CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI FERROVIARI | 2022

Integrata dal Regolamento di utilizzo delle ferrovie
Indicatori 2021

AMP AGENZIA MOBILITÀ PIEMONTESE

CITTA' DI TORINO

GTT GRUPPO TORINESE TRASPORTI

Integrata dal Regolamento di utilizzo delle ferrovie

INDICE

Capitolo I - Ferrovie

I.1 Dati generali

I.2 Servizi Ferroviari e Gestore Infrastruttura: obiettivo comune LA SICUREZZA

I.3 Indicatori

I.4 Carta della mobilità dei servizi ferroviari

I.4.1 Reclami 2021

I.4.2 Grado di soddisfazione della clientela

I.5 Focus Informazioni e vendite

Capitolo II - Regolamento di utilizzo delle ferrovie

II.1 Regole per chi viaggia

II.1.1 Documenti di viaggio

II.1.2 Gruppi numerosi

II.1.3 Trasporto bagagli e oggetti smarriti

II.1.4 Trasporto animali

II.1.5 Trasporto biciclette

II.1.6 Estratto delle norme in materia di polizia, sicurezza eregolarità dell'esercizio ferroviario. Suggerimenti

II.2 Segnalazioni e reclami

II.3 Clienti con disabilità (PRM)

II.4 Indennizzi e rimborsi

II.4.1 Abbonamenti

II.4.2 Modalità erogazione

II.4.3 Biglietti

II.5 Infrazioni e sanzioni

II.6 Videosorveglianza e segnalazione di reati

Capitolo I

FERROVIE

I.1 Dati generali

Il Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. svolge il servizio di trasporto ferroviario nell'ambito del Servizio Ferroviario Metropolitano – SFM - della città di Torino. Dal 1° gennaio 2021 gestisce unicamente la linea ferroviaria
SFMA Torino–Aeroporto-Ceres

ANNO 2021	Treni km (mln/anno)
SFMA	0,258
	Passeggeri (milioni)
SFMA	0,86
	Parco rotabile circolante
n. treni	14
	Lunghezza di esercizio
SFMA	41 KM

I.2 Servizio Ferroviario e Gestore Infrastruttura: obiettivo comune la sicurezza

GTT Gestore Infrastruttura

La tratta della SFM1 Pont - Rivarolo Canavese e la tratta Rivarolo Canavese - Settimo Torinese, sono considerate "interconnesse alla rete nazionale" e interamente soggette alle disposizioni della Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle ferrovie - ANSFISA (d.lgs n. 112/2015 e D.M. 5/08/2016 MIT). Questo comporta il rilascio da parte dell'Agenzia dell'Autorizzazione di Sicurezza, che GTT ha ottenuto nel giugno del 2019, per poter svolgere il servizio di circolazione dei treni e di manutenzione dell'infrastruttura.

Al momento sono in corso le attività per l'attrezzaggio della rete con ulteriori sistemi di sicurezza, in particolare il Sistema di Controllo Marcia Treno, che saranno realizzati da Rete Ferroviaria Italiana.
La tratta Pont - Rivarolo Canavese continua ad essere sospesa per lavori di elettrificazione.

La SFMA Torino – Aeroporto – Ceres, tecnicamente considerata "isolata" in quanto non collegata alla rete Nazionale RFI, dal giugno 2019 rientra sotto la sorveglianza ANSFISA pur con modalità leggermente diverse dalle reti "interconnesse". Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti anche per queste reti ha disposto l'elaborazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza (decreto ANSF 3/2019) e la valutazione e gestione dei rischi della sicurezza ferroviaria. Percorso che GTT ha già avviato come previsto dalla normativa vigente.
Dall'agosto del 2020 i treni della SFMA Torino-Aeroporto-Ceres sono limitati alla stazione di Venaria e la stazione di Torino Dora è stata chiusa in via definitiva. Sono in piena attività i lavori (da parte della Regione Piemonte) per la realizzazione del tunnel di collegamento tra la linea SFMA e il resto del passante ferroviario (Aeroporto-Caselle-Porta Susa-Lingotto).

Per avere informazioni e aggiornamenti sull'avanzamento dei lavori consultare il sito www.scr.piemonte.it.

GTT Trasporto Ferroviario

Per il Trasporto Ferroviario di passeggeri, GTT possiede la licenza ferrovia n. 16 (nazionale e internazionale) e il Certificato di Sicurezza Unico rilasciato dall ERADIS. Il possesso di Autorizzazione e di Certificato dimostrano che il servizio ferroviario è svolto da GTT, anche in attesa del completamento dei lavori, conformemente ai requisiti di sicurezza europea e nazionale.

Contratti

GTT in qualità di impresa ferroviaria ha effettuato per tutto il 2021 il servizio di trasporto passeggeri sulla linea:

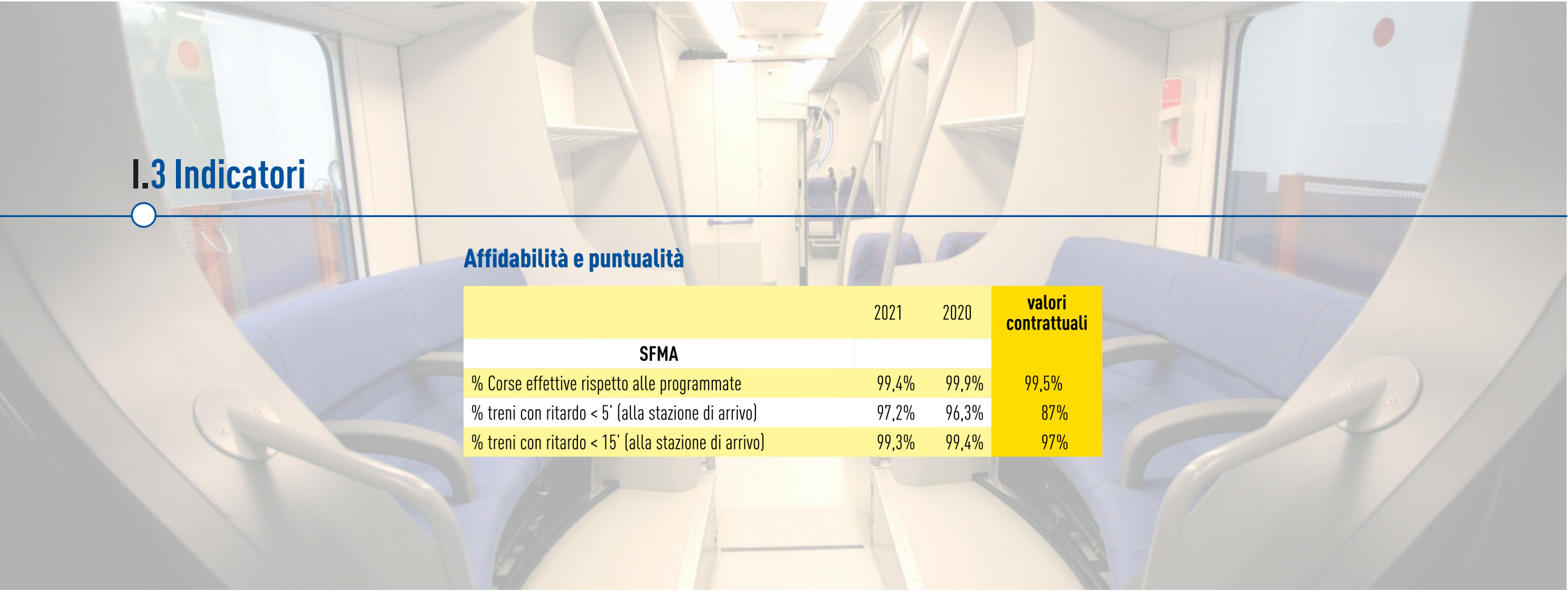
SFMA Torino - Ceres attualmente limitata alla tratta Venaria - Ceres per i lavori di interconnessione con la rete RFI.
Dall'1 gennaio 2021 il servizio di trasporto sulla linea SFM1 è passato all'impresa Trenitalia.

