

Reg. Gen N. 327
Del 14 aprile 2025

Oggetto Finanziamento delle attività previste alle lettere b), c), d), f) del comma 461 della L.244/2007 per l'anno 2025, proposte dalle seguenti Associazioni: Associazioni ACP – Associazione Consumatori Piemonte con sede in Via San Francesco d'Assisi, n.17 - 10122 Torino; Codacons Piemonte con sede in Via Palmieri, n.63 – 10138 Torino; Movimento Consumatori Piemonte con sede in Via san Secondo, n.3 – 10128 Torino; Tutelattiva con sede in Via Matteo Pescatore, n.15 – 10124 Torino, per il “Progetto Trenitalia 2025”, per le attività che saranno effettuate nell'ambito del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM), sulle linee SFM1 Rivarolo Canavese - Chieri e SFM2 Pinerolo - Chivasso.

Determinazione del Direttore Generale

Decisione

Il Direttore Generale Ing. Cesare Paonessa, nell'ambito della propria competenza¹:

1. Invita le Associazioni ACP – Associazione Consumatori Piemonte con sede in Via San Francesco d'Assisi, n.17 - 10122 Torino, Codacons Piemonte con sede in Via Palmieri, n.63 – 10138 Torino, Movimento Consumatori Piemonte con sede in Via san Secondo, n.3 – 10128 Torino, Tutelattiva con sede in Via Matteo Pescatore, n.15 – 10124 Torino, ad attivare tutte le fasi propedeutiche previste nel “Progetto Trenitalia 2025” che prevede le seguenti attività da effettuarsi nell'ambito del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM), sulle linee SFM 1 Rivarolo Canavese - Chieri e SFM 2 Pinerolo – Chivasso:
 - Indagine di *Mystery Client*,
 - Indagine di Customer Satisfaction,
 - Manutenzione e gestione della piattaforma *on-line* per la raccolta delle segnalazioni dei disservizi da parte degli utenti del trasporto pubblico ferroviario.
2. Dispone la spesa massima ammissibile per l'effettuazione del progetto nella somma di 18.000 € (diciottomila/00 euro) o.f.i. da sostenere nell'anno 2025.
3. Formalizza le seguenti prescrizioni inerenti lo sviluppo del progetto:
 - Effettuare e concludere le indagini a bordo dei servizi ferroviari entro il 06/06/2025, in anticipo rispetto alle interruzioni programmate da RFI SpA per la manutenzione della rete.
 - Inviare all'Agenzia il resoconto delle attività sviluppate al termine dell'esecuzione del progetto.
 - Documentare a consuntivo le spese sostenute per le attività proposte e realizzate con documenti contabili per l'eventuale acquisto di beni e servizi di consulenza, titoli di viaggio e, poiché non saranno ammesse spese non rendicontate, le elaborazioni sufficienti a rappresentare e quantificare l'eventuale costo orario di coloro che percepiscono emolumenti

dalle Associazioni, ai diversi livelli di attività e responsabilità, da allegare ad una sintesi economica complessiva di consuntivo.

- o Attestare la disponibilità di spazi adeguati per la presentazione dei risultati dell'indagine in eventi pubblici stante la mancanza della spesa nel prospetto dei costi.
4. Il presente provvedimento, non configurando riconoscimento di natura economica con maggiori oneri a carico dell'Agenzia, non assume rilevanza contabile.

Motivazione

I Contratti di servizio ferroviario fra l'Agenzia e Trenitalia, a recepimento di quanto disposto dalla L.244/2007, art. 2 comma 461, lett. f), prevedono l'impegno di Trenitalia a sostenere le attività di cui alle lett. b, c, d. della suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dall'Agenzia, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate.

In data 17/03/2025, presso la sede dell'Assessorato Trasporti della Regione, le Associazioni ACP – Associazione Consumatori Piemonte, Codacons Piemonte, Movimento Consumatori Piemonte, Tutelattiva hanno presentato all'Assessore ai Trasporti, all'Agenzia della Mobilità Piemontese, alla Direzione Trasporti della Regione Piemonte e a Trenitalia S.p.A. la bozza del "Progetto Trenitalia 2025". In tale occasione sono state raccolte dalle Associazioni una serie di indicazioni sullo sviluppo del progetto.

In data 03/04/2025 è pervenuto² il "Progetto Trenitalia 2025 – Associazione Consumatori ACP, Codacons Piemonte, Movimento Consumatori Piemonte e Tutelattiva ("le Associazioni") - finanziamento delle attività previste alle lettere b), c), d), f) del comma 461 della l. 244/2007 per l'anno 2025, contratto di servizio Trenitalia SFM: DD 567 del 08/10/2020", ed il relativo quadro economico di spese da sostenere per le diverse attività.

