

The logo for GTT (Gruppo Torinese Trasporti) features the letters 'GTT' in a bold, italicized, white sans-serif font with a stylized wing or arrow element extending from the 'G'.

GRUPPO TORINESE TRASPORTI



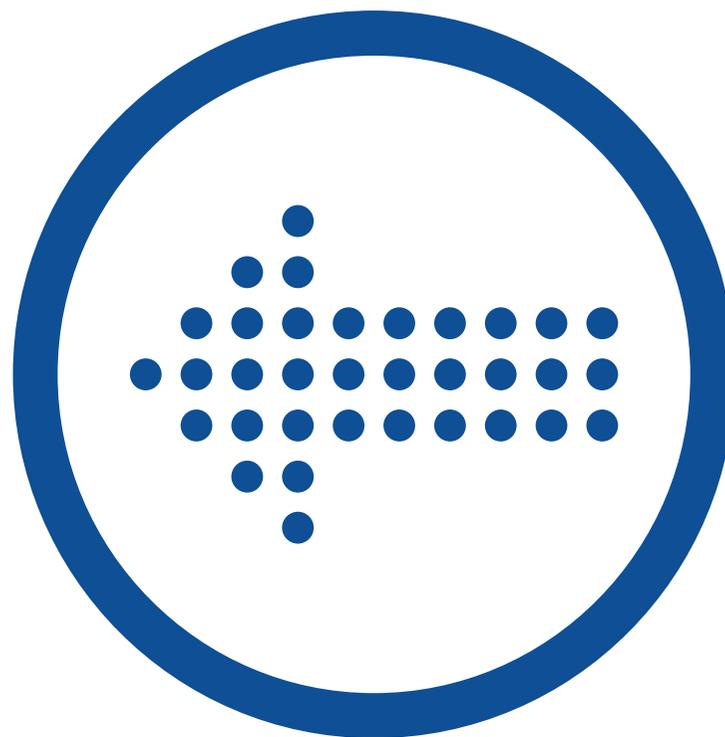
CITTA' DI TORINO

A high-speed train, likely a TGV, is shown from a front-quarter perspective, moving along a railway track. The train is white with blue and yellow accents. The tracks are surrounded by overhead power lines and signal masts. The background shows trees and a clear sky.

**CARTA
DELLA
MOBILITA'
DEI SERVIZI FERROVIARI
2014**

Indice

1	GTT: presentazione	4
2	La carta della mobilità	6
3	I servizi offerti	10
4	Il rapporto con il cliente	12
5	La qualità del servizio e il miglioramento continuo	16



GTT: PRESENTAZIONE

A photograph of a high-speed train at a station platform. The train is white with a blue and yellow stripe. The letters 'ST' are prominently displayed on the side in a large, stylized font. Below 'ST', the words 'SARAWAK TRANSPORT' are visible in a smaller font. A person wearing a red hard hat and dark clothing is standing on the platform, facing the train. The platform has a brick-like pattern. The background shows the station structure and some greenery.

1

Il Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. fa capo a FCT - Finanziaria Città di Torino Holding S.r.l., società finanziaria controllata dal Comune di Torino.

Tra le principali società italiane nel settore della mobilità, opera principalmente nell'area urbana e suburbana torinese, in ambito provinciale e regionale, trasportando oltre 200 milioni di passeggeri all'anno e gestendo in ottica intermodale numerosi servizi tra cui: tram, bus urbani ed extraurbani, due linee ferroviarie, la metropolitana automatica di Torino, i parcheggi a pagamento.