La distrazione è un attimo.
Resta connesso alla vita.
Il numero dei morti e dei feriti gravi per attraversamenti irregolari della sede ferroviaria è in crescita.*
(*) Dati ANSF - La sicurezza ferroviaria nel 2015 - Relazione preliminare

OLTRE IL
PASSAGGIO A LIVELLO
non si passa
OLTRE LA
LINEA GIALLA
non si scherza e non si sosta
OLTRE LA
LINEA GIALLA
bisogna restare in ascolto
La tua sicurezza è importante per noi, ma dipende anche dalla tua attenzione. SAFE IS COOL.
GTT
AMP
REGIONE PIEMONTE
In collaborazione con:
ANSF

Viaggiare sicuri è facile.
Resta connesso alla vita.
Rispetta le strisce e i segnali di sicurezza.

OLTRE IL
PASSAGGIO A LIVELLO
non si passa
OLTRE LA
LINEA GIALLA
non si scherza e non si sosta
OLTRE LA
LINEA GIALLA
bisogna restare in ascolto
La tua sicurezza è importante per noi, ma dipende anche dalla tua attenzione. SAFE IS COOL.
GTT
AMP
REGIONE PIEMONTE
In collaborazione con:
ANSF



I.3 Indicatori

Affidabilità e puntualità

	2021	2020	valori contrattuali
SFMA			
% Corse effettive rispetto alle programmate	99,4%	99,9%	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	97,2%	96,3%	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	99,3%	99,4%	97%

Pulizia materiale rotabile e stazioni

la pulizia del materiale rotabile avviene in relazione all'utilizzo e ai tempi di sosta, secondo le frequenze della tabella che segue:

Materiale Rotabile	frequenza
Treno - pulizia totale interna (scopatura e lavaggio pavimento, spolveratura sedili, lavaggio bagni, sanificazione)	settimanale
Treno - pulizia totale esterna Lavaggio totale del veicolo -	mensile
Treno - pulizia ordinaria (Scopatura pavimento,spolveratura sedili, lavaggio bagni)	giornaliera
Treno – pulizia radicale (In occasione della revisione nelle officine di manutenzione, lavaggio a fondo di tutti i particolari del rotabile)	Una volta ogni 15 mesi

Stazioni	frequenza
Pulizia sommaria (scopatura, svuotamento cestini,pulizia servizi igienico-sanitari)	giornaliera
Pulizia ordinaria (pulizia sommaria+lavatura pavimenti, disinfezione servizi igienico-sanitari)	una volta alla settimana
Pulizia Totale (pulizia ordinaria+lavatura vetri e lavature bacheche)	quindicinale

Confort - 2021

Linea SFMA	totale n. treni	situazione attuale
Climatizzazione a bordo	9	64%
TOTALE	14	

Impianti a bordo	attività previste
Riscaldamento (temperatura idonea)	Verifica della funzionalità degli impianti
Illuminazione	Verifica della funzionalità degli impianti e intervento immediato ove possibile
Climatizzazione	Per i treni provvisti, esecuzione di tutti gli interventi preventivi di manutenzione prestagionale. Verifiche quotidiane con intervento, ove possibile immediato. Per i treni che ne sono sprovvisti limitazione dell'uso nelle ore più calde.
Accessi (porte salita e discesa)	Verifica della funzionalità delle porte per la salita e la discesa
Servizi igienico-sanitari	Assicurare la fruibilità, non meno del 50% degli impianti per treno devono funzionare

Accessibilità persone con disabilità e PRM

Accessibilità	TRENI	n. treni con postazione per persona disabile	situazione attuale
Linea SFMA	14	9 TTR	64%
n. richieste di assistenza rivcevute nell'anno	15		

STAZIONI SFMA		
Stazioni	Percorso senza barriere fino a treno in piano o con rampa o con ascensore per tutti i marciapiedi di stazione	*Con assistenza previa prenotazione presso URC
Balangero		SI
Borgaro		SI
Caselle	SI	SI
Caselle Aeroporto con anche percorso tattile	SI	SI
Ceres	SI	SI
Ciriè		SI
Funghera		SI
Germagnano		SI
Lanzo		SI
Losa		SI
Mathi		SI
Mezzenile		SI
Nole		SI
Pessinetto		SI
San Maurizio		SI
Traves		SI
Venaria	SI	SI
Villanova - Grosso		SI

*È NECESSARIO VERIFICARE LA COMPATIBILITÀ TRA TIPOLOGIA DI TRENI E ACCESSIBILITÀ AI MARCIAPIEDI DI STAZIONE

SI RICORDA DI CONTATTARE IN OGNI CASO GTT: tel. 011- 5764249.

Servizi di vendita in stazione linea SFMA

Stazioni con biglietterie presidiate per emissione duplicati e rinnovo abbonamenti, erogazione bonus oltre a tutti gli altri servizi di vendita

LANZO-CIRIÉ-VENARIA

Stazioni con biglietterie automatiche **Situazione attuale** **30%**

LE BIGLIETTERIE DI STAZIONE E I SERVIZI OFFERTI

E' disponibile online vvvv http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/punti-vendita/punti-vendita-in-torino-e-altri-comuni-dell-area-metropolitana
a mappa dinamica, basta cliccare sulla zona di interesse, si vedono delle icone di colore verde che contengono la lettera "R". Cliccare nuovamente sopra la "R, si apre un pop up che riporta tutti i dati disponibili riguardo alla rivendita prescelta.

	BIGLIETTERIE DI STAZIONE SFMA	
VENARIA	LU - SA 6:30 - 19:00 DOMENICA e FESTIVI CHIUSO	Emissione tessera BIP, rinnovo abbonamenti, acquisto e rinnovo abbonamenti scontati per riconoscimento dell'indennizzo (Bonus), acquisto biglietti per il treno e il bus extraurbano. Emissione duplicati tessere bip rilascio/ ritiro modulo reclami/proposte.
CASELLE TORINESE	LU - SA 6:30 - 9:30 11:10 - 20:25 DOMENICA e FESTIVI 7:45 - 20:25	Vendita biglietti del treno e bus extraurbano, rinnovo abbonamento.
CASELLE AEROPORTO	**Presso l'ufficio di Promozone Turistici (AREA ARRIVI)**	Vendita dei biglietti Integrati B
CIRIÈ	LU - SA 6:30 - 19:00 DOMENICA e FESTIVI CHIUSO	Emissione tessera BIP, rinnovo abbonamenti, acquisto e rinnovo abbonamenti scontati per riconoscimento dell'indennizzo (Bonus), acquisto biglietti per il treno e il bus extraurbano. Emissione duplicati tessere bip rilascio/ ritiro modulo reclami/proposte.
MATHI	LU - VE 6:20 - 9:30 11:10 - 13:35	Acquisto biglietti per il treno e il bus extraurbano.

