

Rapporto

annuale

Arcobaleno

2019



Arcobaleno
Comunità tariffale

Sommario

Saluto del presidente della Commissione della Gestione	4
La Comunità tariffale Arcobaleno	7
Definizione e obiettivi	8
Organi della CTA	9
Gruppi di lavoro permanenti	10
Abbonamenti e biglietti Arcobaleno	11
I numeri della Comunità tariffale Arcobaleno	13
Cifra d'affari	14
Abbonamenti	15
Ape card	18
Biglietti	19
Marketing e comunicazione	21
Attività di comunicazione e promozione	22
In viaggio con Arcobaleno	24
Marketing e comunicazione in cifre	25
Relazione finanziaria	27
Rendiconto 2019	28
Bilancio al 31 dicembre 2019	30
Conto economico al 31 dicembre 2019	31
Rapporto del revisore	34

Saluto del presidente



Tariffe più semplici per un accesso facilitato ai trasporti pubblici in Ticino, nel Moesano e per gli spostamenti transfrontalieri

In seguito all'apertura della Ferrovia Mendrisio–Varese all'inizio del 2018, nel 2019 ci sono state solo poche modifiche dell'offerta di trasporto nel comprensorio di interesse della Comunità tariffale Arcobaleno (CTA). Ciononostante è stato registrato un incremento della cifra d'affari del 3.1% raggiungendo quasi 68 milioni di franchi incassati.

Il 1° giugno 2019 è stato compiuto un passo decisivo nel consolidamento della tariffa CTA, che esiste da luglio 1997 per gli abbonamenti ma solo da settembre 2012 offre tutta la gamma di prodotti (anche il segmento dei biglietti). Sono state introdotte diverse novità importanti, le quali facilitano l'acquisto dei titoli e per molti utenti hanno comportato vantaggi concreti. Ad esempio è ora disponibile l'abbonamento di 1 zona per qualsiasi zona CTA (in precedenza era disponibile solo per le zone urbane di Bellinzona, Locarno e Lugano). La carta giornaliera viene venduta in tutti i casi al prezzo di due biglietti singoli, ciò che permette l'acquisto di un unico titolo di trasporto (per l'andata e il ritorno) prima di mettersi in viaggio. Inoltre, già a partire da 8 zone biglietto (in precedenza erano necessarie 13) è dato libero accesso a tutta l'offerta di trasporto pubblico nel perimetro CTA, con particolari vantaggi per gli spostamenti nel tempo libero. È presto per trarre un bilancio, comunque le maggiori vendite di carte giornaliere a partire dal secondo semestre del 2019 possono essere un primo indizio che gli utenti apprezzino determinate novità introdotte l'estate scorsa.

Le nuove regole tariffali valgono anche nell'ambito della tariffa transfrontaliera con Trenord. Pure in questo caso ci sono vantaggi tangibili per gli utenti, ad esempio per gli spostamenti regolari tra Mendrisio e Como–Milano che ora richiedono solo 1 zona abbonamento CTA. Nel suo secondo anno di esistenza, la tariffa transfrontaliera ha conosciuto una crescita del 20.2% (passando da 4.9 a 5.9 mio di franchi per quanto concerne gli introiti di competenza CTA). Questo ottimo risultato riflette un consistente aumento dell'utenza che si muove tra il Ticino e Regione Lombardia, e questo nonostante la gamma di prodotti in ambito transfrontaliero sia ancora limitata.

Oltre all'evoluzione confortante tenendo in conto la cifra d'affari in continua crescita, nel 2019 la CTA ha fatto un passo tecnologico importante. Infatti, la maggior parte degli abbonamenti viene ora venduta sul supporto SwissPass, ossia sulla tessera rossa in formato carta di credito del trasporto pubblico svizzero. Quest'ultima permette l'integrazione anche di numerosi altri servizi non solo di trasporto pubblico quali PubliBike e Mobility. Questa transizione ha costituito una sfida per la CTA e le imprese di trasporto non solo sul piano della

vendita ma anche per quanto concerne il marketing e la comunicazione con gli utenti. Tuttavia, questo “salto tecnologico” comporta vantaggi nel medio-lungo termine per integrare nuovi prodotti e per garantire controlli più semplici e soprattutto precisi nell’interesse di tutta l’utenza.

Nel momento della stesura di questo rapporto è in corso la crisi dovuta al nuovo coronavirus, che ha comportato un drastico calo della domanda di trasporto pubblico e, di conseguenza, causerà minori introiti per la CTA. Arcobaleno dovrà quindi affrontare la sfida di riconquistare i clienti che temporaneamente hanno abbandonato il trasporto pubblico e, in seguito, quella – pianificata da tempo – che si prospetta con l’apertura della galleria di base del Monte Ceneri e il notevole potenziamento dei servizi in tutto il comprensorio CTA.

Buon viaggio a tutti!

Roman Zai

Presidente

Commissione della gestione di Arcobaleno



La Comunità tariffale Arcobaleno

Definizione e obiettivi

Arcobaleno è il nome che contraddistingue i titoli di trasporto della Comunità tariffale Arcobaleno (CTA).

La CTA raggruppa nove aziende di trasporto pubblico concessionarie, che riconoscono biglietti e abbonamenti Arcobaleno:

- Autolinee Bleniesi SA
linee bus regionali
- Autolinea Mendrisiense SA
linee bus urbane e regionali
- Autolinee Regionali Luganesi SA
linee bus regionali
- AutoPostale SA
linee bus regionali e urbane
- Ferrovie Autolinee Regionali Ticinesi SA
linee bus regionali, linee bus urbane e ferrovia regionale
- Ferrovie Federali Svizzere SA – TILO Treni Regionali Ticino Lombardia SA
servizio ferroviario della lunga percorrenza e linee ferroviarie regionali
- Ferrovie Luganesi SA
ferrovia regionale
- Società Navigazione Lago di Lugano SA
linee bus regionali e linee lacustri (Porto Ceresio – Morcote e Locarno – Tenero – Magadino)
- Trasporti Pubblici Luganesi SA
linee bus urbane

I titoli di trasporto della CTA sono inoltre riconosciuti anche dalle seguenti imprese:

- Funicolare Locarno – Madonna del Sasso (FLMS)
riconosce gli abbonamenti mensili ed annuali
- SF Autolinee s.r.l. riconosce gli abbonamenti Arcobaleno sulla linea Lugano – Menaggio per il percorso Lugano – Gandria

In Svizzera, attualmente, si contano 16 comunità tariffali (CT). Con la creazione delle CT è stata introdotta la tariffazione con la logica «zona-tempo»: gli utenti possono usare un unico titolo di viaggio valido per tutti i trasporti pubblici all'interno di determinate zone in funzione della validità del proprio titolo di trasporto. La CTA è responsabile dei titoli di trasporto pubblico in Ticino e nel Moesano.

