

Oggetto “Capitolato tecnico attività 2019 in attuazione dell’art.14, 5^a comma, dell’Atto di rinnovo del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2017 – 2020 fra l’Agenzia della Mobilità Piemontese e Trenitalia S.p.A.”, presentato dalle seguenti Associazioni: A.C.P., con sede in Via San Francesco d’Assisi, n.17 - 10122 Torino; Adoc Piemonte, con sede in Via Parma, n.10 - 10152 Torino; Codacons Piemonte, con sede in Via Palmieri, n.63 – 10138 Torino; Movimento Consumatori, con sede in Via san Secondo, n.3 – 10128 Torino; Tutellativa, con sede in Via Matteo Pescatore, n.15 – 10124 Torino.

Determinazione del Direttore Generale

Decisione

Il Direttore Generale Ing. Cesare Paonessa, nell’ambito della propria competenza¹, a seguito di valutazione positiva, invita le seguenti Associazioni:

- A.C.P., con sede in Via San Francesco d’Assisi, n.17 - 10122 Torino;
- Adoc Piemonte, con sede in Via Parma, n.10 - 10152 Torino;
- Codacons Piemonte, con sede in Via Palmieri, n.63 – 10138 Torino;
- Movimento Consumatori, con sede in Via san Secondo, n.3 – 10128 Torino;
- Tutellativa, con sede in Via Matteo Pescatore, n.15 – 10124 Torino,

ad attivare tutte le fasi propedeutiche previste nel “Capitolato tecnico attività 2019 in attuazione dell’art.14, 5^a comma, dell’Atto di rinnovo del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2017 – 2020 fra l’Agenzia della Mobilità Piemontese e Trenitalia S.p.A.”, con una spesa massima ammissibile pari a 27.000 euro o.f.i. e con le seguenti prescrizioni:

1. inviare all’Agenzia copia fotostatica del contratto fra la Società FORMAT research, con sede in Via Ugo balzani, n. 77 – 00162 Roma, che analizzerà statisticamente i dati di puntualità e lo scostamento fra la qualità percepita nel 2018 in materia e la puntualità erogata e compilerà il rapporto di ricerca e le Associazioni, con specifica menzione delle attività richieste, tempistica e spesa per ogni macro attività;
2. inviare all’Agenzia per l’approvazione la bozza della “Guida al Passeggero”;
3. aggiornare il cronoprogramma delle attività di cui al Capitolato tecnico inviato all’Agenzia il 19/02/2019 a seguito di ogni eventuale variazione;
4. relazionare per iscritto circa le attività rese dagli operatori della rete “Sportelli del passeggero” a favore della promozione del progetto, degli incontri tematici sulla normativa e diritti dei passeggeri e della gestione dei reclami e/o segnalazioni ricevute presso gli sportelli;

5. specificare le attività che saranno rese dagli incaricati al coordinamento del personale assegnato alla distribuzione della "Guida al passeggero" ed il loro impegno temporale (n. ore per quantità giornate);
6. documentare a consuntivo le spese sostenute per le attività proposte e realizzate con documenti contabili per l'acquisto di beni e servizi di consulenza, titoli di viaggio e, poiché non saranno ammesse spese non rendicontate, elaborazioni sufficienti a rappresentare e quantificare il 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.

Il presente provvedimento, non configurando riconoscimento di natura economica con maggiori oneri a carico dell'Agenzia, non assume rilevanza contabile.

Motivazione

In data 29/09/2017 è stato sottoscritto fra Agenzia della Mobilità Piemontese e Trenitalia S.p.A. l' "Atto di rinnovo del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2017 – 2020", rubricato dall'Agenzia al rep. N. 206 del 29/09/2017.

In relazione a quanto previsto dalla D.G.R. n. 8-4564 del 16.01.2017 "Approvazione dello schema del "Protocollo di intesa per il recepimento e l'attuazione dell'accordo sancito in sede di conferenza unificata il 26.09.2013 e pubblicato sulla G.U. n. 254 del 29.10.2013, tra la Regione Piemonte, l'Agenzia della Mobilità Piemontese e le Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 6 della legge regionale 26.10.2009, n. 24", ed in ottemperanza a quanto disposto all'art. 2 comma 461, lett. F, L. 244/2007 cit., l'articolo 14, comma 5, dell' "Atto di rinnovo" impegna Trenitalia si impegna a finanziare, fino alla misura massima annuale, non cumulabile, di Euro 40.000,00 (quarantamila/00 euro), le attività di cui alle lettere b), c) e d) della Legge suddetta legge, a ristoro di spese per attività approvate dall'Agenzia, effettivamente sostenute e debitamente rendicontate.

Con nota² del 22/01/2019 le Associazioni citate in Decisione hanno inviato il Capitolato tecnico attività 2019 in attuazione dell'art.14, 5^a comma, dell'Atto di rinnovo del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale per il periodo 2017 – 2020 fra l'Agenzia della Mobilità Piemontese e Trenitalia S.p.A.".