	BIGLIETTERIE DI STAZIONE SFMA	
BALANGERO	LU - SA 6:20 - 9:30 11:10 _ 13:50 CHIUSA DAL 1/7 AL 31/8	Acquisto biglietti per il treno e il bus extraurbano, rinnovo abbonamento.
LANZO	LU - SA 6:30 - 19:00 DOMENICA e FESTIVI CHIUSO	Emissione tessera BIP, rinnovo abbonamenti, acquisto e rinnovo abbonamenti scontati per riconoscimento dell'indennizzo (Bonus), acquisto biglietti per il treno e il bus extraurbano. Emissione duplicati tessere bip rilascio/ ritiro modulo reclami/proposte.

GTT Gestore Infrastrutture

Stazioni SFM1 - Tratta Rivarolo Canavese-Settimo

Località di servizio	Volpiano	S.Benigno	Bosconero	Feletto	Rivarolo
Distanza dal centro (km)	0,4	0,8	0,3	0,3	0,7
Stazione con Servizio di assistenza PRM*	SI	SI	SI	SI	SI
Coordinate (Indirizzo)	C.so Regina Margherita 76	Via S. Giovanni Bosco 40	Via Torino 57	Via Venati 2	P.za Zanotti 1
Classificazione della località di servizio (stazione / fermata)	stazione	stazione	stazione	stazione	stazione
Proprietà della stazione/gestore (RFI, Centostazioni, GTT)	Regione / GTT	Regione / GTT	Regione / GTT	Regione / GTT	Regione / GTT
Classificazione della località di servizio (stazione / fermata)	Bronze	Bronze	Bronze	Bronze	Silver
Fermate di altre modalità di trasporto nel perimetro della stazione:	SI	SI	SI	SI	SI
autobus	SI	SI	SI	SI	SI
bike sharing	NO	NO	NO	NO	SI
Parcheggi per autoveicoli	NO	SI	SI	SI	SI
posti riservati PRM	SI	SI	SI	SI	SI
stalli bici	SI	SI	SI	SI	SI
Sale di attesa	NO	NO	NO	NO	NO
Esistono locali commerciali	NO	SI	NO	NO	SI
bar	NO	SI	NO	NO	SI
ristorante / tavola calda	NO	NO	NO	NO	SI
Esiste un percorso privo di ostacoli	SI	SI	SI	NO	SI
che collega					
fermate di altre modalità connesse di trasporto nel perimetro della stazione	SI	SI	SI	NO	SI
parcheggi per autoveicoli	SI	SI	SI	SI	SI
ingressi e uscite accessibili	SI	SI	SI	NO	SI
uffici informazioni	NO	NO	NO	NO	SI
sistemi informativi visivi e sonori	NO	SI	NO	NO	SI
biglietterie / TVM	NO	NO	NO	NO	SI
servizi igienici	SI	NO	NO	NO	SI
marciapiedi	NO	NO	NO	NO	SI
Biglietterie	NO	NO	NO	NO	SI**
Uffici informazioni	NO	NO	NO	NO	SI
Punti assistenza passeggeri	NO	NO	NO	NO	SI
Sportelli vendita	NO	NO	NO	NO	SI
orario e giorni apertura	-	-	-	-	la biglietteria è gestita da Trenitalia
Presenza di Rivendita esterna vedi LINK https://www.gtt.to.it/cms/component/gtt/?view=rivendite	SI LINK pagina web	SI LINK pagina web	SI LINK pagina web	SI LINK pagina web	SI LINK pagina web
Sono presenti distributori automatici di biglietti per il treno/bus	SI	SI	NO	NO	SI
numero TVM***	1	1	NO	NO	3 ****
vendita biglietto cartaceo o elettronico	NO	NO	NO	NO	SI
almeno uno di questi ha un'interfaccia raggiungibile da una persona su sedia a rotelle e da persone di bassa statura.	SI	SI	NO	NO	SI

Località di servizio	Volpiano	S.Benigno	Bosconero	Feletto	Rivarolo
Sono installate le obliteratrici	SI	SI	SI	SI	SI
posizione (marciapiedi/biglietteria)	marciapiedi	marciapiedi	marciapiedi	marciapiedi	ingresso, sala d'attesa e marciapiedi
tipo obliteratrice (classica cartaceo magnetico / contactless)	cartaceo magnetico e contactless BIP	cartaceo magnetico e contactless BIP	cartaceo magnetico e contactless BIP	cartaceo magnetico e contactless BIP	cartaceo magnetico e contactless BIP
almeno una di queste ha un passaggio libero largo almeno 90 cm e deve permettere di accogliere una sedia a rotelle occupata lunga fino a 1 250 mm. In caso di rinnovo o ristrutturazione, è consentita una larghezza minima di 80 cm.	SI	SI	SI	SI	SI
Ci sono informazioni visive tipo segnaletica, pittogrammi, informazioni dinamiche o a stampa	SI	SI	SI	SI	SI
«informazioni di sicurezza» e «istruzioni di sicurezza»;	SI	SI	SI	SI	SI
sono presenti segnali di avvertimento, divieto e obbligo;	SI	SI	SI	SI	SI
sono presenti informazioni riguardanti la partenza dei treni;	SI	SI	SI	SI	SI
sono identificati i servizi di stazione, ove presenti, e delle relative vie di accesso.	NO	NO	NO	NO	NO
i caratteri, i simboli e i pittogrammi usati per le informazioni visive contrastano rispetto allo sfondo.	SI	SI	SI	SI	SI
la segnaletica è disposta in tutti i punti in cui i passeggeri devono decidere quale direzione seguire e a intervalli lungo il percorso.	NO	NO	NO	NO	NO
Le informazioni concernenti la partenza dei treni (compresi destinazione, fermate intermedie, numero di marciapiede e orario) sono disponibili a un'altezza massima di 160 cm, in almeno un punto della stazione.	NO	NO	NO	NO	NO
tutti i segnali di sicurezza, di avvertimento, di obbligo e di divieto includono pittogrammi.	SI	SI	SI	SI	SI
Display:	NO	SI	NO	NO	SI
i display hanno dimensioni tali da mostrare i singoli nomi delle singole stazioni o le parole dei messaggi. Ogni nome di stazione, o parola di messaggio, è visualizzato per almeno 2 secondi.	NO	SI	NO	NO	SI
mostrano orario tempo pianificato	NO	SI	NO	NO	SI
mostrano orario tempo reale	NO	SI	NO	NO	SI
mostrano info altre modalità trasporto	NO	NO	NO	NO	NO
i display sono installati lungo i marciapiedi	NO	SI	NO	NO	SI
Sono presenti informazioni sonore	SI	SI	SI	SI	SI

* Gestione con prenotazione al numero 011.5764249 dal lunedì al venerdì dalle 8.30-15.30

