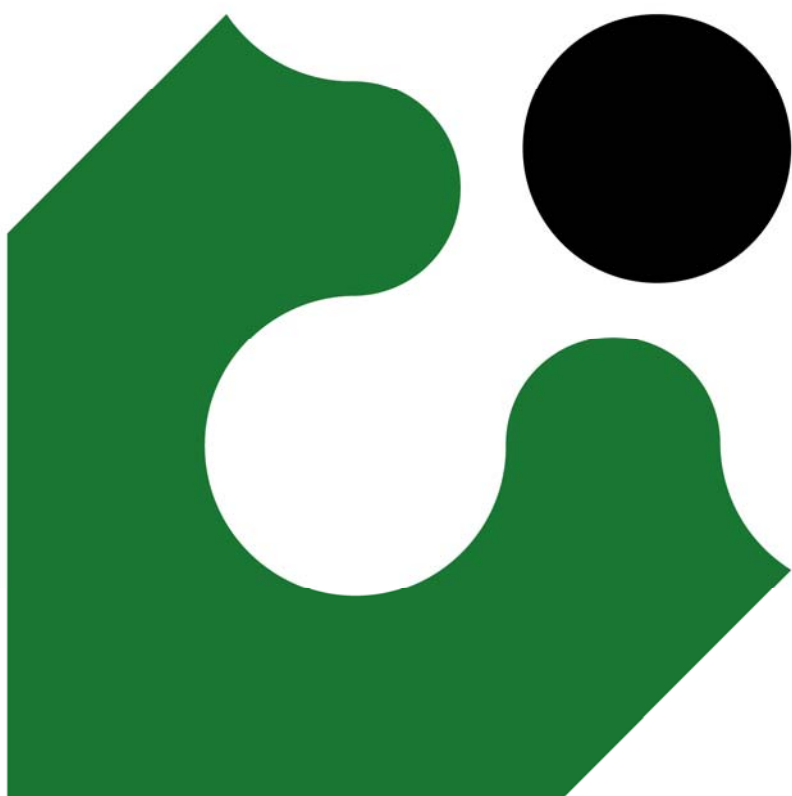


Il settore “altri trasporti” in Lombardia secondo i dati dei CPT

Paper

190426STA

Dicembre 2020



Il settore “altri trasporti” in Lombardia secondo i dati dei CPT

Il settore “altri trasporti” in Lombardia secondo i dati dei CPT

Paper

Realizzato nell’ambito del progetto

Conti pubblici territoriali – Lombardia. Anni 2020-2022

(Codice PoliS-Lombardia:190426STA)

Regione Lombardia – Direzione Generale Presidenza

Gruppo di lavoro tecnico: Marco Vignati, Paolo Tadini, Laura Donzelli

Dirigente responsabile: Manuela Giaretta

PoliS-Lombardia

Dirigente di riferimento: Armando De Crinito

Project Leader: Federica Ancona

Gruppo di ricerca:

Claudio Sciancalepore, Andrea Taddei

Pubblicazione non in vendita.

Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento
può essere pubblicata senza citarne la fonte.

Copyright © PoliS-Lombardia



PoliS-Lombardia
Via Taramelli, 12/F - 20124 Milano
www.polis.lombardia.it

INDICE

1. Introduzione	5
2. Il settore “altri trasporti” nell’universo lombardo	6
3. Uno sguardo all’evoluzione della spesa secondo i dati e le categorie CPT.....	8
La spesa primaria corrente	9
La spesa in conto capitale.....	12
La spesa primaria totale	15
4. La misurazione del grado di soddisfazione degli utenti nel TPL lombardo.....	18
5. Alcune correlazioni tra i dati CPT e gli esiti della <i>customer satisfaction</i>	21

Il settore “altri trasporti” in Lombardia secondo i dati dei CPT

1. Introduzione

Il Sistema dei Conti Pubblici Territoriali (CPT) consente la misurazione e l'analisi dei flussi finanziari di entrata e di spesa non solo delle Pubbliche Amministrazioni ma anche di tutti gli enti appartenenti alla componente allargata del settore pubblico, tra cui le società partecipate. I dati contenuti nella banca dati CPT consentono di ricostruire i dati finanziari dei menzionati enti nonché le relative informazioni anagrafiche sin dall'anno 2000. I dati CPT sono caratterizzati da qualità ed affidabilità in quanto il sistema CPT produce dati per la statistica pubblica ufficiale e fa parte del Sistema Statistico Nazionale (SISTAN).

La banca dati dei CPT contiene informazioni contabili di tipo finanziario derivanti da una riclassificazione dei bilanci degli enti censiti: la metodologia CPT prevede un processo di armonizzazione standardizzato e di riconduzione delle diverse voci di spesa e di entrata ad una classificazione unitaria. Solo un'unica rappresentazione dei dati contabili, in grado di far "parlare in un'unica lingua" le risultanze contabili degli enti censiti, consente di effettuare i necessari consolidamenti nonché le comparazioni nel tempo e nello spazio. La banca dati CPT è periodicamente alimentata dai Nuclei regionali e dall'Unità Tecnica Centrale che riclassificano sia i rendiconti degli enti che adottano sistemi di contabilità finanziaria, sia i bilanci degli enti che adottano la contabilità civilistica al fine di ricostruire un quadro esaustivo di tutte quelle operazioni contabili, adottate dal singolo ente, che generino movimenti monetari. Il conto risultante dalla banca dati CPT, dunque, è un conto finanziario in cui la ricostruzione dei flussi di spesa e di entrata è effettuata sulla base dei bilanci e dei rendiconti degli enti considerati, tenendo conto dei dati definitivi dei flussi finanziari effettivamente realizzati. I CPT sono dati di cassa e rappresentano la spesa effettivamente liquidata e pagata nonché le entrate effettivamente riscosse e versate dalle Amministrazioni che adottano il sistema della contabilità finanziaria nel corso dell'esercizio finanziario. Per gli enti che seguono i principi civilistici della contabilità economico-patrimoniale, il dato di bilancio è trasformato in un dato di cassa secondo le indicazioni contenute nella metodologia CPT.

Il processo di costruzione delle informazioni del sistema dei CPT si fonda sulla ricostruzione effettiva dei flussi di spesa e di entrata di tutti i soggetti che rientrano nella definizione di Settore Pubblico Allargato (SPA). Tale Settore è composto dalla Pubblica Amministrazione (PA) e da un settore Extra PA. La definizione adottata per PA coincide fondamentalmente con quella della contabilità nazionale, mentre il settore Extra PA include tutti quegli enti che producono servizi di pubblica utilità e prevedono un controllo, diretto o indiretto, nella gestione e/o un intervento nel finanziamento da parte degli enti pubblici, a livello sia centrale che locale. Il settore dell'Extra PA locale si caratterizza per un'estrema variabilità in quanto appartengono ad esso: enti dipendenti e aziende pubbliche locali, agenzie comunali e provinciali, società e fondazioni partecipate da enti pubblici operanti a livello sub-regionale, consorzi istituiti e/o partecipati da comuni e province, parchi di province e/o comuni, aziende consortili comunali e provinciali, aziende di edilizia residenziale di livello sub-regionale, aziende di servizi alla persona di livello sub-regionale e fondazioni a partecipazione sub-regionale.

La definizione dei confini del SPA adottata nell'ambito dei CPT è strettamente legata all'identificazione puntuale del concetto di "controllo" che è applicato alle singole imprese partecipate per stabilire la loro appartenenza a tale aggregato. La metodologia dei CPT utilizza un'ampia nozione di controllo

pubblico mutuata dagli standard contabili internazionali (IPSAS) che, secondo il noto postulato del substance over form, valuti le complessive relazioni tra ente potenzialmente controllante e unità controllata. Si presume, inoltre, che sussista una situazione di controllo anche qualora i relativi poteri siano esercitati da un complesso di enti appartenenti all’universo di riferimento, pur se nessun ente ne detiene da solo il controllo della società. In linea teorica, non esisterebbe una soglia di quota di partecipazione pubblica, al di sotto della quale non sia riscontrabile la condizione del controllo e del relativo censimento dell’ente nella banca dati CPT in quanto l’ente pubblico anche con una trascurabile partecipazione potrebbe controllare una società. Per finalità meramente operative, la metodologia CPT ha scelto di adottare convenzionalmente un valore di riferimento, in termini di quota di partecipazione pubblica, al di sotto del quale si presume che un controllo, nella forma sopra definita, sia in genere non esercitabile. La soglia è stata fissata al 30% del capitale sociale, anche se tale valore viene applicato in modo particolarmente flessibile, in considerazione dei confini non sempre netti che si riscontrano nell’analizzare il ruolo dell’ente pubblico. Le società con una quota superiore a tale soglia, pertanto, non sono automaticamente inserite nel conto CPT in quanto la loro inclusione è valutata alla luce della menzionata definizione di controllo al fine di escludere quelle società, spesso anche a partecipazione pubblica maggioritaria, di fatto controllate da privati. Contestualmente si è prevista la possibilità di derogare al valore soglia per includere quelle società, con partecipazione pubblica inferiore al 30%, che siano effettivamente controllate da un ente pubblico, anche attraverso la clausola di golden share. Occorre osservare, altresì, che una volta definito se un ente debba essere incluso nel conto consolidato del SPA, i flussi finanziari di tale ente vengono considerati integralmente, sin dall’anno 2000, e non in base alla quota percentuale di partecipazione pubblica.

In definitiva, la banca dati CPT contiene i flussi finanziari di tutte le PA, con la massima articolazione territoriale e istituzionale possibile nonché la ricostruzione di conti consolidati delle spese e delle entrate (correnti e in conto capitale) del SPA dall’anno 2000 ad oggi. Particolarmente significativa è l’allocazione delle spese e delle entrate pubbliche fra aree e/o regioni, la composizione delle spese e/o delle entrate fra categorie economiche nonché la composizione settoriale della spesa.

