GRUPPO TORINESE TRASPORTI

CARTA DELLA MOBILITÀ 2022

INDICE

1. Carta della mobilità 1

2.GTT

2.1 Storia 3
2.2 Tratti distintivi 5
2.3 Numeri 8
2.4 Emergenza Sanitaria 9
2.5 Uno sguardo al futuro 10

3. I servizi offerti

3.1 Trasporto di superficie (bus e tram) 12
3.2 Metropolitana 15
3.3 Parcheggi 16
3.4 Servizi Turistici 16

4. Viaggiare

4.1 Biglietti e abbonamenti 17
4.2 Regole e strumenti di viaggio 20
4.3 Sanzioni amministrative 22

5.Qualità del servizio

5.1 Affidabilità e tempi di viaggio 24
5.2 Sicurezza 25
5.3 Accessibilità 27
5.4 Pulizia e comfort 28
5.5 Rispetto dell'ambiente 29
5.6 Obiettivi di prestazione bus e tram 30
5.7 Obiettivi di prestazione metropolitana 32
5.8 Obiettivi di prestazione parcheggi 34

6. Il rapporto con il cliente

6.1 Strumenti di informazione e relazione 36
6.2 Segnalazioni e reclami 39
6.3 Indennizzi 43
6.4 Coperture assicurative 46
6.5 Customer satisfaction 46

LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità regola i rapporti tra GTT e i suoi utenti, i suoi obiettivi principali sono:

- Offrire una panoramica conoscitiva dell'azienda;
- Fornire le informazioni utili alla fruizione dei servizi offerti;
- Far conoscere gli obiettivi qualitativi e quantitativi dell'azienda.

GTT si impegna nei confronti dei cittadini ad erogare i propri servizi garantendo i principi di:

- Eguaglianza ed imparzialità nella fruizione del trasporto pubblico;
- Continuità nella circolazione dei propri mezzi di trasporto;
- Partecipazione degli utenti sui principali temi di interesse pubblico riguardanti il servizio reso;
- Efficienza ed efficacia del servizio erogato, pianificando le azioni tese al miglioramento continuo;
- Libertà di scelta, offrendo ai cittadini quante più informazioni possibili sulle diverse soluzioni di trasporto pubblico;
- Rispetto di indicatori e standard di qualità del servizio, misurando i livelli prestazionali del servizio erogato.

Il monitoraggio degli indicatori definiti viene effettuato periodicamente e viene condiviso con gli Enti competenti e le associazioni dei consumatori anche al fine di determinare o aggiornare i parametri qualitativi e quantitativi del servizio.

In virtù del Contratto per i servizi di mobilità urbana e suburbana di Torino, stipulato con Comune di Torino e AMP – Agenzia della Mobilità Piemontese, GTT eroga i seguenti servizi:

- Mobilità urbana di superficie con veicoli tranviari e automobilistici;
- Metropolitana;
- Parcheggi;
- Servizi Turistici.

L'attuale Contratto di servizio decorre dal 1° luglio 2012, con scadenza prevista il 30 giugno 2027.

GTT gestisce inoltre servizi di trasporto extraurbano e ferroviari, in virtù di ulteriori specifici contratti.

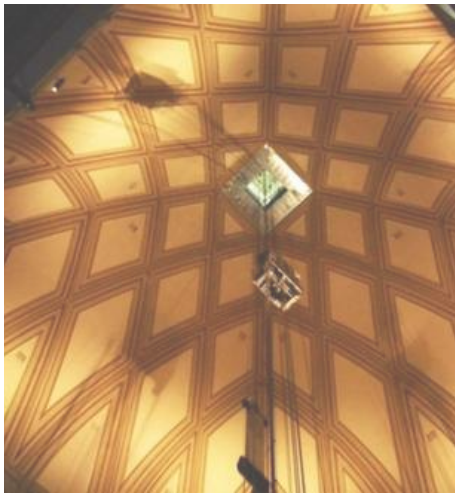
Gli impegni e gli obiettivi dichiarati nel presente documento sono fissati da tale Contratto, che rappresenta lo strumento giuridico di regolamentazione tra le parti contrattuali. Il Contratto di servizio, oltre a regolare le condizioni economiche, definisce nel dettaglio gli standard quantitativi e qualitativi del servizio offerto, gli strumenti di monitoraggio e le penali per le inadempienze ed è disponibile per la consultazione sul sito aziendale (sezione Trasparenza) e su quello dell'AMP.

GTT e gli Enti titolari del contratto di servizio, in applicazione del comma 461, dell'art. 2, della legge 244/2007, nonché degli articoli 8 e 14 del Contratto di servizio vigente, attivano e favoriscono:

- La consultazione delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale;
- Le occasioni di confronto con le associazioni rappresentative dei consumatori, circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- La previsione di un sistema di monitoraggio permanente, svolto sotto la diretta responsabilità degli Enti titolari del contratto di servizio, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori.

La Carta della mobilità è disponibile presso tutti i Centri di Servizi al Cliente, dove è possibile richiederne una copia gratuita, o sul sito internet GTT www.gtt.to.it.
La presente Carta ha validità annuale. La sua verifica ed eventuale revisione oltre che con cadenza annuale è prevista in ogni altra ipotesi in cui se ne ravvisi l'esigenza.
Entro tre mesi dall'adozione di questa Carta, condivisa dagli Enti concedenti e dalle associazioni dei consumatori, verrà predisposto un estratto con le informazioni più significative, che sarà esposto sui mezzi di trasporto.

2.1 LA STORIA



La proprietà del Gruppo Torinese Trasporti SpA, con sede legale a Torino (Corso Turati 19/6), è interamente pubblica: il capitale azionario è detenuto dalla Città di Torino tramite la propria finanziaria F.C.T. Holding SPA.
La Città di Torino ha responsabilità di controllo e assegnazione degli obiettivi gestionali e specifici dell'azienda, comprese le spese di funzionamento.
GTT è soggetta alle disposizioni dettate per le società in controllo pubblico dal D.Lgs. 175/2016, dalla L. 190/2012 in materia di prevenzione della corruzione, dal D.Lgs. 33/2013 in materia di trasparenza; applica al proprio personale non dirigenziale il CCNL Autoferro-Mobilità.

GTT opera nel settore della mobilità gestendo i seguenti servizi di trasporto pubblico locale e correlati sul territorio della Regione Piemonte:

- Linea 1 della metropolitana automatica di Torino;
- Rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura;
- Tratte della rete extraurbana regionale nelle province di Torino, Cuneo, Asti e Alessandria nell'ambito dei consorzi aggiudicatari;
- Tratta ferroviaria SFMA-Torino-Ceres;
- Parcheggi a pagamento, a raso ed in struttura, nel Comune di Torino.

Gestisce inoltre le seguenti attività:

- Segnaletica e servizi vari per la mobilità del Comune di Torino;
- Servizi turistici quali ascensore della Mole Antonelliana, tramvia a cremagliera Sassi Superga, tram ristorante, linea tranviaria storica, navette Reggia di Venaria e Castello di Rivoli.

1871 – Nasce a Torino la prima società privata di trasporto pubblico (la Belga), con tramway a cavallo, poi elettrici

1907 – Nasce ATM - Azienda Tranvie Municipali. Il biglietto costa 10 centesimi di Lire

1928 – Istituita la prima linea automobilistica (2,4 km) con sei autobus

1935 – ATM inizia a gestire la linea Sassi-Superga, trasformata da funicolare in tranvia a dentiera

1950 – Inizia un periodo di rilancio e di crescita: la rete tranviaria raggiunge la massima espansione

1981 – SATTI inizia a gestire la ferrovia Torino-Ceres

1994 – Si avvia lo sviluppo della gestione parcheggi, in struttura e superficie

1997 – ATM si trasforma in azienda speciale e cambia nome in Azienda Torinese Mobilità

2000 – ATM diventa società per azioni – SATTI avvia la costruzione della metropolitana

2001 – Ampliamento della flotta con i primi autobus a metano

2003 – Dalla fusione di ATM e SATTI nasce GTT

Prima linea esercita con autobus elettrici

2005 – Prolungamento della linea tranviaria 4

2006 – Inaugurazione del primo tratto della Metropolitana Automatica Fermi - Porta Susa (11 stazioni)

2007 – Apertura della metropolitana da Porta Susa a Porta Nuova (4 stazioni)

2011 – Apertura della metropolitana da Porta Nuova a Lingotto (6 stazioni)

2017 – Nuova flotta di autobus elettrici

2021 – Apertura della nuova tratta della metropolitana Lingotto -Piazza Bengasi (2 stazioni)

2024 – Nuova tratta della metropolitana Fermi - Rivoli Cascine Vica (4 stazioni)

Transizione Green rinnovo flotta

2.2 I TRATTI DISTINTIVI

L'azienda adotta, mantiene e sviluppa i seguenti Sistemi di Gestione, allo scopo di governare e monitorare le proprie attività e prestazioni e migliorarle continuamente:

- Qualità (ISO 9001)
- Tutela dell'Ambiente (ISO 14001)
- Sicurezza delle informazioni gestite dal settore informatico (ISO 27001)
- Salute e Sicurezza dei Lavoratori (ISO 45001)
- Prevenzione della corruzione (ISO 37001)
- Sicurezza del Trasporto Ferroviario e Sicurezza del gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria (D.Lgs. 162/2007).

VISIONE

Operare in uno scenario competitivo anche al di là di quanto comporta il quadro normativo attuale. Rafforzare GTT e perseguire:

- crescita della dimensione territoriale e aziendale;
- sviluppo del business anche attraverso acquisizioni e alleanze;
- integrazione intermodale e governance unitaria del sistema di mobilità;
- sinergie ed economie di scala;
- costituzione di centri di eccellenza di valore anche sovra aziendale.

MISSIONE

Essere un operatore leader nel settore della mobilità con la finalità di offrire, in via prioritaria alla comunità torinese e piemontese, servizi di trasporto collettivo e servizi ad esso correlati competitivi per qualità ed economicità, favorendo lo sviluppo economico del territorio nel rispetto dell'ambiente e del sociale.
Consolidare la propria leadership a livello nazionale in termini di qualità dei servizi di trasporto e di economicità della gestione di impresa, con la finalità di competere con successo sul mercato e di cogliere tutte le opportunità di sviluppo del business.

VALORI

Centralità della persona

GTT produce un servizio che viene offerto "da persone alle persone", utile anche a chi non ne fruisce direttamente; nella dinamica di questo scambio è centrale il rispetto per l'integrità fisica e culturale dei soggetti coinvolti senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, condizione fisica, opinione.
In particolare, nei confronti dei propri collaboratori GTT attua politiche di valorizzazione, riconoscendone con trasparenza impegno e meriti e si impegna a garantire ai propri clienti un servizio accessibile e di qualità elevata.