Obiettivi e valori aziendali

L'azienda, nelle proprie finalità di grande operatore nazionale, si propone di:

- offrire, in via prioritaria alla comunità torinese e piemontese, servizi di e per la mobilità favorendo lo sviluppo economico del territorio nel rispetto dell'ambiente e della società locale
- competere con successo sul mercato grazie alla qualità e alla sostenibilità dei servizi erogati e alla economicità della gestione di impresa

Persegue quindi il proprio rafforzamento e la propria capacità di operare nello scenario competitivo del trasporto pubblico locale tramite alcune scelte di sviluppo industriale:

- crescita della dimensione territoriale ed aziendale
- nuovi business
- integrazione intermodale e gestione unitaria del sistema di mobilità
- sinergie ed economie di scala
- costituzione di centri di eccellenza per valorizzare le competenze acquisite

L'intero operato è infine orientato ad alcuni 'valori' - chiave:

- centralità della persona
- efficienza economica ed efficacia
- rispetto e tutela dell'ambiente
- orientamento al dialogo
- responsabilità sociale

Le certificazioni

GTT ha ottenuto e mantiene le certificazioni internazionali relative a:

- Qualità (ISO 9001)
- Tutela dell'Ambiente (ISO 14001)
- Sicurezza delle informazioni gestite dal settore informatico (ISO 27001)
- Sicurezza e Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001)

Nel 2012 ha inoltre ottenuto il rinnovo dell'attestato 'Recognised for excellence' da parte di EFQM (European Foundation for Quality Management).

LA CARTA DELLA MOBILITA'



2

I servizi ferroviari gestiti da GTT sono regolati da **CONTRATTI DI SERVIZIO** stipulati con l'Agenda per la Mobilità Metropolitana e Regionale (tramite della Regione Piemonte).

La tratta ferroviaria Torino Porta Susa - Chieri è gestita in subappalto per conto di Trenitalia.

Oltre a regolare le condizioni economiche, il Contratto di Servizio definisce nel dettaglio gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi offerti, gli strumenti di monitoraggio a disposizione dell'ente pubblico e le sanzioni per le eventuali inadempienze.

La Carta della Mobilità, coerente con il Contratto ma distinta da esso, focalizza la propria attenzione sulle dimensioni del servizio più rilevanti dal punto di vista del cittadino - cliente:

1. identifica i **FATTORI DI QUALITÀ** rilevanti, ovvero gli aspetti della qualità del servizio più importanti nella percezione e nella concreta esperienza del cliente (es. regolarità del servizio);
2. per ogni fattore di qualità individua uno o più **'INDICATORI DI QUALITÀ'**, cioè i parametri qualitativi o quantitativi che lo rappresentano o misurano (es. % treni con ritardo < 5 minuti);
3. per ogni indicatore di qualità stabilisce infine uno **'STANDARD DI QUALITÀ'**, cioè l'impegno che la società si assume per il futuro (es. % treni con ritardo < 5 minuti - media di tutte le corse giornaliere alla stazione di arrivo: min 87%).
Lo standard può rappresentare una soglia 'minima' da garantire





o, in alcuni casi, un obiettivo a cui tendere, in un processo di miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli standard contenuti nella Carta non possono ovviamente essere inferiori a quanto previsto nei Contratti; viceversa la Carta può porre obiettivi più ambiziosi o prevedere indicatori di qualità diversi e più significativi per il cittadino - cliente.