La CTA e le altre CT presenti in Svizzera sono riunite in una società semplice (Convenzione C500) che persegue i seguenti obiettivi:

- creare valore aggiunto per gli utenti del trasporto pubblico
- ridurre gli ostacoli di accesso al trasporto pubblico
- stimolare l'innovazione creando legami tra le diverse CT
- agevolare lo scambio professionale tra le CT e il trasporto pubblico su scala nazionale per incrementare la collaborazione
- essere un interlocutore competente per il mondo politico ed altri portatori di interesse

La CTA in particolare, attraverso le sue attività, si pone l'obiettivo di consentire l'accesso semplice e a prezzi adeguati al trasporto pubblico e di favorire l'aumento degli utenti in Ticino e Moesano.

Organi della CTA

Commissione della Gestione

La Commissione della Gestione (CG) è l'organo supremo della CTA ed è composta da un rappresentante di ogni impresa di trasporto e uno del Cantone. Ad essa competono le decisioni strategiche. La CG si riunisce ogni volta che le esigenze della gestione lo richiedono, ma almeno due volte all'anno. Nel 2019 la CG si è riunita quattro volte.

Ufficio Presidenziale

L'Ufficio Presidenziale (UP) segue la gestione dei compiti esecutivi della CTA svolti dall'Impresa Gerente. È l'organo competente per l'esecuzione, il controllo, il coordinamento e la soluzione di problemi di dettaglio inerenti alle decisioni della CG. L'UP è costituito da tre membri: un rappresentante del Cantone, uno delle imprese di trasporto e uno dell'Impresa Gerente. Uno dei tre membri deve coincidere con il presidente della CG, ricoprendo la presidenza anche in seno all'UP. L'UP nel 2019 si è riunito 4 volte.

Impresa Gerente

L'Impresa Gerente (IG) garantisce la gestione delle attività della CTA, nel rispetto del *Regolamento di organizzazione* e sulla base del relativo contratto. L'IG sottostà alla Commissione della Gestione e all'Ufficio Presidenziale ed è tenuta a fornire a questi ultimi tutte le informazioni e i documenti richiesti.

Nel 2017 la CG ha rinnovato fino al 2021 il mandato di gestione dell'IG ad AutoPostale SA.

Gruppi di lavoro permanenti

L'Impresa Gerente è supportata, nello svolgimento delle sue attività, da due gruppi di lavoro permanenti al cui interno siedono i rappresentanti delle imprese di trasporto e del Canton Ticino. L'IG convoca e gestisce i gruppi di lavoro dando seguito operativo alle proposte di decisioni elaborate dai gruppi stessi. Compito dei gruppi di lavoro è attuare le scelte strategiche, identificare sinergie tra la CTA e le singole imprese di trasporto e agire in modo coordinato.

Gruppo Tariffa

Il gruppo di lavoro si riunisce a intervalli regolari, nel 2019 otto volte, coinvolgendo i rappresentanti delle imprese di trasporto e del Cantone incaricati. Discute tematiche inerenti alla tariffa comunitaria (CTA 651.17) e alla tariffa transfrontaliera (CTA 651.17.1). Valuta aspetti legati al Servizio Diretto svizzero (SD) che riguardano anche la CTA e aspetti tecnici legati ai titoli di trasporto (layout, emissione, vendita, obliterazione, ecc.).

Gruppo Marketing

Il gruppo di lavoro si riunisce a intervalli regolari, nel 2019 nove volte. Partecipa all'elaborazione del Piano Marketing annuale, redatto dall'Impresa Gerente, formulando il proprio parere per l'approvazione in seno all'Ufficio Presidenziale e alla Commissione della Gestione. Il gruppo segue l'attuazione delle misure approvate, è informato riguardo ai risultati raggiunti e si esprime sulle proposte puntuali avanzate dall'Impresa Gerente.

Abbonamenti e biglietti Arcobaleno

Abbonamenti

Gli **abbonamenti Arcobaleno** sono basati sul sistema a zone e possono avere durata settimanale, mensile o annuale. L'assortimento include i seguenti abbonamenti:

- Abbonamento settimanale
- Abbonamento mensile
- Abbonamento mensile transfrontaliero
- Abbonamento annuale
- Appresfondo: abbonamento annuale rivolto agli apprendisti, sostenuto dal Fondo cantonale per la formazione professionale, che finanzia il 40% delle spese di trasferta su mezzi pubblici degli apprendisti che hanno stipulato un contratto di tirocinio in azienda
- Arcobaleno aziendale: abbonamento annuale rivolto ai collaboratori delle aziende operanti sul territorio comunitario che sottoscrivono un accordo quadro con la CTA

Da evidenziare, inoltre, il fatto che il 2019 rappresenta pure il primo anno della migrazione di gran parte degli abbonamenti Arcobaleno sul supporto SwissPass. È stato un passaggio graduale iniziato dapprima con gli abbonamenti annuali ordinari e successivamente seguito dal trasferimento di altri abbonamenti quali i mensili e Appresfondo. Sono stati integrati circa 50'000 abbonamenti per l'anno in oggetto e tale numero è destinato a crescere il prossimo anno.

Biglietti

I **biglietti Arcobaleno** sono basati sul «sistema zona-tempo» e permettono di viaggiare sui mezzi delle imprese di trasporto che circolano nelle zone acquistate fino alla scadenza del biglietto stesso. L'assortimento, dal 1° di giugno 2019, include i seguenti biglietti:

- Biglietto singolo
- Carta per più corse (6 biglietti singoli al prezzo di 5)
- Carta giornaliera
- Multi carta giornaliera (6 carte giornaliere al prezzo di 5)
- Biglietto per gruppi
- Biglietto di congiunzione
- Cambiamento di classe
- Multi cambio classe (6 cambiamenti di classe al prezzo di 5)
- Biglietti transfrontalieri
- Ticino Event

Ristrutturazione tariffale (giugno 2019)

Con il 1° giugno 2019 la CTA ha introdotto novità importanti, decise dal Consiglio di Stato in accordo con le imprese di trasporto appartenenti alla comunità. Questi cambiamenti hanno implicato un'armonizzazione tariffale e permettono di semplificare l'accesso al mezzo pubblico.