Orientamento al dialogo

GTT è aperta al dialogo e al confronto con tutti i suoi portatori d'interesse:
con le Istituzioni, per individuare i migliori criteri di fornitura del servizio; con la clientela e le sue rappresentanze organizzate, per monitorare il livello di soddisfazione; con i propri collaboratori, per coinvolgerli concretamente nel raggiungimento degli obiettivi aziendali; con i fornitori, per costruire dei rapporti di collaborazione fondati su garanzie reciproche di affidabilità e qualità.

Rispetto e tutela dell'ambiente

GTT orienta le proprie scelte con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale e contribuire, insieme alle Istituzioni, allo sviluppo di un moderno sistema di mobilità che migliori la qualità della vita dei cittadini.

Responsabilità sociale

GTT promuove azioni capaci di coniugare gli interessi aziendali a quelli di tutti i portatori di interesse nella consapevolezza che il proprio ruolo sociale può generare valore aggiunto per il territorio e la comunità di riferimento.

Correttezza negoziale e trasparenza

GTT è attenta al rigoroso rispetto delle leggi ed a instaurare rapporti di scambio con i propri interlocutori improntati alla piena correttezza negoziale. L'azienda attiva appositi canali di comunicazione con tutti i suoi interlocutori, per informarli in modo completo, chiaro e trasparente.

Efficienza economica ed efficacia

GTT è impegnata in un processo di miglioramento della gestione e della qualità dei servizi offerti che, coniugando efficacia a efficienza economica, contribuisca a rafforzare il proprio vantaggio competitivo.

POLITICA

Per realizzare la propria missione GTT pianifica, attua, controlla e migliora i processi e le prestazioni aziendali attraverso sistemi di gestione ed i modelli organizzativi.
Nel rispetto dei valori che rappresentano l'Azienda, GTT attua la visione (principio ispiratore) di sviluppo sostenibile attraverso strategie supportate da obiettivi monitorabili e fedeli alle aspettative degli stakeholder. Le linee strategiche di GTT sono basate sul miglioramento continuo attraverso l'attenzione a:

- **ESIGENZE E ASPETTATIVE DEI CLIENTI**
- **IDENTIFICAZIONE AZIENDALE**
- **SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI**
- **CONSAPEVOLEZZA AZIENDALE**
- **CODICE ETICO**
- **PROTEZIONE DELL'AMBIENTE**
- **INDIVIDUAZIONE RSCHI E OPPORTUNITA'**
- **TRASPARENZA DEI CRITERI DI SCELTA**
- **GESTIONE DEI FORNITORI**
- **INNOVAZIONE TECNOLOGICA**
- **SOSTENIBILITA' E VIVIBILITA'**
- **DISPONIBILITA' , INTEGRITA' E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI**

L'azienda è inoltre attenta a evitare e prevenire discriminazioni nei confronti di qualsiasi componente della società.
Nel capitolato speciale per la concessione degli spazi pubblicitari aziendali è stabilito il divieto per le pubblicità relative a pornografia e a prodotti di editoria e spettacoli vietati ai minori e a sfondo sessuale. Sono anche vietate le espressioni di fanatismo, razzismo, odio o minaccia. Inoltre non è accettata qualsiasi forma di pubblicità lesiva delle convinzioni morali, civili e religiose delle persone.

2.3 NUMERI

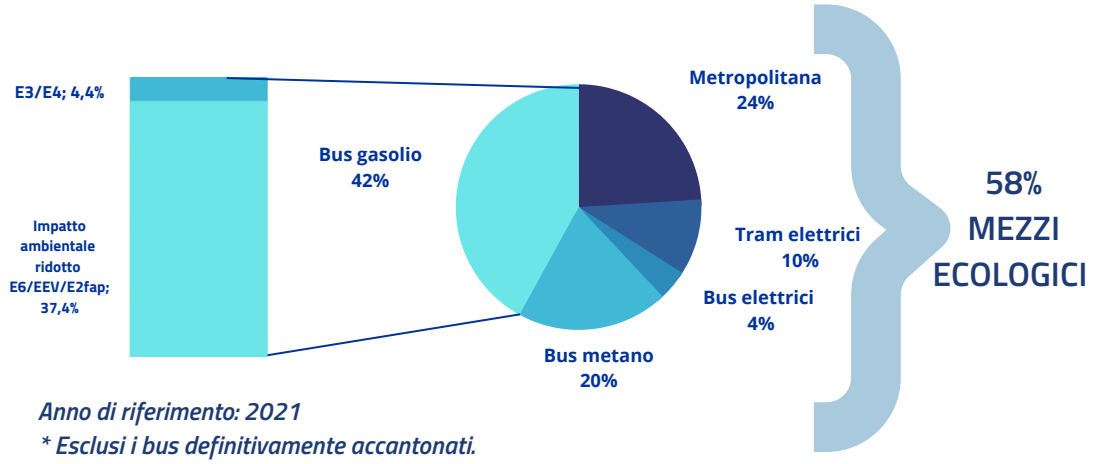
PRODUZIONE	CHILOMETRI
urbana e suburbana di superficie (bus e tram)	37,6 milioni, di cui 4,6 tram
Numero corse giornaliere di superficie programmate* **feriali invernali*	12.223
Produzione Metro	10,6 milioni
Numero corse giornaliere Metro	550 nel 2022* 275 corse da Fermi a Bengasi 275 corse da Bengasi a Fermi

PARCO MEZZI	DOTAZIONE
Numero tram in esercizio	176
Numero vetture metropolitana	58 VAL 2008 a doppia cassa
Numero bus urbani in esercizio*	753 urbani

PASSEGGERI	2021
Urbano/Suburbano	138
di cui Metro	24
Extraurbano	9
TOTALE	147

Grazie alla progressiva alienazione dei mezzi obsoleti e alla riduzione delle percorrenze su gomma, il servizio viene erogato prevalentemente con mezzi a ridotto impatto ambientale, quali i mezzi elettrici e gli autobus a metano. Allo stesso modo, anche i mezzi a gasolio vedono prevalere motorizzazioni ad elevati standard ambientali quali: Euro 6, Euro 5 (EEV), Euro 2 equipaggiati con FAP – Filtro Anti Particolato – allo scarico, che permette una riduzione del 95% delle emissioni di particolato rispetto alla motorizzazione originaria.

Ripartizione % dei km prodotti per tipologia di mezzo utilizzato



Anno di riferimento: 2021
** Esclusi i bus definitivamente accantonati.*

PARCHEGGI	NUMERO POSTI AUTO a pagamento
In struttura soggetti a canone	4.532
Pertinenziali	781
Su suolo pubblico – raso (strisce blu)	49.525

2.4 EMERGENZA SANITARIA

Gli ultimi anni sono stati caratterizzati dall'emergenza epidemiologica da Covid-19 a seguito della quale è stato dichiarato lo stato di emergenza nazionale e sono stati emanati specifici provvedimenti per farvi fronte.

L'azienda ha messo in atto tutte le misure necessarie al contenimento dell'emergenza a tutela dei propri dipendenti e della clientela. Il servizio di trasporto pubblico locale è stato considerato un servizio essenziale, pertanto sempre garantito e mai sospeso per tutto il periodo emergenziale. L'azienda, i lavoratori e i sindacati hanno dimostrato un forte senso di responsabilità, abnegazione e professionalità dimostrandosi proattivi nel coniugare il diritto alla mobilità e il rispetto delle misure di tutela definite dal Protocollo di Sicurezza anti-contagio, in totale accordo con l'amministrazione comunale.

Sono state sempre garantite le attività di sanificazione dei veicoli utilizzati e di tutti gli spazi e infrastrutture relative all'erogazione del servizio.

2.5 UNO SGUARDO AL FUTURO

Nell'estate 2021 è stato approvato il nuovo Piano industriale 2021-2023, che aggiorna le politiche di sviluppo adottate con il precedente Piano 2018-2021.
I pilastri strategici del Piano sono:

- Rinnovo della flotta: rinnovo del 40% della flotta bus (circa 340 mezzi) entro la fine del 2022 e di circa il 35% della flotta tram (circa 70 mezzi).

I veicoli avranno un sistema di alimentazione elettrica o a metano al fine di ridurre l'impatto ambientale e la rumorosità, con l'obiettivo di migliorare la percezione del servizio e il comfort per gli utenti.
Nello specifico i veicoli di nuova acquisizione saranno dotati di:

- Display esterni per l'individuazione della linea e della direzione visibili da grande distanza;
- Annunci sonori e visivi sia a bordo che all'esterno del mezzo per agevolarne l'utilizzo da parte di tutta la clientela specialmente in caso di disabilità sensoriali;
- Pianale ribassato per una salita e discesa più agevole per tutta la clientela, sia essa con ridotta capacità motoria o sensoriale o utilizzatrice di passeggini, ausili per il trasporto della spesa o semplici bagagli;
- Una o due postazioni sui tram dedicate ai passeggeri a ridotta mobilità, studiate per facilitare l'incarrozzamento e le manovre a bordo, nonché la giusta collocazione rispetto al senso di marcia e la possibilità di una rapida e agevole discesa;
- Maggior ampiezza e possibilità di fruizione delle zone di passaggio incrementata ulteriormente nei tram dalla presenza di sedili sospesi per una migliore mobilità interna con sedie a rotelle, deambulatori, passeggini e ausili per il trasporto della spesa;
- Incremento del numero di sostegni con garantita presenza a diverse altezze e in tutti i punti della vetture, in particolare vicino alle sedute, alle porte e nelle zone di interconnessione.

- Ampie superfici vetrate che garantiranno maggior visibilità verso l'esterno e riconoscibilità dei luoghi a tutta la clientela con particolare attenzione ai soggetti anziani o con difficoltà di orientamento o ancora per chi utilizza per le prime volte i mezzi pubblici in autonomia (es. utenza scuola secondaria di 1° e 2° grado); tali superfici vetrate, coadiuvate al contempo dal sistema di illuminazione artificiale presente lungo tutta la lunghezze dei mezzi, garantiranno maggior visibilità interna con particolare riferimento alla clientela ipovedente o anziana;
- Presenza di sistemi di climatizzazione per clientela e personale di guida;
- Presenza di sistemi di videosorveglianza;
- Validatrici dei titoli di viaggio collocate in zone e ad altezze comodamente raggiungibili e con display luminosi visibili anche a distanza;
- Investimenti in tecnologia e transizione green: azioni e investimenti finalizzati a migliorare i servizi di mobilità offerti e massimizzare la sostenibilità ambientale, integrando le nuove forme di mobilità emergenti;
- Promozione del trasporto pubblico locale: il rinnovo e il potenziamento della flotta, oltre all'entrata in esercizio della tratta della metro "Lingotto – Bengasi", permetteranno di incrementare l'attrattività complessiva del servizio offerto;
- Valorizzazione del personale, con acquisizione e mantenimento di competenze professionali qualificate (es. manutenzione interna della flotta elettrica) e assunzione di giovani laureati che al termine di apposito percorso di alta formazione potranno assumere posizioni chiave di management.

La struttura gerarchica complessiva della rete di trasporto urbano prevede in ordine di importanza:

- Metropolitana;
- Linee di forza di superficie (tutte quelle tranviarie e 16 linee bus);
- Altre linee bus.