2. Il settore “altri trasporti” nell’universo lombardo

Soffermando l’attenzione sul settore “Altri trasporti”, esso è puntualmente definito dalla guida metodologica dei CPT che lo descrive come l’insieme delle spese *“per la realizzazione, il funzionamento, l’utilizzo e la manutenzione di infrastrutture per il trasporto ferroviario, marittimo, aereo, lacuale e fluviale, compresi i porti, gli aeroporti, le stazioni, gli interporti; la vigilanza e regolamentazione dell’utenza (registrazioni, autorizzazioni, ispezioni, regolamentazioni sulla sicurezza, condizioni dei mezzi di trasporto, indagini sugli incidenti), della concessione di licenze, dell’approvazione delle tariffe per il servizio di trasporto. Comprende le spese connesse al finanziamento e alla gestione di linee di trasporto pubblico, anche su strada, nonché le sovvenzioni per l’esercizio e le strutture delle ferrovie in concessione.”*. Il settore oggetto di analisi, dunque, si contraddistingue per un’evidente eterogeneità in quanto accoglie i flussi di spesa concernenti il trasporto pubblico, ivi incluso il Trasporto Pubblico Locale (TPL), eccezion fatta per quello su strada. Il settore “Altri trasporti”, pur nella sua frammentarietà, è accomunato da un minimo comune

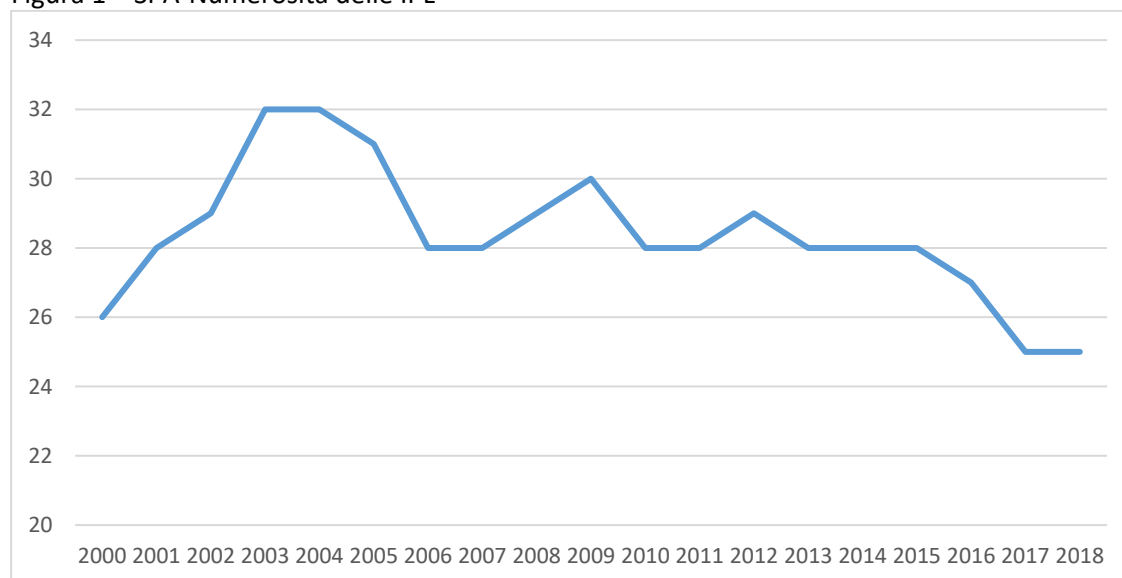
denominatore ovverosia il trasporto pubblico che riguarda quello ferroviario, marittimo, aereo, lacuale e fluviale.

Nel territorio lombardo, il settore in esame è caratterizzato dall'intervento congiunto sia dell'universo delle PA, sia di quello dell'Extra PA. Con riguardo alla spesa sostenuta dalle Amministrazioni centrali, la stessa si riferisce non solo alla spesa statale ma anche a quella dell'ENAV (Ente Nazionale per l'Assistenza al Volo) registrata nel territorio regionale, prima della sua trasformazione da ente pubblico a società di capitali; la spesa delle Amministrazioni locali, invece, annovera i flussi finanziari registrati dagli enti locali (comuni, province e città metropolitane). Con riferimento alla spesa delle Amministrazioni regionali, essa riguarda principalmente quella della Regione ma anche quella dell'Azienda regionale per i porti fluviali di Cremona e Mantova sino alla data della sua soppressione ed affidamento delle funzioni alle Province avvenuta con la L.R. 27 dicembre 2006, n. 30. Occorre osservare che nel corso del 2020 il Nucleo regionale lombarda ha incluso nel proprio Universo CPT anche le sei Agenzie per il per il Trasporto Pubblico Locale (TPL), provvedo alla rilevazione dei bilanci secondo la metodologia CPT lungo tutta la serie storica. L'art. 7 della L.R. 4 aprile 2012, n. 6, infatti, ha istituito un'Agenzia TPL per ogni bacino di utenza¹ con il compito di programmare, organizzare, monitorare, controllare e promuovere i servizi di TPL in maniera integrata all'interno del bacino di competenza. A seguito di tale novella legislativa si è radicalmente modificata la *governance* istituzionale che ora vede l'intermediazione delle Agenzie per il TPL che esercitano in forma associata le funzioni degli Enti locali in tema di autolinee urbane e interurbane, metropolitane, tram, filobus, impianti a fune, ecc. Attraverso tale disposizione le Regione parrebbe sposare un modello di *governance* istituzionale di tipo decentrato in quanto pur rimanendo titolare delle principali competenze in tema di trasporti (pianificazione, programmazione, monitoraggio del servizio, definizione degli indirizzi tariffari, ecc.), l'affidamento dei servizi e la conseguente gestione dei relativi contratti parrebbe essere in capo prevalentemente alle Agenzie regionali. Tale modello, del resto, è coerente con quanto definito dall'art. 3-bis del D.L. 13 agosto 2011 n. 138 convertito, con modificazioni, in Legge 14 settembre 2011, n. 148 rubricato *"Ambiti territoriali e criteri di organizzazione dello svolgimento dei servizi pubblici locali"* in forza del quale *"A tutela della concorrenza e dell'ambiente, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano organizzano lo svolgimento dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica definendo il perimetro degli ambiti o bacini territoriali ottimali e omogenei tali da consentire economie di scala e di differenziazione idonee a massimizzare l'efficienza del servizio e istituendo o designando gli enti di governo degli stessi"*. Ad oggi, però, le Agenzie in parola non sono oggetto di consolidamento nei dati CPT a causa della loro recente rilevazione e della loro peculiare qualificazione giuridica rispetto alle categorie dei CPT. Considerato che il presente lavoro utilizza i soli dati CPT consolidati secondo una comune indicazione metodologica utilizzata non solo dall'UTC ma anche dagli altri Nuclei regionali e dalla principale letteratura sul tema, i flussi di spesa delle Agenzie lombarde per il TPL non sono oggetto di indagine. Per quanto concerne il settore dell'Extra PA nell'universo lombardo, esso di compone di poche Imprese Pubbliche Nazionali (IPN) e di molte Imprese Pubbliche Locali (IPL). La spesa per le IPN è imputabile principalmente alle Ferrovie dello Stato nonché ad ENAV dopo la sua "privatizzazione"; degna di nota anche la spesa dell'Istituto per la Ricostruzione Industriale (IRI) poi incorporato in Fintecna, sino al

¹ I sei bacini di utenza sono corrispondenti ai confini amministrativi delle seguenti province e della Città metropolitana di Milano: Bergamo, Brescia, Cremona – Mantova, Como - Lecco – Varese, Sondrio, Milano - Monza e Brianza - Lodi – Pavia.

2007. Per quanto concerne le IPL, si tratta prevalentemente da società a controllo regionale o locale che prestano servizi di trasporto pubblico, secondo l’accezione del settore “Altri trasporti”. È particolarmente interessante osservare che la numerosità delle società censite tra le IPL ha subito un incremento nei primi anni del nuovo Millennio in conseguenza di una generalizzata spinta alla privatizzazione ed aziendalizzazione dei servizi pubblici tramite il cd. Capitalismo municipale, per poi subire un calo dal 2015 in conseguenza di processi di riorganizzazione aziendale come da Figura 1. Il numero di enti presenti tra le IPL ammonta nel 2018, al pari del 2017, a 25 unità, punto di minimo della serie storica considerata; il valore di massimo è stato registrato nel biennio 2003-2004 quando le unità censite ammontava a 32. Degna di nota è la presenza nell’Universo lombardo delle IPL di società di grandi dimensioni come Azienda Trasporti Milanesi SpA (ATM) e Metropolitana Milanese SpA (MM) ed altre quotate nei mercati regolamentati (es. Società Esercizi Aeroportuali SpA (SEA) e Ferrovie Nord Milano SpA (FNM)).

Figura 1 – SPA-Numerosità delle IPL



Fonte: Sistema Conti Pubblici Territoriali

3. Uno sguardo all’evoluzione della spesa secondo i dati e le categorie CPT

I dati dei Conti Pubblici Territoriali permettono di inquadrare con dettaglio l’andamento della spesa per il settore degli “Altri trasporti” in Lombardia, riuscendo a distinguere per soggetto erogatore e per un lasso di tempo utile a comprendere i comportamenti delle varie tipologie di spesa nel lungo periodo. Le tipologie di uscita rilevate riguardano la spesa primaria corrente, la spesa in conto capitale e la spesa primaria totale. I valori sono consolidati al netto delle partite finanziarie e sono stati opportunamente deflazionati al fine di rendere un dato scevro da fluttuazioni riguardanti l’inflazione.

Per quanto attiene al consolidamento, occorre rammentare che le spese appena descritte non riguardano i trasferimenti statali alle Ferrovie dello Stato in quanto, in sede di consolidamento delle

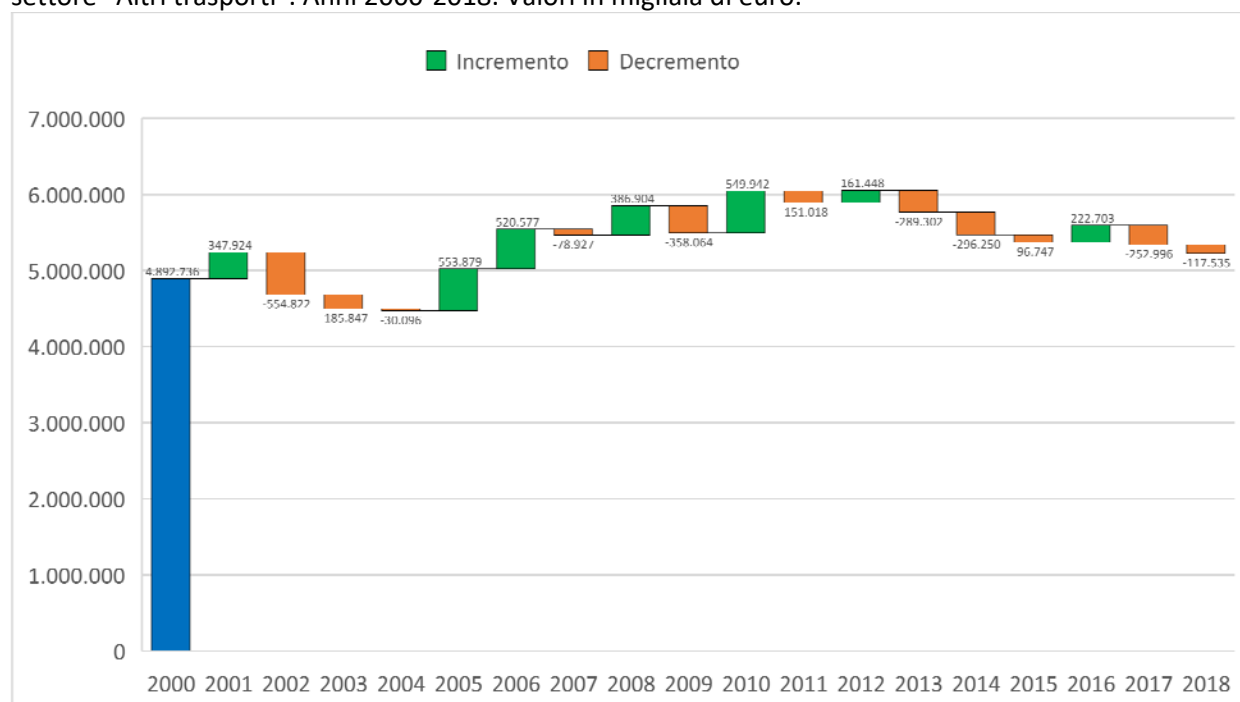
partite contabili *intercompany*, tali somme sono elise nella costruzione del consolidato relativo al Settore Pubblico Allargato (SPA) ed attribuite solo alla società. Ciò è di esiziale importanza in quanto la spesa statale nel settore degli “Altri trasporti” si è concentrata prevalentemente in ambito ferroviario, infatti negli ultimi anni *“lo sforzo statale è stato rilevante, con interventi diretti, tra gli altri, al sostegno delle ferrovie in regime di concessione e in gestione governativa, ma anche alla realizzazione di infrastrutture interportuali e per la demolizione di navi cisterna”* (UTC, 2019). Tale meccanismo contabile di elisione è adottato anche alle spese delle Amministrazioni locali che, essendo composte principalmente da trasferimenti sia in conto corrente sia in conto capitale, finiscono per non essere imputate a dette amministrazioni ma solo al beneficiario del trasferimento. La spesa consolidata delle Amministrazioni locali e regionali finisce per concentrarsi sulle categorie economiche “Beni e servizi”, “Beni e opere immobiliari” e “Beni mobili, macchinari, etc.” che rappresenta la spesa diretta effettuata dall’Amministrazione territoriale. Degni di nota sono anche i trasferimenti diretti ad enti non rilevati dal Sistema CPT probabilmente in ragione della menzionata nozione di controllo e, pertanto non consolidabili. Le ulteriori spese come quelle per di personale e gli interessi passivi derivano dagli obblighi di ripartizione delle menzionate spese per categoria richiesta in attuazione dell’armonizzazione contabile.

