

Oggetto "Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario d'interesse regionale e locale per il periodo 2017-2020" così come approvato dall'Agenzia della Mobilità Piemontese Reg. Gen. n.443 del 29 settembre 2017, per gli adempimenti di cui all'art.2, comma 461, lett.d) della L. n. 244/2007.

Determinazione del Direttore Generale

Decisione

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

1. Accerta la realizzazione del progetto "Consultazione e verifica parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato e Monitoraggio Customer Satisfaction 2018;
2. Accerta il recepimento delle prescrizioni dettate in sede di autorizzazione 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";
3. Approva il rendiconto delle spese presentate a consuntivo da:
 - ACU ASSOCIAZIONE COSUMATORI UTENTI, con sede in Via Pescatore 15,10124 Torino;
 - ACP ASS.NE CONSUMATORI PIEMONTE, con sede in Via San Francesco 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

per la progettazione e per la realizzazione del progetto di "Consultazione e verifica parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato e Monitoraggio Customer Satisfaction 2018";

4. Approva l'emissione delle note di debito per la riscossione del finanziamento a carico di Trenitalia S.p.A. per un importo complessivo di 40.000,00 euro mediante l'utilizzo dello schema di nota contabile allegato alla nota prot. n.TRNIT-DPR.DTP.PP\P\2018\0018513 DEL 06/04/2018 del Direzione Regionale Piemonte di Trenitalia S.p.A;
5. Raccomanda alle Associazioni di cui al precedente n.3 di inviare con unica trasmissione di posta elettronica certificata (p.e.c.), all'indirizzo:

direzionetrasportoregionalepiemonte@cert.trenitalia.it, le note contabili per il recupero delle spese sostenute.

6. Chiede dimostrazione del pagamento e del versamento della ritenuta d'acconto mediante modelli F24 dei documenti contabili riportati alle note del quadro sinottico nelle motivazioni.

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.

L'Agenzia ha valutato in maniera sufficiente la pianificazione propedeutica alla realizzazione delle diverse fasi nonché la documentazione già presentata.

Con Determinazione dirigenziale n.77 del 15/02/2018, a seguito di valutazione positiva della documentazione al tempo presentata, l'Agenzia ha invitato le Associazioni:

- ACU ASSOCIAZIONE COSUMATORI UTENTI, con sede in Via Pescatore 15,10124 Torino;
- ACP ASS.NE CONSUMATORI PIEMONTE, con sede in Via San Francesco 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

Nella decisione di cui alla Determinazione dirigenziale n.77 del 15/02/2018 l'Agenzia ha chiesto di acquisire:

- a) 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;
- b) le modalità di stratificazione del campione di utenti da intervistare che garantisca la rappresentatività del fenomeno rispetto alle variabili prescelte;
- c) 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;
- d) l'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;
- e) conoscenza circa la data e la sede della giornata di formazione dei rilevatori in cui eventualmente partecipare;
- f) 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;

- g) l'accessibilità dell'Agenzia all'archivio di giurisprudenza e provvedimenti sanzionatori in ambito ferroviario creato nell'ambito delle attività proposte dalle Associazioni;
- h) 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.

Circa le prescrizioni di cui alle precedenti lettere gli uffici dell'Agenzia hanno verificato che:

- a) In data 20/02/2018 l'ACP ASS.NE CONSUMATORI PIEMONTE ha inviato⁴ copia fotostatica della schema di accordo con la Società Format Research Srl, con sede in Via U. Balzani 77 – 00162 Roma, per l'indagine di customer satisfaction sul servizio ferroviario piemontese, sottoscritta dai rappresentanti di ACU ASSOCIAZIONE COSUMATORI UTENTI, con sede in Via Pescatore 15,10124 Torino e di MOVIMENTO CONSUMATORI Piemonte.
- b) e c) In data 12/03/2018 l'ACP ASS.NE CONSUMATORI PIEMONTE ha inviato⁵ una nota metodologica con la strategia di campionamento e della sua stratificazione ed i criteri di rappresentatività del campione rispetto all'universo di riferimento; nella fattispecie l'universo di riferimento è costituito dall'insieme degli utenti presenti sui treni delle linee oggetto di monitoraggio e non dalle caratteristiche demografiche d'insieme dell'utenza.
- d) Non sono intervenute variazioni rispetto al cronoprogramma delle attività di cui al capitolo 2.1 del capitolato tecnico ricevuto⁶ con la nota del 01/02/2018; il 21/05/2018, presso la sede della Regione Piemonte in Torino, Corso Regina Margherita 174, ha avuto luogo il convegno "Trasporto ferroviario regionale: il passeggero diventa protagonista"; nel corso del convegno è stata effettuata la presentazione degli esiti del monitoraggio della customer satisfaction del trasporto pubblico ferroviario piemontese e la ricognizione commentata della normativa e della giurisprudenza a tutale dei passeggeri.
- e) In data 20/02/2018, l'ACP ASS.NE CONSUMATORI PIEMONTE ha comunicato che la giornata di formazione è stata programmata il giorno 15/03/2018 dalle ore 10:30, presso la sede del MOVIMENTO CONSUMATORI Piemonte.
- f) Per il costo orario ed il tempo di lavoro (in termini di ore/uomo) prestatato dai dipendenti delle Associazioni si rinvia al rendiconto di cui alla successiva lettera h).
- g) L'archivio della giurisprudenza e dei provvedimenti sanzionatori è stato ricevuto per posta elettronica il 25/05/2018; il medesimo archivio è stato memorizzato su apposito CD consegnato all'Agenzia e custodito agli atti; il 30/05/2018 l'Agenzia ha ricevuto per posta elettronica la tabella con i risultati dell'indagine incrociati con tutti i domini di studio considerati: DB macrodati indagine customer satisfaction AACC – AMP 2018), per le eventuali ulteriori elaborazioni dei dati a discrezionalità dell'Agenzia.