3.1 TRASPORTO DI SUPERFICIE (BUS E TRAM)

La rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura conta 8 linee tram e 83 linee bus ordinarie.
Viene utilizzata ogni giorno da oltre 640.000 persone, per spostamenti all'interno della città di Torino e collegamento con i comuni della prima cintura, quali :
Alpignano, Beinasco, Borgaro, Cambiano, Candiolo, Chieri, Collegno, Druento, Grugliasco, Leinì, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pecetto, Pianezza, Pino, Revigliasco, Rivalta, Rivoli, San Mauro, Santena, Settimo, Trofarello, Venaria, Vinovo.

E' in fase di attuazione un progetto di revisione delle linee incentrato sui seguenti obiettivi:

- Integrare i percorsi in un disegno complessivo più aderente all'attuale conformazione della città e alle esigenze di spostamento delle persone; tali percorsi sono stati definiti sulla base dei dati sui reali spostamenti della cittadinanza ricavati dalle indagini dell'Agenzia della Mobilità Piemontese, dalle registrazioni delle celle telefoniche TIM e dai dati di validazione del BIP – Biglietto Integrato Piemonte;
- Offrire alla clientela (reale e potenziale) un servizio integrato, basato su una rete gerarchica di linee principali, di completamento e di collegamento;
- Riorganizzare la rete di superficie a seguito del prolungamento della linea metro a piazza Bengasi a sud e a Cascine Vica a ovest (apertura prevista nel 2024), tenendo conto anche delle evoluzioni infrastrutturali cittadine in corso, quale l'interconnessione della ferrovia Torino – Ceres nel Passante ferroviario. In prospettiva occorre considerare lo sviluppo del tracciato di progetto della linea 2 di metropolitana;
- Sfruttare al meglio la rete tranviaria con linee più veloci, regolari e gestite con mezzi moderni;
- Potenziare la rete green su rotaia e integrarla con bus ecologici (elettrici e a metano).

MAPPA LINEE DI FORZA

LINEE	TIPOLOGIA	INTERVALLO DI PASSAGGIO
2 - 4 - 5/5b - 8 - 10/10n - 12 - 55 - 56 - 62 - 68 3 -9 - 13/13n- 15 16cs/16cd	DI FORZA	fra 5 e 8 minuti
6 - 11 - 14 - 17/17b - 19 - 27 - 29 - 33 - 34 - 35 - 36 - 42 - 46 - 49 - 51 - 52 - 58/58b - 60 - 61 - 63 - 64 - 65 - 67 - 71 - 72/72b - 74 - 75- STAR 1 40 81	DI COMPLETAMENTO	fra 8 e 15 minuti
RESTANTI LINEE	DI COLLEGAMENTO	fra 15 e 30 minuti

Eventuali modifiche e aggiornamenti sono verificabili sul sito internet, nella sezione “Accessibilità”, raggiungibile con link in evidenza sulla home-page.

Linee accessibili al 100%

Linee accessibili al 50%

Linee non accessibili

LINEE TRAM

I veicoli pubblici a trazione elettrica sono da sempre una componente fondamentale della mobilità torinese con una storia ultracentenaria iniziata nel 1871. La città dispone di una delle reti tranviarie più estese d'Italia: 187 km di binari, su cui viaggiano 176 tram su 8 linee.
Tutte le linee tranviarie sono dotate di priorità semaforica sull'intero tracciato e quasi 100 km di binari, oltre il 50% del totale, dispongono di percorsi riservati.
Questi elementi garantiscono un'elevata velocità commerciale e riducono le frenate dovute alla commistione con il traffico veicolare privato e la sequenza frenata-stop-ripartenza ai semafori. Il sistema tranviario permette inoltre una maggior facilità di incarrozzamento, aperture più ampie e numerose, maggior spazio per passeggini e sedie a rotelle.
La Città di Torino e l'azienda negli ultimi anni hanno avviato diversi progetti per aumentare, o migliorare, la componente elettrica della rete di trasporto pubblico: oltre ai nuovi bus elettrici, sono stati acquistati 30 tram, che entreranno in servizio a partire dal 2023 e sostituiranno le motrici più obsolete. L'accordo quadro con il produttore prevede una seconda futura fornitura di 40 tram, subordinata alla conferma dei contributi pubblici necessari.
L'acquisto di nuove motrici permette un incremento del comfort, le ampie vetrate e le zone laterali trasparenti del tetto offriranno grande luminosità interna e una maggiore visibilità verso l'esterno, gli interni offriranno zone più ampie rispetto ai tram di vecchia generazione. In termini di sicurezza, i nuovi tram saranno i primi in Italia ad essere conformi alla norma italiana UNI 11174:2015 che garantisce l'aumento della sicurezza passiva per il personale di guida, la presenza su ogni veicolo del registratore statico degli eventi (cd. Scatola nera) e del dispositivo di ausilio al personale di guida che segnala la presenza di ostacoli durante la marcia.

ALTRI SERVIZI

Al fine di rendere più ampia e fluida l'offerta di servizio si stanno sviluppando altre attività:

- Monitoraggio degli orari degli istituti scolastici maggiormente impattanti sul servizio, attraverso il supporto della Piattaforma orari elaborata dalla società pubblica 5T e il contatto diretto con le scuole, per modulare il servizio in funzione delle esigenze scolastiche, sia in termini di fasce orarie di ingresso/uscita che di numeri di utenti;
- Servizi a chiamata/prenotazione: sono in fase di studio alcuni progetti di linee o corse dedicate a soddisfare esigenze di spostamento puntuali, soggette a fluttuazione di domanda o indirizzate a categorie di utenza ridotta in termini di numeri.

Night Buster: nel maggio 2022 è stato riattivato il servizio notturno nelle serate di venerdì e sabato, molto apprezzato in particolare dalla clientela giovane:10 linee bus garantiscono spostamenti notturni in sicurezza fra i capolinea periferici e il centro città, con prime/ultime partenze dalla periferia alle 0:00/4.00 e dal centro alle 1.00/5.00.

3.2 METROPOLITANA

La metropolitana di Torino, prima in Italia ad utilizzare un sistema di trasporto completamente automatico, garantisce altissimi standard di sicurezza attraverso un sistema di controllo automatico dei treni mediante il sistema VAL (Veicolo Automatico Leggero).

La linea 1 collega Collegno (da ovest) e piazza Bengasi (da sud) al centro di Torino e alle stazioni ferroviarie di Porta Susa e Porta Nuova, al polo ospedaliero, al centro multifunzionale del Lingotto ed all'area del grattacielo della Regione Piemonte, con 23 fermate su un tracciato di 15,1 km. E' in fase di realizzazione il prolungamento della linea verso ovest, sino a Cascine Vica, nel comune di Rivoli, realizzando 4 nuove fermate.

Le stazioni della metropolitana sono progettate per ridurre al minimo gli spostamenti, facilitare l'orientamento del viaggiatore e per essere totalmente accessibili, luminose, efficienti e sicure grazie a un sistema di videosorveglianza sempre attivo.

3.3 PARCHEGGI

GTT gestisce la sosta a pagamento su strada di tutta l'area di Torino e in 29 parcheggi a barriera, in struttura e pertinenziali, collocati nel centro cittadino e nei principali punti d'accesso della città, per agevolare l'interscambio fra auto privata e mezzo pubblico, grazie anche ad un apposito sistema tariffario (Park & Ride) che permette di acquistare un biglietto giornaliero o un abbonamento mensile valido sia per i parcheggi sia per i mezzi pubblici.

Il parcheggio Caio Mario è anche dotato di un'area camper attrezzata da 57 posti.

La centrale operativa è in grado di gestire 'in remoto' i parcheggi in struttura e a barriera, ovvero di garantire ingresso, uscita e informazioni senza presenza diretta di personale.

I principali parcheggi in struttura, e in particolar modo quelli centrali posti in ZTL, hanno presidio nelle ore centrali da parte del personale.

3.4 SERVIZI TURISTICI

Nell'ambito del contratto dei servizi urbani, sono inclusi i seguenti servizi turistici:

- Tranvia a dentiera Sassi-Superga;
- Ristotram con "Cene in Movimento";
- Ascensore panoramico della Mole Antonelliana.

Sul sito internet, nella sezione "Servizi per il turismo" accessibile da home-page, sono disponibili le informazioni su orari, tariffe, prenotazioni.

Per richiedere informazioni è possibile inoltre:

- Scrivere all'indirizzo email : *servizituristici@gtt.to.it*
- Chiamare i numeri telefonici: 011/5764733 - 011/5764750 (dal lunedì al giovedì con orario: 8.15 - 13.00 e 14.00 - 16.15; venerdì: 8.15 - 13.00 e 14.00 - 15.15).

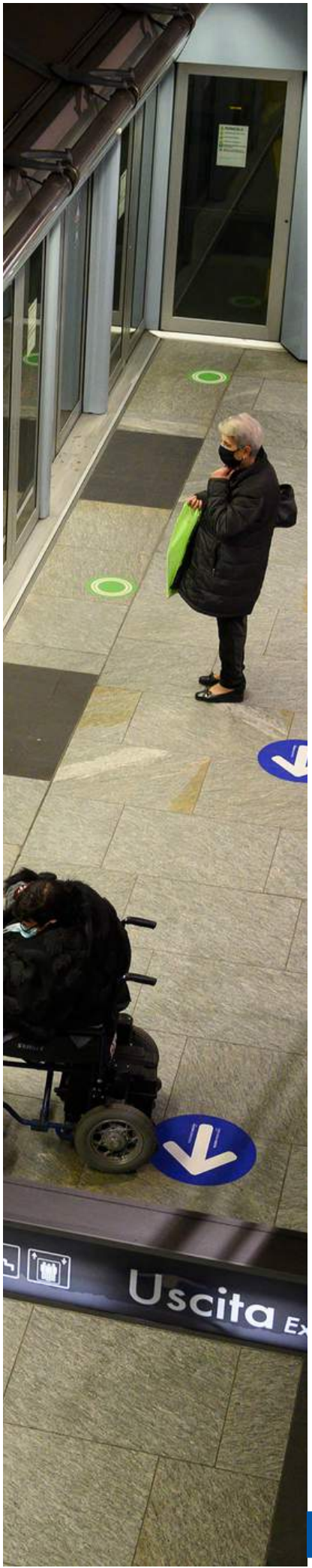
4.1 BIGLIETTI ED ABBONAMENTI

Le informazioni dettagliate e aggiornate su titoli di viaggio, tariffe e rete di vendita sono disponibili sul sito internet, nella sezione “Biglietti e abbonamenti”, raggiungibile dalla home-page.

E’ stata completata l’integrazione nel sistema BIP di tutti i titoli di viaggio con il passaggio dei biglietti e degli abbonamenti dal supporto cartaceo a quello elettronico. Il sistema di bigliettazione si basa su una "smart card" (Tessera BIP) con microchip ove caricare titoli di viaggio elettronici.