In particolare:

- in tutto il comprensorio della CTA è possibile acquistare l'abbonamento Arcobaleno 1 zona (e non solo nelle zone urbane di Lugano, Bellinzona e Locarno);
- il costo della carta giornaliera equivale in tutti i casi, anche al prezzo ridotto, a quello di due biglietti singoli (andata e ritorno);
- con l'acquisto di solo 8 zone è possibile viaggiare in tutto il comprensorio Arcobaleno nel rispetto della durata temporale di 4 ore. La carta giornaliera di 8 zone è diventata quindi un prodotto molto interessante soprattutto per il tempo libero;
- il biglietto singolo di 1 zona include quello che finora era il percorso breve e diventa più conveniente. Il biglietto percorso è stato quindi eliminato dall'assortimento.

È plausibile affermare che tali cambiamenti abbiano avuto un effetto neutrale per quanto concerne il livello degli introiti; tuttavia, prima di trarre conclusioni definitive, dovrà essere svolta un'analisi approfondita.

La tariffa transfrontaliera

Con l'accordo commerciale siglato a fine 2017 tra la Comunità tariffale Arcobaleno e Trenord S.r.l. è stato sancito che la competenza e la gestione della tariffa transfrontaliera, per la parte Svizzera, fosse della CTA con la denominazione T651.17.1.

A partire dal 10 dicembre 2017, la tariffa transfrontaliera permette agli utenti l'acquisto di titoli di trasporto (biglietti e abbonamenti) combinati tra le

zone CTA e le tratte servite da Trenord da/per Como-Milano, Varese-Malpensa e Luino-Gallarate in modo da muoversi con maggiore facilità sui collegamenti transfrontalieri. Dopo oltre due anni di esercizio, i risultati raggiunti sono più che soddisfacenti: i biglietti e gli abbonamenti venduti sono in costante crescita. Si auspica che l'ulteriore sviluppo dei prodotti, previsto nei prossimi anni, possa sostenere tale positiva evoluzione.

I numeri della Comunità tariffale Arcobaleno

Cifra d'affari

La cifra d'affari della CTA nel 2019 si attesta a CHF 67'865'074 in crescita del 3.1% rispetto all'anno precedente [Figura 1]. Tale incremento è da ricondurre al buon andamento sia dell'assortimento tradizionale dei prodotti Arcobaleno sia dalle vendite effettuate per i titoli di trasporto in ambito transfrontaliero presenti nell'assortimento dal cambio d'orario di dicembre 2017.

Con riferimento alla ripartizione della cifra d'affari del 2019 [Figura 2] si rileva che il 53.4% delle entrate globali è rappresentato dalla vendita di abbonamenti e il restante 46.6% dai biglietti. Rispetto allo scorso anno si nota una lieve oscillazione dello 0.8% a favore dei biglietti che, in buona sostanza, conferma il trend riscontrato negli ultimi anni.

Figura 1 – Evoluzione cifra d'affari (in CHF)

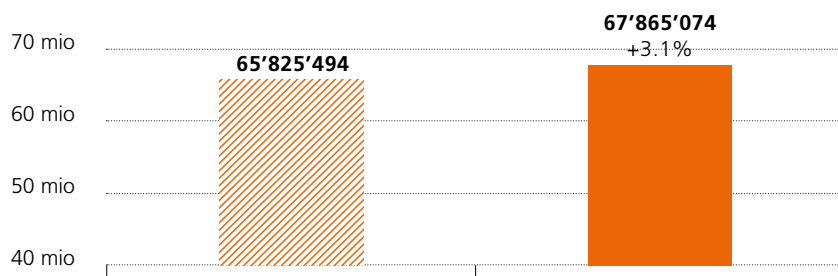


Figura 2 – Ripartizione cifra d'affari



Legenda



2018 2019

Abbonamenti

Le entrate generate dalla vendita di abbonamenti nel 2019 sono state pari a CHF 36'246'257 in aumento dell'1.7% rispetto all'anno precedente [Figura 3]. L'incremento è da ricondurre verosimilmente alla costante crescita dell'utenza e, in particolare, al buon andamento degli abbonamenti mensili.

L'analisi delle vendite [Figura 4] permette di evidenziare che il 67.5% degli introiti derivanti dalla vendita di abbonamenti è riconducibile alla categoria abbonamenti annuali, il 31.9% ai mensili e lo 0.6% ai settimanali. Tale ripartizione conferma quanto già emerso lo scorso anno.

Figura 3 – Evoluzione introiti abbonamenti (in CHF)

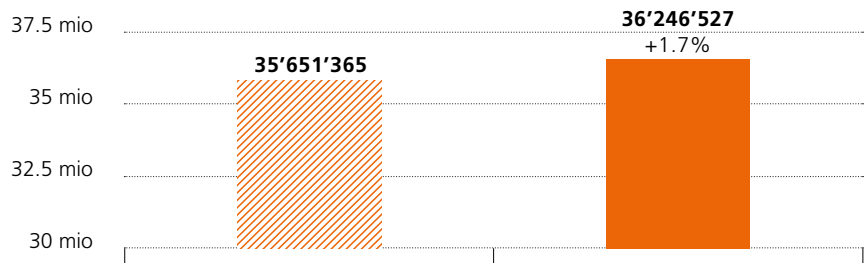
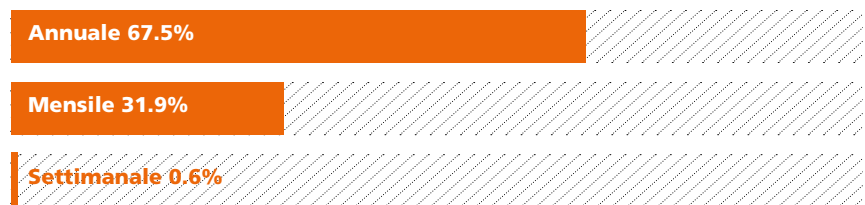


Figura 4 – Ripartizione introiti abbonamenti per categoria



Anche per quanto concerne l'evoluzione degli introiti degli abbonamenti annuali [Figura 5] si conferma la tendenza di crescita positiva (1.2%). Tale dato trova riscontro anche nelle quantità di abbonamenti annuali venduti che rispetto al 2018 sono in crescita dell'1.7% attestandosi a quota 39'212.

La prima categoria di abbonamenti venduti, in termini quantitativi, è rappresentata dall'annuale giovani (36.9%). A seguire vi sono gli abbonamenti annuali adulti (25.5%) e gli abbonamenti aziendali adulti (15.6%). Infine, in ordine decrescente, si collocano gli altri abbonamenti¹ (11.5%), gli abbonamenti Appresfondo (9.1%) e gli abbonamenti aziendali giovani (1.4%) [Figura 6].