h) Per la documentazione a consuntivo delle spese sostenute per la preparazione e per la realizzazione delle attività presentate, l'Agenzia ha chiesto a ciascuna delle Associazioni che hanno preso parte al progetto:

- una relazione descrittiva delle attività eseguite;
- una sintesi economica complessiva di consuntivo;
- la tipologia e la quantificazione delle ore di lavoro a carico del personale dipendente;
- il costo orario del personale dipendente desunto da buste' paga e dai modelli F24 per il versamento dei contributi INPS, con le elaborazioni sufficienti a rappresentare e quantificare il medesimo costo orario;
- le lettere di incarico professionale ai consulenti nominati dalle Associazioni, le precipue motivazioni per l'incarico, il periodo di svolgimento delle prestazioni;
- l'ammontare degli emolumenti previsti per i consulenti;
- la copia dei documenti contabili emessi dai consulenti per il pagamento delle loro prestazioni;
- la copia dei documenti contabili attestanti il pagamento delle prestazioni;
- la copia dei documenti contabili emessi per l'acquisto di beni e servizi;
- la copia dei titoli di viaggio acquisitati per l'effettuazione del monitoraggio a bordo dei treni.

Tutte le Associazioni hanno prodotto la documentazione richiesta che viene conservata agli atti; contestualmente l'Agenzia ha verificato la corrispondenza fra i documenti contabili consegnati in copia e gli originali trattenuti dalle Associazioni.

In sintesi la rendicontazione economica delle spese, disaggregate per natura, è rappresentata dal seguente quadro sinottico:

ASSOCIAZIONE	spese per acquisto beni e servizi	Spese personale dipendente	Spese consulenti	Spese totali	note
ACU ASSOCIAZIONE COSUMATORI UTENTI	4.839,76	2.935,40	5.444,08	13.219,24	(3)
ACP ASS.NE CONSUMATORI PIEMONTE		1.312,95	1.250,00	2.562,95	(1)
ADICONSUM Piemonte		3.098,20		3.098,20	
ADOC Piemonte		2.500,00		2.500,00	
CODACONS Piemonte			2.500,00	2.500,00	(2)
FEDERCONSUMATORI Piemonte		2.487,04		2.487,04	

MOVIMENTO CONSUMATORI Piemonte	5.711,37		9.330,00	15.041,37	(4)
totale				41.408,80	

Note:

- (1) L'avviso di fattura del 31/05/2018 emessa dall'avv. Elena Bisio è da liquidare;
- (2) L'avviso di fattura del 06/06/2018 emesso dallo Studio Legale Associato Avv.ti Paolo Serra e Tiziana Sorrentino è da liquidare;
- (3) La fattura n.71/2018 del 18/05/2018 emessa da Format Research srl è da liquidare; le fatture n.245 del 26/03/2018 e n.389 del 14/05/2018 emesse da Tipografie Ligure snc sono da liquidare;
- (4) La fattura n.72/2018 del 18/05/2018 emessa da Format Research srl è da liquidare; la proposta di parcella del 28/05/2018 emessa dall'avv. Marco Gagliardi è da liquidare; la parcella proforma del 25/05/2018 emessa dall'avv. Silvia Galimberti è da liquidare; la proposta di parcella del 28/05/2018 emessa dalla Sig.ra Silvia Bonaveri è da liquidare.

Si ritiene ammissibile il consuntivo delle spese presentato dalle Associazioni tuttavia prescrivendo la consegna delle fatture riportate alle precedenti note, quietanzate dal beneficiario, e il modello F24 per il versamento delle ritenute d'acconto.

Per la riscossione del contributo finanziato da Trenitalia previsto dall' "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 data 06/04/2018 Trenitalia S.p.A. ha inviato⁷ alle Associazioni Consumatori lo schema di nota contabile da utilizzare.

Attenzione

Gli Uffici dell'Agenzia informino Trenitalia S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori riportate nelle Decisioni circa l'approvazione del rendiconto.

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 03 luglio 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.
- ⁴ Nota protocollata in arrivo al n. 1698/2018 del 21/02/2018.
- ⁵ Nota protocollata in arrivo al n. 2373/2018 del 13/03/2018.
- ⁶ Nota protocollata in arrivo al n. 1092/2018 del 05/02/2018.
- ⁷ Nota prot. n.TRNIT-DPR.DTP.PP\P\2018\0018513 protocollata in arrivo al n. 3315/2018 del 06/04/2018.