Vi sono numerosi canali a disposizione dei cittadini per l’acquisto di biglietti e abbonamenti:

- Rivendite autorizzate (tabaccherie, edicole, ecc.; circa 750 in Torino città e circa 650 negli altri comuni dell’area metropolitana);
- E-commerce del sito internet per gli abbonamenti di trasporto e per alcuni titoli di sosta;
- App per smartphone TO Move (biglietti urbani e suburbani) e SostAPP (biglietti e abbonamenti parcheggi)
- Centri di Servizi al Cliente;
- Emettitrici automatiche nelle stazioni della metropolitana
- Casse presidiate nei parcheggi Palagiustizia, Santo Stefano e Stura;
- Sportelli bancomat degli istituti convenzionati (Intesa Sanpaolo e Unicredit) per rinnovo abbonamenti;
- Modalità contactless (Tap&Go) con carte di pagamento dei circuiti Mastercard, Visa e American Express in metropolitana e a bordo di alcune linee di superficie (anche con carta virtuale su smartphone);
- Agenti di assistenza alla clientela che effettuano i controlli su tutte le linee (biglietti di corsa semplice, venduti in fermata);
- Addetti al controllo della sosta (voucher di sosta).



10 **Biglietti** **Biglietti** 11

City

Validità 100 minuti sulla rete URBANA + SUBURBANA GTT. Una corsa in METRO.

Sistema Contactless	Supporto Chip on paper	Supporto Smart Card BIP	Supporto app To Move*
1,70€	**1,70€**	**1,70€**	**1,70€**

*TO Move QRC in fase di pubblicazione

MultiCity

Composto da 6 biglietti CITY sulla rete URBANA + SUBURBANA GTT. Una corsa in METRO.

Supporto Chip on Paper	Supporto app To Move
10,00€	**10,00€**

Corsa Singola

Biglietto di corsa singola, valido fino a fine corsa

Biglietto a bordo sui tram GTT
1,70€

Daily

Valido fino al termine del servizio del giorno della prima validazione, sulla rete URBANA + SUBURBANA GTT. Viaggi in METRO illimitati.

Supporto Chip on Paper	Supporto app To Move	Supporto Smart Card BIP
4,00€	**3,00€**	**3,00€**

MultiDaily

Carnet elettronico composto da 7 biglietti DAILY utilizzabili in giornate a scelta sulla rete URBANA +SUBURBANA GTT. Viaggi in METRO illimitati.

Supporto app To Move	Supporto Smart Card BIP
17,50€	**17,50€**

Tour 48/72h

Valido per 48 / 72 h dalla prima validazione sulla rete URBANA + SUBURBANA GTT. Viaggi in METRO illimitati.

48h supporto Chip on Paper **7,50€**
72h supporto Chip on Paper **10,00€**

COME ACQUISTARE

Abbonamento Ordinario

Il metodo più semplice per acquistare un abbonamento è online con l'E-Commerce GTT, sul sito www.gtt.to.it indirizzo diretto: ecommerce.gtt.to.it

Abbonamenti acquistabili on line:

- ANNUALE URBANO
- MENSILE URBANO
- UNDER 26
- FORMULA
- TESSERA BIP

Metodi di pagamento: carte di credito o carte prepagate dei circuiti American Express, Mastercard, Visa o PayPal.

Gli abbonamenti settimanali si acquistano unicamente presso le rivendite autorizzate.

Abbonamento Annuale Disoccupati e Junior

(per i bambini dai 3 agli 11 anni).

Si acquistano presso i Centri di Servizi al Cliente GTT, previo appuntamento (ufirst).

Abbonamento Over 65

Mensile Over 65

Il primo acquisto dei 12 mesi si effettua presso i Centri di Servizi al Cliente GTT previo appuntamento (ufirst), i rinnovi degli 11 mesi successivi si acquistano presso le rivendite.

Annuale Over 65

Si acquista on line su E-Commerce o presso i Centri di Servizi al Cliente GTT previo appuntamento (ufirst).

Abbonamento Formula

Primo acquisto e rinnovo

- E-Commerce;
- rivendite;
- biglietterie di Alba, Ivrea e biglietterie di stazione;
- emettitrici automatiche di stazione;
- biglietterie automatiche di stazione.

Acquisto ai BANCOMAT

Agli sportelli di Intesa Sanpaolo e Unicredit si rinnovano i seguenti abbonamenti:

- Mensile URBANO
- Annuale URBANO
- Mensile UNDER 26
- Annuale ordinario UNDER 26

4

Abbonamento Under 26

Abbonamento per giovani under 26 anni valido sulla rete URBANA + SUBURBANA GTT.

Mensile UNDER 26 25,00€

Valido dal giorno 28 del mese antecedente fino al termine del mese di validità.

Annuale UNDER 26 258,00€

Valido dal mese di acquisto per 12 mesi. Acquistabile in ogni periodo dell'anno.

Agevolato

Annuale UNDER 26

Abbonamento annuale agevolato per i giovani sotto i 26 anni in possesso di certificazione ISEE valida, residenti a Torino, domiciliati a Torino con contratto di locazione regolarmente registrato e agli universitari domiciliati in residenze universitarie.

Under 26 Fascia A
ISEE fino a 12.000€ - Prezzo **158,00€**

Under 26 Fascia B
ISEE da 12.001€ a 20.000€ - Prezzo **178,00€**

Under 26 Fascia C
ISEE da 20.001€ a 50.000€ - Prezzo **208,00€**

5

Abbonamento Over 65 Agevolato

Valido sulla rete URBANA GTT.
Abbonamento riservato ai residenti a Torino che hanno compiuto 65 anni, in possesso di certificazione ISEE valida.

Mensile OVER 65 20,00€+3,00€ abilitazione tessera

Riservato ai residenti over 65 in possesso di certificazione ISEE valida, fino a 50.000€
Valido dal giorno 28 del mese antecedente fino al termine del mese di validità.

Annuale OVER 65

Valido dal mese di acquisto per 12 mesi. Acquistabile in ogni periodo dell'anno.

Over 65 Fascia A Costo di rilascio 3,00€
ISEE fino a 7.000€

Over 65 Fascia B 118,00€
ISEE da 7.001€ a 12.000€

Over 65 Fascia C 155,00€
ISEE da 12.001€ a 20.000€

Over 65 Fascia D 188,00€
ISEE da 20.001€ a 50.000€

Speciali

Supporto Smart Card BIP
Abbonamenti validi in area URBANA GTT

Mensile persone con DISABILITÀ cat. V-VI-VII-VIII 20,00€

Valido dal giorno 28 del mese antecedente, fino al termine del mese di validità.

Annuale DISOCCUPATI
36,00€+3,00€ abilitazione tessera

Abbonamento riservato ai disoccupati residenti a Torino in possesso dei requisiti richiesti e con certificazione ISEE valida di FASCIA A UNDER 26. Valido dal mese di acquisto per 12 mesi.

Abbonamento Junior

Supporto Smart Card BIP
Abbonamento valido in area URBANA+SUBURBANA GTT

Riservato ai minori dai 3 anni fino al compimento dell'undicesimo anno di età.
Costo di rilascio 3,00€

I bambini con età inferiore ai 3 anni hanno diritto alla libera circolazione "a vista", senza tessera.

AGEVOLAZIONI O ESENZIONI

Alcune categorie sociali hanno diritto a titoli di viaggio e di sosta agevolati o gratuiti, finanziati parzialmente o totalmente dalla Regione Piemonte o dal Comune di Torino e rilasciati dai Centri di Servizi al Cliente.

- Per il trasporto: abbonamenti per disoccupati residenti nel Comune di Torino, tessere di viaggio per invalidi civili, abbonamenti over 65. I bambini di età inferiore a 11 anni compiuti hanno diritto alla libera circolazione sull'intera rete urbana e suburbana GTT. Dai 3 anni devono essere muniti di tessera personale Junior;
- Per la sosta: permessi di sosta per residenti, permessi ZTL, permessi per terapie, permessi per Enti morali, per autoriparatori, per autoscuole, ecc.

Informazioni dettagliate sui requisiti e la documentazione necessaria per il rilascio sono disponibili presso i Centri di Servizi al Cliente o sul sito internet.

4.2 REGOLE E STRUMENTI DI VIAGGIO

Salita e discesa si effettuano esclusivamente alle fermate, utilizzando le porte indicate ed a veicolo fermo. Le fermate vanno sempre richieste.
Il passeggero deve essere munito di idoneo documento di viaggio, da conservare per la durata dell'intero percorso ed esibire al personale di controllo. La convalida dei biglietti cartacei o elettronici deve avvenire entro la prima fermata.
Non è consentito trasportare materiali e oggetti pericolosi o ingombranti, o che comunque possano dare fastidio ai passeggeri
E' consentito parlare al conducente per chiedere informazioni sul servizio e in caso di inconvenienti (malore, borseggio, molestia, segnalazione di anomalie).

Clienti con disabilità motoria

Il trasporto dei clienti con sedia a rotelle avviene sui veicoli dotati di pedana mobile e di posto dedicato, identificabile dall'apposito simbolo. Il conducente utilizzerà per la salita il dispositivo più idoneo (pedana/ inginocchiatoio).
L'accesso a bordo è possibile sia alle sedie a rotelle azionate a mano sia a quelle azionate da motore elettrico, nei limiti consentiti dal veicolo.
In caso di posto dedicato già occupato, il conducente avvertirà il cliente in attesa alla fermata della necessità di attendere il mezzo accessibile successivo.

Passeggini

E' consentito trasportare gratuitamente passeggini e carrozzine per bambini. A bordo del veicolo il passeggino/carrozzina deve essere sistemato in modo da non arrecare intralcio agli altri passeggeri, con i freni serrati, tenuto fermo dall'accompagnatore.

Trasporto animali

E' consentito il trasporto di animali che non siano fonte di disturbo o pericolo, dotati di appositi strumenti (guinzaglio, museruola, piccole gabbie o trasportini) per impedire di nuocere agli altri passeggeri. Il proprietario è responsabile della condotta degli animali trasportati e degli eventuali danni da essi arrecati. Se l'animale sporca il veicolo, il proprietario deve provvedere all'immediata e sommaria pulizia: in caso contrario è tenuto al risarcimento dei danni ed è soggetto a sanzioni.

I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno libero accesso ai mezzi aziendali.

Oggetti rinvenuti

Gli oggetti smarriti sui mezzi aziendali vengono depositati presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Torino, al quale è possibile rivolgersi a partire da 48 ore dopo lo smarrimento dell'oggetto. L'Ufficio si trova a Torino in via Meucci 4. E' aperto al pubblico il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00. E' possibile richiedere informazioni telefonando nelle giornate di lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ai numeri: 011.01130753 – 011.01130624 oppure scrivendo all'indirizzo email:
uor_comune@comune.torino.it

Videosorveglianza e segnalazione di reati

Apposita segnaletica indica i veicoli dotati di videosorveglianza. Chi subisce un reato a bordo (furto, borseggio, molestie ecc.) deve avvertire il conducente, che è in contatto diretto con la Centrale operativa aziendale, e presentare denuncia presso le Forze dell'ordine, segnalando giorno, ora, linea e numero del veicolo. Se il veicolo è videosorvegliato, occorre chiamare entro 8 ore il numero 011.6636767 per consentire il recupero delle immagini, che saranno a disposizione dell'Autorità giudiziaria.