Da quanto detto deriva un dato che rappresenta lo sforzo profuso in termini di erogazione di beni e servizi, nonché in termini di investimento.

La spesa primaria corrente

La spesa primaria corrente netta fornisce il quadro di quanto è stato speso per esigenze esaurite in un certo esercizio finanziario e contiene, quindi, le uscite per la normale erogazione del servizio e dei beni connessi, nonché della manutenzione ordinaria necessaria nell’anno. Guardando alle variazioni che questo tipo di uscita ha avuto nel periodo oggetto di analisi (2000-2018), emerge come partendo dal riferimento di circa 4,8 miliardi dell’anno 2000 in Lombardia, il 2001 abbia segnato un aumento di spesa intorno ai 350 milioni, nel successivo triennio la spesa primaria corrente netta a prezzi costanti è diminuita di circa 770 milioni. Tra il 2005 e il 2008 vi sono stati nuove e rilevanti variazioni positive di spesa (ad esclusione del 2007) per circa 1,4 miliardi che hanno più che compensato le citate riduzioni. Nel 2009 la spesa si è nuovamente ridotta rispetto all’anno precedente per poi aumentare nuovamente nel 2010. A partire dal 2013 si sono registrate variazioni negative della spesa che nel 2018 si è riportata su un livello non molto dissimile da quella del 2009.

Figura 2 - Variazioni della spesa primaria corrente netta a prezzi costanti 2015 in Lombardia per il settore “Altri trasporti”. Anni 2000-2018. Valori in migliaia di euro.

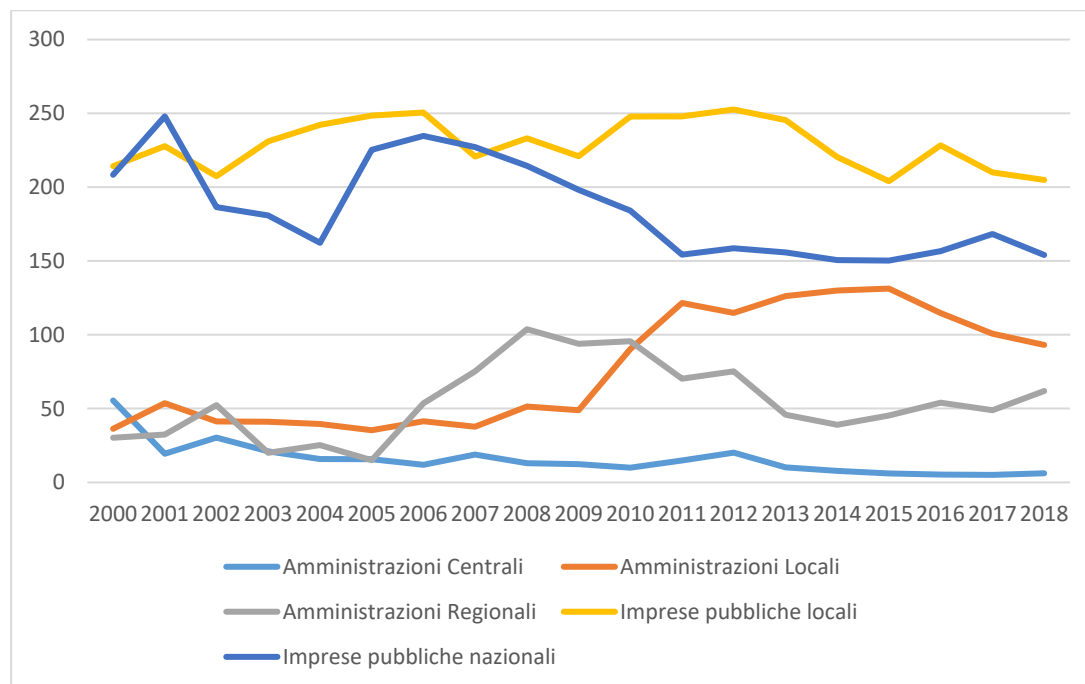


Fonte: elaborazioni su dati CPT.

Osservate le variazioni della spesa primaria corrente netta a prezzi costante è necessario chiedersi quali e in quale misura siano stati i soggetti erogatori di queste risorse sul settore degli “Altri trasporti” lombardo. La ripartizione offerta dai CPT è quella che annovera le IPN, ovvero imprese private le cui quote societarie sono in parte detenute dallo Stato, le IPL dove invece le partecipazioni societarie riguardano gli enti territoriali e infine le Amministrazioni pubbliche suddivise tra Centrali, Regionali e Locali.

La figura 3 evidenzia l’andamento dei valori pro capite della suddetta spesa primaria corrente per tipo di soggetto tra il 2000 e il 2018. Risulta immediato agli occhi la prevalenza delle IPL come principali finanziatrici di questo tipo di spesa per il settore degli “Altri trasporti” della Lombardia per tutto il periodo oggetto di studio, ad esclusione del 2001 e del 2007 dove prevalgono le IPN. Il divario tra questi soggetti e le Amministrazioni Pubbliche rimane ampio fino al 2011, anno in cui vi è un incremento rilevante della spesa primaria corrente delle Amministrazioni locali che sale fino al 2015. In questo anno la spesa di queste amministrazioni raggiunge il suo massimo nel periodo analizzato e si avvicina molto al valore pro capite delle IPN per poi diminuire.

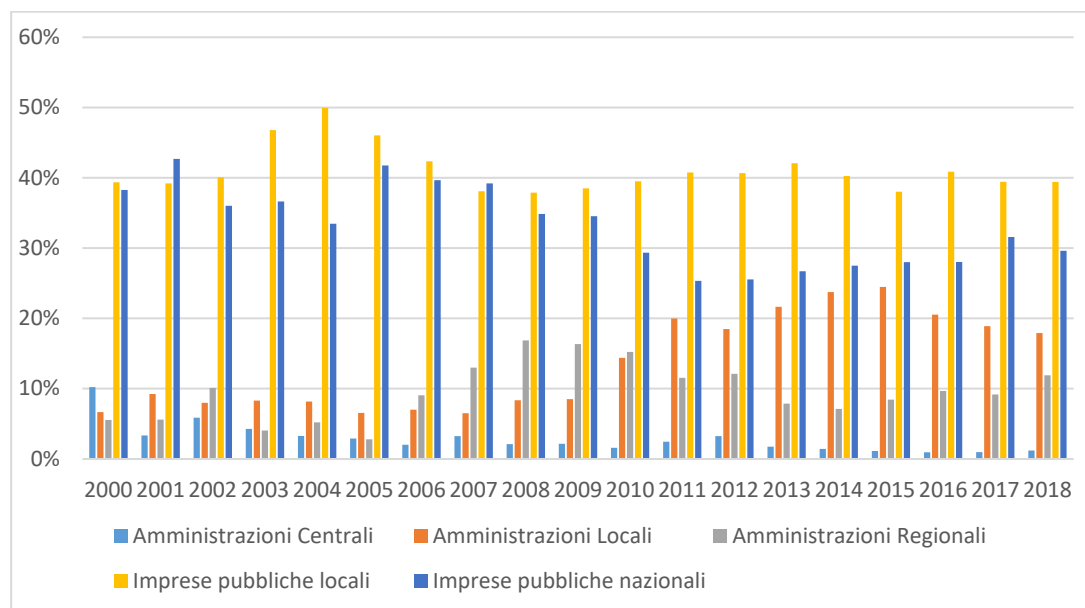
Figura 3 - Andamento della spesa primaria corrente netta a prezzi costanti 2015 per tipologia di soggetto erogatore. Anni 2000-2018. Valori pro capite in euro.



Fonte: elaborazioni su dati CPT.

Continuando l'analisi della spesa primaria corrente per tipologia di soggetti e ponendo tale grandezza in rapporto al totale, si osserva come l'incidenza percentuale più alta per tutto il periodo 2000-2018 (tranne per il 2001) abbia riguardato le IPL, con un picco del 50% nel 2004 e un livello medio intorno al 40%. Incidenze simili riguardano le IPN, soprattutto nel 2011, anno in cui l'incidenza era la più alta, e la fine degli anni 2000. Per quanto riguarda le Amministrazioni pubbliche è possibile notare come nell'ultimo decennio considerato le Amministrazioni locali abbiano incrementato la loro incidenza percentuale sul totale.

Figura 4 - Incidenza della spesa primaria corrente netta a prezzi costanti 2015 per tipologia di soggetto erogatore. Anni 2000-2018. Valori pro capite in euro.