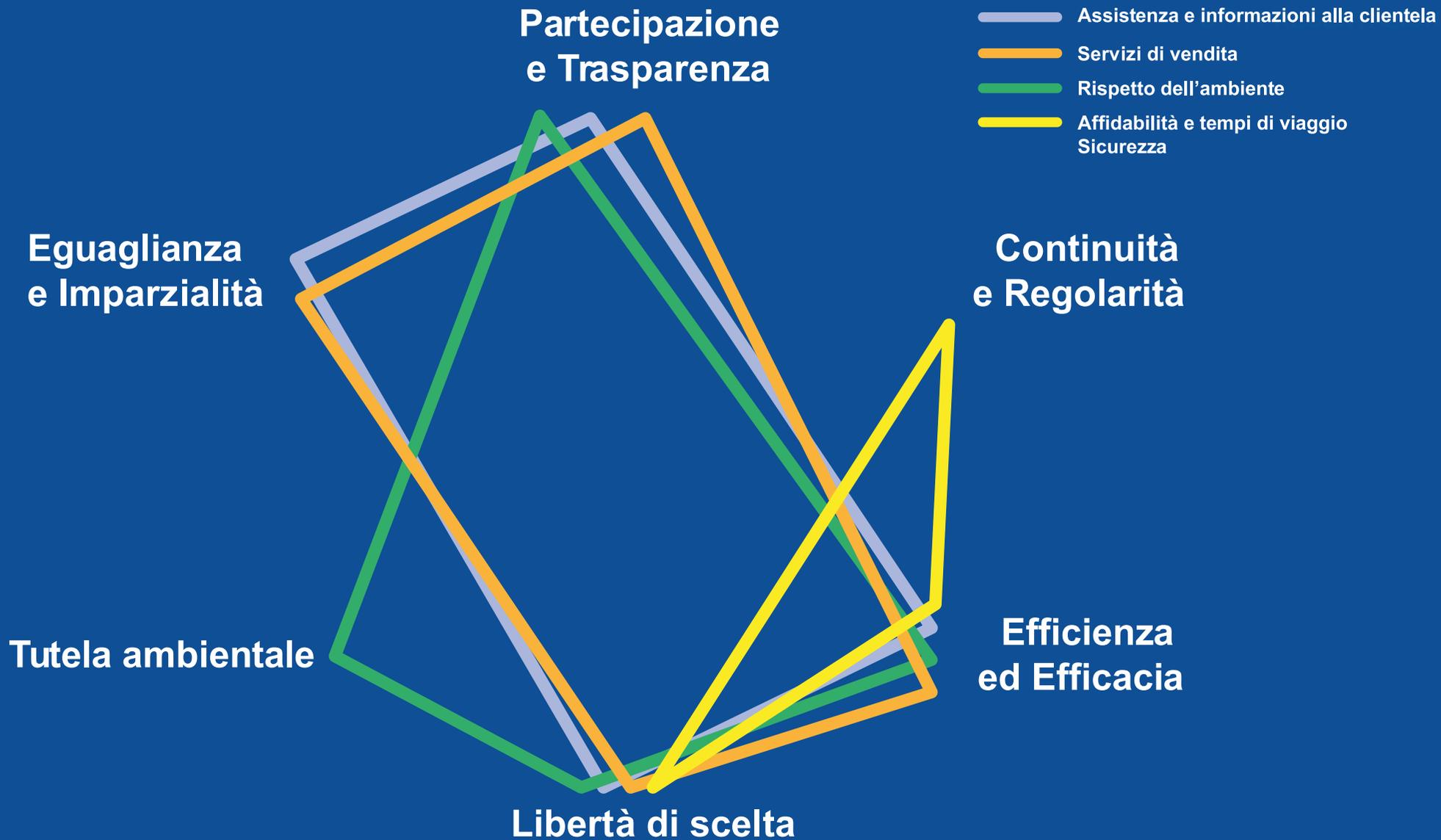
I principi su cui si basa la Carta, come definiti dalla legge, si concretizzano in specifici fattori di qualità, secondo i legami sinteticamente rappresentati nella pagina seguente.

L'attuale versione della Carta è stata adottata per la prima volta nel luglio 2013 e sostituisce tutte le precedenti Carte di GTT.

È disponibile e scaricabile dal sito internet aziendale e presso tutti i Centri di Servizio al Cliente è possibile richiederne gratuitamente la stampa.

Un estratto sintetico, idoneo all'affissione sui treni e nelle stazioni presenta i principali indicatori di qualità. È inoltre prevista sul sito aziendale una versione accessibile agli ipovedenti con apposite tecnologie assistive.

Il monitoraggio degli indicatori contenuti è permanente e condiviso con gli Enti competenti; tale attività determinerà l'aggiornamento degli standard (ed eventualmente degli indicatori). La verifica ed eventuale revisione della Carta è prevista con cadenza annuale e comunque in ogni altra ipotesi in cui se ne ravvisino rilevanti esigenze o necessità.