Scioperi

Nei servizi pubblici essenziali, e in particolare nel trasporto pubblico locale, specifiche norme di legge dispongono che "modalità, durata e collocazione oraria degli scioperi devono essere stabiliti in modo da ridurre al minimo possibile i disagi per l'utenza". Non sono ad esempio autorizzati scioperi in periodi di elevata richiesta di mobilità (settimane natalizie e pasquale, ferie estive), né più scioperi proclamati in giorni ravvicinati.

Nei giorni di sciopero, tranne casi eccezionali, deve comunque essere garantito "il servizio completo, articolato su due fasce per un totale di sei ore, coincidenti con i periodi di massima richiesta dell'utenza o con le esigenze di particolari categorie di utenti, per le quali il servizio si pone come essenziale".

Per il servizio urbano e suburbano di Torino (di superficie e metropolitana) tali "fasce di garanzia" in cui il servizio è garantito anche in caso di sciopero sono 6.00-9-00, 12.00-15.00 (le corse in partenza dai capolinea entro tali orari devono completare il percorso sino al capolinea opposto).

In caso di sciopero, GTT attiva i propri principali canali di comunicazione per darne comunicazione all'utenza, sia preventivamente sia durante la giornata interessata.

4.3 SANZIONI AMMINISTRATIVE

Personale aziendale abilitato svolge attività sanzionatoria in caso di assenza di titoli di viaggio o di sosta o di specifiche infrazioni del Codice della strada, sulla base della normativa vigente (Legge Regionale n. 1/2000, art. 20 per le sanzioni sui mezzi di trasporto, Legge n. 127/1997, art. 17, c. 132 e 133 per le sanzioni relative alla sosta).

Relativamente alle sanzioni per assenza di titolo di viaggio sul servizio urbano, si segnala che:

- E' possibile la regolarizzazione immediata mediante versamento diretto agli assistenti alla clientela di una sanzione ridotta;
- Il pagamento a bordo può avvenire in contanti e anche con bancomat e tutte le principali carte di credito; in fase di sperimentazione il pagamento digitale, tramite app di pagamento (es. Satispay);
- Qualora il soggetto sanzionato sia titolare ma sprovvisto al momento del controllo di documento di viaggio personale, potrà estinguere l'irregolarità dimostrando il reale possesso e pagando una somma ridotta;
- E' possibile pagare le sanzioni online sul sito internet aziendale.

I ricorsi contro le sanzioni possono essere presentati:

- A mezzo posta all'Ufficio Ricorsi sanzioni amministrative, Via Monginevro 139, 10141 Torino;
- Via email a: sanzioni.amministrative@gtt.to.it;
- Via fax al n. 011.5764905.

L'Ufficio è contattabile telefonicamente per informazioni dal lunedì al venerdì con orario 8.30-12.00 al n. 011.5764729.

GTT garantisce una risposta entro 60 giorni dal ricevimento di contestazioni per le sanzioni di viaggio. In nessun caso il personale di controllo può annullare una sanzione.

IMPORTI SANZIONI IN VIGORE

(SANZIONI EX ART.123 L.R.P. 31/10/2017 N.16)

MODIFICA ART.20 L.R.P. 04/01/2000 N. 1	Regolarizzazione a bordo	Entro 7 giorni	Entro 60 giorni	Dopo 60 giorni
SPROVVISTO DI VALIDO E IDONEO TITOLO DI VIAGGIO comma 3, 4, 6	€ 35,00 + titolo di viaggio (€ 1,70)	€ 51,00 + titolo di viaggio (€ 1,70)	€ 100,00 + titolo di viaggio (€ 1,70) Minorenni : € 51,00 + titolo di viaggio (€ 1,70)	€ 300,00 + titolo di viaggio (€ 1,70) + spese procedimento (€ 5,16) + spese postali (€ 9,50) in caso di notifica di ordinanza ingiunzione
ABBONAMENTO O TESSERA DI LIBERA CIRCOLAZIONE NOMINATIVA DIMENTICATA comma 5		€ 1,70 + spese procedimento (€ 15,00)	€ 17,00 + spese procedimento (€ 15,00) Minorenni : € 1,70 + spese procedimento (€ 15,00)	€ 17,00 + spese procedimento (€ 15,00) + spese postali (€ 9,50) in caso di notifica di ordinanza ingiunzione
MANCATA VALIDAZIONE ABBONAMENTO O TESSERA LIBERA CIRCOLAZIONE NOMINATIVA comma 9,10	€ 1,70	€ 1,70	€ 17,00 + spese procedimento (€ 5,16) + spese postali	
CAUSATO DANNEGGIAMENTO O DETERIORAMENTO DEI MEZZI ART.29 DPR 753/1980 comma 11		€ 90,00		€ 270,00

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fra gli aspetti rilevanti per la qualità dei servizi sono stati definiti i fattori esposti nei seguenti paragrafi.

Per ciascun fattore l'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per la misurazione e il miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dei clienti nel tempo.

5.1 AFFIDABILITÀ E TEMPI DI VIAGGIO

L'orario del servizio di trasporto urbano e suburbano è organizzato secondo due modalità di passaggio:

- Ad 'intervallo' per le linee principali in servizio diurno, con elevata frequenza di passaggio in fermata, i mezzi sono cadenzati da un intervallo variabile nel corso della giornata (non più di 15 minuti dalle 7.00 alle 21.00, da lunedi a venerdì, in periodo di apertura scuole);
- Ad 'orario' le altre linee in servizio diurno e tutte le linee in servizio serale e notturno, con ridotta frequenza di passaggio e passaggio in fermata determinato in orari fissi.

TOTALE LINEE : 96

LINEE A INTERVALLO (DIURNO)

2	16cs-16cd	42	68
3	17-17b	51	71
4	19	52	72-72b
5-5b	27	55	74
6	33	56	75
8	34	57	
9	35	58-58b	
10-10n	36	60	
11	42	61	
12	51	62	
13-13n	52	63b	
15	55	64	
	56	67	

LINEE A ORARIO

7	32	69	OB1
Star 1	35n	70	RV2
14	36n	73	SE1
19n	38	76	SE2
20	49	77	SM1
21	50	78	SM2
22	51	79	VE1
24	53	80	VE2
25	54	81	1CH
29	59-59b	82	2CH
30	63	83	1 N
	65	84	
	66	102	
		CP1	

L'analisi delle esigenze e delle abitudini della clientela in orari di fruizione serale e notturna ha determinato l'aumento delle frequenze delle corse dalle ore 20 alle ore 21 e l'adozione di un intervallo standard di passaggio di trenta minuti per tutte le linee dalle 21 fino alla conclusione del servizio.
A causa del traffico cittadino e di eventi non controllabili (ad es. soste irregolari sui binari) le linee possono subire dei ritardi.
Interventi finalizzati alla regolarità del servizio sono, ad esempio:

- Corsie in sede totalmente protetta riservata ai mezzi pubblici;
- Delimitazione di un'area a traffico limitato con telecamere (ZTL, in alcuni casi solo nelle ore di punta mattutine);
- Semafori 'intelligenti' lungo i principali corsi della città e in alcuni incroci ad alta intensità di traffico: dispongono il tempo di verde per il passaggio del mezzo pubblico;
- Controllo della regolarità del servizio da parte dalla Centrale Operativa, che svolge il monitoraggio linea per linea rilevando in tempo reale le criticità e coordinando le squadre di intervento a supporto dei conducenti nelle situazioni critiche;
- Manutenzione programmata di tutti i mezzi, secondo cadenze chilometriche e temporali per garantirne l'efficienza.

La metropolitana automatica (VAL) è organizzata secondo un orario ad 'intervallo', con cadenze indicate sui display in stazione che variano nel corso della giornata, con le frequenze massime nelle ore di punta (un treno ogni 2 minuti e 20 secondi). Il tempo medio di percorrenza tra una fermata e l'altra è di appena 60 secondi e da Fermi a Bengasi impiega circa 28 minuti.

5.2 SICUREZZA

GTT pone attenzione al tema della sicurezza sia in termini di incolumità dei passeggeri a bordo dei mezzi, sia in termini di prevenzione dei reati (borseggi, aggressioni ecc.).
La professionalità del personale e il pieno rispetto delle regole sono le principali garanzie del livello di sicurezza a bordo dei veicoli. I bus in servizio sono tutti dotati di sistema frenante ABS.

Per guanto riguarda la Metropolitana, si è adottato:

- Il sistema (VAL) che coniuga elevata frequenza di passaggio e standard di confort e sicurezza;
- Sistemi di sicurezza 'ridondanti' (anche in caso di un singolo malfunzionamento, interviene un sistema di controllo alternativo);
- Un sistema di gestione delle porte, tra banchina e treno, che garantisce la totale sicurezza dell'accesso.

Tra le principali risorse tecnologiche utilizzate:

- Il collegamento diretto 'punto a punto' tra la Centrale operativa e la Questura, con canale telefonico dedicato per interventi immediati;
- La Sala Security della Metropolitana, che replica le proprie funzioni presso la Questura ed il Comando Provinciale dei Carabinieri, con possibilità di visione e controllo in totale autonomia su tutta la linea;
- La videosorveglianza diffusa e in progressiva estensione: attualmente sono presidiati oltre 500 bus, tutti i convogli, le gallerie e le stazioni metro, tutti i parcheggi in struttura, 100 fermate delle linee di superficie (in caso di tempestive segnalazioni di reato da parte dei cittadini le registrazioni vengono conservate e scaricate con autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria);
- Il sistema di localizzazione satellitare della flotta di superficie che agevola l'individuazione geografica e l'identificazione del veicolo in caso di intervento delle Forze dell'Ordine;
- E' funzionante sugli autobus e sui tram un dispositivo collegato con la Centrale operativa, a disposizione degli autisti, per segnalare le situazioni di emergenza che avvengono durante il servizio.

5.3 ACCESSIBILITÀ

L'azienda ha un proprio referente per la mobilità delle persone con disabiltà - ***il Disability Manager*** - che coordina i molteplici aspetti dell'accessibilità e recepisce le diverse istanze presentate dalle associazioni di persone con disabilità. Questa figura rappresenta così un facilitatore delle relazioni tra gli interlocutori esterni e le diverse funzioni aziendali coinvolte.
Per garantire la mobilità alle persone con disabilità, GTT adotta due linee di azione complementari:

- linveste in infrastrutture che permettano la piena accessibilità del servizio ordinario, eliminando preesistenti barriere architettoniche (es. ribassamento delle banchine di fermata) o progettando nuove strutture completamente accessibili (metropolitana);
- Rinnova il parco veicoli aziendali con mezzi maggiormente accessibili (es. pianale ribassato e pedane per carrozzelle) o installa dispositivi idonei per persone con disabilità motorie, non udenti e non vedenti.