Figura 5 – Evoluzione introiti abbonamenti annuali (in CHF)

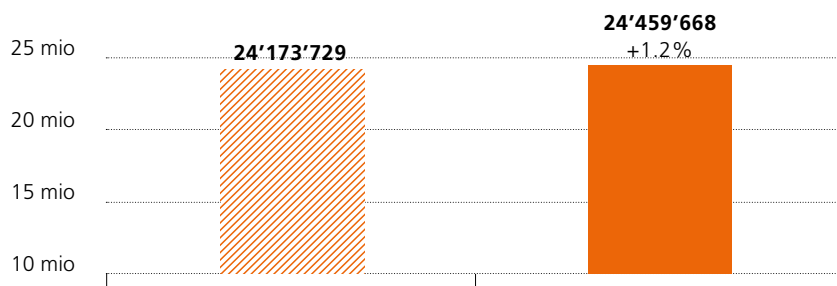
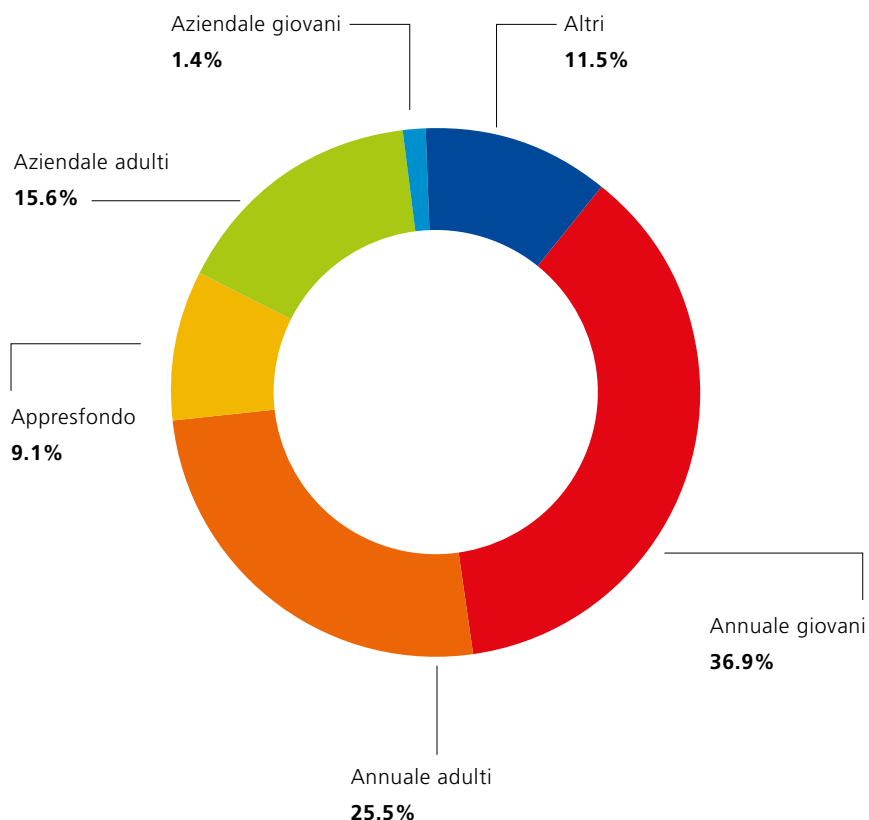


Figura 6 – Ripartizione quantità abbonamenti annuali



¹ La categoria «Altri» contempla i seguenti abbonamenti annuali speciali: abbonamenti DECS (Dipartimento dell'educazione, della cultura e dello sport) rilasciati agli allievi che frequentano le scuole medie che rispondono a particolari condizioni di distanza dall'istituto scolastico; abbonamenti UTPT (Unione dei trasporti pubblici e turistici Ticino) rilasciati da questa organizzazione a partner importanti; abbonamento annuale per cani.

Con una crescita del 3.2%, gli abbonamenti mensili continuano nel solco positivo già evidenziato lo scorso anno [Figura 7]. In tale ambito, il contributo fornito dagli abbonamenti transfrontalieri, risulta nuovamente incisivo. Per quanto concerne l'influsso della ristrutturazione tariffale di giugno 2019, invece, andrà effettuata un'analisi puntuale affinché eventuali dirette conseguenze siano suffragate da dati appurati. Per quanto attiene alle quantità, nel 2019 sono state vendute 124'942 unità, ciò che implica una lieve crescita rispetto all'anno precedente (+0.7%).

Nonostante una decrescita relativa alle vendite dell'abbonamento settimanale, si evidenzia che tale prodotto di nicchia sia tuttora apprezzato dall'utenza. Infatti, il volume complessivo pari a CHF 237'882 testimonia tale interesse [Figura 8]. Anche le quantità riferite a tali abbonamenti segnano una parabola discendente nel 2019 (-23.2% rispetto allo scorso anno) tuttavia le oltre 115 unità vendute mediamente a settimana, per un totale di 6'016 abbonamenti complessivi, rappresentano un contributo significativo.

Figura 7 – Evoluzione introiti abbonamenti mensili (in CHF)

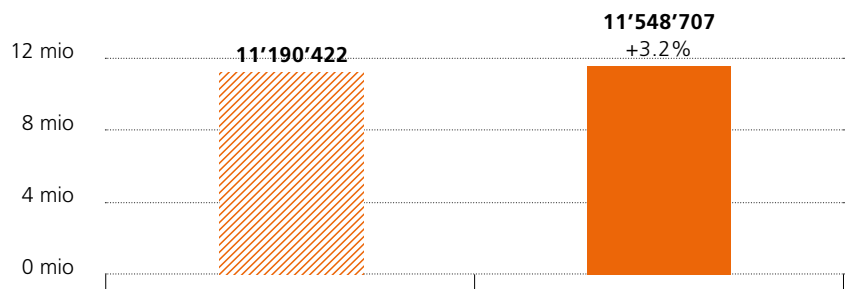
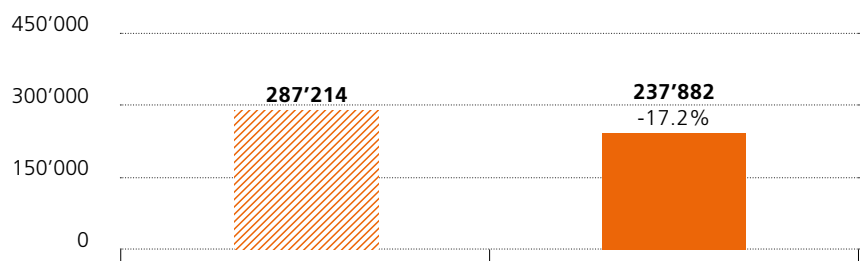


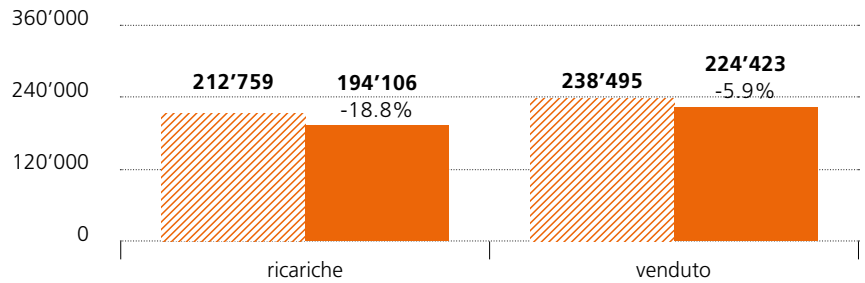
Figura 8 – Evoluzione introiti abbonamenti settimanali (in CHF)



Ape card

Complessivamente, nel 2019 sono state effettuate ricariche³ per un valore di CHF 194'106 con una contrazione dell'18.8% rispetto al 2018; mentre il valore del venduto⁴ Ape card nel 2019 si è attestato a CHF 224'423 in flessione del 5.9% rispetto all'anno precedente [Figura 9].