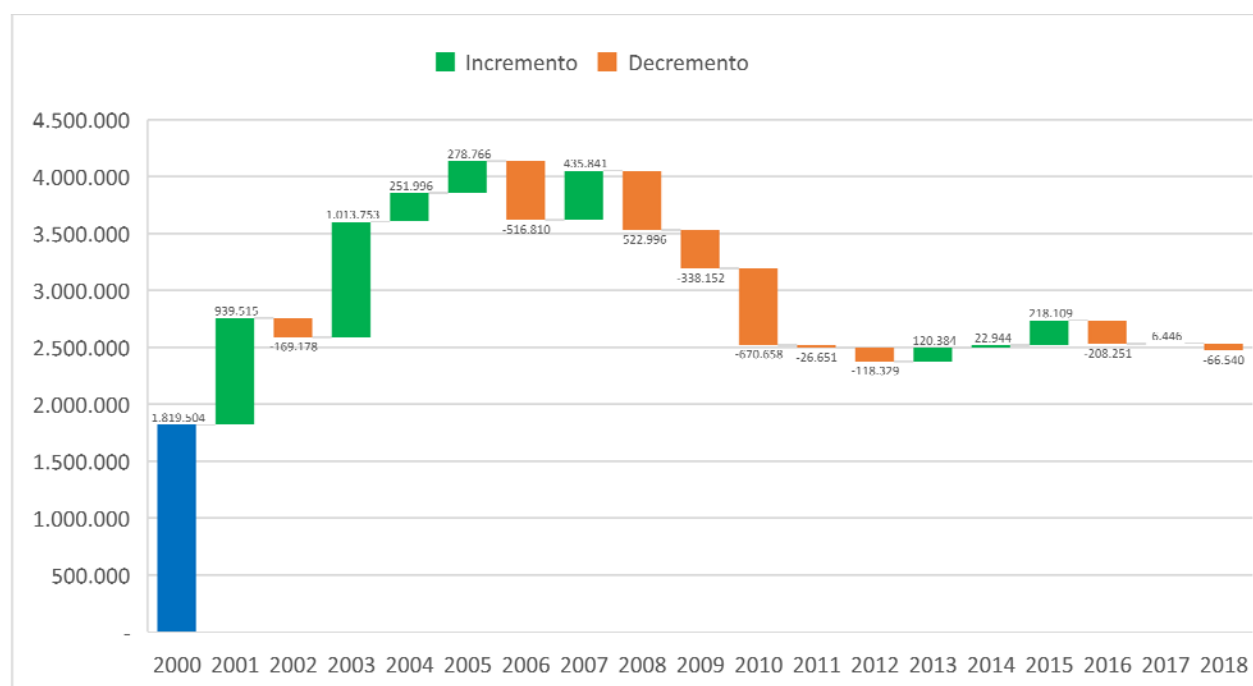


Fonte: elaborazioni su dati CPT.

La spesa in conto capitale

La spesa in conto capitale è esiziale per poter meglio comprendere le dinamiche relative agli investimenti e alle manutenzioni straordinarie che nel tempo sono state erogate sul territorio lombardo per il settore “Altri trasporti”. Come per la spesa primaria corrente, anche questo tipo di spesa è stato nettizzato dalle partite finanziarie e deflazionato. Essendo una spesa straordinaria e quindi fondamentalmente senza un carattere ciclico, ci si attende che il suo andamento non sia lineare nemmeno nel lasso di tempo analizzato. Quello che si osserva dai dati CPT conferma quanto appena affermato: nel 2001 e nel 2003 la spesa in conto capitale netta a prezzi costanti cresce nell’ordine di 1 miliardo all’anno, successivamente la crescita, sebbene con importi più bassi, continua anche nel 2004 e nel 2005, toccando in quest’ultimo anno il massimo del periodo 2000-2018. Nel 2006 però la spesa in conto capitale diminuisce di circa 500 milioni, l’anno seguente la variazione è positiva ma non riesce a contemperare quanto perso l’anno precedente. A partire dal 2008 e fino al 2012 (con diminuzioni più pronunciate nel 2008 e 2010) la spesa in conto capitale diminuisce tornando a livelli simili al 2002. Gli anni successivi registrano una modesta crescita fino al 2016, per poi registrare nuove variazioni negative fino al 2018.

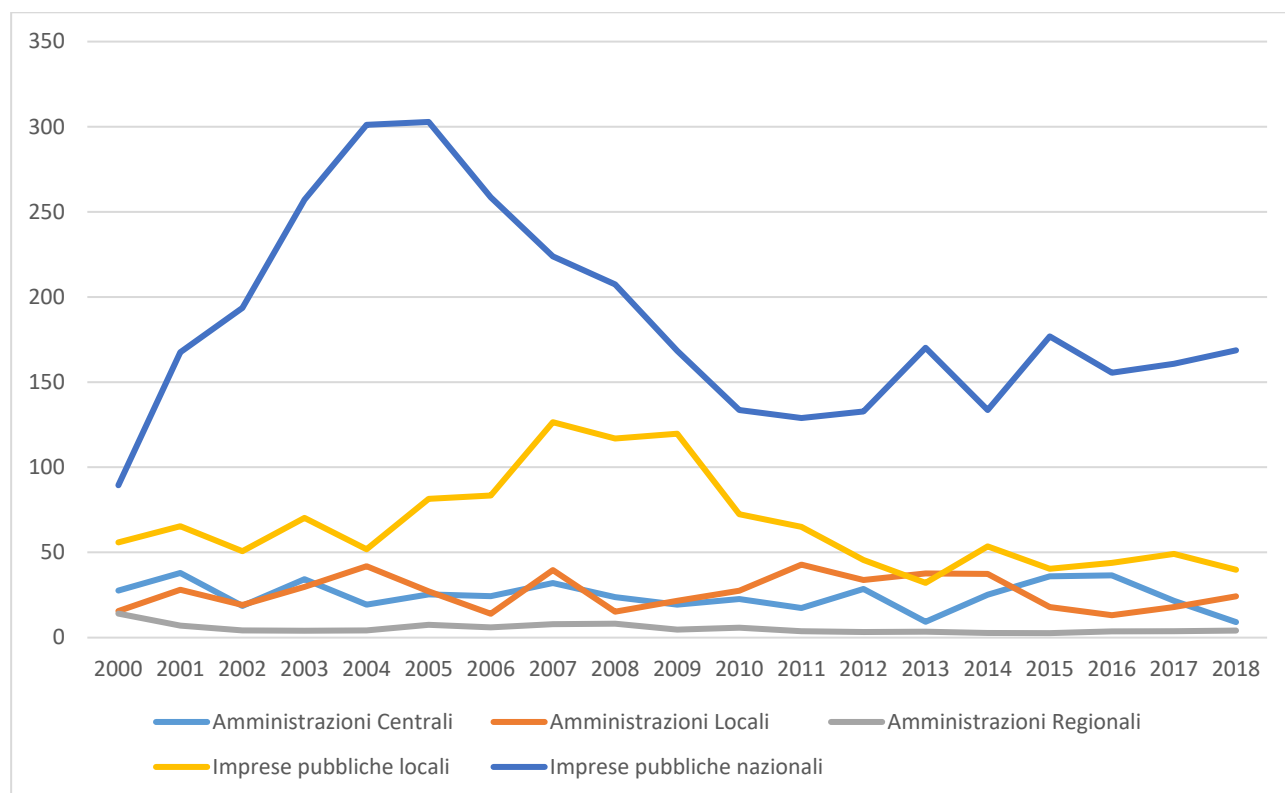
Figura 5 - Variazioni della spesa in conto capitale netta a prezzi costanti 2015 in Lombardia per il settore "Altri trasporti". Anni 2000-2018. Valori in migliaia di euro.



Fonte: elaborazioni su dati CPT.

In termine pro capite i valori più alti della spesa in conto capitale riguardano le IPN per tutto il periodo preso in esame. In particolare, si nota una forte crescita che a partire dal 2000 fa giungere il valore pro capite di questo tipo di soggetti a circa 300 euro nel 2004-2005. Successivamente i valori scendono rapidamente fino al 2010, anno dal quale, con alcuni anni di andamento altalenante, la spesa delle IPN ritorna su un sentiero di crescita. Le IPL, invece, segnano tra il 2004 e il 2009 una crescita degna di nota che, però, viene più che riassorbita negli anni successivi fino a raggiungere nel 2013 il valore più basso della loro serie (32 euro pro capite) per poi riportarsi nel 2018 sui valori prossimi a quelli del 2000.

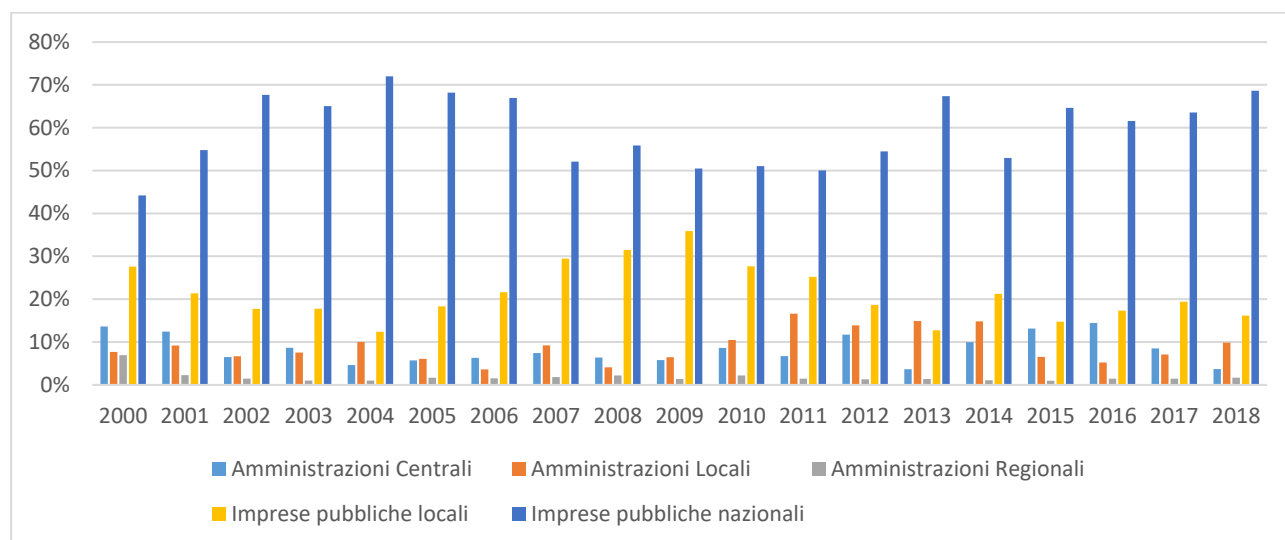
Figura 6 - Andamento della spesa in conto capitale netta a prezzi costanti 2015 per tipologia di soggetto erogatore. Anni 2000-2018. Valori pro capite in euro.



Fonte: elaborazioni su dati CPT.

Il calcolo delle incidenze sul totale mostra come per ciascuno degli anni oggetto di studio, le IPN abbiano registrato le incidenze più alte sul totale della spesa in conto capitale con un massimo nel 2004 di circa il 72%. Progressivamente l'incidenza è diminuita a favore delle IPL per poi crescere nuovamente dal 2012 e attestandosi su valori intorno al 69% nel 2018. Le possibilità di investimento delle IPN risultano quindi evidenti, molto probabilmente grazie alla presenza nel capitale di esse dello Stato. Le incidenze delle Amministrazioni pubbliche sono minime e denotano, al contrario, una minore capacità di rispondere a rilevanti esigenze di investimento con il proprio bilancio senza ricorrere a esternalizzazioni del servizio.

Figura 7 - Incidenza della spesa in conto capitale netta a prezzi costanti 2015 per tipologia di soggetto erogatore. Anni 2000-2018. Valori pro capite in euro.

