

**PRESIDENZA DEL  
CONSIGLIERE SEGRETARIO CASTELLO**

\*\*\*\*\*

**Interrogazione a risposta indifferibile e urgente n. 354 presentata da Zappalà, inerente a "Presenza disomogenea dei controllori sui treni regionali della linea Torino-Milano"**

**PRESIDENTE**

Iniziamo con l'interrogazione a risposta indifferibile e urgente n. 354.  
La parola al Consigliere Zappalà per l'illustrazione.

**ZAPPALÀ Davide Eugenio**

Presidente, l'interrogazione sorge perché, essendo io uno degli utilizzatori della linea Torino-Milano per recarmi in Consiglio regionale, ho avuto modo di appurare che i controlli sono molto rari da parte del personale di Trenitalia. Ci perde direttamente Trenitalia, non è come in altre situazioni.

In un mio precedente mandato, quando ero Assessore ai trasporti nel Comune di Biella, l'Agenzia piemontese per la mobilità pagava le linee, ma gli introiti dei biglietti andavano direttamente al Comune. Si tratta di risorse economiche di Trenitalia ma, al di là dell'interesse economico di assicurarsi che tutti abbiano pagato il biglietto, riteniamo che la mancanza di controlli crei una situazione di grigiame, di mancanza di rispetto delle leggi di questa Nazione con, ovviamente, ripercussioni anche in altri campi. Appartengo a coloro che credono nella teoria del fanalino rotto: se lascio una macchina con un fanalino rotto in un quartiere, è più facile che possa subire atti vandalici.

Capisco che i controlli da parte del personale di RFI possano essere complicati, spesso ci sono controllori da soli, magari ragazze esili, del sesso cosiddetto debole, che quindi possono avere difficoltà a contrastare certi soggetti ma, dall'altro canto, credo che in ogni caso ci si andrà ad organizzare. Vedo che RFI-Trenitalia paga delle guardie giurate che mette la stazione di Porta Nuova, quindi nel caso in cui il problema fosse non avere personale idoneo per certi tipi di controlli, potrebbe munirsi di guardie giurate all'interno dei treni.

In ogni caso, riteniamo inopportuno che ci sia una situazione di anarchia, a difesa e tutela degli utenti più onesti e corretti.

**PRESIDENTE**

La parola all'Assessore Gabusi per la risposta.

**GABUSI Marco, Assessore regionale**

Grazie, Presidente.

È un tema su cui tutti ci siamo sempre interrogati e anche legittimamente, perché

percepriamo che ci potrebbe essere uno sforzo maggiore nei controlli. Poi, però, ci sono le norme, i contratti e anche le difficoltà oggettive che, purtroppo, viviamo nel mondo di oggi e ci sono alcuni dati che sono scritti sui contratti o sono scritti anche nei consuntivi che certificano quanti sono poi i numeri, che non sono così bassi nel complessivo.

Difatti, nel corso del 2024, Trenitalia ci dice che sono stati in Piemonte oltre due milioni i passeggeri controllati che hanno consentito la regolarizzazione delle posizioni per oltre 3,3 milioni di euro, naturalmente evidenziando che il personale in servizio sui treni svolge prioritariamente anche attività connesse alla sicurezza dell'esercizio ferroviario. Di conseguenza, le attività sui titoli di viaggio sono non solo limitate, ma soprattutto sono molto lunghe, perché quando si riscontra una persona che è senza titolo di viaggio, quella spesso porta via la metà del viaggio per fare il verbale. Per cui sicuramente sarebbe necessario snellire le operazioni di verbalizzazione, ma questo è il dato che certifica che comunque una serie di controlli vengono fatti.

Ci sono altre domande nell'interrogazione, ad esempio quali sono le ragioni per cui sovente i controllori incaricati non verificano il possesso dei titoli di viaggio di passeggeri. Trenitalia ci comunica che svolge la funzione di polizia amministrativa in qualità di pubblico ufficiale e le operazioni di controlleria di titoli di viaggio. Tenuto poi conto delle varie prescrizioni dei regolamenti europei, il personale di bordo fornisce ai passeggeri anche le informazioni in corso di viaggio e, in caso di criticità, collabora per fornire assistenza ai passeggeri, come vediamo in questi giorni, soprattutto nei momenti di gran caldo e nei momenti in cui la cantierizzazione provoca spesso ritardi. Quindi, lo stesso personale è addetto a più funzioni.

La cosa più importante dal lato Regione è comprendere come queste indicazioni possono essere più stringenti nei contratti. Il contratto Servizio ferroviario regionale recepisce l'indicazione dell'Autorità di regolazione dei trasporti. Difatti, anche in questo caso non si può fare come si vuole, ma ci si deve tenere entro i parametri che sono indicati dall'Autorità, che ha approvato il contratto che non prevede un servizio minimo di controlleria, come ormai non prevede più l'apertura di un numero minimo di stazioni.

I contratti nuovi non hanno questo criterio insito nei contratti, anche perché tengono insieme un aspetto più ampio, che è quello dell'efficienza della gestione che, purtroppo, avviene spesso a discapito dei servizi puntuali effettuati con un numero di personale elevato.

L'ultima domanda chiede se non si ritenga di inserire nel prossimo contratto di servizio una clausola specifica che impegni Trenitalia a effettuare i controlli dei titoli di viaggio dei passeggeri e il servizio di controlleria. Questa è una parte su cui siamo stati puntuali, perché il servizio di controlleria è regolarmente inserito nel contratto all'allegato 7 ed è indice di valutazione dell'operatore e della soddisfazione dei clienti, ponendo obiettivi minimi di miglioramento.

Si sta, peraltro, valutando l'inserimento di clausole specifiche nei contratti che verranno sottoscritte alla scadenza degli attuali, pur rappresentando che quanto previsto in termini di resa di un servizio deve poi essere effettivamente, come dicevo prima, efficace e sostenibile e soprattutto misurabile.

Ci tengo a sottolineare quest'ultimo aspetto, cioè il fatto che, seppur nei contratti abbia una sua indicazione, è molto più importante l'indice di soddisfazione degli utenti che monitoriamo tramite risorse che Trenitalia stessa per obbligo affida all'associazione dei consumatori, che ogni anno fa dei sondaggi a suo carico. Quindi, sono totalmente indipendenti, seppur pagati da Trenitalia.

Questi stanno indicando un leggero trend di miglioramento del servizio, di qualità del servizio, nonostante tutti i disagi che avete visto, soprattutto quelli che nell'autunno scorso si sono riscontrati sulle nostre linee.

Credo che, di fatto, l'aspetto che riscontriamo singolarmente vada poi collegato e correlato a un quadro d'insieme che nelle indicazioni dei sondaggi che vengono fatti tutti gli

anni vedono un leggero trend di miglioramento, che credo sia da sottolineare.