**La biglietteria presente a Rivarolo che fornisce anche informazioni è gestita dall'Impresa Ferroviaria Trenitalia.

GTT Gestore Infrastrutture

Stazioni SFM1 - Tratta stazioni/fermate Pont Canavese-Rivarolo Canavese (Sospesa per lavori di elettrificazione)

Località di servizio	Favria	Salassa	Valperga	Cuorgnè	Campore	Pont Canavese
Distanza dal centro (km)	0,7	1,3	0,3	0,5	0,1	0,7
Stazione con Servizio di assistenza PRM	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Coordinate (Indirizzo)	Via Francesca Romana 2	Via della Stazione 67	P.za Savino 4	Via Torino 37	frazione Campore	Via Roma 44
Classificazione della località di servizio (stazione / fermata)	fermata	fermata	fermata	fermata	fermata	fermata
Proprietà della stazione/gestore (RFI, Centostazioni, GTT)	Regione / GTT	Regione / GTT	Regione / GTT	Regione / GTT	Regione / GTT	Regione / GTT
Classificazione della località di servizio (stazione / fermata)	Bronze	Bronze	Bronze	Bronze	Bronze	Bronze
Fermate di altre modalità di trasporto nel perimetro della stazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI
autobus	SI	SI	SI	SI	SI	SI
bike sharing	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Parcheggi per autoveicoli	NO	NO	NO	NO	NO	NO
posti riservati PRM	NO	NO	NO	NO	NO	SI
stalli bici	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Sale di attesa	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Esistono locali commerciali	NO	NO	SI	SI	NO	SI
bar	NO	NO	SI	SI	NO	SI
ristorante/ tavola calda	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Esiste un percorso privo di ostacoli	SI	SI	SI	NO	NO	SI
che collega						
fermate di altre modalità connesse di trasporto nel perimetro della stazione	SI	SI	SI	NO	SI	SI
parcheggi per autoveicoli	SI	SI	SI	NO	SI	SI
ingressi e uscite accessibili	SI	SI	SI	NO	SI	SI
uffici informazioni	NO	NO	NO	NO	NO	NO
sistemi informativi visivi e sonori	NO	NO	NO	NO	NO	NO
biglietterie/TVM	NO	NO	NO	NO	NO	NO
servizi igienici	NO	NO	NO	NO	NO	NO
marciapiedi	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Biglietterie	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Uffici informazioni	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Punti assistenza passeggeri	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Sportelli vendita	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Orario e giorni apertura	-	-	-	-	-	-
Presenza di Rivendita esterna	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Sono presenti distributori automatici di biglietti per il treno/bus	NO	NO	NO	NO	NO	NO
numero TVM	-	-	-	-	-	-
vendita biglietto cartaceo o elettronico	NO	NO	NO	NO	NO	NO
almeno uno di questi ha un'interfaccia raggiungibile da una persona su sedia a rotelle e da persone di bassa statura.	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Località di servizio	Favria	Salassa	Valperga	Cuorgnè	Campore	Pont Canavese
Sono installate le obliteratrici	SI	SI	SI	SI	SI	SI
posizione (marciapiedi/biglietteria)	marciapiedi	marciapiedi	marciapiedi	marciapiedi	marciapiedi	marciapiedi
tipo obliteratrice (classica cartaceo magnetico / contactless)	cartaceo magnetico e contactless BIP	cartaceo magnetico e contactless BIP	cartaceo magnetico e contactless BIP	cartaceo magnetico e contactless BIP	cartaceo magnetico e contactless BIP	cartaceo magnetico e contactless BIP
almeno una di queste ha un passaggio libero largo almeno 90 cm e deve permettere di accogliere una sedia a rotelle occupata lunga fino a 1 250 mm. In caso di rinnovo o ristrutturazione, è consentita una larghezza minima di 80 cm.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Ci sono informazioni visive tipo segnaletica, pittogrammi, informazioni dinamiche o a stampa	SI	SI	SI	SI	SI	SI
«informazioni di sicurezza» e «istruzioni di sicurezza»;	SI	SI	SI	SI	SI	SI
sono presenti segnali di avvertimento, divieto e obbligo;	SI	SI	SI	SI	SI	SI
sono presenti informazioni riguardanti la partenza dei treni;	NO	NO	NO	NO	NO	NO
sono identificati i servizi di stazione, ove presenti, e delle relative vie di accesso.	NO	NO	NO	NO	NO	NO
i caratteri, i simboli e i pittogrammi usati per le informazioni visive contrastano rispetto allo sfondo.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
la segnaletica è disposta in tutti i punti in cui i passeggeri devono decidere quale direzione seguire e a intervalli lungo il percorso.	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Le informazioni concernenti la partenza dei treni (compresi destinazione, fermate intermedie, numero di marciapiede e orario) sono disponibili a un'altezza massima di 160 cm, in almeno un punto della stazione.	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Tutti i segnali di sicurezza, di avvertimento, di obbligo e di divieto includono pittogrammi.	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Display:	NO	NO	NO	NO	NO	NO
i display hanno dimensioni tali da mostrare i singoli nomi delle singole stazioni o le parole dei messaggi. Ogni nome di stazione, o parola di messaggio, è visualizzato per almeno 2 secondi.	NO	NO	NO	NO	NO	NO
mostrano orario tempo pianificato	NO	NO	NO	NO	NO	NO
mostrano orario tempo reale	NO	NO	NO	NO	NO	NO
mostrano info altre modalità trasporto	NO	NO	NO	NO	NO	NO
i display sono installati lungo i marciapiedi	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Sono presenti informazioni sonore	NO	NO	NO	NO	NO	NO

*** Le emettitrici presenti sono gestite dall'Impresa Ferroviaria Trenitalia.

**** A Rivarolo sono presenti 2 TVM dell'impresa ferroviaria Trenitalia e 1 TVM di GTT SPA dedicata alla emissione di biglietti bus e rinnovo di abbonamenti integrati

I.4 Carta della mobilità del servizio ferroviario

GTT svolge la propria attività ispirandosi ai principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione del servizio, tra questi:
il principio dell'uguaglianza, per il quale tutti gli utenti hanno gli stessi diritti, si impegna a facilitare la mobilità del viaggiatore con disabilità e a mobilità ridotta. Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato cercando di svolge l'erogazione in maniera continuativa e regolare.
Per poter svolgere un servizio continuativo, ogni anno viene proposto dall'Impresa Ferroviaria e approvato da parte della Agenzia Mobilità Piemontese il "Progetto Orario", documento che prevede la programmazione del servizio ferroviario. Comprende, l'intensificazione del servizio durante il periodo scolastico, le interruzioni, necessarie per svolgere attività manutentive.

I nostri clienti direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano devono poter esprimere le proprie opinioni sui servizi. GTT garantisce la partecipazione attraverso i canali dedicati della comunicazione via web, i Centri di Servizio, e il call center.

Anche il 2021 è stato un anno particolare per l'emergenza COVID-19, GTT ha continuato a svolgere sempre il servizio di trasporto pubblico. Sono state attuate tutte le disposizioni per garantire ai passeggeri un viaggio in totale sicurezza con avvisi sonori, cartelli e percorsi differenziati per mantenere le distanze di sicurezza in linea con i DPCM.