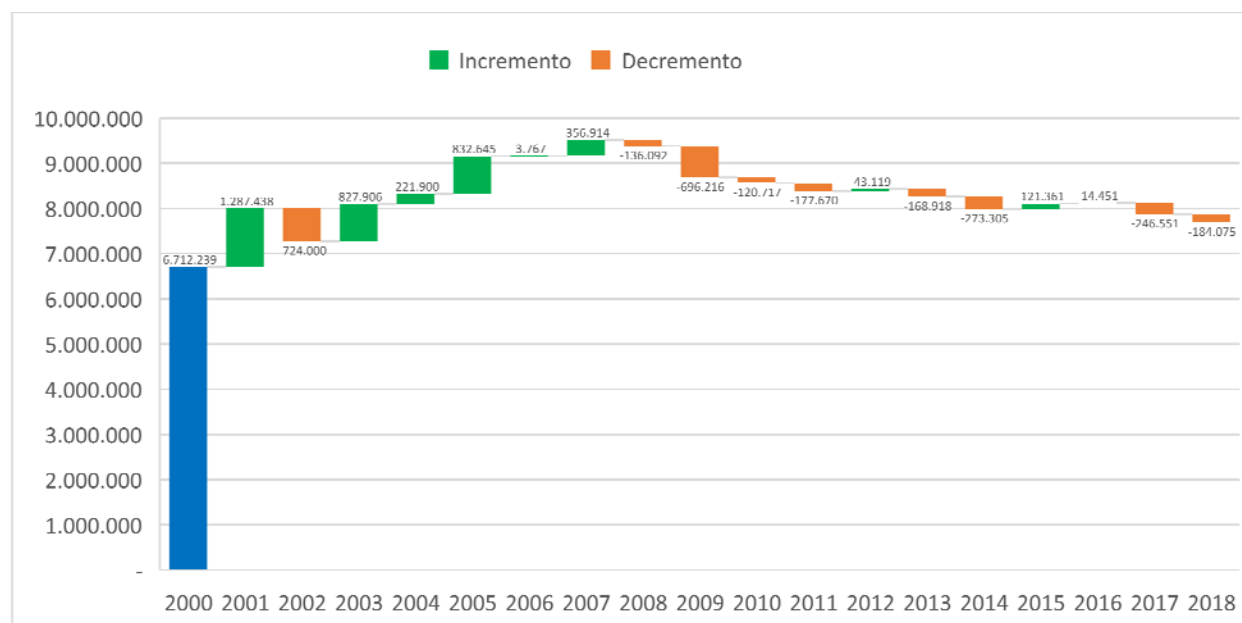


Fonte: elaborazioni su dati CPT.

La spesa primaria totale

La spesa primaria totale netta a prezzi costanti ingloba la spesa primaria corrente e quella in conto capitale e, nelle variazioni che si possono apprezzare nel grafico 9, dai loro andamenti è necessariamente influenzata. Partendo dai circa 6,7 miliardi di euro del 2000 è possibile notare una crescita continua fino al 2007 con diverse intensità di variazione a seconda degli anni e interrotta temporaneamente solo nel 2002. Nell'anno del massimo di periodo (il 2007), la spesa primaria totale netta a prezzi costanti ha superato i 9,5 miliardi di euro in Lombardia. Successivamente gli anni fino al 2018 hanno registrato sempre variazioni negative ad esclusione del 2012, 2015 e del 2016, riportando la spesa primaria totale netta a prezzi costante su valori lievemente più bassi di quelli del 2001 e pari a circa 7,6 miliardi.

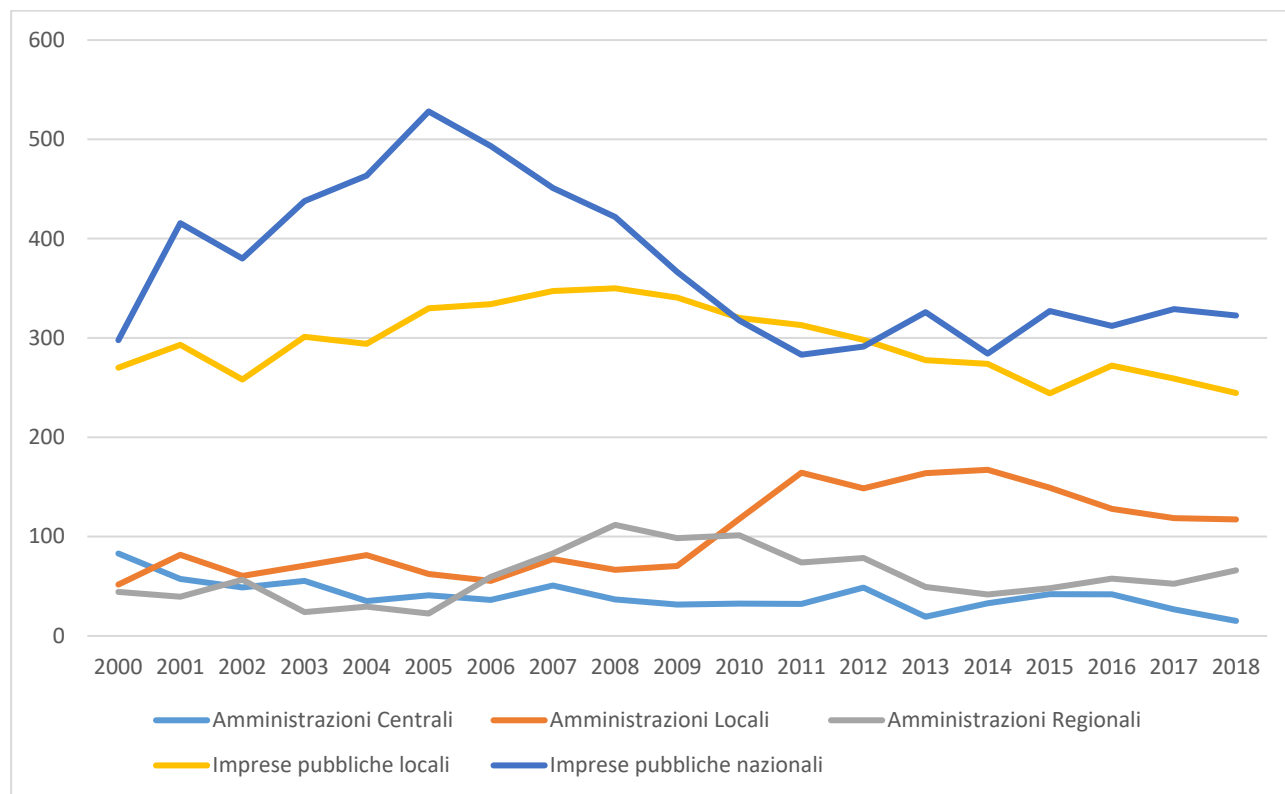
Figura 8 - Variazioni della spesa primaria totale netta a prezzi costanti 2015 in Lombardia per il settore “Altri trasporti”. Anni 2000-2018. Valori in migliaia di euro.



Fonte: elaborazioni su dati CPT.

I risultati pro capite suddivisi per tipologia di soggetti erogatori, mostrano anzitutto una repentina crescita della spesa primaria totale netta a prezzi costanti pro capite per le IPN nel 2001 e che, dopo un calo nel 2002 ha ripreso a crescere fino al 2005 (528 euro pro capite), ricalcando la dinamica vista per le spese in conto capitale sempre per questo tipo di soggetti. Il periodo successivo ha registrato un ridimensionamento della spesa di queste imprese che, ad esclusione del 2011 si sono sempre distinte in tutto il periodo come la tipologia di soggetti con maggiore spesa primaria totale erogata. Le IPL hanno avuto un andamento invece più lineare e simile a quello visto per la spesa primaria corrente: se, infatti le IPN sono state quelle a incidere e approfondire più spesa in conto capitale, per quanto riguarda la spesa primaria corrente lo stesso può dirsi per la IPL. Tuttavia, dopo una crescita della spesa primaria totale netta a prezzi costanti fino al 2008, successivamente si è registrato un sostanziale calo fino al 2018. Per quanto attiene alle Amministrazioni pubbliche, fino al 2008 queste si sono sostanzialmente tenute al di sotto dei 100 euro pro capite, finché la spesa primaria totale delle Amministrazioni locali non è cresciuta fino ai 167 euro nel 2014, prevalentemente grazie alla crescita della spesa primaria corrente. Da quell'anno la spesa primaria totale è nuovamente scesa per portarsi poco sopra i 100 euro pro capite, soglia che, invece, le Altre Amministrazioni pubbliche non hanno superato ad esclusione delle Amministrazioni regionali nel 2008 e nel 2010.

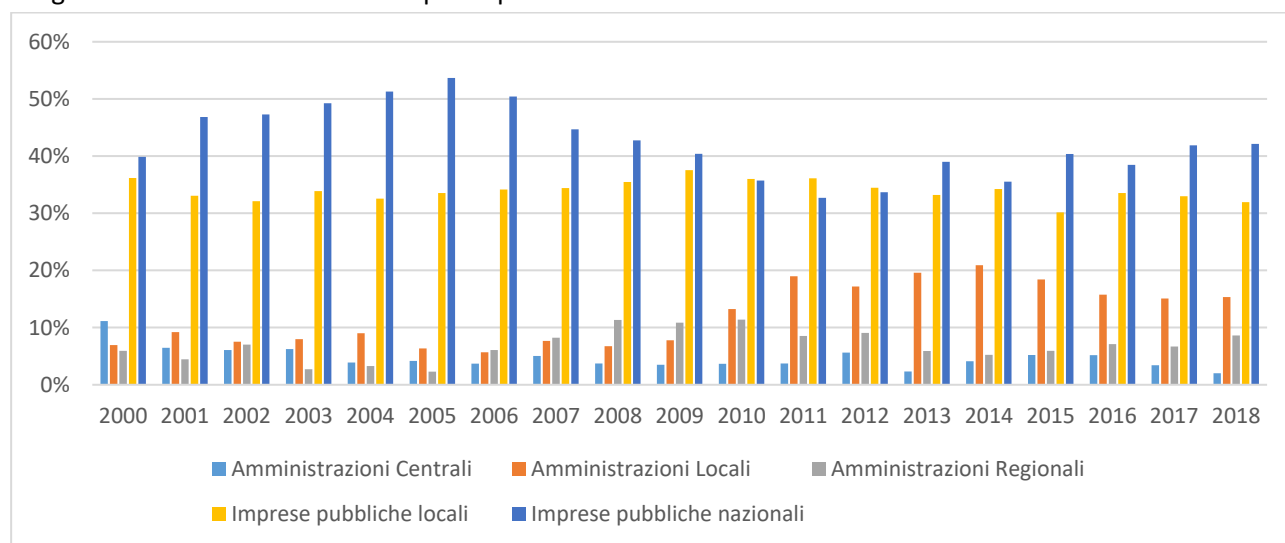
Figura 9 - Andamento della spesa primaria totale netta a prezzi costanti 2015 per tipologia di soggetto erogatore. Anni 2000-2018. Valori pro capite in euro.



Fonte: elaborazioni su dati CPT.