Per una migliore fruibilità del servizio da parte di ipovedenti e non vedenti sono stati installati degli avvisatori acustici esterni (che informano i clienti in fermata sul numero della linea transitante e la relativa direzione) e degli indicatori esterni di linea più facilmente visibili dagli ipovedenti. Sulla rete urbana-suburbana è attivo il sistema di bordo di annuncio automatico della fermata successiva.

Per guanto riguarda la metropolitana, i treni sono dotati di un sistema di autolivellamento del pavimento alla banchina e le vetture sono attrezzate per accogliere in sicurezza sedie a rotelle (due per ogni treno). Le stazioni sono state progettate per facilitare la fruizione delle persone con disabilità:

- Ascensori da piano strada con pulsantiera dedicata;
- Tornelli di accesso/uscita dedicati a clienti con disabilità motorie e disabilità visive;
- Percorsi tattili 'loges' al piano strada (fronte scale e ascensore), nell'atrio (in corrispondenza dei tornelli di accesso/uscita, dell'ascensore, delle scale e della mappa);
- Targhette Braille su pulsantiere ascensori, mancorrenti scale;
- Messaggi audio e video inerenti il servizio.

I servizi turistici sono tutti accessibili a clienti con disabilità motoria.
L'accesso alle informazioni del sito internet è parte centrale della strategia per consentire alle persone con disabilità di muoversi liberamente utilizzando la rete pubblica di trasporto.
Il sistema informatico è idoneo all'utilizzo di tecnologie assistive quali ingranditori di testo, barre braille o sistemi di puntamento alternativi a mouse e tastiera. La versione ad alto contrasto del sito viene aggiornata automaticamente con il sito principale.

5.4 PULIZIA E COMFORT

Mantenere gli ambienti puliti e aumentare gli elementi di comfort di tutti i servizi offerti è un obiettivo di primaria importanza.
La metropolitana è stata progettata per offrire il massimo confort, anche comparativamente a sistemi analoghi impiegati in altre città. Ad esempio la versione 208 del VAL (veicolo automatico leggero) ha più spazio per i passeggeri e lunghezza di convoglio doppia rispetto ai precedenti modelli. I treni viaggiano su ruote di gomma che scorrono su guide d'acciaio; in questo modo si ottiene, tra l'altro, una notevole riduzione delle vibrazioni, e le accelerazioni e decelerazioni sono costanti. Le 'ruote di guida' consentono di attutire gli spostamenti laterali.
In vettura, oltre ai gruppi di ventilazione e riscaldamento sul soffitto, sono presenti degli aerotermi lungo le pareti delle vetture. In galleria e in stazione è assicurato, tramite ventilatori, un ricambio d'aria regolato in funzione del traffico e dei volumi di passeggeri trasportati. In metropolitana si può usare il telefono cellulare, con copertura completa delle stazioni, delle gallerie e dei treni. Per garantire agli utenti una migliore fruibilità le stazioni sono dotate di scale mobili ed ascensori.

Il graduale rinnovo dei veicoli per il trasporto di superficie diffonde elementi di confort quali la facilità di accesso (altezza da terra minore, o nulla ove possibile l'allineamento alla banchina di stazione o di fermata) o la climatizzazione.
Compatibilmente con i contenuti dei contratti di servizio, la combinazione di frequenze di passaggio, soglie massime di irregolarità, capacità unitaria dei veicoli sono programmate e monitorate distintamente per linea e per ora, per evitare eccessivo affollamento su alcune linee e vetture e garantire una soglia minima di comfort anche in orario di punta.

Nei parcheggi su suolo pubblico ogni parcometro è identificato da idonea segnaletica che ne facilita il riconoscimento a distanza. La funzionalità dei parcometri è costantemente monitorata per un pronto ripristino in caso di problemi.

Per tutti i tipi di veicolo (treni della metropolitana, tram e autobus) e per le infrastrutture (stazioni, fermate, parcheggi) vengono predisposti programmi di pulizia, precisando cadenza e contenuti delle operazioni. La loro esecuzione è affidata a fornitori qualificati, l'azienda controlla la corretta esecuzione delle pulizie programmate. La cadenza delle varie tipologie di pulizia è più alta per tutti gli apparati con cui il cliente può venire a contatto, ad esempio sedili, pavimenti, mancorrenti a bordo dei veicoli. Eventuali sopraggiunti problemi di integrità o decoro sono rimossi tempestivamente.

5.5 RISPETTO PER L'AMBIENTE

La tutela dell'ambiente rappresenta un impegno concreto perseguito attraverso una molteplicità di strumenti:

- La totalità (100%) dei consumi energetici elettrici di trazione è assicurata da fonti rinnovabili e certificate; per il deposito Gerbido, parte dell'energia è autoprodotta grazie alla presenza di un impianto fotovoltaico;
- Lo sviluppo ed il mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale certificato che comporta il perseguimento di un miglioramento continuo delle prestazioni in campo ambientale;
- Il rinnovo e l'ottimizzazione del parco veicoli, anche con azioni di revamping sui mezzi aziendali;
- La programmazione dell'esercizio volta al maggiore utilizzo dei veicoli con minore impatto ambientale;
- La gestione sostenibile delle risorse (ad esempio l'utilizzo di acqua da pozzo invece che da acquedotto presso molti siti aziendali e azioni di recupero e riutilizzo quali la rigenerazione dei pneumatici);
- L'innovazione tecnologica e le sperimentazioni, in particolare sui mezzi, compatibilmente con le risorse disponibili.

5.6 OBIETTIVI DI PRESTAZIONE BUS E TRAM

Affidabilità e tempi di viaggio	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
% di corse completate su corse programmate	98%	98%
% passaggi con ritardo > 10'	2,6%*	2%

A causa del passaggio durante il 2021 a un nuovo sistema di gestione e monitoraggio del servizio di superficie (SIS – Sistema Informativo del Servizio), le statistiche di regolarità sono riferite al solo periodo giugno-dicembre.

Sicurezza	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
N. km tra due incidenti	14.915*	14.000
% mezzi (bus+tram) con telecamere per sorveglianza	79%	82%

**risultato migliorativo rispetto all'obiettivo aziendale consolidato pari 14.000 km*

Accessibilità	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
% veicoli bus accessibili (pianale ribassato)	100%	100%
% veicoli tram accessibili (pianale ribassato)	59%	59%
% bus con annuncio esterno di linea	93%	96%
% bus con annuncio interno di prossima fermata	91%	94%
% bus con indicatore di linea laterale basso (per ipovedenti)	100%	100%

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Pulizia	Cadenza*
Veicoli: pulizia pavimento, sedili, mancorrenti	Giornaliera
Veicoli: pulizia completa (dato medio flotta)	Mensile
Veicoli: sanificazione e disinfezione	Giornaliera
Fermate: pulizia generale	Mensile
Centri di Servizi al Cliente: pulizia completa	Giornaliera

**dato relativo a Contratto in essere , potrebbe variare con l'ultimazione della fase di aggiudicazione del nuovo Appalto per le pulizie*

Comfort	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
Età media bus in servizio (anni)	9,9	9,5*
% bus con aria condizionata	98%	98%
% tram con aria condizionata	27%	27%

**previsto miglioramento nel 2023 con il rinnovo della flotta*

Rispetto per l'ambiente	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
% bus a basse emissioni (gasolio da Euro 5, Euro 2 con FAP, metano, elettrici)	91%	99%
% posti – km di superficie offerti con mezzi elettrici (bus + tram)	25,5%	27%
% bus elettrici sul totale	13%	15%

5.7 OBIETTIVI DI PRESTAZIONE METROPOLITANA

Numero corse giornaliere	550 nel 2022*	275 corse da Fermi a Bengasi 275 corse da Bengasi a Fermi

**nel 2022 in aggiunta sono state effettuate corse speciali*

Affidabilità e tempi di viaggio	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
% corse effettive rispetto a quelle programmate	97,9%	98%
% corse con ritardo > 4 minuti	0,26%*	0,30%

*risultato migliorativo rispetto all'obiettivo posto da Contratto di servizio pari allo 0,40%.

Sicurezza

Interfoni collegati con Posto di comando e controllo (6 per stazione)
Videosorveglianza attiva (stazioni e treni)
Interfoni collegati con Posto di comando e controllo (12 per treno)

Accessibilità	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
Tasso di funzionamento degli ascensori di stazione *al netto dei fermi tecnici per manutenzioni programmate*	99%*	99%

**risultato migliorativo rispetto all'obiettivo aziendale consolidato pari al 98%*

Ascensori. Tempi di presa in carico in caso di guasti	1 ora per interventi d'emergenza, 1 ora per guasti bloccanti

Assistenza e informazioni alla clientela - dotazioni

- Assistenza e informazioni alla clientela (dotazioni)
- Bacheche con orari metro e avvisi varianti al servizio metro e di superficie (stazioni)
- Info partenze e arrivi su monitor (stazioni)
- Altoparlante per annunci (fermata e altri) (treni)
- Stazioni con schermi con visualizzazione dinamica dei passaggi di bus e tram in fermate adiacenti
- Copertura rete cellulare (fonia e dati) galleria, treni, stazioni Cardioprotezione completa

Agenti itineranti per assistenza passeggeri (media, giornata tipo)	7
Servizi di vendita	NUMERI
Biglietterie automatiche (minimo per stazione)	2

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Pulizia	Cadenza*
Treni: spolveratura interna, rimozione rifiuti e graffiti, pulizia a umido pavimenti, sanificazione	Giornaliera
Treni: lavaggio vetri e sedili, lavaggio intenso pavimenti	Settimanale
Stazioni: spolveratura, rimozione rifiuti, pulizia ad umido pavimenti, pulizia parti a contatto (pulsantiere, schermi touch, ecc) a) Fermi, XVIII Dicembre, Porta Susa, Porta Nuova, Lingotto e Bengasi b) altre	giornaliera (a) a giorni alterni (b)
Treni: lavaggio intensivo	Settimanale
Tunnel vetrati banchine: pulizia	Semestrale

**dato relativo a Contratto in essere , potrebbe variare con l'ultimazione della fase di aggiudicazione del nuovo Appalto per le pulizie*

Comfort	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
Tasso di funzionamento delle scale mobili INTERNE	98%*	98%
**risultato migliorativo rispetto all'obiettivo aziendale consolidato pari al 95%*		
Tasso di funzionamento delle scale mobili ESTERNE	90%*	90%
**risultato migliorativo rispetto all'obiettivo aziendale consolidato pari al 90%*		
Numero scale mobili (per stazione)	5-8	

Rispetto per l'ambiente
Ottimizzazione del recupero di energia in frenata in modo da ridurre i consumi di energia elettrica di trazione
Utilizzo di lampade led per l'illuminazione di parte delle stazioni

5.7 OBIETTIVI DI PRESTAZIONE PARCHEGGI

Affidabilità e Disponibilità

Orari di apertura parcheggi in struttura	0/24h
Orario di pagamento sosta a raso	secondo le delibere attuative