La Carta include gli impegni assunti (in sede contrattuale) riguardo gli standard di qualità dei servizi offerti. Il contratti di servizio con l'Agenzia mobilità Piemontese definisce gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi offerti. La carta è disponibile e scaricabile dal sito internet aziendale e presso tutti i Centri di servizio al cliente è possibile la consultazione di una copia cartacea. E' anche prevista sul sito www.gtt.to.it una versione accessibile agli ipovedenti con apposite tecnologie assistive. Il monitoraggio degli indicatori è permanente e periodicamente condiviso. 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 e necessità.

I.4.1 Reclami 2021

Proposte, segnalazioni e reclami giungono all'azienda da diversi canali.
Il sito nell'home page - Reclamo online è tra i canali a disposizione il più utilizzato:

http://www.gtt.to.it/cms/dialoga/reclami

Introdotto nel 2015 per facilitare le comunicazioni in tempo reale, il modulo sul sito è diventato rapidamente il canale privilegiato per l'invio dei reclami, il 70% del totale, rendendo residuali le altre modalità. Nel corso del 2021 si sono svolte alcune attività per aggiornare i reclami on line con le indicazioni previste dalla delibera ART 28/2021.
Alla pagina http:/www.gtt.to.it/cms/dialoga/reclami
è presente on line il modulo previsto dalla delibera stessa anche in inglese.

Tutti i reclami e le loro cause vengono analizzati quotidianamente, coinvolgendo le diverse funzioni aziendali coinvolte, per fornire riscontro documentato al cliente e attivare dove possibile gli interventi correttivi necessari.

Non sono pervenuti reclami per violazioni della privacy e/o perdita dei dati dei clienti.

La tabella che segue riporta i reclami raccolti per tipologia nel corso del 2021 il confronto con il 2020 non è significativo, in quanto i dati risentono degli effetti della pandemia da Covid-19.

RECLAMI		2020	2021
TORINO CERES	APERTURA BIGLIETTERIE	1	0
	DISABILI/PERSONE IN DIFFICOLTA'	0	0
	INFRASTRUTTURE/LOCALI (stazioni)	3	3
	MEZZI	5	2
	ORARI	12	3
	PERCORSI/INTERSCAMBIO	1	0
	PERSONALE	2	1
	REGOLAMENTO	4	1
	SANZIONI	1	0
	SCIOPERI	0	0
	SICUREZZA	0	0
	VARIE	0	1
	SERVIZIO	0	0
TOTALE		29	11

I.4.2 Grado di soddisfazione della clientela

In relazione allo stato di emergenza epidemiologica che ha caratterizzato la maggior parte dell'anno 2020 e anche tutto il 2021, con conseguenti pesanti penalizzazioni delle carattteristiche dei servizi prodotti (reiterate modifiche di orario in relazione all'andamento della pandemia, limitazione della capacità dei veicoli, restrizioni alla circolazione dei cittadini, ecc), non sono stati effettuati interventi di valutazione del livello di soddisfazione raggiunto dalla clientela.

Indagine svolta nel 2018:

Sintesi qualità percepita*

SFMA	Soddisfazione del cliente (percepita)
Info orario (stazione,internet,web)	6,74
Puntualità servizio	5,34
Pulizia stazioni	7,24
Facilità coincidenza	6,55
Frequenza treni	6,82
Info stazione	7,20
Sicurezza crimine	7,26
Info su percorso	7,32
Facilità acquisto	7,30
Facilità convalida	8,55
Sicurezza (incidenti)	8,17
Pulizia convogli	7,12
Accessibilità al servizio (ipovedenti/ridotta mobilità)	5,33
Presenza emettitrici automatiche in stazione	6,70
Pulizia biglietterie di stazione	9,08
Rumore prodotto dai mezzi	8,07
Disponibilità addetti biglietteria GTT	8,67
Frequenza verifica titoli di viaggio	5,70
Soddisfazione del servizio della linea nel complesso	6,84

*indagine a cura di Aicq - Associazione Italiana Cultura qualità piemontese. La tabella rappresenta, su una scala da 1 a 10, la soddisfazione del cliente ossia la qualità del servizio percepita.

I.5 FOCUS Informazioni e vendite

Il sito www.gtt.to.it è la fonte informativa primaria. Al suo interno si trovano nella sezione Linee Ferroviarie gestite da GTT le informazioni relative alla SFMA:

- percorsi, mappe e fermate (la mappa dei punti di interscambio);
- orari in versione cartacea e in versione elettronica, affissi nelle bacheche di stazione anche disponibile nel sito www.sfmtorino.it;
- calcola il percorso delle linee e dei mezzi per raggiungere le stazioni;
- le tariffe, i biglietti integrati, gli abbonamenti plurimensili studenti linee extraurbane (gomma e ferro) in area non integrata formula http://www.gtt.to.it/biglietti-abbonamenti/biglietti/tariffe-ferrrovie

Le rivendite con orari e indicazioni sono disponibili oltre che nelle bacheche delle stazioni anche su Telegram, su Moovit.

La Stazione di Torino Dora è chiusa, i treni si fermano alla Stazione di Venaria per l'avanzamento dei lavori del Passante Ferroviario, il collegamento fino a Torino Porta Susa viene effettuato della linea bus SF2.

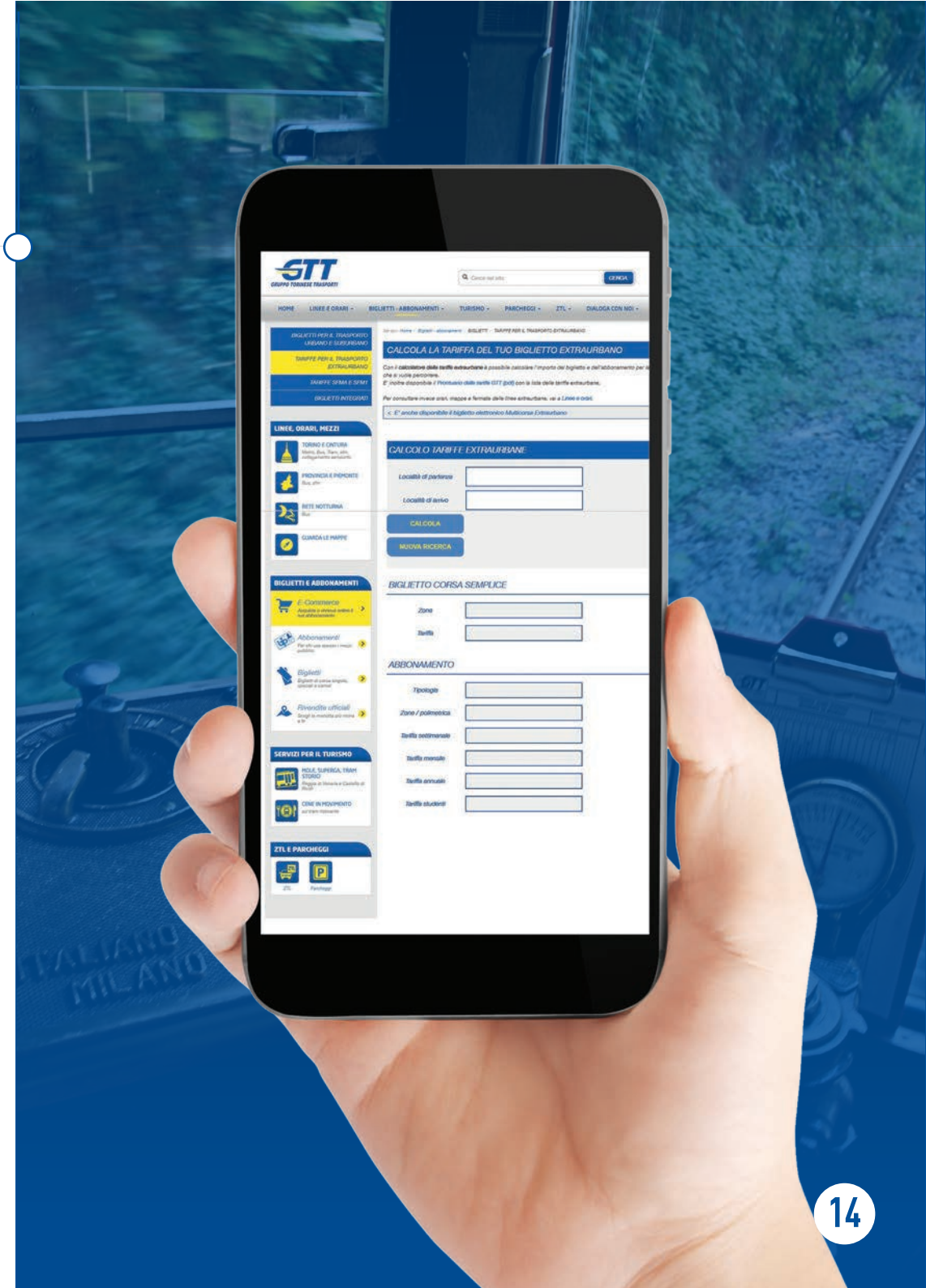
Centro Servizi al Cliente corso FRANCIA 6 - Torino