Le incidenze percentuali delle varie tipologie di soggetti per la spesa primaria totale, riassume le evidenze rilevate nelle pagine precedenti: da un lato troviamo le IPN che, soprattutto dal lato della spesa in conto capitale incidono maggiormente per tutto il periodo preso in esame (ad eccezione del 2010, 2011 e 2012 dove l'incidenza maggiore è delle IPL), da un altro le IPL che hanno profuso una maggiore spesa corrente durante tutto il periodo e che, in termini di spesa primaria totale non molto si discostano dai valori delle IPN (in particolare dal 2009 in poi) e a latere le Amministrazioni pubbliche, tutte e tre ben lontane dai livelli di spesa dei due soggetti appena citati. Ne consegue un'evidente predilezione nel sistema dei trasporti lombardo per le esternalizzazioni del servizio dovuto a vari fattori tra cui la complessità di gestione che un settore come quello degli "Altri trasporti" comporta. Tuttavia, si noti come le Amministrazioni locali abbiano inciso sempre più sul totale della spesa primaria totale a partire dal 2010 grazie a uno sforzo di spesa concentrato soprattutto sulla spesa primaria corrente, sintomo probabilmente di una necessità di supportare la qualità e la quantità del servizio negli ultimi anni.

Figura 10 - Incidenza della spesa primaria totale netta a prezzi costanti 2015 per tipologia di soggetto erogatore. Anni 2000-2018. Valori pro capite in euro.



Fonte: elaborazioni su dati CPT.

4. La misurazione del grado di soddisfazione degli utenti nel TPL lombardo

Nelle analisi di spesa dei diversi settori dove le Amministrazioni pubbliche direttamente o indirettamente attraverso società partecipate erogano servizi, spesso non risulta facile avvalersi di variabili di output al fine di valutare l'efficienza e l'efficacia della spesa stessa. A volte, invece, manca il feedback che l'utente finale, e quindi il destinatario ultimo del servizio, esprime rispetto al servizio fornito. A tal fine, dal 2010 la Regione Lombardia effettua annualmente un'indagine rivolta agli utenti del TPL (sono oltre 1,9 milioni di utenti che quotidianamente si servono del Trasporto Pubblico Locale (TPL) in Lombardia) che permette di valutare il grado di soddisfazione di coloro che utilizzano i mezzi pubblici nell'ottica del miglioramento del servizio prodotto. L'ascolto degli utenti, infatti, è indispensabile per una corretta riprogettazione del servizio di TPL al fine di cogliere i reali bisogni degli utilizzatori: in tale ottica l'utente non è solo il destinatario del servizio, ma anche una preziosa risorsa da coinvolgere nel processo decisionale dell'Amministrazione Pubblica in un'ottica di miglioramento continuo delle *performance* e di corrispondenza tra servizio erogato e bisogno reale.

Tale indagine si colloca nel solco tracciato dal Legislatore già con il D.Lgs n. 286/1999 il quale all'art. 11 stabilisce che *“I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”*. Una Pubblica Amministrazione attenta ai bisogni della propria collettività, infatti, non può prescindere dalla misurazione della soddisfazione degli utenti per misurare la qualità dei servizi pubblici. L'esigenza di misurare la qualità percepita dei servizi è ancor più pressante nel D.Lgs n. 150/2009 e smi che all'art. 8, co. 1 individua gli ambiti di misurazione e valutazione della *performance* organizzativa delle Pubbliche Amministrazioni tra cui *“la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive”*

e “*lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione*”.

La rilevazione è giunta ormai alla nona edizione (annuale dal 2010 al 2019 ad esclusione del 2012) e rappresenta un consolidato strumento di monitoraggio e analisi dell’utenza dei servizi di trasporto urbano, extraurbano e ferroviario che conta oltre 1,9 milioni di passeggeri, valore in costante crescita nel tempo. In particolare, i questionari per la soddisfazione dell’utenza sono stati annualmente somministrati ad un campione statistico (circa 11.000 soggetti per ogni edizione dell’indagine) con la finalità di registrare informazioni sulle caratteristiche del viaggio effettuato, i fattori di qualità del servizio ed il profilo socio-anagrafico di chi utilizza mezzi pubblici. Nell’ultima rilevazione effettuata relativamente all’anno 2019, si sono raggiunte circa 11.000 interviste valide nel periodo compreso tra il 1° e il 31 ottobre 2019 con l’obiettivo di raccogliere informazioni degli utenti sul genere, sul tipo di mezzo usato, sulla fascia oraria utilizzata, sulla provenienza, sul titolo di studio, sull’età, sulla ridotta o meno abilità a muoversi, sulla frequenza dello spostamento, sulla sua lunghezza e sul tipo di titolo di viaggio usato. Il metodo di rilevazione usato è stato il CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) e la popolazione di riferimento è costituita dagli utenti abituali (abbonati) e saltuari (titolari del biglietto di corsa semplice) di tutti i servizi di TPL in Lombardia nell’arco di una giornata feriale. Il piano di campionamento distingue alcune sottopopolazioni definite dalle ripartizioni dell’utenza rispetto al tipo di servizio utilizzato (servizi ferroviari, servizi automobilistici urbani di competenza dei Comuni capoluogo di provincia, servizi automobilistici extraurbani di competenza delle Province, escludendo i Comuni capoluogo), alla fascia oraria (ore di punta e ore di morbida) nonché al titolo di viaggio (abbonamento o corsa semplice).

L’indagine rappresenta uno strumento di monitoraggio e di analisi dell’utenza dei servizi di trasporto urbano, extraurbano e ferroviario necessario a calibrare l’azione pubblica alla soddisfazione dei bisogni della collettività. La percezione che il destinatario ha della qualità del servizio, rilevata tramite specifiche indagini, gioca un ruolo determinante nel miglioramento della qualità dei servizi pubblici, anche attraverso una revisione periodica ed un innalzamento progressivo degli *standard* di qualità.

Il questionario indaga su molteplici dimensioni della qualità del servizio offerto che spaziano dall’impatto ambientale alla percezione di sicurezza, dalla puntualità dei mezzi alla semplicità di acquisto dei titoli di viaggio, ecc. Le ben 29 dimensioni della qualità oggetto di indagine consentono di fornire una visione completa ed esaustiva della qualità nell’erogazione del servizio di TPL. Ogni dimensione è misurata attraverso degli indicatori di qualità, che offrono una quantificazione oggettiva del grado di soddisfazione, compendiate in una scala da 1 a 10 dove i voti da 1 a 5 rappresentano la non sufficienza, il 6 la semplice sufficienza, ed i voti da 7 a 10 consentono di graduare l’area della soddisfazione in giudizi positivi di forte apprezzamento. I risultati dell’indagine sono poi riassunti in una dimensione della qualità complessiva quale barometro che misura il livello medio di soddisfazione espresso dagli utenti per il servizio nel suo insieme.

Nella tabella di cui sotto sono indicati puntualmente gli esiti delle indagini sulla *customer satisfaction* nelle sue molteplici dimensioni che consente di catturare la percezione della qualità del servizio degli utenti che utilizzano i mezzi del TPL nel territorio regionale. Dalla rilevazione condotta emerge che i punti di debolezza che hanno ricevuto valutazioni insufficienti sono stati oggetto di azioni mirate che hanno condotto negli anni ad un miglioramento del giudizio sopra la sufficienza (es. *Posti e spazio a bordo (affollamento)*, *Pulizia dei mezzi*, *Pulizia delle stazioni/fermate* e *Accessibilità per persone con disabilità*). I punti di forza del servizio in quanto valutati in termini maggiormente positivi sono diversi ma su essi sventa la *Facilità di acquisto dei biglietti*; particolarmente apprezzati dagli utenti sono anche le dimensioni della qualità relative a *Più destinazioni con meno trasbordi*, *Durata dello spostamento* e *Pagamento POS e Carta di Credito* che registrano una valutazione media pari o superiore al 7. I punti di maggiore debolezza del trasporto pubblico nella percezione dell’utenza sono rappresentati dall’*Accessibilità per persone con disabilità* e *Posti e spazio a bordo (affollamento)* che registrano in media valori appena sufficienti: occorre osservare, però, che tali valori medi sono largamente

influenzati da valutazioni negative espresse nei primi anni della serie storica mentre negli ultimi anni il giudizio si è assestato sopra la sufficienza.

Dalle rilevazioni, inoltre, emerge un buon livello di soddisfazione per i servizi extra-urbani mentre il giudizio è meno favorevole per quelli ferroviari nonostante nel 2019 si registri una netta crescita delle valutazioni tra gli utenti delle ferrovie. Dal punto di vista del tipo di servizio, infatti, nell’ultima indagine è emerso che l’apprezzamento più modesto per gli aspetti individuati come elementi di debolezza si osserva nell’ambito del trasporto ferroviario in relazione all’area della pulizia mentre l’apprezzamento minore per sicurezza e spazio a bordo emerge maggiormente nell’ambito del trasporto urbano.

Tabella 1 – Aggregazione delle indagini di *customer satisfaction* per il periodo 2010-2018

	2010	2011	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Soddisfazione complessiva	6,5	6,7	6,7	6,6	6,9	6,9	7,1	6,6	7,0
Più destinazioni con meno trasbordi	-	-	-	-	6,9	7,0	7,5	6,8	7,2
Frequenza delle corse	6,4	6,8	6,6	6,7	6,9	6,9	7,4	6,8	7,3
Orario di inizio e fine del servizio	6,5	6,8	6,6	6,7	6,8	6,9	7,4	6,8	7,3
Rispetto delle esigenze del viaggiatore	-	-	-	-	6,8	6,9	-	-	-
Rispetto programma corse (regolarità)	6,7	6,5	6,3	6,6	6,9	6,8	7,2	6,6	7,2
Integrazione delle tariffe	6,4	6,9	6,8	6,2	6,6	6,5	7,6	6,9	7,3
Facilità di acquisto dei biglietti	7,1	6,9	6,6	6,9	7,3	7,4	8,0	7,1	7,5
Coincidenze tra mezzi	6,5	6,9	6,6	6,7	7,0	6,9	7,3	6,8	7,2
Accessibilità complessiva del servizio	6,7	6,6	6,4	6,4	7,0	7,1	7,4	6,7	7,2
Informazioni pre-viaggio	6,8	7,1	6,8	6,7	6,8	6,9	7,5	7,0	7,0
Informazioni tempo reale sul viaggio	6,3	6,3	6,2	6,5	6,8	6,9	7,1	6,8	7,1
Informazioni in caso di disservizi	-	-	-	-	6,4	6,4	6,7	6,7	6,9
Durata spostamento	-	-	-	-	-	6,9	7,4	7,0	7,3
Puntualità del servizio	6,6	6,6	6,4	6,9	6,9	6,8	6,9	6,7	7,2
Attenzione ai diritti degli utenti	-	-	-	-	6,7	6,6	6,8	6,6	6,8
Assistenza alla clientela	6,1	6,9	5,9	5,9	6,7	6,7	6,8	6,6	6,9
Cortesia del personale	6,6	6,6	6,4	6,7	7,0	7,0	-	-	-
Interventi del personale di controllori	-	-	-	-	6,6	6,6	6,8	6,6	6,9
Pagamento POS e Carta di Credito	-	-	-	-	6,9	7,2	-	-	-
Posti e spazio a bordo (affollamento)	4,9	5,8	6,0	5,4	6,7	6,5	6,9	6,3	6,7
Comfort del mezzo	6,1	6,4	6,2	6,1	6,8	6,7	6,8	6,4	6,8
Pulizia dei mezzi	5,6	6,1	6,2	5,9	6,6	6,6	6,4	6,3	6,7
Pulizia delle stazioni/fermate	5,8	6,4	6,4	5,9	6,4	6,3	6,3	6,3	6,7
Accessibilità per persone con disabilità	-	5,8	5,3	5,3	6,5	6,3	6,4	6,3	7,1
Rapporto qualità/tariffa	6,3	6,0	6,2	5,9	6,7	6,5	6,9	6,4	6,9
Sicurezza a bordo	6,3	6,3	6,3	6,2	6,6	6,1	6,3	6,4	6,5
Sicurezza delle stazioni/fermate	-	6,3	6,2	6,0	6,4	6,0	6,0	6,3	6,5
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,8	6,4	6,2	6,6	7,0	6,9	7,1	6,6	7,1
Impatto ambientale	-	-	-	-	6,8	6,7	-	-	-