Figura 9 – Evoluzione ricariche e venduto Ape card (CHF)



³ Con il termine *ricariche Ape card* si intende il denaro caricato dall'utenza sulla tessera (al netto del plusvalore di ricarica).

⁴ Con il termine *venduto Ape card* si intende l'importo pagato con Ape card per acquistare biglietti Arcobaleno. Sono inclusi sia i titoli caricati sulla tessera (carte per più corse, multi carte giornaliera, multi cambio classe) sia le vendite dirette come biglietti singoli o carte giornaliera. Il plusvalore di ricarica consumato rientra nel venduto.



Biglietti

Le entrate derivanti dalla vendita di biglietti nel 2019 ammontano a CHF 31'618'817 registrando uno sviluppo del 4.8% rispetto all'anno precedente [Figura 7]. Tale significativa crescita è legata essenzialmente ai seguenti tre specifici segmenti: i biglietti singoli, le carte giornaliere e la continua evoluzione positiva rilevata per i biglietti transfrontalieri.

L'evoluzione delle vendite dei biglietti è condizionata sia dalla quantità sia dalla tipologia di biglietti acquistati dagli utenti. Per valutare l'andamento delle vendite è pertanto utile fare riferimento anche al dato quantitativo normalizzato⁵: nel 2019 sono stati venduti complessivamente 5'712'327 biglietti⁶, ovvero l'1.3% in più rispetto all'anno precedente.

Per quanto concerne la ripartizione delle vendite, in funzione della tipologia di biglietto venduto, non vi sono particolari scostamenti rispetto al 2018 e si conferma quale segmento principale i biglietti singoli con il 69.3%. Tuttavia, è da evidenziare in questo ambito la crescita degli introiti relativi alle carte giornaliere in particolar modo a partire dal secondo semestre dell'anno. Queste ultime, raggiungono sul totale degli introiti da biglietti la quota del 16.9%, in crescita rispetto all'anno precedente quando si attestavano al 12.4%. È plausibile ritenere che in tale ambito vi sia un effetto tangibile della ristrutturazione tariffale introdotta a giugno 2019 [Figura 11].

Figura 10 – Evoluzione introiti biglietti (in CHF)

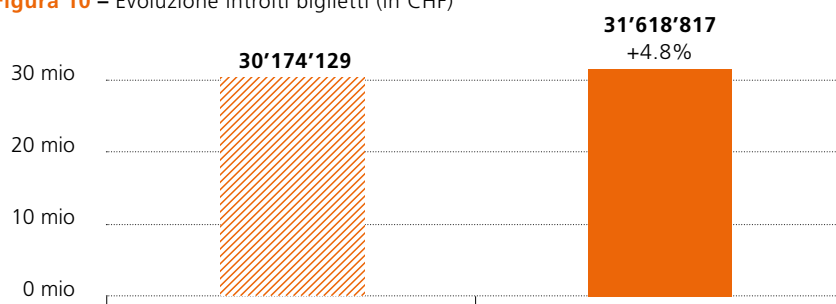
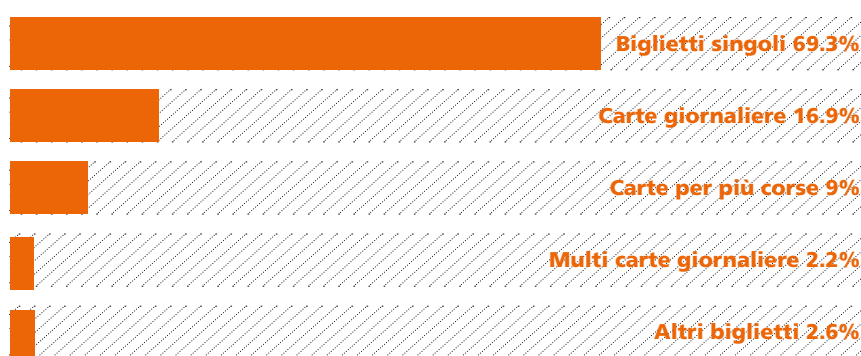


Figura 11 – Ripartizione introiti biglietti per categoria

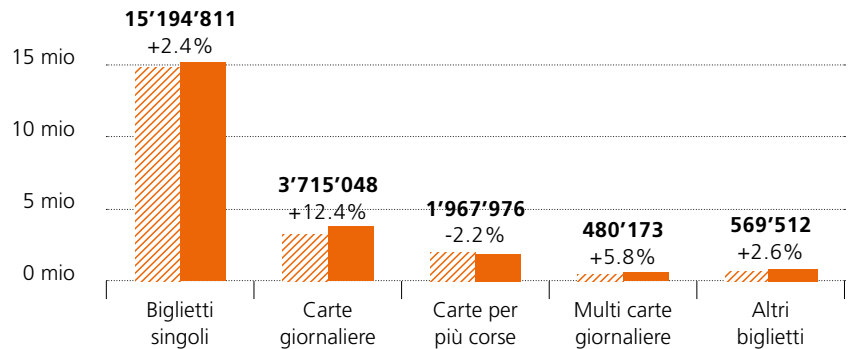


⁵ Le quantità normalizzate sono ricavate convertendo le varie tipologie di biglietto in biglietti singoli. Esempio: una carta per più corse equivale a 6 biglietti singoli. Ciò permette di calcolare l'evoluzione dei biglietti in termini di effettivo utilizzo e non solo di venduto.

⁶ Esclusi biglietti di gruppo, biglietti transfrontalieri e Ticino Ticket.

