

Oggetto **Progetto: "Consultazione e verifica parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato e Monitoraggio Customer Satisfaction 2018" delle seguenti Associazioni: •ACU ASSOCIAZIONE COSUMATORI UTENTI, con sede in Via Pescatore 15,10124 Torino; •ACP ASS.NE CONSUMATORI PIEMONTE, con sede in Via San.F.d'Assisi 17,10122Torino; •ADICONSUM Piemonte, con sede in Via Madama Cristina 50, 10125 Torino, •ADOC Piemonte, Via Parma 10, 10152 Torino; •CODACONS Piemonte, con sede in Via Palmieri 63, 10138 Torino; •FEDERCONSUMATORI Piemonte, con sede in Via Pedrotti 25, 10152 Torino; •MOVIMENTO CONSUMATORI Piemonte, con sede in Via San Secondo 3, 10128 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:

- ACU ASSOCIAZIONE COSUMATORI UTENTI, con sede in Via Pescatore 15,10124 Torino;
- ACP ASS.NE CONSUMATORI PIEMONTE, con sede in Via San.F.d'Assisi 17,10122Torino;
- ADICONSUM Piemonte, con sede in Via Madama Cristina 50, 10125 Torino,
- ADOC Piemonte, Via Parma 10, 10152 Torino;
- CODACONS Piemonte, con sede in Via Palmieri 63, 10138 Torino;
- FEDERCONSUMATORI Piemonte, con sede in Via Pedrotti 25, 10152 Torino;
- MOVIMENTO CONSUMATORI Piemonte, con sede in Via San Secondo 3, 10128 Torino

ad attivare tutte le fasi propedeutiche alla realizzazione del progetto di "Consultazione e verifica parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato e Monitoraggio Customer Satisfaction 2018", con le seguenti prescrizioni:

1. Inviare all'Agenzia una copia fotostatica della nota di acquisto del servizio di consulenza offerto dalla Società Format Research Srl, con sede in Via U. Balzani 77 – 00162 Roma;
2. Comunicare all'Agenzia le modalità di stratificazione del campione di utenti da intervistare che garantisca la rappresentatività del fenomeno rispetto alle variabili prescelte;
3. Comunicare all'Agenzia il sistema di ricalibrazione che sarà utilizzato per allineare il campione teorico selezionato al campione realizzato all'universo teorico selezionato al campione realizzato all'universo di riferimento;

4. Aggiornare a seguito di ogni variazione il cronoprogramma delle attività di cui al capitolo 2.1 del Capitolato tecnico inviato all'Agenzia con nota del 01/02/2018;
5. Comunicare all'Agenzia, con congruo anticipo, data e sede della giornata di formazione dei rilevatori a cui l'Agenzia medesima si riserva di partecipare;
6. Specificare in termini di costo orario e tempo di lavoro (in termini di ore/uomo) prestato da tutti i dipendenti delle Associazioni, retribuiti dalle medesime, di cui al capitolo 4.1 (Piano economico) inviato all'Agenzia con nota del 01/02/2018;
7. Rendere accessibile all'Agenzia l'archivio di giurisprudenza e provvedimenti sanzionatori in ambito ferroviario creato nell'ambito delle attività proposte dalle Associazioni;
8. 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 06/12/2017 le Associazioni elencate in Decisione hanno inviato il Capitolato tecnico progetto monitoraggio customer satisfaction sul trasporto pubblico ferroviario piemontese.

Con nota prot. n. 11727/2017 del 12/12/2017 l'Agenzia ha chiesto, fra l'altro, alle Associazioni di effettuare alcuni approfondimenti di ordine statistico, di conoscere le modalità di formazione dei rilevatori nonché il merito della Società di consulenza che affiancherà le Associazioni medesime; con la medesima nota l'Agenzia ha comunicato le modalità di rendicontazione dei costi sostenuti per la pianificazione e realizzazione del progetto, specificando che non saranno ammesse spese non rendicontate.

Con la medesima nota di cui sopra l'Agenzia ha formulato alle Associazioni elencate in Decisione alcuni suggerimenti in pieno spirito di collaborazione, basandosi sulla propria esperienza maturata nel corso degli anni con le indagini IMQ sulla mobilità e sulla qualità dei trasporti, nonché delle indagini effettuate sulla qualità dei servizi ferroviari.

Con nota³ del 01/02/2018 le Associazioni citate in Decisione hanno inviato il "Protocollo di attuazione dell'art. 14, 5° comma, Contratto di servizio approvato dall'Agenzia della Mobilità Piemontese Reg. Gen. N.443 del 29 settembre 2017 – Capitolato tecnico progetto monitoraggio customer satisfaction su trasporto pubblico ferroviario piemontese

L'elaborato è stato valutato dagli uffici dell'Agenzia: è stato analizzato il capitolato tecnico dell'indagine, il merito delle attività propedeutiche e successive alla raccolta dati, l'apporto tecnico scientifico della Società di consulenza Format Research di Roma scelta dalle Associazioni, il cronoprogramma delle attività ed il piano economico.

Circa il piano economico, che presenta una previsione di spesa pari a 40.041,60 euro, il 73,50 delle spese da sostenere (29.430,00 euro) sono dovute principalmente all'utilizzo dell'opera di intelletto del personale delle Associazioni medesime e, in misura minore, al servizio di somministrazione dei questionari ed elaborazione dei dati raccolti. Tutta questa spesa è preventivata a forfait.

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 già 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:

- una copia fotostatica della nota di acquisto del servizio di consulenza offerto dalla Società Format Research Srl, con sede in Via U. Balzani 77 – 00162 Roma;
- le modalità di stratificazione del campione di utenti da intervistare che garantisca la rappresentatività del fenomeno rispetto alle variabili prescelte;
- il sistema di ricalibrazione che sarà utilizzato per allineare il campione teorico selezionato al campione realizzato all'universo teorico selezionato al campione realizzato all'universo di riferimento;
- aggiornamento a seguito di ogni variazione del cronoprogramma delle attività di cui al capitolo 2.1 del Capitolato tecnico inviato all'Agenzia con nota del 01/02/2018;
- conoscenza circa la data e la sede della giornata di formazione dei rilevatori in cui eventualmente partecipare;
- il costo orario ed il tempo di lavoro (in termini di ore/uomo) prestato da tutti i dipendenti delle Associazioni, retribuiti dalle medesime, di cui al capitolo 4.1 (Piano economico) inviato all'Agenzia con nota del 01/02/2018, poiché non sono ammesse spese a forfait;
- l'accessibilità dell'Agenzia all'archivio di giurisprudenza e provvedimenti sanzionatori in ambito ferroviario creato nell'ambito delle attività proposte dalle Associazioni;
- la documentazione a consuntivo delle 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 15 febbraio 2018

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. 11554/2017 del 07/12/2017.

³ Nota protocollata in arrivo al n. 11851/2017 del 15/12/2017.