeguata copertura dei costi. Nel 2012 il rapporto dei **contributi complessivi e dei ricavi da traffico** con l'andamento dei **viaggiatori trasportati** evidenzia un incremento rispettivamente di circa il 3% e del 13% rispetto al 2008. Questo risultato, supportato anche da un contenimento dei costi, ne garantisce la completa copertura.

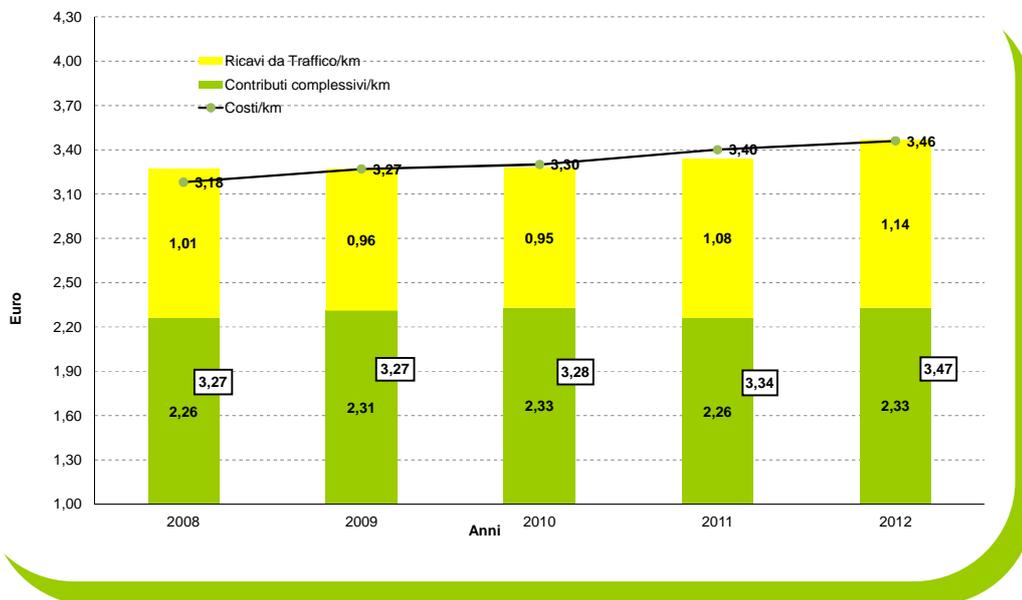
Figura 20
Ricavi da traffico-contributi complessivi/viaggiatori trasportati
 (Anni 2008–2012)



⁹ L'importo dei contributi complessivi non è aggiornato solo per la quota riferita agli Enti locali.

Con la sottoscrizione del “Patto per il TPL” le parti hanno assunto l’impegno a **migliorare il livello di operatività economica finanziaria del settore**. Nel periodo preso in considerazione, a fronte di una riduzione delle percorrenze, i costi di esercizio hanno registrato un costante aumento, vanificando i benefici ottenuti con la manovra tariffaria, seppur in presenza di un calo dei viaggiatori trasportati. I costi chilometrici 2012, confrontati con il valore del 2008, sono aumentati di circa il 9%. Come appare nella figura seguente, il biennio 2010-2011 (con una significativa flessione nell’ultimo anno), è caratterizzato da un’evidente difficoltà da parte del valore complessivo della produzione alla copertura dei costi chilometrici. L’aumento degli introiti da traffico e della contribuzione complessiva messa a disposizione del settore nel 2012 restituisce un valore che torna a garantire la copertura dei costi chilometrici, come peraltro già avveniva nel biennio 2008-2009.

Figura 21
Ricavi da traffico - Contributi complessivi/percorrenze lorde
 (Anni 2008–2012)



3.5 INVESTIMENTI PER LA MOBILITÀ URBANA E IL TRASPORTO PUBBLICO

3.5.1 Accordi di programma 1994-2010

Il **risanamento e la tutela della qualità dell'aria** costituiscono un obiettivo irrinunciabile e inderogabile per la Regione, date le implicazioni sulla salute dei cittadini e sull'ambiente. Per questo le politiche regionali del trasporto pubblico e della mobilità urbana sono volte al conseguimento di obiettivi di miglioramento della qualità dell'aria e di riduzione della congestione stradale.

Attraverso gli **Accordi di programma** succedutisi a partire dal 1994, la Regione ha co-finanziato e finanzia tuttora interventi per il miglioramento e la qualificazione del **sistema di mobilità nell'ambito delle principali città**, in coerenza con gli obiettivi di sostenibilità ambientale ed energetica indicati dal Piano Regionale Integrato dei Trasporti '98 (PRIT) e dalla documentazione del nuovo PRIT 2020, in corso di approvazione.