Centro Servizi al Cliente della Stazione di Porta Nuova
http://www.gtt.to.it/cms/dialoga#centri

Contact Center GTT:
da telefonia fissa 800.019152; telefonia mobile 011.0672000; avvisi di stazione.

Durante il viaggio il personale di bordo è a disposizione per le principali informazioni.

All'interno del sito è presente una funzione in grado di indicare, a partire dal luogo di partenza e in base alle proprie esigenze, quale abbonamento è possibile acquistare.



EXTRAURBANO

Biglietto extraurbano

Biglietto extraurbano valorizzato al momento dell'acquisto in base alla zona richiesta.
Supporto Chip on Paper e app To Move

Biglietto multicorsa extraurbano

Composto da 6 biglietti extraurbani, valorizzato al momento dell'acquisto in base alla zona richiesta.
Supporto Chip on Paper e app To Move

Calcola la tua tariffa per biglietti e abbonamenti, è facile!

Usa il QR Code

Oppure vai su
www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/biglietti/tariffe-extraurbano

INTEGRATI

I biglietti Integrati sono titoli di viaggio intermodali validi su tram, bus, ferrovie e metropolitana.

Biglietto Integrato A

Valido Torino Zona U + Zona A
(1 sola corsa metro)
Valido sulle linee ferroviarie GTT e Trenitalia (1 sola corsa)
Entro i limiti della prima cintura (stazioni Caselle città Settimo - Chieri - Pessione - Candiolo - Alpignano).
Supporto Chip on Paper 3,50€, valido 100 minuti

Biglietto Integrato B

Valido Torino Zona U + Zone A/B/F/L/O/R
(1 sola corsa metro)
Valido sulle linee ferroviarie GTT e Trenitalia (1 sola corsa)
Entro i limiti della seconda cintura (stazioni: Ciriè San Benigno C.se - Brandizzo - Villastellone - None - Rosta).
Valido anche sulle linee gestite dal consorzio EXTRA.TO limitatamente alle corse che collegano Torino con le località di Ciriè - S. Maurizio C.se -S. Benigno C.se Volpiano - None - Rosta.
Supporto Chip on Paper 4,00€, valido 120 minuti

Principale normativa di riferimento:

- Convenzione ONU -Diritti delle persone con disabilità;
- L. 104/1992 -Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone Handicappte;
- DPR 503/1996 -Eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici;
- L.R. 1/2000 -Norme in materia di trasporto pubblico locale in attuazione del D.lgs. 19/11/1997 n. 422;
- L.4/2004 -Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- Reg. (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- D. lgs. 17 aprile 2014 numero 70/2014 -Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Reg. (CE) 1371/2007;
- Reg. (UE) 1300/2014 della commissione del 14 novembre 2014 -Specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a ridotta mobilità;
- Delibera ART n. 106/2018;
- Delibera Giunta Regionale del 15/2/2019 n. 18/8405.
- Delibera ART n.28/2021

Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco Regionale:

ACP
Associazione Consumatori Piemonte
Via S. Francesco d' Assisi 17
10122 Torino
Tel. 011.4367413,
011.4366566
Fax 011.5215961
sportello@consumatoripiemonte.it

Adiconsum Piemonte
Via Madama Cristina 50
10125 Torino
Tel. e Fax 011.5613666
adiconsum.piemonte@libero.it

Adoc Piemonte
Via Parma 10
10152 Torino
Tel. 011.4364331
Fax 011.4364373
torino@adocpiemonte.it

Associazione Tutelattiva
Via Matteo Pescatore 15
10124 Torino
Tel. 011.4346964
Fax 011.0703898
segreteria@tutelattiva.it

Codacons Piemonte Onlus
Via Pietro Palmieri 63
10138 Torino
Tel. e Fax 011.5069219
codacons.piemonte@gmail.com

Federconsumatori Piemonte Onlus
Via Pedrotti 25
10152 Torino
Tel. 011.285981
Fax 011.2485897
sportello@federconsumatori-torino.it

Movimento Consumatori
Via San Secondo 3
10128 Torino
Tel. 011.5069546
Fax 011.5611414
torino@movimentoconsumatori.it

Capitolo II

REGOLAMENTO DI UTILIZZO DELLE FERROVIE

II.1 Regole per chi viaggia

II.1.1 Documenti di viaggio

Il viaggiatore deve essere munito di idoneo titolo di viaggio (biglietto, biglietto integrato, abbonamento su smart card Bip), conservarlo per la durata dell'intero percorso ed esibirlo al personale di controllo dell'azienda. Il viaggiatore può acquistare i biglietti e i biglietti integrati presso le biglietterie di stazione, le rivendite convenzionate (vedi elenco dei punti vendita nel sito GTT) e le apparecchiature self-service nelle stazioni che ne sono dotate.

Tutti i viaggiatori devono validare in stazione il biglietto o il biglietto integrato o la smart card, prima di ogni accesso al treno.

I titoli di viaggio possono essere letti presso le validatrici blu con il tasto info. La ricarica o il rinnovo della stessa potranno essere effettuati utilizzando le emettitrici automatiche di stazione, il sito https://ecommerce.gtt.to.it, i Centri di Servizio al Cliente o le rivendite abilitate. La ricarica dell'abbonamento acquistata tramite e-commerce, bancomat o bollettino postale può avvenire a partire dal giorno successivo a quello del pagamento.