Trattasi di iniziative di monitoraggio messe in atto al fine di verificare alcuni aspetti qualitativi del Servizio Ferroviaria Metropolitano; il progetto prevede per l'anno 2025, sulle linee SFM1 e SFM2, le seguenti attività:

- Indagine "*Mystery Client*";
- Indagine di "*Customer Satisfaction*";
- Manutenzione e gestione della piattaforma *on-line* per la raccolta delle segnalazioni, proposte di miglioramento, report e accesso facilitato alla Carta dei Servizi.
- Presentazione dei risultati in eventi pubblici.

La selezione delle tratte sfm è stata definita dalle Associazioni sulla base delle interlocuzioni con intercorse con gli Enti affidanti, dei programmi di manutenzione straordinaria della rete ferroviaria le cui informazioni sono state acquisite nella riunione del 1° aprile u.s. con l'Agenzia nonché per il fatto che le due direttrici non sono ancora state oggetto di monitoraggio dall'avvio del servizio regolato dal Contratto di Servizio.

L'Agenzia in sede di riunione del 01/04/2025 (in video-conferenza) ha sottolineato che il progetto potrà essere sviluppato per il 2025 a valere sulle risorse previste dal Contratto di Servizio SFM per

un importo non superiore a € 18.000,00 o.f.i., tenuto conto della spesa già rimborsata³ alle Associazioni di cui in Decisione in conto anno 2025 per € 2.000,00.

Tutte le spese andranno documentate nel dettaglio con documenti contabili per l'eventuale acquisto di beni e servizi di consulenza, titoli di viaggio e, poiché non saranno ammesse spese non rendicontate, con elaborazioni sufficienti a rappresentare e quantificare l'eventuale costo orario di coloro che percepiscono emolumenti dalle Associazioni, ai diversi livelli di attività e responsabilità, da allegare ad una sintesi economica complessiva di consuntivo.

Valutato positivamente l'interesse per la collettività alla realizzazione del "Progetto Trenitalia 2025" e verificata la compatibilità economica fra l'ammontare del preventivo di spese e il finanziamento previsto da Trenitalia nel Contratto di Servizio SFM, si ritiene di poter comunicare alle Associazioni nulla osta all'attivazione di tutte le fasi propedeutiche previste nel progetto sulle linee SFM1 ed SFM2, con una spesa ammissibile non superiore a €18.000 euro o.f.i. da sostenere nell'anno 2025 con le seguenti prescrizioni:

- Effettuare e concludere le indagini a bordo dei servizi ferroviari entro il 06/06/2025, in anticipo rispetto all'interruzione dell'esercizio per la manutenzione straordinaria della rete nella tratta fra Settimo Torinese e Rivarolo Canavese, programmate da RFI SpA dal 07/06/2025 al 15/06/2025, con attestamento dei treni presso la stazione di Torino Stura,
- Inviare all'Agenzia il resoconto delle attività sviluppate al termine dell'esecuzione del progetto.
- Documentare a consuntivo le spese sostenute per le attività proposte e realizzate con documenti contabili per l'eventuale acquisto di beni e servizi di consulenza, titoli di viaggio e, poiché non saranno ammesse spese non rendicontate, le elaborazioni sufficienti a rappresentare e quantificare l'eventuale costo orario di coloro che percepiscono emolumenti dalle Associazioni, ai diversi livelli di attività e responsabilità, da allegare ad una sintesi economica complessiva di consuntivo.
- Attestare la disponibilità di spazi adeguati per la presentazione dei risultati dell'indagine in eventi pubblici stante la mancanza della spesa nel prospetto dei costi.

Il Direttore Generale
Cesare Paonessa

Atto prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. N 82/2005 e ss.mm.)

Torino, lì 14 aprile 2025

¹ Art. 107 e 183 del Testo Unico delle leggi sull'Ordinamento degli Enti Locali approvato con D.Lgs. 18/08/2000 n. 267, art. 18, comma 3 dello Statuto dell'Agenzia per la Mobilità Metropolitana e del Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei Servizi dell'Agenzia, come da Allegato B della deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.1 / 2 del 16 gennaio 2004 – Art. 35 "Regolamenti di Contabilità" approvato con deliberazione dell'Assemblea n° 3/2 nella seduta del 29/9/2005.

² Riferimento prot. AMP n.4319 del 04/04/2025.

³ Riferimento DD n, 353 del 16/05/2024.