I SERVIZI OFFERTI



3

GTT gestisce 2 linee ferroviarie in concessione regionale (Torino - Ceres e Canavesana) oltre alla tratta Chieri - Torino Porta Susa, in subaffidamento da Trenitalia.

Con la piena operatività del passante ferroviario di Torino dal dicembre 2012 è entrato in funzione il nuovo Servizio Ferroviario Metropolitan (SFM), di cui le linee GTT fan parte (SMFA Torino - Ceres ed SFM1 Canavesana).

La Torino-Ceres collega velocemente l'Aeroporto Internazionale di Caselle con la stazione cittadina di Dora; quando sarà realizzato il collegamento in galleria di corso Grosseto sarà possibile raggiungere anche le stazioni di Porta Susa e di Torino Lingotto.

Il SFM è costituito da 256 treni al giorno che collegano 75 stazioni delle province di Torino e Cuneo.

Nell'ambito del SFM, i treni svolgono anche una significativa funzione di collegamento in ambito urbano. Tra Stura e Lingotto è previsto un treno ogni 10 minuti; le singole linee adottano un orario cadenzato con un treno ogni 30 minuti nelle fasce orarie di punta ed ogni una o due ore nelle altre fasce.

GTT ha progressivamente rinnovato i propri treni con i nuovi TTR (Treni Trasporto Regionale), dagli elevati standard di sicurezza, comfort ed accessibilità.

SERVIZI 2013

N. linee	2 SFMA - Torino-Ceres SFM1 - Canavesana
km. infrastruttura	21 To-Ceres 12 Canavesana ⁽¹⁾
Fermate / Stazioni	43 To-Ceres 38 Canavesana ⁽¹⁾
N. veicoli	40 treni
N. corse giornaliere (feriali)	120
Treni - km percorsi (mln / anno)	1,3
Passeggeri paganti (mln / anno)	4,7

(1) La tratta Torino Porta Susa - Chieri si estende su ulteriori 36 km di infrastruttura RFI, con 6 stazioni.



IL RAPPORTO CON IL CLIENTE



1 2

1 2

4

La relazione con il cliente è di fondamentale importanza per GTT: siamo costantemente impegnati ad ampliare i rapporti diretti e riteniamo che la soddisfazione del cliente sia un importante indicatore di qualità. Il personale che opera a diretto contatto con il pubblico partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a disposizioni regolamentari sul corretto comportamento.

Per essere riconoscibili e identificabili:

- manovratori, capi-treno ed operatori delle ferrovie indossano la divisa ed espongono il cartellino con il numero identificativo;
- gli addetti dei Centri di Servizio al Cliente indossano il cartellino;
- gli addetti al Numero Verde si presentano con il proprio numero - operatore.

Nessun dipendente è tenuto a fornire dati identificativi personali (es. cognome). Inoltre, come previsto dal DPR 753/1980 il personale a bordo treno ha giurato nelle forme di legge ed è quindi un pubblico ufficiale.

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 (categorie 'EA 31a trasporti' e 'EA33 tecnologie dell'informazione').

Sito internet

La fonte informativa primaria per i clienti è il sito www.gtt.to.it, dove sono disponibili le informazioni su tutti i servizi aziendali.

Le regole di utilizzo dei servizi ferroviari (acquisto biglietti ed abbonamenti, diritti e doveri dei passeggeri, trasporto bagagli, animali,





ecc.) sono disponibili sul sito:
www.comune.torino.it/gtt/ferrovie/faq.shtml

Call Center

Il Numero Verde 800.019152 è a disposizione per ogni informazione su tutti i servizi aziendali e per raccogliere segnalazioni. Il risponditore automatico è attivo tutti i giorni 24 ore su 24, gli operatori rispondono dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.30 (chiuso nei giorni festivi).