Il titolo di viaggio non può essere alterato in alcun modo, il viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza della convalida e in caso di errore o di mancato funzionamento della validatrice avvertire il personale in servizio.

Per tipologie di biglietti e abbonamenti consigliamo

http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/biglietti/tariffe-extraurbano

http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/biglietti/biglietti-carnet#integrati

http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/abbonamenti/abbonamenti-per-l-area-integrata-formula

Ogni viaggiatore con idoneo titolo di viaggio ha diritto di far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di statura inferiore al metro. Quando non è stato possibile acquistare o validare il biglietto occorre informare il personale di servizio normalmente presente in testa al treno, appena saliti a bordo.

Il viaggiatore 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 € (diritto di esazione a bordo). Il mancato avviso, dovuto a un qualsiasi motivo, implica la sanzione al viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio.

Anche il viaggiatore provvisto di biglietto non validato (escluso il caso di problemi tecnici a tutte le validatrici 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.

Si precisa che il pagamento del supplemento è sempre dovuto anche se in partenza da località sprovviste di biglietteria, di emettitrici 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 viaggiatore potrà presentare eventuale richiesta di rimborso del supplemento (maggiori informazioni sul sito GTT).

È consentito il libero accesso a:

- particolari categorie di persone, con apposita tessera di accesso rilasciata da GTT;
- militari, Forze dell'Ordine, VV.F. in divisa o nell'adempimento delle proprie funzioni.

II.1.2 Gruppi numerosi

La riduzione tariffaria è cosi stabilita:

- da 10 a 24 persone, riduzione del 20%
- da 25 a 150 persone, riduzione del 30%
- oltre 150 persone, riduzione del 40%

L'accettazione per le comitive da 10 a 24 persone è consentita esclusivamente alle biglietterie di stazione. Per i gruppi maggiori di 24 partecipanti è necessaria la prenotazione via email: gtt@gtt.to.it almeno 48 ore prima dell'effettuazione del viaggio e GTT si relazionerà con l'accompagnatore/capo comitiva per facilitare l'accesso al treno e il viaggio.

II.1.3 Trasporto di bagagli e oggetti smarriti

Ogni viaggiatore pagante può trasportare un bagaglio personale di peso inferiore a 30 kg e di dimensioni non superiori a 50x74x29 cm. Ulteriori colli, di dimensioni non superiori, possono essere trasportati nel numero massimo di tre per ciascun passeggero, ma con il pagamento del biglietto per ogni collo.

Non è consentito trasportare materiali e oggetti pericolosi o ingombranti, o che comunque possano dare fastidio ai passeggeri. I bagagli non devono ostacolare il passaggio dei viaggiatori o mettere in pericolo la loro incolumità.

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti e ritrovati sui treni o nelle stazioni GTT vengono depositati presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Torino. l'ufficio si trova in via Meucci 4, aperto al pubblico il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, è possibile richiedere informazioni telefonando nelle giornate di lunedi, 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.

II.1.4 Trasporto di animali

Il trasporto degli animali al seguito dei passeggeri è ammesso sui treni non affollati e può essere rifiutato su quelli particolarmente frequentati. Il passeggero può portare con sé gratuitamente animali di piccole dimensioni, tenuti in braccio o custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a 70x40x50 cm. E' ammesso un solo contenitore per ciascun viaggiatore.

Nel caso di animali di taglia superiore, per ogni singolo animale trasportato deve essere corrisposta una tariffa pari a quella corrisposta dal passeggero.

I cani devono essere dotati di museruola e guinzaglio. L'animale non deve recare disturbo o molestia; in caso contrario può essere allontanato dal treno senza il rimborso del prezzo del biglietto corrisposto. Se l'animale sporca il veicolo, il proprietario deve provvedere all'immediata e sommaria pulizia: in caso contrario è tenuto al risarcimento dei danni. I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno libero accesso sui treni.

II.1.5 Trasporto di biciclette

Nel limite dei posti disponibili (generalmente due per rotabile), è ammesso il trasporto di una bicicletta per passeggero su tutti i treni indipendentemente dalla presenza del bagagliaio, con pagamento di una tariffa pari a quella corrisposta dal passeggero. Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse. Il possessore della bicicletta è tenuto ad effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico, attenendosi alle richieste e agli avvertimenti del personale aziendale ed è responsabile dei danni causati alla propria ed alle altrui biciclette, al personale, al materiale ferroviario ed a terzi.

Biciclette pieghevoli opportunamente chiuse o contenute in una sacca di dimensioni inferiori a 90x80x50 cm, possono essere trasportate gratuitamente come bagaglio al seguito dei passeggeri.

II.1.6 Estratto delle norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio ferroviario (tratto da D.P.R. 753/80)

• **Art. 17** Chiunque si serva delle ferrovie deve osservare tutte le prescrizioni relative all'uso delle medesime ed è tenuto in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio.

Gli utenti delle ferrovie devono inoltre usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose.

Le aziende esercenti non rispondono delle conseguenze derivanti dalla inosservanza delle norme di cui al primo e terzo comma.

• **Art. 21** Nelle stazioni e fermate è vietato alle persone estranee al servizio l'attraversamento dei binari. Ove non esistano appositi soprapassaggi o sottopassaggi, l'attraversamento è ammesso solo nei punti stabiliti e attenendosi alle avvertenze specifiche.

• **Art. 25** È vietato salire o scendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori o da aperture diverse da quelle all'uopo destinate. È vietato aprire le finestre dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.

• **Art. 26** Salvo il caso di grave e incombente pericolo, è fatto divieto alle persone estranee al servizio di azionare i freni di emergenza, i segnali d'allarme, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nei veicoli e come tale evidenziato.

• **Art. 27** È vietato gettare qualsiasi oggetto dai treni, siano essi fermi o in movimento.

• **Art. 28** È vietato fumare su tutti i veicoli e nei locali adibiti al pubblico.

• **Art. 29** Il passeggero che danneggia, deteriora o insudicia i rotabili e gli ambienti nonché i loro arredi e accessori, è soggetto alla sanzione amministrativa prevista ed in aggiunta verrà richiesto il risarcimento dei danni provocati.

• **Art. 31** Possono essere escluse dai treni e allontanate dalle stazioni e fermate le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio.

• All'arrivo del treno, al fine di poter svolgere le attività di sanificazione e pulizia è necessario attendere le indicazioni del personale di stazione prima di salire a bordo.

Suggerimenti

Si consiglia:

di non lasciare incustoditi i bagagli;

di tenere in ambiti separati, all'interno della borsa o dello zaino, denaro e documenti;

di prestare attenzione al bagaglio e alla borsa o zaino mentre si sta operando presso le Selfservice;

se possibile organizzare il viaggio con un po' di anticipo e arrivare in stazione dopo aver consultato il sito GTT per orari e acquisto di biglietti.