Approfondendo ulteriormente l'analisi [Figura 12] si evince che, nel corso del 2019, gli introiti generati dai biglietti singoli sono cresciuti del 2.4%, così come le multi carte giornaliere (+5.8%) e gli altri biglietti⁷ (+2.6%). In tale ambito, si evidenzia la crescita già poc'anzi accennata inerente alle carte giornaliere che con un 12.4% in più rispetto al 2018 avvalorano la tesi che tale categoria di biglietti è molto cresciuta per effetto della ristrutturazione tariffale introdotta a giugno 2019. Proprio la ristrutturazione stessa, verosimilmente, ha sortito pure un effetto negativo sull'unica voce in controtendenza, ovvero la categoria carte per più corse che registra una diminuzione del 2.2% rispetto al 2018.

Figura 12 – Evoluzione introiti biglietti divisi per categoria (in CHF)



⁷ La categoria «altri biglietti» è costituita dai biglietti di cambio classe, multi cambio classe, biglietti di congiunzione e biglietti di gruppo.



Marketing e comunicazione

Attività di comunicazione e promozione

Le attività nel 2019 sono state concentrate da un lato sull'informazione alla popolazione relativa all'importante riorganizzazione tariffale di giugno (cfr. pagina 12) e dall'altra alla promozione dell'assortimento. L'informazione è avvenuta principalmente attraverso comunicati stampa e redazionali sulle principali testate per raggiungere il maggior numero di persone.

Nella promozione dell'assortimento della Comunità tariffale Arcobaleno (CTA), il prodotto su cui è posta maggiore attenzione è l'abbonamento annuale, con il chiaro obiettivo di fidelizzare le persone al trasporto pubblico. L'abbonamento annuale è conveniente grazie al prezzo che corrisponde a 9 mensilità invece di 12 per gli adulti, rispettivamente a sole 7 mensilità per i giovani. Inoltre, gli abbonati annuali, grazie al programma fedeltà, hanno la possibilità di accedere a interessanti sconti forniti da partner selezionati.

La positiva esperienza del Tour informativo, iniziata nel 2017 per il 20° anniversario della CTA, è stata confermata anche nel 2019, con la presenza a fiere, eventi e nei comuni ticinesi. Le consulenze fornite durante il tour e le svariate inserzioni hanno contribuito a promuovere tutti i prodotti dell'assortimento in modo mirato nelle diverse regioni del nostro cantone.



L'abbonamento annuale e il programma fedeltà

Le attività di promozione a sostegno dell'abbonamento annuale sono state svolte principalmente attraverso pubblicità su media, stampati, spot televisivi e collaborazioni con emittenti radio. Inoltre, la newsletter inviata con cadenza trimestrale permette di comunicare ai circa 30'000 iscritti i vantaggi offerti dal programma fedeltà destinato proprio agli abbonati annuali. Più di 50 partner, concedono annualmente interessanti sconti e premi, in quattro ambiti:

- formazione e cultura
- shopping e servizi
- sport e benessere
- viaggi e tempo libero

Maggiori informazioni e la lista dei Partner sono consultabili su arcobalenopremia.ch

SwissPass la chiave per la mobilità e il tempo libero

SwissPass è un supporto su cui è possibile caricare molteplici prestazioni del trasporto pubblico (ad es. abbonamento generale, metà prezzo, abbonamenti comunitari) e del tempo libero (quali Skipass per numerosi comprensori sciistici in Svizzera, abbonamenti PubliBike).

Il primo prodotto dell'assortimento della CTA caricato su SwissPass è stato l'abbonamento annuale, alla fine del 2018, e gradualmente nel corso del 2019 sono stati caricati anche:

- gli abbonamenti mensili – dal 1° marzo
- gli abbonamenti DECS e Appresfondo – dal 1° giugno

La migrazione proseguirà nel 2020 con gli abbonamenti aziendali. Mentre gli abbonamenti settimanali e cani saranno disponibili solo in formato cartaceo.

Anche se SwissPass ha sostituito l'identificativa e storica tessera Arcobaleno, grazie a questo pratico supporto la CTA ha la possibilità di essere ancora più vicina ai suoi abbonati. La CTA ha ora la possibilità di ricordare all'abbonato la scadenza dell'abbonamento (tramite e-mail, SMS o lettera a sua scelta) e fornire le indicazioni sempre attuali sulle modalità di rinnovo.

In viaggio con Arcobaleno

Il contatto con la popolazione è per la CTA molto importante per comprendere e raccogliere le esigenze di individui, famiglie, lavoratori e persone anziane.

Nel 2019 il nostro personale ha raggiunto la popolazione con 35 tappe in molte località del nostro cantone definite considerando diverse tipologie:

- fiere, eventi della durata di più giorni in cui, oltre alla popolazione, è possibile interagire con aziende del territorio
- eventi, coerenti con i valori della CTA, come ad esempio manifestazioni legate alla mobilità lenta, allo sport e più in generale alle famiglie
- Comuni, in luoghi di passaggio e di aggregazione su richiesta dei diversi Municipi.

Il nostro personale, durante ogni tappa, ha fornito consulenze mirate per ogni esigenza di mobilità relativa al trasporto pubblico. Inoltre, la presenza del veicolo itinerante permette agli interessati di acquistare alcuni biglietti e abbonamenti, ricaricare l'Ape card e prendere dimestichezza con il distributore di biglietti (a bordo del veicolo). Utili e simpatici gadget sono stati forniti ad ogni visitatore, così come la possibilità di partecipare all'estrazione di premi legati al trasporto pubblico:

- Rail Check del valore di CHF 500 l'uno per l'acquisto di biglietti e abbonamenti Arcobaleno
- Una bicicletta Brompton pieghevole personalizzabile come premio finale al termine dell'ultima tappa

Quasi 7'000 persone hanno tentato la fortuna nelle 40 giornate dedicate al nostro Tour. Sono 15 coloro che si sono aggiudicati il Rail Check e uno il fortunatissimo vincitore del premio finale.



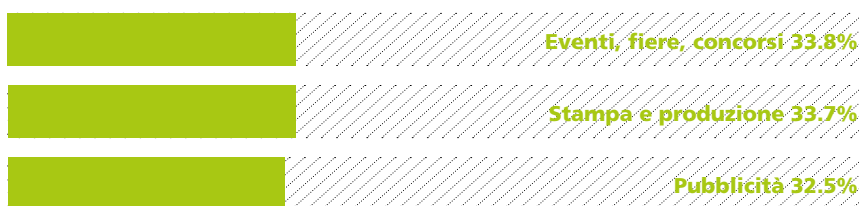
Marketing e comunicazione in cifre

I costi di marketing e comunicazione nel 2019 sono stati pari a CHF 278'565. La ripartizione dei costi in funzione della loro allocazione [Figura 13], mostra come le attività siano suddivise in modo bilanciato principalmente su tre fronti:

- pubblicità
- eventi, fiere e concorsi
- stampa e produzione

L'integrazione di attività non tradizionali, come gli eventi, a quelle classiche, come la pubblicità, permette di raggiungere l'ampio target a cui si rivolge la CTA. Inoltre, l'utilizzo sia di media tradizionali (giornali, televisione, radio) sia digitali (portali web, social media e app), consentono una maggiore efficacia nella promozione dei diversi prodotti dell'assortimento.