A seguito dell'esame del Capitolato tecnico proposto dalle Associazioni parrebbe che il progetto sia finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- A. Confronto fra la qualità percepita dall'utenza in tema di puntualità dei servizi ferroviari (evidenziando i risultati del Progetto Customer 2018) e la puntualità effettiva dei medesimi servizi ferroviari calcolata con il sistema di monitoraggio dell'esercizio utilizzato da R.F.I. S.p.A.
- B. Confronto fra la qualità percepita dall'utenza in tema di sicurezza nell'uso dei servizi ferroviari (evidenziando i risultati del Progetto Customer 2018) e i dati statistici che possono quantificare la dimensione dei crimini e/o degli eventi illeciti a danno dell'utenza, per quanto prevenuti dall'attività di security dell'Impresa ferroviaria e dalle Forze di Polizia.
- C. Campagna di informazione a favore dell'utenza dei servizi ferroviari circa i diritti sanciti dalle norme comunitarie e nazionali.

Con nota prot. n. 1128/2019 del 05/02/2019 l’Agenzia ha chiesto alle Associazioni, fra l’altro, di effettuare alcuni approfondimenti e di puntualizzare le specifiche sia di merito progettuale sia di ordine economico, evidenziando le fattispecie rappresentate ai numeri 1, 2, 3, 4, 5 e 6 della medesima nota che portano a modificare parzialmente e migliorare il capitolato tecnico presentato il 22/01/2019.

In particolare, a riferimento della nota prot. n. 1128/2019 del 05/02/2019 innanzi citata, l’Agenzia ha chiesto di:

- approfondire e modificare il capitolato tecnico del 22/01/2019, ristudiando le azioni/attività non condivise;
- aggiornare il crono-programma attività 2019;
- aggiornare il piano economico 2019;
- inviare lo schema di accordo con la Società terza certificata UNI EU ISO 9001 che analizzerà statisticamente i dati di puntualità e lo scostamento fra la qualità percepita nel 2018 in materia e la puntualità erogata e compilerà il rapporto di ricerca.

Con documentazione³ del 20/01/2019 inviata per posta elettronica le Associazioni citate in Decisione hanno fornito tutte le precisazioni richieste che integrano il capitolato tecnico del 22/01/2019; in particolare è stato precisato che:

- il Soggetto a cui sarà affidato l’incarico di consulenza per analizzare statisticamente i dati di puntualità e lo scostamento fra la qualità percepita nel 2018 in materia e la puntualità erogata è la Società FORMAT research, con sede in Via Ugo balzani, n. 77 – 00162 Roma;
- la rete degli “Sportelli del Passeggero” sarà attivata a far data dal 01/04/2019 senza soluzione di continuità;
- il blog “diritti del passeggero” sarà attivo per tutta l’annualità 2019 a far data dal 1^ aprile;
- il nuovo cronoprogramma aggiornato con le attività progettuali;

Si specifica che gli uffici dell’Agenzia hanno analizzato il capitolato tecnico dei lavori, il merito di tutte le attività propedeutiche, l’apporto tecnico scientifico della Società FORMAT research, con sede in Via Ugo balzani, n. 77 – 00162 Roma scelta dalle Associazioni, il cronoprogramma delle attività ed il piano economico.

Tutto ciò premesso, a riferimento delle attività proposte dalle Associazioni citate in Decisione, l’Agenzia valuta in maniera sufficiente la pianificazione propedeutica alla realizzazione delle diverse fasi nonché la documentazione presentata.

Tuttavia, in forza del mandato di cui all’articolo 14, comma 5, dell’ “Atto di rinnovo” citato in premessa alla Motivazione, posto in capo all’Agenzia, si ritiene necessario acquisire:

- copia fotostatica del contratto fra la Società FORMAT research, con sede in Via Ugo balzani, n. 77 – 00162 Roma, che analizzerà statisticamente i dati di puntualità e lo scostamento fra la qualità percepita nel 2018 in materia e la puntualità erogata e compilerà il rapporto di ricerca e le Associazioni, con specifica menzione delle attività richieste, tempistica e spesa per ogni macro attività;
- la bozza della “Guida al Passeggero” da approvare preventivamente alla stampa e distribuzione;

- il cronoprogramma delle attività di cui al Capitolato tecnico inviato all’Agenzia con nota del 19/02/2019 a seguito di ogni eventuale variazione;
- una relazione scritta circa le attività rese dagli operatori della rete “Sportelli del passeggero” a favore della promozione del progetto, degli incontri tematici sulla normativa e diritti dei passeggeri e della gestione dei reclami e/o segnalazioni ricevute presso gli sportelli;
- la specifica delle attività che saranno rese dagli incaricati al coordinamento del personale assegnato alla distribuzione della “Guida al passeggero” ed il loro impegno temporale (n. ore per quantità giornate);
- la documentazione a consuntivo circa le spese sostenute per le attività proposte e realizzate con documenti contabili per l’acquisto di beni e servizi di consulenza, titoli di viaggio e, poiché non saranno ammesse spese non rendicontate, elaborazioni sufficienti a rappresentare e quantificare il 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.

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 28 febbraio 2019

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 Nota protocollata in arrivo al n. 11516/2018 del 21/12/2018.

³ Comunicazione di posta elettronica protocollata in arrivo al n. 1732/2019 del 20/02/2019.