Il **contributo regionale** previsto con le schede di intervento per i nove bacini provinciali nei diversi Accordi è stato di **oltre 176 milioni di euro** (mediamente circa 10 milioni di euro all'anno), per l'attuazione di **395 interventi** nei diversi bacini provinciali (tabella seguente). Parallelamente si evidenziano le crescenti difficoltà da parte degli Enti locali a coprire la propria parte di finanziamento (circa il 50%) a causa anche del "Patto di stabilità". Il contributo regionale impegnato, al 31 dicembre 2013, è complessivamente di circa 126 milioni di euro, che hanno attivato risorse per la realizzazione di interventi per una spesa ammissibile di oltre 261 milioni di euro; il contributo regionale liquidato è invece complessivamente di circa 119 milioni di euro, il 94% dell'impegnato.

Tabella 20
Investimenti Accordi di programma per la mobilità sostenibile e il trasporto pubblico 1994-2010
 (Aggiornamento al 31 dicembre 2013 - Importi in milioni di euro)

| Accordi di programma | N. interventi | Contributo regionale programmato negli Accordi | Contributo regionale assegnato e non revocato | Contributo regionale impegnato | Contributo regionale liquidato | Costo ammissibile |
|-------------------------|---------------|--|---|--------------------------------|--------------------------------|-------------------|
| 1994-1996 | 83 | 41,1 | 41,1 | 35,9 | 34,4 | 72,5 |
| 1997-2000 (e 1999/2000) | 91 | 48,2 | 48,2 | 45,6 | 43,3 | 90,1 |
| 2001-2003 | 75 | 38,0 | 38,0 | 25,2 | 23,1 | 48,3 |
| 2004-2006 | 84 | 31,5 | 31,3 | 15,0 | 14,3 | 41 |
| 2008-2010 | 62 | 17,5 | 10,2 | 4,6 | 3,7 | 9,6 |
| Totale | 395 | 176,3 | 168,8 | 126,3 | 118,8 | 261,5 |

Tra le opere co-finanziate dalla Regione che risultano avviate (con almeno l'impegno del contributo regionale) o ultimate, nelle principali aree urbane del territorio regionale si evidenziano le seguenti tipologie (tabella successiva):

- § **qualificazione del trasporto pubblico autofiloviario**, con il 48% sul totale;
- § **interventi di mobilità urbana**, con circa il 26%;
- § **interventi di interscambio modale ferro-gomma-auto-bici**, con il 19%;
- § **interventi per la sicurezza stradale**, con il 7%.

Tabella 21
Tipologie degli interventi per la banca dati investimenti

| MACROAREA /AREA | A | B | C | D | E | MACROAREE |
|-----------------|--|------------------------------------|--|----------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| 1 | Attuazione PUT, arredo urbano e moderazione traffico | Piste ciclabili urbane e pedonali | Controllo accessibilità centro storico e ZTL | Parcheggi e organizzazione sosta | Efficientamento mezzi privati | Mobilità urbana |
| 2 | Stazioni e fermate SFM e piccole stazioni | Centri interscambio stazioni medie | STIMER | Parcheggi di interscambio | | Interscambio modale |
| 3 | Qualificazione infrastrutture viarie | Piste ciclabili extraurbane | Monitoraggio flussi di traffico | Rotatorie | | Sicurezza stradale |
| 4 | Qualificazione fermate e servizi innovativi | Corsie preferenziali | Telecontrollo rete e preferenziamento semaforico | Nuovi mezzi, tranvie e filovie | | Trasporto pubblico |

Dalla ricognizione degli investimenti per la mobilità urbana e il trasporto pubblico negli Accordi 2011-2013, emerge che sono complessivamente **29 gli interventi avviati**, con almeno l'impegno regionale, e non ultimati, con un contributo complessivo impegnato di circa 9 milioni di euro, su una spesa ammissibile di oltre 18,5 milioni di euro.

Sono stati impegnati e non liquidati oltre **7,5 milioni di euro di contributi regionali**, come emerge dalla tabella seguente di sintesi suddivisa per bacino provinciale.

Con Delibera di Giunta regionale n. 1105 del 2 agosto 2013 è stato prorogato al 31 dicembre 2014 il termine per la consegna della documentazione da parte dei beneficiari per i successivi atti di liquidazione fino al saldo.