Figura 13 – Ripartizione dei costi di marketing e comunicazione





Relazione finanziaria

Rendiconto 2019

Vendite titoli di trasporto

Il totale degli introiti ascritti all'anno 2019 ammontano a CHF 67'865'074 (IVA inclusa), in aumento del 3.1% rispetto allo scorso anno. La crescita registrata è da ricondurre al buon andamento sia dell'assortimento base dei prodotti Arcobaleno sia delle vendite effettuate per i titoli di trasporto in ambito transfrontaliero. Nello specifico, per quanto attiene agli abbonamenti, si evidenzia una crescita delle vendite che si attestano a CHF 36'246'257 ovvero l'1.7% in più dello scorso anno. Ancor più marcata la crescita registrata per quanto concerne gli introiti derivanti dalla vendita dell'assortimento biglietti, incluso Ticino Ticket. Per tale segmento, infatti, l'aumento rispetto lo scorso esercizio sale del 4.8% per un importo complessivo pari a CHF 31'618'817. Da evidenziare che la spinta esercitata dalle vendite in ambito transfrontaliero ha ricoperto un ruolo determinante: si consideri che il totale degli introiti generati in tale ambito rappresenta l'8.7% dell'intero volume. È altresì vero, tuttavia, che al momento non sono state approntate analisi più approfondite volte a sondare eventuali effetti di "cannibalizzazione" avuti dopo l'introduzione della ristrutturazione tariffale di giugno 2019. Il dettaglio delle vendite è illustrato nella sezione dedicata a *I numeri della Comunità tariffale Arcobaleno*.

Bilancio al 31.12.2019

Attivo

La disponibilità di mezzi liquidi, partita attiva a bilancio, ammonta a CHF 2'075'061, registrando pertanto una contrazione rispetto al 2018 di CHF 534'527 che è riconducibile in primo luogo alla variazione registrata sul Conto corrente postale e, in seconda istanza, alla meno marcata diminuzione della liquidità del conto presso Banca dello Stato del Cantone Ticino. Nello specifico, i pagamenti effettuati nel mese di dicembre 2019 ed in particolare quello anticipato al fornitore Fela pari a CHF 387'700, relativo alla fattura del contratto di manutenzione 2020 del sistema di vendita S-POS Arcobaleno, hanno inciso notevolmente sulla differenza registrata sul conto postale. Per quanto concerne i crediti e transitori attivi, si registra un aumento di CHF 72'971 riconducibile alle fatture emesse a fine anno nei confronti delle IT.

Passivo

Il totale dei passivi iscritti a bilancio sono CHF 2'456'465 in diminuzione del 15.8% rispetto all'anno precedente. La differenza di CHF 461'556 è da ascrivere essenzialmente allo scioglimento di una parte degli accantonamenti e alla diminuzione rispettivamente dei debiti per controprestazioni e dei transitori passivi. Nello specifico, occorre evidenziare che per quanto attiene agli accantonamenti, si presenta una diminuzione globale di CHF 164'245 in considerazione dei seguenti scioglimenti: "accantonamento eventi prodotti turistici" per un importo di CHF 139'275 a copertura del contributo a Ticino Ticket e diminuzione dell'"accantonamento chiave riparto" per un totale di CHF 24'969 per i costi generati nell'ambito dell'indagine relativa al rilevamento della struttura dei titoli di trasporto, base per definire la chiave di riparto 2022/2023 della CTA. Per quanto concerne invece i transitori passivi, la diminuzione di CHF 167'661 è da ricondurre alla migliore tempistica dei versamenti degli introiti transfrontalieri alle imprese di trasporto. Infine, la diminuzione dei debiti per controprestazioni pari a CHF 130'059 è frutto della tempestiva liquidazione delle fatture a nostro carico.

**Conto economico
al 31.12.2019**

Partite di giro

Per l'anno corrente, le partite di giro evidenziano le seguenti due voci: il totale delle vendite dei titoli di trasporto Arcobaleno riversate alle imprese di trasporto della CTA, nonché i contributi di queste ultime per la gestione dei costi non preventivati a budget.

Ricavi d'esercizio

Il totale dei ricavi a conto economico ammontano a CHF 1'829'525 in aumento del 3.2% rispetto alla chiusura dell'anno precedente. La differenza sopraccitata è da attribuire principalmente alle entrate derivanti dagli indennizzi cantonali per la definizione della chiave di riparto 2022/2023 e per l'azione "Consegna patente", nonché dai proventi straordinari legati a un credito nei confronti dell'Amministrazione federale delle contribuzioni (AFC).

Costi d'esercizio

I costi d'esercizio a conto economico sono complessivamente pari a CHF 1'829'116, praticamente identici alla chiusura dell'anno precedente. Nel dettaglio, si segnala che a fronte di una consistente contrazione dei costi di gestione (da imputare in particolare alla diminuzione dei costi legati alla voce *abbonamenti formato carta di credito*) e del contenimento dei costi marketing, si assiste parallelamente ad un incremento considerevole dei costi amministrativi (causa la voce P512 progetti nazionali) e ad un lieve aumento dei costi di progetto e dei costi orario. Tale inverso andamento delle voci sopraccitate sortisce quale effetto una sostanziale situazione di parità.

Risultato d'esercizio

La CTA chiude l'anno con un risultato d'esercizio pari a CHF 409. Tale risultato è riportato a bilancio nell'esercizio successivo.