Sicurezza

- Orari di presidio lunedì-sabato: 7/19,30 (esclusi festivi*)
- Presidio in remoto nei restanti orari
- Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: interfono/sos e telecamere

** Parcheggio Caio Mario presidio anche nei festivi*

Accessibilità

- Posti riservati ai disabili nei parcheggi in struttura*
- Dotazioni parcheggi in struttura: ascensori**

** tranne parcheggio Re Umberto*
*** tranne parcheggi Ventimiglia e San Carlo/Torre Romana*

Assistenza e informazioni alla clientela	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
Agenti per il controllo sosta, info,vendita voucher (giornata tipo / media giornaliera)	61/54	61/54*

**dato con forza lavoro attuale, potrebbe subire variazioni migliorative a seguito di nuovo piano industriale*

- Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: info posti disponibili (libero/completo) - Per i nuovi impianti anche info numero di posti liberi

- Servizi di vendita
- Casse automatiche
- Personale di presidio nei principali parcheggi in struttura

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Pulizia	Cadenza*
Parcheggi in struttura: pulizia servizi igienici	Giornaliera
Parcheggi in struttura: pulizia completa	Settimanale

**dato relativo a Contratto in essere , potrebbe variare con l'ultimazione della fase di aggiudicazione del nuovo Appalto per le pulizie*

Comfort	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
% minima parcometri funzionanti	98,26%	99%
Ripristino di anomalia parcometri entro 3 ore dalla segnalazione	99,52%*	99%
Ripristino di anomalia impianti di automazione entro 4 ore dalla segnalazione	98,44%	99%

Disponibilità parcometri (con cartello di segnalazione e info)	1 ogni 80 posti auto**

**risultato maggiore rispetto all'obiettivo consolidato del 99%.*
*** L'obiettivo precedente era 1 ogni 60 posti auto. Il pagamento della sosta sta evolvendo a favore di soluzioni smaterializzate gestite tramite App e sistemi similari, pertanto i parcometri andranno a ridursi in quanto meno utilizzati*

Rispetto dell'ambiente	RISULTATO 2021	OBIETTIVO 2022
% di parcometri alimentati con pannelli fotovoltaici	100%	100%

6.1 STRUMENTI DI INFORMAZIONE E RELAZIONE

Le informazioni sui servizi erogati sono disponibili tramite:

- Sito internet www.gtt.to.it;
- Contact Center (comunicazione telefonica);
- Strumenti di infomobilità;
- Centri di Servizi al Cliente;
- Personale sul territorio;
- Social media.

I dati personali dei clienti, indispensabili per l'attività quotidiana (es. rilascio abbonamenti), vengono trattati nel rigoroso rispetto della normativa sulla privacy; a loro ulteriore tutela dal 2009 GTT ha conseguito la certificazione ISO 27001 sulla sicurezza delle informazioni gestite dal settore informatico aziendale.

CONTACT CENTER

Il servizio di comunicazione telefonica è raggiungibile chiamando da rete fissa il Numero Verde 800-019152 o da cellulare il numero 011-0672000 (il costo del servizio dipende da piano tariffario sottoscritto con il proprio operatore telefonico e non prevede alcun costo aggiuntivo).

Gli operatori rispondono dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.30 e si qualificano con il proprio numero-operatore.

Il risponditore automatico è attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

STRUMENTI DI INFOMOBILITÀ

- App smartphone (TO Move, Moovit e MaTo): permettono di individuare velocemente le soluzioni migliori per raggiungere la propria destinazione, di conoscere in tempo reale l'orario di arrivo del mezzo pubblico alla fermata e di ricevere le comunicazioni su eventuali modifiche improvvise o pianificate alla rete di trasporto pubblico;
- Canale Telegram "GTT orari degli arrivi in fermata": servizio di messaggistica istantanea che permette di conoscere l'orario di arrivo in fermata grazie all'invio di un messaggio con il numero del veicolo e il nome della fermata;
- Google Maps / Google Live Transit: Torino è presente nel sistema, con le informazioni sempre aggiornate sui mezzi pubblici (linee, orari e fermate);
- Display in fermata: le fermate collocate nei punti nevralgici sono dotate di display con l'orario di arrivo di tutte le linee che vi passano. Sono a disposizione anche informazioni in tempo reale su deviazioni, scioperi e tutto ciò che può influire sul regolare servizio.
- QR code sulle paline di fermata, con informazioni su:

1. orari e passaggi dei mezzi;
2. avvisi di servizio sulle linee transitanti;
3. presenza di stazioni della metropolitana nel raggio di 500 metri;
4. eventuali mezzi con occupazione massima raggiunta in periodi di capienza ridotta (es. emergenza Covid);
5. mezzi accessibili alle persone con disabilità;
6. mappa delle rivendite più vicine.

La posa degli adesivi QR code in rilievo è iniziata dalle linee maggiormente utilizzate e sarà via via estesa a tutte le altre. Le associazioni che rappresentano le persone con disabilità visiva e cognitiva hanno ben accolto questa innovazione. Fra queste A.P.R.I. (Associazione Pro Retinopatici e Ipovedenti-onlus) e U.I.C.I. (Unione Italiana Ciechi e degli Ipovedenti).

GTT TO MOVE

GTT SOSTAPP

GRUPPO TELEGRAM GTT AVVISI

GRUPPO TELEGRAM GTT ORARI DEGLI ARRIVI IN FERMATA

CSC - Centri di Servizi al Cliente

I Centri collocati nella città di Torino e utilizzabili per pratiche relative ai servizi urbani sono:

Sede	Giorni e orari di apertura
Stazione ferroviaria Porta Nuova (lato binario 20)	8.45-15.45 lunedì-venerdì, sabato, domenica
Corso Francia 6	8.45-15.45 lunedì-venerdì, sabato
Piazzale Caio Mario (fronte corso Unione Sovietica 357)	8.45-15.45 lunedì-venerdì

I clienti accedono agli uffici su appuntamento tramite l'App di prenotazione U-first e possono fruire di un servizio specializzato per le pratiche più complesse.

Personale sul territorio

Assistenti alla clientela, addetti dei parcheggi e della metropolitana operano quotidianamente sul territorio per svolgere attività di assistenza al cliente (vendita biglietti e informazioni sui servizi di propria competenza), oltre al controllo dei documenti di viaggio e di sosta.
Anche i conducenti possono offrire informazioni sul servizio, oltre ad essere riferimento per i clienti in caso di inconvenienti (malori e incidenti in vettura, borseggi e molestie, anomalie varie).
Per essere riconoscibili e identificabili tutti gli operatori a contatto con il pubblico indossano la divisa ed espongono il cartellino con il numero identificativo. A tutela della riservatezza e della loro sicurezza, nessuno di loro è tenuto a fornire dati identificativi personali.
Il personale che opera a contatto con il pubblico partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a disposizioni regolamentari sul corretto comportamento.

Social Media

GTT informa i propri utenti anche tramite i social network, che permettono una comunicazione diretta, efficace e veloce. Sul sito internet è possibile consultare informazioni, promozioni e avvisi anche tramite collegamento ai canali social Facebook, Instragram e Twitter.

6.2 SEGNALAZIONI E RECLAMI

La sezione Reclami è presente da alcuni anni sul sito alla pagina http://www.gtt.to.it/cms/dialoga/reclami per facilitare le comunicazioni in tempo reale. È altresì possibile inoltrare un reclamo, una segnalazione o una richiesta di informazione mediante Contact Center al numero verde 800.019152 da rete fissa o numero 011.0672000 da cellulare, o invire una e-mail all'indirizzo gtt@gtt.to.it all'indirizzo di posta elettronica certificata: gtt@pec.gtt.to.it

Nel corso del 2021 si sono svolte alcune attività per aggiornarla e recepire indicazioni previste dalla delibera ART 28/2021. A tal proposito il modulo di contatto comprende alcune nuove voci ed è disponibile on line anche in inglese.

Al fine di inviare correttamente un reclamo è importante:

- Indicare il proprio nominativo;
- Indicare l'indirizzo e-mail o postale presso il quale si desidera ricevere una risposta;
- Precisare bene le circostanze dei fatti (ad esempio la data, la linea, il turno, il numero di vettura, la località).

Non saranno presi in considerazione i reclami che non arrivino attraverso i canali indicati.

Tutte le segnalazioni e i reclami sono trattati quotidianamente, coinvolgendo i diversi settori aziendali interessati, per fornire riscontro documentato al cliente e attivare dove possibile gli interventi correttivi necessari. Il processo è gestito attraverso un sistema informatico condiviso e garantisce l'affidabilità della procedura e il monitoraggio puntuale dei tempi di risposta.

2021	RECLAMI	SEGNALAZIONI E PROPOSTE	INFORMAZIONI
SERVIZIO TPL	3.140	2.478	13.583
URBANO	1.201	1.121	6.126
SUBURBANO	1.230	829	1.385
EXTRAURBANO	709	528	6.072
COMUNICAZIONE	32	321	1.220
VENDITA	252	676	38.187
METRO	131	381	1.870
PARCHEGGI	108	275	4.283
FERROVIA	11	54	1.640
SERVIZI TURISTICI	9	13	418
AMBIENTE	2	22	0
TOTALE	3.685	4.220	61.201

Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento. In seconda istanza è possibile presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it). L'obiettivo di qualità internamente assunto dal settore dedicato è quello di dimezzare questo termine, rispondendo entro il decimo giorno.
Nel 2021 il termine dei 20 giorni è stato rispettato, mentre l'obiettivo più sfidante dei 10 giorni è stato raggiunto solo per una quota limitata (15%) dei reclami complessivi, poiché l'emergenza Covid ha determinato carenza di personale addetto al back office e prolungato i tempi di alcuni settori aziendali nel fornire gli elementi di documentazione e analisi necessari per fornire una puntale risposta agli estensori del reclamo.

TEMPI DI RISPOSTA EFFETTIVI

	< 5 giorni	5-10 giorni	10-17 giorni	< 20 giorni
RECLAMI	5%	10%	20%	45%
SEGNALAZIONI E PROPOSTE	5%	10%	20%	45%
RIMBORSI	20%	20%	45%	35%

INFORMAZIONI	<24 H	24/48 H	48-72 H
	25%	30%	45%

Gli elogi registrano un tempo di risposta pari al 100% entro i 10 giorni

ASSOCIAZIONE DEI CONSUMATORI

Il cliente può richiedere assistenza/collaborazione alle associazioni dei consumatori, le quali si interfacceranno con l'Azienda utilizzando i canali di comunicazione istituzionali sopra indicati.
Questa Carta della mobilità è stata condivisa con le seguenti associazioni dei consumatori, iscritte "all'elenco delle Associazioni dei Consumatori della Città di Torino per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2 comma 461 della Legge 244/2007", ovvero la partecipazione ai gruppi di lavoro promossi dagli enti committenti per l'elaborazione e la stipula delle Carte della qualità dei servizi (ultimo aggiornamento dell'elenco, pubblicato sul sito del Comune di Torino: luglio 2021).