Tabella 22
Accordi di programma per la mobilità sostenibile e il trasporto pubblico – Interventi avviati e non ultimati
(Importi complessivi in euro – Ricognizione Accordi di programma 2011-2013)

| Bacino | N. interventi | Costo totale ammissibile | Contributo regionale | Contributo regionale da liquidare |
|---------------|---------------|--------------------------|----------------------|-----------------------------------|
| Piacenza | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Parma | 5 | 1.499.519,83 | 672.291,38 | 370.458,28 |
| Reggio Emilia | 0 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Modena | 5 | 3.639.088,99 | 1.565.473,54 | 1.029.683,36 |
| Bologna | 11 | 10.650.138,69 | 5.675.678,85 | 5.603.374,88 |
| Ferrara | 2 | 512.951,38 | 256.475,69 | 147.295,14 |
| Ravenna | 3 | 1.299.000,00 | 666.000,00 | 199.600,00 |
| Forlì-Cesena | 2 | 864.640,82 | 322.731,47 | 152.546,29 |
| Rimini | 1 | 64.605,00 | 32.302,50 | 32.302,50 |
| Totale | 29 | 18.529.944,71 | 9.190.953,43 | 7.535.260,44 |

3.5.2 Accordi di programma 2011-2013

Con Delibera di Giunta regionale n. 1105 del 2 agosto 2013 è stato approvato il modello tipo degli Accordi di programma per la mobilità sostenibile e per i servizi minimi autofiloviari 2011-2013 relativi ai nove bacini provinciali, che sostanzialmente confermano l'impegno, anche finanziario nel 2014, degli investimenti della Regione nel settore della mobilità urbana e del trasporto pubblico nelle principali città della nostra regione.

I nove Accordi provinciali hanno concluso il proprio iter procedurale con i decreti di adozione del Presidente della Regione n. 45 del 25/3/2014 e n. 89 del 21/5/2014.

In questi nuovi accordi 2011-2013 sono stati tra l'altro definiti:

- § la proroga al 2014 degli interventi avviati con contributo regionale impegnato e non ultimati degli Accordi di programma dal 1995 al 2010;
- § la priorità all'attuazione degli interventi strategici regionali come il sistema di tariffazione "Mi Muovo", anche nelle sue forme integrate di "Mi Muovo in bici" e Mi Muovo Elettrico";
- § La priorità dell'attuazione del Progetto GiM (Gestione informata della Mobilità) e delle opere complementari di infomobilità, anche con nuove risorse regionali, per il completamento e l'adeguamento del sistema di telecontrollo di tutto il parco bus regionale.

Nei diversi accordi di bacino vengono inoltre confermati, ridefiniti e programmati investimenti prioritari sui quali i sottoscrittori concordano rispetto alla necessità di darne attuazione, inclusi:

- a) interventi di precedenti accordi, a cui viene riconosciuta la causa di forza maggiore e che vengono quindi confermati nella loro programmazione finanziaria del contributo regionale, anche eventualmente rimodulandone spesa e descrizione;
- b) interventi di nuova programmazione per cui la Regione si impegna a reperire la disponibilità finanziaria per la propria parte di contributo.

Complessivamente negli Accordi di programma 2011-2013 sono previsti con cofinanziamento regionale 49 interventi (23 milioni di euro di contributo regionale e una spesa complessiva prevista di oltre 140 milioni di euro, su cui incide in maniera sostanziosa il Bacino di Rimini per i costi del TRC - Tabella seguente).

Tabella 23
Accordi di programma per la mobilità sostenibile e il trasporto pubblico 2011-2013
Interventi programmati/confermati/ridefiniti
(Importi complessivi in euro)

| Accordo di Programma | N. interventi | Contributo regionale programmato negli Accordi |
|--------------------------------------|---------------|--|
| 2011-2013 (in corso di approvazione) | 49 | 22,9 |

| Bacino | N. interventi | Costo totale ammissibile | Contributo regionale |
|---------------|---------------|--------------------------|----------------------|
| Piacenza | 6 | 3.027.000,00 | 1.710.000,00 |
| Parma | 2 | 527.000,00 | 263.500,00 |
| Reggio Emilia | 4 | 1.800.000,00 | 900.000,00 |
| Modena | 2 | 661.000,00 | 330.500,00 |
| Bologna | 9 | 28.707.702,55 | 6.960.335,57 |
| Ferrara | 2 | 1.220.450,00 | 610.224,00 |
| Ravenna | 2 | 762.704,00 | 212.352,00 |
| Forlì-Cesena | 9 | 1.421.342,90 | 776.318,45 |
| Rimini | 13 | 102.666.660,25 | 11.181.895,34 |
| Totale | 49 | 140.793.859,70 | 22.945.125,36 |