Fonte: Regione Lombardia – Polis Lombardia Indagine di customer satisfaction sul trasporto pubblico locale in Lombardia, anni vari

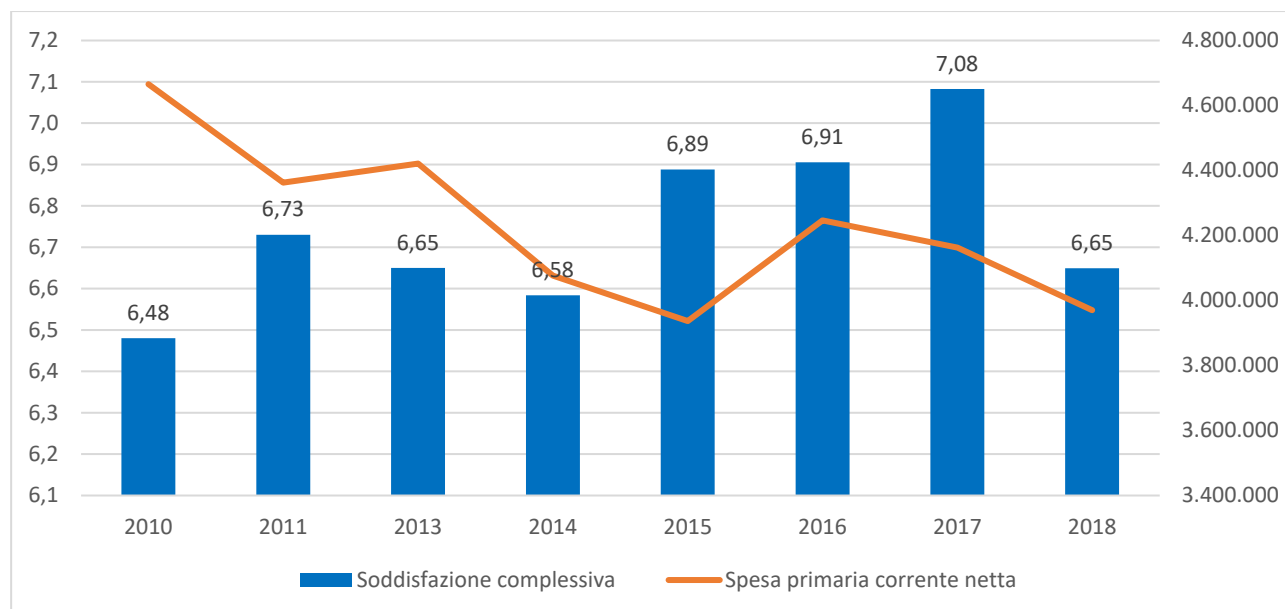
Ai fini del presente lavoro, nell'ottica di offrire la più ampia omogeneità temporale tra la serie storica dei CPT, ove l'ultimo dato disponibile è relativo all'esercizio 2018, e le indagini sulla soddisfazione degli utenti, si sono considerati gli esiti delle rilevazioni sino all'ottava edizione afferente all'anno 2018.

5. Alcune correlazioni tra i dati CPT e gli esiti della *customer satisfaction*

Ai fini della presente analisi, i risultati delle rilevazioni, svolte a partire dal 2010 dalla Regione Lombardia, spingono a verificare le eventuali correlazioni con l'andamento delle tre tipologie di spesa analizzate in precedenza limitate alle IPN e alle IPL operanti in Lombardia nel settore "Altri trasporti". L'attesa è quella di capire se incrementi di spesa possano o meno avere un nesso di causalità con i giudizi espressi dagli utenti nel corso degli anni.

In prima istanza si sono posti in evidenza i risultati complessivi della soddisfazione dei clienti (il giudizio globale e generale del servizio offerto) rispetto ai trasporti in Lombardia con le tre tipologie di spesa analizzate utilizzando il dato CPT non consolidato. Nel caso della spesa primaria netta si osservano delle divergenze con l'andamento delle valutazioni nel 2011, successivamente la diminuzione della valutazione coincide con una diminuzione della spesa. Nel 2015 vi è un'altra divergenza per poi avere un andamento sostanzialmente comune a entrambe le grandezze.

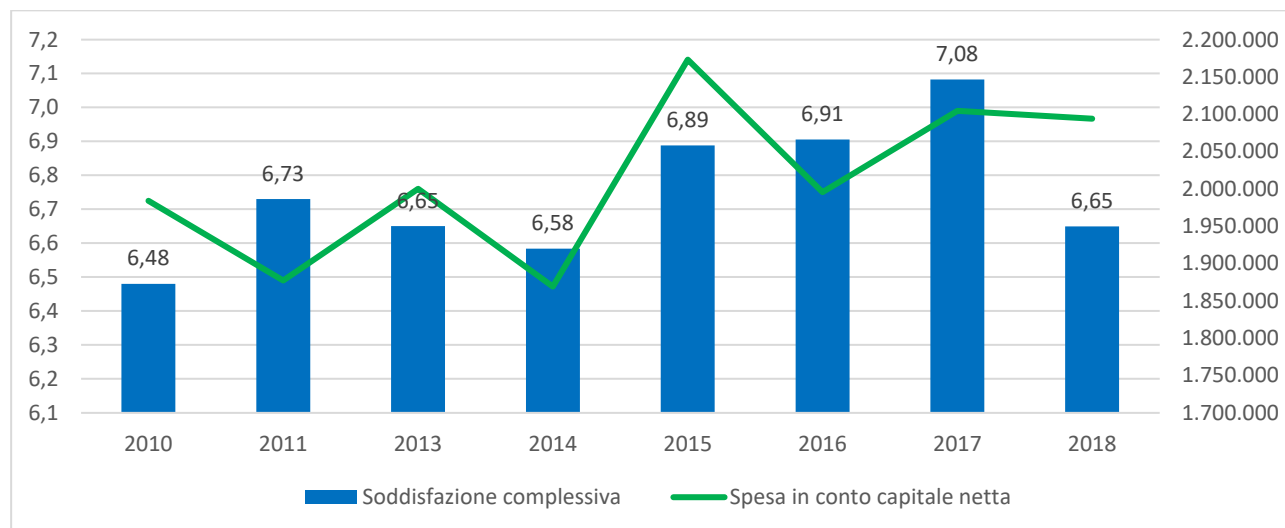
Figura 11 - Spesa primaria corrente netta a prezzi costanti 2015 non consolidata delle IPN e IPL (asse dx) e soddisfazione complessiva dei servizi di trasporti lombardi (asse sx). Anni 2000-2018. Valori assoluti e in migliaia di euro.



Fonte: Regione Lombardia – Polis Lombardia Indagine di customer satisfaction sul trasporto pubblico locale in Lombardia, anni vari

Anche per la spesa in conto capitale netta a prezzi costanti non consolidata vi sono delle divergenze con gli andamenti delle valutazioni, in particolar modo nel 2011, 2013 e 2016.

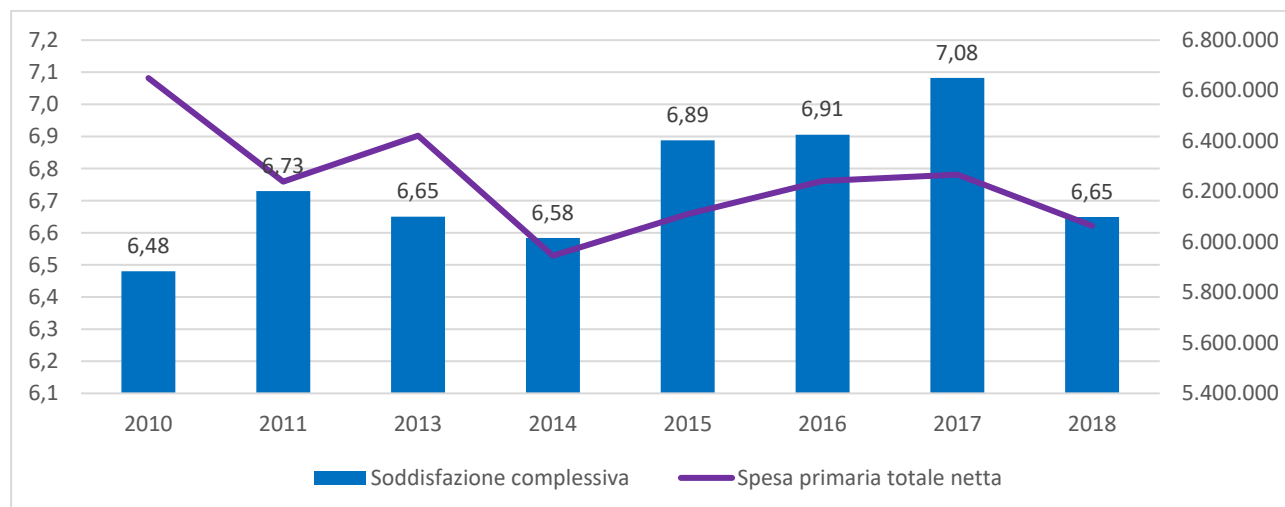
Figura 12 - Spesa in conto capitale netta a prezzi costanti 2015 non consolidata delle IPN e IPL (asse dx) e soddisfazione complessiva dei servizi di trasporti lombardi (asse sx). Anni 2000-2018. Valori assoluti e in migliaia di euro.



Fonte: Regione Lombardia – Polis Lombardia Indagine di customer satisfaction sul trasporto pubblico locale in Lombardia, anni vari

Per quanto riguarda la spesa primaria totale netta a prezzi costanti non consolidata, si osserva una coerenza con le valutazioni a partire dal 2013.

Figura 13 - Spesa primaria totale netta a prezzi costanti 2015 non consolidata delle IPN e IPL (asse dx) e soddisfazione complessiva dei servizi di trasporti lombardi (asse sx). Anni 2000-2018. Valori assoluti e in migliaia di euro.



Fonte: Regione Lombardia – Polis Lombardia Indagine di customer satisfaction sul trasporto pubblico locale in Lombardia, anni vari

Considerato che tali evidenze non sono sufficienti a definire una correlazione, si è calcolata la matrice delle covarianze per le singole variabili della rilevazione campionaria e le tre tipologie di spesa sia consolidata che non consolidata. Al fine di tenere in considerazione effettuali effetti posticipati che soprattutto le spese in conto capitale possono avere, sono state costruite per le tipologie di spesa delle variabili *lagged* di un anno. I risultati di un investimento o di una manutenzione straordinaria, infatti, non sempre si concludono nell'anno in cui è stata avviata la spesa e quindi può non coincidere con l'anno di rilevazione.

