

**Oggetto** Finanziamento delle attività previste alle lettere b), c), d), f) del comma 461 della L.244/2007 per l'anno 2024, 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 2024/2025”, composto da attività che saranno effettuate nell'ambito del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM), sulle linee che collegano Torino con l'Aeroporto di Caselle (SFM4 Ciriè – Aeroporto Torino - Alba e SFM7 Ciriè – Aeroporto Torino - Fossano).

Determinazione del Direttore Generale

## Decisione

Il Direttore Generale Ing. Cesare Paonessa, nell'ambito della propria competenza<sup>1</sup>:

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 2024/2025”, composto dalle seguenti tre attività da effettuarsi nell'ambito del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM), sulle linee che collegano Torino con l'Aeroporto di Caselle (SFM4 Ciriè – Aeroporto Torino - Alba e SFM7 Ciriè – Aeroporto Torino - Fossano):
  - Mystery Client,
  - indagine di Customer Satisfaction
  - sviluppo di una piattaforma per la raccolta delle segnalazioni dei disservizi sulla rete esaminata.
2. Dispone la spesa massima ammissibile per l'effettuazione del progetto nella somma di 20.000 euro o.f.i. da sostenere nell'anno 2024.
3. Formalizza le seguenti prescrizioni inerenti lo sviluppo del progetto:
  - Presentare il progetto nel dettaglio all'Assessore ai Trasporti della Regione Piemonte per il mandato politico 2024-2029.
  - Atteso che R.F.I. S.p.A. ha comunicato all'Agenzia che stima nell'estate 2024 l'utilizzo dei binari di attestamento della fermata Torino Caselle Aeroporto per effettuare l'attestamento della linea SFM6, valutare l'estensione delle attività di mystery client e di customer satisfaction al servizio SFM6 Aeroporto Torino – Asti, in coerenza con il cronoprogramma progettato.

- Inviare all’Agenzia il resoconto delle attività sviluppate alla scadenza dell’annualità 2024.
  - Documentare a consuntivo alla scadenza dell’annualità 2024 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.
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 19/02/2024 le Associazioni ACP – Associazione Consumatori Piemonte, Codacons Piemonte, Movimento Consumatori Piemonte, Tutelattiva hanno presentato all’Assessore ai Trasporti della Regione Piemonte, all’Agenzia della Mobilità Piemontese, alla Direzione Trasporti della Regione Piemonte e a Trenitalia S.p.A. la bozza del “Progetto Trenitalia 2024/2025”. In tale occasione sono state raccolte dalle Associazioni una serie di indicazioni sullo sviluppo del progetto.

Nel mese di giugno 2024 si avvicinerà la Giunta Regionale a seguito delle programmate consultazioni elettorali, ed è stato richiesto alle Associazioni di rinnovare all’Assessorato Trasporti gli indirizzi progettuali.

In data 05/04/2024, presso la sede dell’Agenzia, le Associazioni dei Consumatori ACP – Associazione Consumatori Piemonte, Codacons Piemonte, Movimento Consumatori Piemonte, Tutelattiva, hanno presentato il Progetto Trenitalia 2024/2025.

Trattasi di iniziative di monitoraggio messe in atto al fine di verificare alcuni aspetti qualitativi del servizio della Regione Piemonte per garantire il diritto alla mobilità di tutti i passeggeri; il progetto prevede per gli anni 2024 e 2025, sulle linee SFM e SFR, le seguenti attività:

- Indagine “Mystery Client”;
- Indagine di “customer satisfaction”;
- Sviluppo di una piattaforma online per la raccolta delle segnalazioni, proposte di miglioramento, report e accesso facilitato alla Carta dei Servizi.

- Presentazione dei risultati in eventi pubblici.

Le linee oggetto delle attività sono:

- indagine 2024 – Linee di collegamento tra Torino e l'Aeroporto di Caselle (SFM 4 Alba – Ciriè, SFM7 Fossano – Ciriè); modificare ordine
- indagine 2025 – Linea del Servizio Regionale SFR tratta Torino – Milano.

L'Agenzia in sede di riunione del 05/04/2024 ha sottolineato che il progetto ad oggi potrà essere sviluppato per la parte d'indagine 2024 a valere sulle risorse previste dal Contratto di Servizio SFM pari al massimo a 20.000 euro o.f.i..

L'Agenzia ha inoltre espresso le proprie osservazioni al progetto<sup>2</sup> in data 11/04/2024 sottolineando la necessità di rivedere alcuni aspetti relativi al coordinamento del progetto, l'individuazione del campione statistico, lo sviluppo della piattaforma e l'utilizzo di strumenti già sviluppati negli anni passati con i progetti già realizzati.

Le Associazioni dei consumatori hanno inviato<sup>3</sup> le risposte alle richieste di AMP in data 03/05/2024, rispondendo puntualmente e in modo dettagliato alle richieste dall'Agenzia; in particolare si rileva che per il 2024 le Associazioni non potranno avvalersi dei volontari del Servizio Civile, come accaduto negli anni passati, ma sarà necessario affidare il servizio a collaboratori esterni con conseguente aumento della spesa di personale.

Il Progetto comunicato formalmente in data 03/05/2024 prevede una spesa per le associazioni pari a 21.400,00 euro per le attività dell'anno 2024 e 19.900,00 euro per l'anno 2025; tali 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, si ritiene di comunicare alle Associazioni nulla osta all'attivazione di tutte le fasi propedeutiche previste nel "Progetto Trenitalia 2024/2025", per la parte che riguarda l'annualità 2024 sulle linee SFM, con una spesa massima ammissibile pari a 20.000 euro o.f.i. da sostenere nell'anno 2024 con le seguenti prescrizioni:

- Presentare il progetto nel dettaglio all'Assessore ai Trasporti della Regione Piemonte per il mandato politico 2024-2029 quando questi sarà nominato.
- Atteso che R.F.I. S.p.A. ha comunicato all'Agenzia che stima nell'estate 2024 l'utilizzo dei binari di attestamento della fermata Torino Caselle Aeroporto per effettuare l'attestamento della linea SFM6, valutare l'estensione delle attività di mystery client e di customer satisfaction al servizio SFM6 Aeroporto Torino – Asti, in coerenza con il cronoprogramma progettato.
- Inviare all'Agenzia il resoconto delle attività sviluppate alla scadenza dell'annualità 2024.
- Documentare a consuntivo alla scadenza dell'annualità 2024 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, con 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 16 maggio 2024

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Riferimento prot. n.4983 del 12/04/2024.

<sup>3</sup> Riferimento prot. n.5792 del 03/05/2024