Ufficio Relazioni con la Clientela - URC
presso Stazione GTT Torino Dora, via Giachino 10, Torino - tel. 011.2165352 (orari di apertura sul sito internet).

Offre un servizio di informazioni, assistenza e vendita specificatamente dedicato alle ferrovie aziendali.

Per supporto generale sono inoltre disponibili i seguenti Centri di Servizio al Cliente:

- Corso Francia 6 - Torino
- Stazione Ferroviaria Porta Nuova - Torino (lato binario 20)
- Corso Turati 13 - Torino
- Via Cavour 25 - Torino

Prenotazione servizi disabili

I clienti disabili che intendono prenotare assistenza per utilizzare i treni delle linee Torino-Ceres e Canavesana devono telefonare almeno 48 ore prima del viaggio al numero 011.2165352 (dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 17:00).

Segnalazioni e reclami

Chiunque desideri inoltrare suggerimenti per il miglioramento del servizio, segnalazioni o reclami relativi ai servizi ferroviari, può compilare l'apposito modulo scaricabile dal sito (vd. paragrafo "sito internet") ed inviarlo tramite:

- mail: urc.ferrovia@gtt.to.it
- fax: 011/218844
- posta ordinaria (oppure a mano): URC, via Giachino 10, 10149 Torino

E' possibile utilizzare anche gli ordinari canali di comunicazione GTT, quali il Numero Verde.

Vendita biglietti, diritto di esazione a bordo e rimborsi

La vendita di documenti di viaggio si effettua presso le biglietterie interne, le emittitrici automatiche di biglietti e le rivendite convenzionate dislocate sulla rete aziendale.

Il cliente è tenuto a procurarsi il documento di viaggio prima di salire a bordo dei treni.

Tuttavia il cliente sprovvisto di biglietto, che avvisi il personale del treno al momento della salita, potrà regolarizzare il viaggio con il pagamento del biglietto a tariffa intera oltre al supplemento per il servizio di biglietteria a bordo pari a € 2,00.

Il mancato avviso, dovuto a un qualsiasi motivo, implica inevitabilmente la sanzione al cliente sprovvisto di regolare documento di viaggio.

Anche il cliente provvisto di biglietto non convalidato (escluso il caso di problemi tecnici a tutte le obliterate di stazione), che avvisi il personale del treno al momento della salita, potrà regolarizzare il viaggio con il pagamento del supplemento per il servizio di biglietteria a bordo pari a € 2,00.

Si precisa che il pagamento del supplemento di € 2,00 (diritto di esazione a bordo) è sempre dovuto (in tutte le tratte servite dai treni GTT, sia su rete RFI che su rete sociale) anche se in partenza da località sprovviste di biglietteria, di emittitrici self-service o punti vendita alternativi o quando la partenza si effettua in orari di chiusura dei predetti servizi, purché il personale del treno venga avvisato all'atto della salita (altrimenti si incorre nella sanzione).

Tuttavia il cliente potrà presentare eventuale richiesta di rimborso del supplemento.

La procedura di eventuale rimborso del diritto fisso, prevede la richiesta scritta, con apposito modulo ritirabile e riconsegnabile dal viaggiatore presso le biglietterie di stazione abilitate oppure scaricabile dal sito GTT.

Le biglietterie di stazione avranno il compito di controllare la completezza delle indicazioni riportate sul modello, indispensabile numero di telefono, e di inviarlo sollecitamente all'Ufficio Relazioni con la Clientela di Torino Dora, con la corrispondenza raccomandata.

L'Ufficio Relazione alla Clientela provvederà alla verifica, tramite uffici competenti, e fornirà risposta telefonica/mail al cliente entro 60 giorni dalla data di arrivo.

L'eventuale rimborso potrà essere ritirato, dopo 5 giorni feriali ed entro 30 giorni dalla risposta telefonica GTT al cliente presso una delle seguenti biglietterie: Torino Dora - Ciriè - Rivarolo (con scelta indicata dal cliente).