Avendo stabilito una presenza di correlazione con valori superiori allo 0,5, si sono ottenute delle correlazioni più o meno forti soprattutto tra alcune variabili dell'indagine e la spesa in conto capitale netta a prezzi costanti 2015, sia quella consolidata che quella *lagged* di un anno.

Nel primo caso oltre alla soddisfazione complessiva, indicatore di sintesi dell'indagine, sono risultate correlate alla spesa in conto capitale netta a prezzi costanti 2015 consolidata anche la facilità di acquisto dei biglietti, la sicurezza e affidabilità dei mezzi, le informazioni in tempo reale del viaggio, il rispetto del programma corse, la pulizia dei mezzi, la sicurezza a bordo, il comfort del mezzo, i posti e lo spazio a bordo e, in modo particolare, il rapporto tra qualità e tariffa.

Tutte queste correlazioni hanno restituito un segno positivo, il che significa che a una maggiore spesa in conto capitale è corrisposto un incremento di valutazione. La quasi totalità delle variabili, infatti, riguardano investimenti come quelli sul materiale viaggiante e su una sua miglioria oltre che nella maggiore regolarità dei mezzi stessi.

Riguardo alla stessa tipologia di spesa ma *lagged* di un anno, le correlazioni si sono ottenute per la puntualità del servizio, per le coincidenze dei mezzi, per la frequenza delle corse e per le informazioni in tempo reale sul viaggio. Soprattutto per le prime tre variabili il tempo di realizzazione dell'obiettivo non è immediato, per cui è credibile che tali correlazioni siano emerse con la variabile *lag*. Anche in questo caso la correlazione è stata sempre positiva.

Tabella 2 - Covarianze tra le variabili della spesa in conto capitale netta a prezzi costanti 2015 consolidata e le variabili dell'indagine e tra la variazione della spesa in conto capitale netta consolidata con un anno di *lag* e le variabili dell'indagine. Valori assoluti.

	Spesa in conto capitale netta a prezzi costanti 2015 consolidata	Spesa in conto capitale netta a prezzi costanti 2015 consolidata <i>lag</i> 1 anno
Soddisfazione complessiva	0,5189	0,4344
<i>Frequenza delle corse</i>	0,4416	0,6296
<i>Orario di inizio e fine del servizio</i>	0,4399	0,4960
<i>Rispetto programma corse (regolarità)</i>	0,6048	0,4146
<i>Integrazione delle tariffe</i>	0,4180	-0,0146
<i>Facilità di acquisto dei biglietti</i>	0,5515	0,4149
<i>Coincidenze tra mezzi</i>	0,4288	0,5192
<i>Accessibilità complessiva del servizio</i>	0,6654	0,2613
<i>Informazioni pre-viaggio</i>	0,3169	0,2714
<i>Informazioni tempo reale sul viaggio</i>	0,5906	0,6692
<i>Puntualità del servizio</i>	0,3659	0,8147*
<i>Assistenza alla clientela</i>	0,3769	0,2204
<i>Posti e spazio a bordo (affollamento)</i>	0,6875	0,3273
<i>Comfort del mezzo</i>	0,6666	0,3256
<i>Pulizia dei mezzi</i>	0,6348	0,3111
<i>Pulizia delle stazioni/fermate</i>	0,4358	-0,0646
<i>Rapporto qualità/tariffa</i>	0,8570*	0,1429
<i>Sicurezza a bordo</i>	0,6431	-0,3743
<i>Sicurezza e affidabilità dei mezzi</i>	0,5796	0,4010

Legenda: *=p-value compreso tra 0,05 e 0,01; **=p-value compreso tra 0,01 e 0,001; ***=p-value inferiore a 0,001.

Fonte: Regione Lombardia – Polis Lombardia Indagine di customer satisfaction sul trasporto pubblico locale in Lombardia, anni vari

Con l'obiettivo di raffinare l'analisi, tra gli enti lombardi rilevati dal Sistema CPT ed attivi nel settore “Altri trasporti” si sono considerate solo le IPL affidatarie di contratti di servizio e, come tali, censite nel *database* regionale relativo a tali contratti. Dall'“incrocio” tra l'anagrafica dell'Universo lombardo CPT ed il menzionato *database* regionale è emersa la presenza di n. 11 IPL affidatarie dei contratti di servizio e di cui sono disponibili i flussi finanziari in serie storica. Col precipuo intento di far combaciare il sottoinsieme di società oggetto di analisi con quelle i cui utenti sono stati raggiunti dalla *survey*, si è successivamente provveduto ad escludere n. 3 società. In definitiva, l'analisi ha riguardato la spesa primaria totale, rilevata dal Nucleo Regionale secondo la metodologia CPT, di n. 8 IPL lombarde che risultano affidatarie di contratti di servizio ed i cui utenti sono stati coinvolti nell'indagine sulla *customer satisfaction*. L'esercizio di studio della correlazione rispetto alle variabili offerte dalla rilevazione è stato svolto usando un *lag* di un anno in un caso e di due anni nell'altro considerando una minore capacità di investimento e di tempistiche di realizzazione degli stessi per le IPL rispetto a quelle nazionali. La variabile di spesa considerata è stata quella primaria totale netta a prezzi costanti 2015 non consolidata. La scelta è apparsa più congrua rispetto alle altre voci di spesa vista l'esiguità delle imprese e per cogliere maggiormente il loro effetto sulle variabili.

I risultati hanno mostrato nel caso della spesa *lag* di un anno una correlazione con tutte le variabili dell'indagine a esclusione della puntualità del servizio, della pulizia dei mezzi, della pulizia delle stazioni/fermate e della sicurezza a bordo. Le correlazioni maggiori si sono registrate per l'accessibilità complessiva del servizio, per l'assistenza alla clientela, per la facilità di acquisto dei biglietti e per il comfort del mezzo. Il fatto che, rispetto all'analisi delle IPN e IPL vi siano anche correlazioni con variabili più propriamente finanziate con la parte corrente del bilancio riguarda la scelta della variabile della spesa primaria totale che si compone anche della parte corrente. Nel caso della spesa primaria totale netta a prezzi costanti non consolidata *lag* di due anni, invece, le correlazioni maggiori si sono avute con le coincidenze dei mezzi, con l'orario di inizio e fine del servizio, con la frequenza delle corse e con la pulizia delle stazioni/fermate, tutte variabili che, come atteso, si rivolgono maggiormente alle spese in conto capitale e a una ritardata manifestazione rispetto alla percezione dell'utente, visto che vi sono necessarie tempistiche per porre in essere le strutture utili al miglioramento degli aspetti del servizio rilevato.

Tabella 3 - Covarianze tra le variabili della spesa primaria totale netta a prezzi costanti 2015 non consolidata delle IPL lombarde con un anno di lag e le variabili dell'indagine e tra la spesa primaria netta totale a prezzi costanti 2015 non consolidata delle IPL lombarde con due anni di lag e le variabili dell'indagine. Valori assoluti.

	Spesa primaria totale netta a prezzi costanti 2015 non consolidata delle IPL lombarde lag 1 anno	Spesa primaria totale netta a prezzi costanti 2015 non consolidata delle IPL lombarde lag 2 anni
Soddisfazione complessiva	0,7313	0,7805
<i>Frequenza delle corse</i>	0,6079	0,8425*
<i>Orario di inizio e fine del servizio</i>	0,7045	0,8823*
<i>Rispetto programma corse (regolarità)</i>	0,7241	0,0590
<i>Integrazione delle tariffe</i>	0,7234	0,5156
<i>Facilità di acquisto dei biglietti</i>	0,7809*	0,0646
<i>Coincidenze tra mezzi</i>	0,7138	0,9135**
<i>Accessibilità complessiva del servizio</i>	0,8914**	0,2871
<i>Informazioni pre-viaggio</i>	0,7821*	0,5039
<i>Informazioni tempo reale sul viaggio</i>	0,6088	0,4263
<i>Puntualità del servizio</i>	0,2954	0,3018
<i>Assistenza alla clientela</i>	0,8856**	0,6626
<i>Posti e spazio a bordo (affollamento)</i>	0,5854	0,7801
<i>Comfort del mezzo</i>	0,7770*	0,6578
<i>Pulizia dei mezzi</i>	0,4947	0,7419
<i>Pulizia delle stazioni/fermate</i>	0,4175	0,8188*
<i>Rapporto qualità/tariffa</i>	0,7213	0,1226
<i>Sicurezza a bordo</i>	0,1838	0,3343
<i>Sicurezza e affidabilità dei mezzi</i>	0,6572	-0,0214

Legenda: *=p-value compreso tra 0,05 e 0,01; **=p-value compreso tra 0,01 e 0,001; ***=p-value inferiore a 0,001.

Fonte: Regione Lombardia – Polis Lombardia Indagine di customer satisfaction sul trasporto pubblico locale in Lombardia, anni vari

In conclusione, quanto emerge globalmente dall’esercizio svolto sembra confermare per molte delle variabili dell’indagine una correlazione che vede un miglioramento della soddisfazione degli utenti a seguito di una maggiore spesa profusa dalle IPN e IPL nella prima analisi e dal sottoinsieme di IPL nella seconda analisi. Al fine di considerare l’effetto di trascinamento degli investimenti e una loro manifestazione visibile in termini di opere realizzate, siano esse strutture o manutenzioni straordinarie, le analisi hanno considerato le tipologie di spesa facendo slittare in un caso di un anno e in un altro caso di uno e di due anni la relazione con le valutazioni.

Le correlazioni nell’analisi di IPN e IPL sono state calcolate rispetto alla spesa in conto capitale e hanno posto in luce come nella spesa non *lag* le relazioni siano state più forti per quelle variabili della *survey* legate agli investimenti e alle manutenzioni straordinarie, mentre in quella *lag* di un anno soprattutto in variabili come la frequenza delle corse, la puntualità del servizio e le coincidenze dei mezzi. Questi risultati sono in linea con la “percezione” ritardata di investimenti rilevanti come quelli, peraltro realizzati nel periodo oggetto dell’analisi, sul nuovo materiale rotabile.

Nella seconda analisi del solo sottoinsieme di alcune IPL, ci si è concentrati sulla spesa primaria totale anche data l’esiguità dei soggetti. In questo caso, per l’analisi con spesa *lag* di un anno sono risultate variabili significative, oltre a quelle legate agli investimenti, anche quelle propriamente più collimanti con la parte corrente di spesa. Nella spesa *lag* di due anni tra le variabili correlate maggiormente sono emerse la frequenza delle corse e la coincidenza dei mezzi, elementi finanziati di fatto con risorse in conto capitale.

I dati CPT si rivelano molto importanti nel quantificare lo sforzo di spesa degli operatori del settore “Altri trasporti” lombardo, ma soprattutto si rivela preziosa la fonte informativa della *survey* annuale. Questo strumento permette di disporre di dati di *output* su cui parametrare la bontà della spesa stessa e capire meglio dove e come essa può aver inciso sugli aspetti più rilevanti per gli utenti del servizio di trasporto pubblico lombardo.