NOME	INDIRIZZO	MAIL	CONTATTI
ADICONSUM PIEMONTE	VIA MADAMA CRISTINA 50, TORINO, 10125	adiconsumtorino@libero.it	0115613666
MOVIMENTO CONSUMATORI TORINO	VIA SAN SECONDO 3, TORINO, 10128	torino@movimentoconsumatori.it	0115069546
CODACONS PIEMONTE	VIA PIETRO PALMIERI 63, TORINO, 10138	codacons.piemonte@gmail.com	0115069219
FEDERCONSUMATORI PIEMONTE	VIA PEDROTTI 25, TORINO, 10152	sportello@federconsumatori-torino.it	011285981
ADOC PIEMONTE	VIA PARMA 10, TORINO, 10152	torino@adocpiemonte.it	0114364331
ASSOCIAZIONI TUTELATTIVA	VIA MATTEO PESCATORE 15, TORINO, 10124	sportello@tutellativa.it	0114346964
ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE	VIA SAN FRANCESCO D'ASSISI 17, TORINO, 10122	sportello@consumatoripiemonte.it	0114367413 0114366566
ADUCON - ASSOCIAZIONI DIRITTI UTENTI CONSUMATORI	VIA SAN VINCENZIO 5, MONCALIERI, 10024	info@aducon.it	0116273720

6.3 INDENNIZZI

GTT riconosce uno specifico indennizzo di natura compensativa al consumatore nei seguenti casi:
1)ritardi sulla rete di superficie urbana, laddove imputabili a GTT, con diverse soglie minime a seconda della tipologia della linea.
Saranno considerati:
1)i ritardi rispetto all'orario ufficiale (dalle ore 07.00 alle ore 21.00, lunedì-sabato):
(a) > 15 minuti per le linee bus a intervallo;
(b) > 30 minuti per le linee bus a orario;
(c) > 30 minuti per le linee tranviarie.
2)ritardo > 60 minuti nella messa a disposizione di mezzi sostitutivi per il caso di sospensione del servizio metro e linea 4-Planbus.
Sono esclusi dall'indennizzo i provvedimenti di deviazione linee.
L'indennizzo può essere riconosciuto a seguito di reclamo o di successiva procedura di conciliazione.
Le Parti verificheranno la possibilità di tipizzare altri casi indennizzabili.

A - RECLAMO

Per i casi indicati precedentemente il cliente può presentare reclamo e richiesta di indennizzo entro 5 giorni liberi decorrenti dalla data in cui si è verificato il fatto.
Il reclamo deve essere presentato in forma scritta esclusivamente attraverso i seguenti canali:

- E-mail: gtt@gtt.to.it;
- E-mail posta elettronica certificata: gtt@pec.gtt.to.it;
- Fax: 011.5764961.

Come per i reclami ordinari, il cliente può richiedere assistenza/collaborazione alle associazioni dei consumatori.
Nel caso in cui il reclamo correttamente inoltrato risulti fondato e non contestato da GTT verrà riconosciuto un indennizzo compensativo nella misura di 3 Euro mediante rilascio di un buono sconto utilizzabile per l'acquisto di tutti i servizi aziendali o, in alternativa, di 2 biglietti di corsa semplice.
Nell'ipotesi in cui GTT contesti la fondatezza del reclamo il cliente avrà facoltà di avvalersi della procedura di conciliazione paritetica di cui al paragrafo successivo.

B - CONCILIAZIONE PARIETETICA

Condizioni generali

La procedura di conciliazione è adottata d'intesa tra GTT e le associazioni dei consumatori accreditate(1) dal Comune di Torino. Ha natura volontaria e non preclude il ricorso all'autorità giudiziaria ordinaria.

Vi potranno far ricorso solo i 'consumatori', così come definiti dal Codice del Consumo, muniti di valido ed idoneo titolo di viaggio afferente il servizio oggetto della domanda di conciliazione.

GTT non prevede alcun onere a carico del consumatore.

Organi

Organi della procedura di conciliazione sono:

1) la Segreteria di Conciliazione, organo permanente insediato presso GTT;

2) la Commissione di Conciliazione, composta da 2 componenti di cui uno di nomina di GTT e l'altro di nomina delle Associazioni dei Consumatori(2).

Le spese ed i costi della Segreteria di Conciliazione sono a carico di GTT.

Al componente della Commissione di Conciliazione di nomina delle Associazioni è riconosciuto un rimborso di presenza alle sedute(3).

1

ITER 1. DOMANDA

Alla procedura di conciliazione si accede con apposita domanda scritta da proporsi entro 60 giorni liberi decorrenti:

1) dalla data di ricevimento di una risposta di GTT al reclamo di cui al precedente paragrafo, ove l'indennizzo non sia stato riconosciuto senza motivazione o con motivazione ritenuta infondata dal consumatore;

Mobilità per l'invio di una risposta da parte di GTT al reclamo (attualmente 20 giorni).

La domanda del consumatore di accesso alla procedura di conciliazione deve essere presentata tramite un apposito modulo prestampato e deve in ogni caso contenere una esposizione puntuale dei fatti e delle richieste.

Tutte le domande devono essere presentate in duplice copia originale e inoltrate esclusivamente presso la Segreteria di Conciliazione(4), direttamente dal consumatore o per il tramite di una della Associazioni dei Consumatori.

2

ITER 2. ESAME

La Commissione di Conciliazione si riunisce bimestralmente ed esamina, in un'unica sessione, tutte le domande presentate sino al 10° giorno precedente la riunione, quale che ne sia il numero.

Le sedute si tengono a Torino presso locali messi gratuitamente a disposizione da GTT. Esse non sono pubbliche, fatto salvo il diritto del consumatore di presenziarvi e di esporre alla Commissione le ragioni della propria pretesa.

GTT metterà a disposizione della Commissione di Conciliazione la risposta al reclamo, fatta salva la possibilità per GTT di sottoporre ulteriori documenti da essa ritenuti rilevanti.

Piena efficacia probatoria dovrà essere riconosciuta ai dati SIS (procedura disservizi) messi a disposizione da GTT relativamente alla circolazione dei mezzi.

3

ITER 3. ESITI

In caso di esito positivo della conciliazione sarà redatto e sottoscritto tra le parti un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi e per gli effetti di cui all'art.1965 cod.civ.

In caso di riconoscimento di un indennizzo compensativo questo sarà corrisposto al consumatore mediante rilascio di un buono sconto di 3 Euro utilizzabile per l'acquisto di tutti i servizi GTT o, in alternativa, di 2 biglietti di corsa semplice.

Note:

La procedura è coerente con quanto previsto dalla Raccomandazione 2001/310/CE e dalla Raccomandazione 1998/257/CE. È interamente condotta in lingua italiana ed è improntata al rispetto dei principi di riservatezza delle informazioni acquisite nell'ambito della stessa e della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

1. Tale limitazione è estesa a tutti i successivi richiami alle Associazioni

2. Le Associazioni trasmetteranno alla Segreteria gli elenchi dei componenti di loro gradimento (componenti che dovranno avere idonei requisiti di professionalità e/o di formazione nel campo della conciliazione) e, per ogni riunione della Commissione di Conciliazione, verrà individuato dalla Segreteria, secondo un criterio turnario predeterminato il componente di nomina delle Associazioni.

3. Il rimborso, attualmente stabilito in 100 euro lordi a seduta, è finanziato nell'ambito del fondo annuale previsto dal Art. 14, comma 6 del Contratto dei Servizi di Mobilità urbana e metropolitana di Torino (in riferimento alla Legge 244/2007, art. 2, c.461, lettera f).

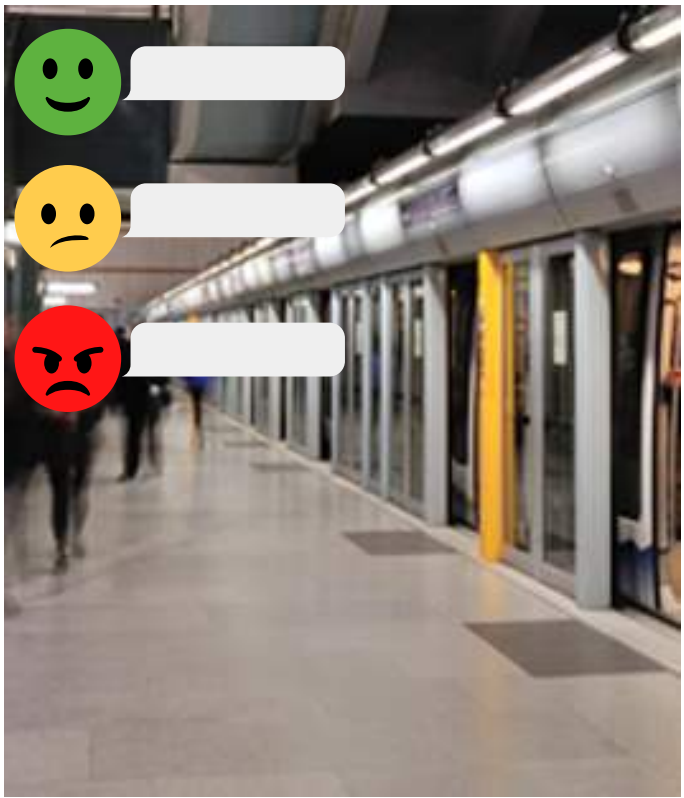
4. La domanda scritta potrà essere depositata presso la Segreteria di Conciliazione anche tramite P.E.C.

6.4 COPERTURE ASSICURATIVE

In caso di sinistri che coinvolgono mezzi aziendali le segnalazioni possono essere inoltrate via email a: sinistri@gtt.to.it. GTT si attiverà tempestivamente per assistere i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità dell'azienda, verranno avviate le pratiche del caso attraverso l'ufficio Contenzioso - Sinistri di via Monginevro 139, operativo telefonicamente dal lunedì al venerdì con orario 8.30-12.00 al n. 011/5764.756.
Apposita polizza RCA responsabilità civile copre la circolazione dei mezzi in servizio.
Per ogni informazione inerente al risarcimento danni si rimanda a quanto prescritto dal D.lgs n. 209/2005.

6.5 CUSTOMER SATISFACTION

L'attività di monitoraggio della soddisfazione del cliente è stata condizionata dall'emergenza sanitaria relativa al Covid-19 che ha ridotto la capacità di interazione con il cliente, inficiando il raggiungimento di un campione atto a definire una popolazione statisticamente significativa.

Nel 2022 è programmata la conclusione della XII edizione della IMQ - Indagini sulla Mobilità delle persone e sulla Qualità dei trasporti promossa dall'Agenzia della Mobilità Piemontese, che fornirà preziose indicazioni anche in merito al cambiamento delle abitudini e delle aspettative dei clienti dopo l'emergenza sanitaria.

Entro l'estate 2022 verrà avviata in collaborazione con le associazioni dei consumatori la programmazione ed elaborazione di apposita indagine relativa ai servizi oggetto di questa Carta, con l'obiettivo di svolgerla entro la fine del 2022.