**LA QUALITA' DEL SERVIZIO
E IL MIGLIORAMENTO
CONTINUO**

5

Fra gli aspetti rilevanti per la qualità dei singoli servizi sono stati focalizzati i seguenti fattori:

- affidabilità e tempi di viaggio
- sicurezza
- accessibilità
- assistenza e informazioni alla clientela
- servizi di vendita
- pulizia
- confort
- rispetto dell'ambiente

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



Affidabilità e tempi di viaggio

- Orario cadenzato (30 minuti nelle ore di punta, 1 o 2 ore nelle altre fasce)
- Manutenzione programmata dei treni e delle infrastrutture

Velocità commerciale

- valore medio di rete, da orario: 37 km/h

	OBIETTIVO 2013	OK	OBIETTIVO 2014
--	-------------------	----	-------------------

SFMA TORINO-CERES

% di corse effettive rispetto a quelle programmate	99,5%	sì	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	87%	sì	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	97%	sì	97%

SFM1 CANAVESANA

% di corse effettive rispetto a quelle programmate	99,5%	sì	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	87%	sì	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	97%	sì	97%

Sicurezza

- Tutti i treni con personale di controllo a bordo
- Stazioni con videosorveglianza: 30%

	OBIETTIVO 2013	OK	OBIETTIVO 2014
--	-------------------	----	-------------------

% treni con videosorveglianza	50%	sì	50%
-------------------------------	-----	----	-----

Accessibilità

- Stazioni accessibili (a raso, con rampe d'accesso o ascensori sul binario): 97%
- Percorsi segnalati per disabili in tre stazioni ad elevato accesso di pubblico

	OBIETTIVO 2013	OK	OBIETTIVO 2014
% treni accessibili con sedia a rotelle	70%	sì	72%

I treni Meridian, TTR ed ETR a pavimento ribassato garantiscono la piena accessibilità e la disponibilità dello spazio per la carrozzella in posizione che permette un facile accesso ai servizi igienici. Su prenotazione il cliente può comunque avere assistenza specifica.

Assistenza e informazioni alla clientela

	OBIETTIVO 2013	OK	OBIETTIVO 2014
• Stazioni con informazioni su partenze e arrivi:			
a diffusione sonora	58%	sì	60%
su monitor	15%	sì	15%

- Orari di presidio da parte del personale: dalle 5 alle 22

Servizi di vendita

	OBIETTIVO 2013	OK	OBIETTIVO 2014
Stazioni con biglietterie presidiate	52%	sì	52%
Stazioni con biglietterie automatiche	15%	sì	15%

- Possibilità di acquisto a bordo con supplemento prezzo

Pulizia

	OBIETTIVO 2013	OK	OBIETTIVO 2014
• Cadenza media pulizia pavimenti, sedili, servizi igienici (gg):			
Treni: pulizia ordinaria	giornaliera	sì	giornaliera
Treni: pulizia completa	quindicinale	sì	quindicinale
Stazioni: pulizia ordinaria	giornaliera	sì	giornaliera
Stazioni: pulizia ordinaria	settimanale	sì	settimanale

Comfort

	OBIETTIVO 2013	OK	OBIETTIVO 2014
Stazioni con servizi igienici	61%	sì	62%
% corse con più del 90% dei posti occupati per oltre 20 minuti di percorrenza	9%	sì	8%
% vetture con climatizzazione e riscaldamento	63%	sì	67%

Rispetto dell'ambiente

- Potenziamento della trazione elettrica rispetto alla trazione a gasolio
- Rinnovo delle motrici ferroviarie

	OBIETTIVO 2013	OK	OBIETTIVO 2014
% treni a trazione elettrica	87%	sì	87%

Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. • Corso Turati 19/6 10128 Torino • Tel (+39) 011.5764.1 • Fax(+39) 011.5764.330
• Numero Verde 800-019152 • gtt@gtt.to.it • www.gtt.to.it