Bilancio al 31 dicembre 2019

ATTIVO	31/12/2019	31/12/2018
	CHF	CHF
Attivo circolante		
Mezzi liquidi	2'075'061.59	2'609'589.52
Cassa	105.15	105.15
Conto corrente postale	617'841.64	1'092'518.95
Banca dello Stato Cantone Ticino	1'457'114.80	1'516'965.42
Crediti e transitori attivi	381'403.39	308'431.92
Clienti	317'998.40	247'137.36
AFC – saldo imposta precedente	19'946.67	41'569.48
AFC – imposta preventiva da recuperare	0.00	0.00
Attivi transitori	43'458.32	19'725.08
Sostanza fissa		
Apparecchi EPD	1.00	1.00
Totale attivo	2'456'465.98	2'918'022.44
PASSIVO		
Capitale dei terzi	1'868'668.71	2'330'634.43
Debiti per controprestazioni	426'428.31	556'487.36
Fornitori	426'428.31	556'487.36
Accantonamenti e transitori passivi	1'442'240.40	1'774'147.07
Accantonamento progetto CTM	51'831.17	51'831.17
Accantonamento chiave riparto (Cantone)	97'563.72	122'533.25
Accantonamento eventi e prodotti turistici	411'319.15	550'594.85
Accantonamento SwissPass	30'000.00	30'000.00
Transitori passivi	706'526.36	874'187.80
Transitorio passivo progetto nazionale ZPS	145'000.00	145'000.00
Capitale proprio	587'797.27	587'388.01
Capitale proprio iniziale	587'388.01	647'259.04
Disavanzo d'esercizio	409.26	-59'871.03
Totale passivo	2'456'465.98	2'918'022.44

Conto economico al 31 dicembre 2019

	31/12/2019	31/12/2018
	CHF	CHF
Partite di giro		
Vendita titoli di trasporto Arcobaleno (IVA inclusa)	67'865'074.00	65'903'579.73
Riversamento titoli di trasporto Arcobaleno (IVA inclusa)	-67'865'074.00	-65'903'579.73
Contributi IT per gestione TIA	1'167'490.00	722'101.00
Costi IT per gestione TIA	-1'167'490.00	-722'101.00
Totale partite di giro	0.00	0.00
Ricavi d'esercizio		
Indennizzo Cantoni TI, GR e comuni del Moesano	152'000.00	152'000.00
Indennizzo chiave di riparto	40'000.00	0.00
Indennizzo progetto DAX	22'208.93	22'112.91
Recupero conteggi APE Card	15'384.15	15'824.47
Recupero partecip. Consegna patente	23'370.47	31'991.63
Contributi IT indennizzo TIA	1'527'420.16	1'527'420.25
Sponsorizzazioni	10'000.00	12'691.63
Interessi attivi	1'433.25	0.00
Totale ricavi d'esercizio	1'791'816.96	1'762'040.89

Costi d'esercizio		
Costi base IG	649'000.00	649'000.00
Costi di gestione	133'201.98	252'561.04
Costi Prisma	34'562.53	18'037.51
Abbonamento formato CC	25'152.14	152'935.25
Costi sviluppo app e sito Arcobaleno	600.05	2'230.04
Costi biglietti speciali	72'887.26	79'358.24
Costi orario	45'641.51	34'380.63
Costi orario online	10'890.30	11'232.13
Costi orario cartaceo	32'831.06	17'773.38
Costi sistema di rete	1'920.15	5'375.12
Costi progetto	289'536.87	278'306.77
Studio fattibilità TP e ZPS	162'958.22	0.00
Progetto ZPS	40'000.00	224'601.10
Progetto SwissPass	12'807.10	19'091.96
Progetto ÖV-Karte	47'309.19	0.00
Progetto prova Arcobaleno	0.00	909.00
Progetto terza età	26'462.36	33'704.71
Costi amministrativi	419'188.30	309'584.15
Gestione servizio diretto	7'560.26	212.02
Acquisti prodotti DAX	23'283.98	22'328.01
Gestione CTM	17'933.55	18'850.77
Indennità alle IT Arcobaleno aziendale	11'959.11	10'017.38
Consulenze diverse	2'200.00	1'575.02
P512	311'750.95	223'363.48
Conteggi APE Card	15'384.15	15'824.47
Diversi	1'476.39	0.00
Costi fiduciaria	8'000.00	7'200.00
Riduzione imposta precedente per sussidi	12'699.07	10'213.00
Differenze di cambio	6'940.84	0.00
Costi Marketing	278'565.73	303'168.47
Inserzioni	23'343.11	16'808.42
Portali internet	24'465.83	9'409.24
Pubblicità	36'628.32	48'542.98
Costi stand	83'231.70	99'105.46
Concorsi	10'817.68	13'085.04
Programma fedeltà	6'207.82	6'803.51
Stampati	21'860.41	20'433.31
Costi produzione	72'010.86	88'612.33
Altri costi	0.00	368.18
Ripporto	1'815'134.39	1'827'001.06

Riporto	1'815'134.39	1'827'001.06
Indennità forfettarie e riversamenti	720.00	720.00
Altri versamenti	720.00	720.00
Spese d'ufficio	5'145.68	4'403.86
Materiale d'ufficio	92.85	441.97
Porti, spese postali	4'795.83	3'199.21
Spese bancarie	257.00	323.36
Ammortamento EDP	0.00	0.00
Sconti	0.00	0.00
Spese varie	0.00	439.32
Totale costi d'esercizio	1'821'000.07	1'832'124.92
Disavanzo ordinario	-29'183.11	-70'084.03
Costi e ricavi straordinari	29'592.37	10'213.00
Costi straordinari	-8'116.69	0.00
Ricavi straordinari	37'709.06	10'213.00
Avanzo/disavanzo d'esercizio	409.26	-59'871.03



Studio Fiduciario Marazza Sagl Via San Gottardo, 129 - CH - 6648 Locarno-Minusio
CHE-109.806.530 IVA T +41 (0)91 7301215 - F +41 (0)91 7301216 - E info@marazza.ch - marazza.ch

Relazione dell'ufficio di revisione
sulla revisione limitata della
Comunità Tariffale Arcobaleno, Bellinzona


In qualità di Ufficio di revisione abbiamo verificato la contabilità e il conto annuale della **Comunità Tariffale Arcobaleno**, Bellinzona per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

L'impresa Gerente è responsabile dell'allestimento del conto annuale, mentre il nostro compito consiste nella sua verifica. Confermiamo di adempiere i requisiti legali relativi all'abilitazione professionale e all'indipendenza.

La nostra revisione è stata effettuata conformemente allo Standard svizzero sulla revisione limitata, il quale richiede che la stessa deve essere pianificata ed effettuata in maniera tale che anomalie significative nel conto annuale possano essere identificate. Una revisione limitata consiste essenzialmente nell'effettuare interrogazioni e procedure analitiche, come pure, a seconda delle circostanze, adeguate verifiche di dettaglio della documentazione disponibile presso l'azienda sottoposta a revisione. Per contro, la verifica dei processi aziendali e del sistema di controllo interno, come pure interrogazioni e altre procedure miranti all'identificazione di atti illeciti o altre violazioni di disposizioni legali, sono escluse da questa revisione.

Sulla base della nostra revisione non abbiamo rilevato fatti che possano fare ritenere che il conto annuale, non sia conforme alle disposizioni legali ed alla convenzione concernente la costituzione e la gestione della Comunità Tariffale Arcobaleno.

STUDIO FIDUCIARIO MARAZZA SAGL


Daniele Marazza
Revisore responsabile

5 febbraio 2020

Allegati: - Conto annuale (bilancio, conto economico)