II.2 Segnalazioni e reclami

Proposte, segnalazioni e reclami giungono all'azienda da diversi canali:

il sito nell'home page – Reclamo online è tra i canali a disposizione il più utilizzato

http://www.gtt.to.it/cms/dialoga/reclami

Oltre al sito è anche possibile:

Il ritiro del modulo e consegna presso le biglietterie di stazione di Lanzo, Ciriè; inoltro per posta alla sede GTT, all'indirizzo corso Turati 19/6 Torino 10128; Informazioni sulle modalità anche tramite il Contact center - da telefonia fissa 800.019152 - da telefonia mobile 011.0672000 (attivo 24/24, con operatori dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.30).
Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento. In seconda istanza, trascorsi almeno 30 giorni, i passeggeri possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it).

L' Autorità di Regolazione dei Trasporti (istituita ai sensi dell'art. 37 d.l.6/12/2011 n. 201 convertito con modificazioni dalla L. 24/3/2012 n. 27 s.m.i.) è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Reg. (CE) N. 1371/2007 e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al d.Lgs. 17 aprile 2014 n. 70.

II.3 Clienti con disabilità (PRM)

II.3.1 Servizio di prenotazione a chiamata

La maggior parte dei treni è accessibile tramite rampa mobile ed è dotata di postazioni per persone con disabilità, non tutte le stazioni della linea SFMA sono autonomamente accessibili con particolare riferimento all'altezza dei marciapiedi e, soprattutto, all'assenza di percorsi di raggiungimento delle banchine prive di barriere architettoniche.

Al fine di evitare disagi le persone a mobilità ridotta (PRM) o con disabilità devono comunicare a GTT la loro esigenza di assistenza a terra, a bordo (e/o di eventuali servizi periodici) almeno 48 ore prima della partenza del treno, pur essendo gestibili preavvisi di 24 ore per i viaggi dal martedì al sabato, chiamando il numero telefonico 011-5764249 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30 (anche per l'sfm1). In questo modo viene a crearsi un servizio personalizzato in cui "la corse da orari pubblicato" sarà sempre fruibile, in quanto anticipatamente organizzata (misura ART 5. Del 106/2018).

Il servizio di assistenza a terra viene garantito da GTT nelle stazioni della linea sfmA.

Nelle stazioni della linea SfmA può essere prevista, su richiesta a GTT l'assistenza sino al binario di partenza e viceversa; l'assistenza nella salita e discesa dal treno; l'assistenza a bordo.

Per poter beneficiare compiutamente delle prestazioni di assistenza è buona norma raggiungere la stazione almeno 15 minuti prima dell'orario previsto di partenza.

Se durante il viaggio preventivamente organizzato si verificassero estemporanee occasionali imprevedibili situazioni di disservizio, o indisponibilità conseguenti a eventi improvvisi, il personale di assistenza già preventivamente allertato della presenza di una o più persona a mobilità ridotta o con disabilità si occuperà in tempo reale della situazione assicurando il completamento del viaggio prenotato.

L'azienda dal 2012 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, quetsa figura rappresenta così un facilitatore delle relazioni tra gli interlocutori esterni e le diverse funzioni aziendali coinvolte.

Alla persona, nel caso in cui il viaggio non potesse andare comunque a buon fine, potrà essere riconosciuto il rimborso dell'eventuale biglietto pagato e un indennizzo pari alla tariffa dell'intera tratta della linea interessata (misura ART 5 Del 106/2018).
GTT sarà in grado di contattare direttamente la persona interessata (in quanto già in possesso dei dati di prenotazione) per adempiere alle pratiche di rimborso del biglietto ed indennizzo. La persona interessata non dovrà presentare nessuna richiesta.

È facoltà della persona presentare reclamo nella forma e con le modalità previste al capitolo 2. Segnalazione e Reclami del presente Regolamento.

II.4 Indennizzi e rimborsi

II.4.1 Abbonamenti

Il bonus è una forma di indennizzo verso i passeggeri muniti di abbonamento in caso di ripetuti o diffusi disservizi (misura ART 7.2 Del. 106/2018) definito dal contratto con l'Agenzia Mobilità Piemontese e calcolato e applicato per la linea SFMA.

Per il calcolo con modalità definite con l'Agenzia nel contratto di servizio vengono presi in considerazione i ritardi oltre i 15 minuti se superiori al 3% delle corse effettuate, oltre i 5 minuti se superiori al 13%, le soppressioni dei treni e le sostituzioni quando sono superiori al 0,5%.

Il bonus si applica direttamente all'atto del rinnovo degli abbonamenti (mensili, plurimensili) che riguardano le tratte interessate, con la semplice esibizione del precedente abbonamento posseduto, presso le biglietterie di Venaria, Ciriè, Lanzo.

GTT informa gli abbonati del valore del bonus applicabile con appositi avvisi – Infoclienti esposti in Stazione e sui treni, sul sito GTT, nelle pagine di Facebook e Telegram, anche esplicitando l'entità del bonus e i valori che lo generano.

II.4.2 Modalità di erogazione

La persona interessata non dovrà presentare nessuna richiesta, il bonus si applica all'atto del rinnovo (misura ART 8.3. Del. 106/2018).

Il contratto con l'Agenzia Mobilità Piemontese prevede che, nel caso in cui non si intenda rinnovare l'abbonamento, con richiesta scritta ed espressa rinuncia al rinnovo, il bonus è incassato in contanti.

L'applicazione del bonus al caso del recesso anticipato non è prevista dal contratto.

È facoltà della persona presentare eventuale reclamo nella forma e con le modalità previste al capitolo Segnalazione e Reclami del presente Regolamento. Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento.

II.4.3 Biglietti

Per i passeggeri muniti di biglietto non sono previsti rimborsi o indennizzi (art. 16 Reg. CE 1371/2007).

Ai clienti con disabilità viene riconosciuto direttamente il rimborso del biglietto e un indennizzo pari alla tariffa dell'intera tratta, in caso di viaggi prenotati non andati a buon fine (vedi capitolo I.3.1).

II.5 Infrazioni e sanzioni

Il viaggiatore trovato sprovvisto di regolare documento di viaggio commette infrazione ed è tenuto al pagamento delle sanzioni amministrative stabilite dalle vigenti normative.

Si veda il paragrafo "Documenti di viaggio" del presente Regolamento, nella parte relativa al caso in cui il viaggiatore avvisi il personale del treno al momento della salita.

Il viaggiatore che commette infrazioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio stabilite dal DPR n. 753/80 è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa previste dal DPR stesso, secondo le tariffe in vigore. La sanzione amministrativa è indipendente dal risarcimento del danno e dalle eventuali sanzioni penali.

All'accertamento delle irregolarità relative ai documenti di viaggio e in materia di sicurezza e regolarità dell'esercizio provvede il personale di scorta al treno o il personale ispettivo di controllo dell'azienda (in divisa o in borghese), munito di tesserino aziendale di riconoscimento.

Chiunque risulti sprovvisto di documento o di denaro per l'acquisto del biglietto di corsa semplice (oltre al diritto di esazione a bordo) e non fornisca le generalità sarà indotto ad abbandonare il treno entro la prima fermata.

La sanzione per il viaggiatore che utilizza il servizio ferroviario sprovvisto del titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio irregolare, è fissata nella misura di € 306,00 (più il costo del biglietto dalla stazione di partenza alla stazione dichiarata di arrivo). E' prevista la possibilità di conciliare l'irregolarità (ai sensi del comma 4 dell'art. 20 della legge regionale 1/2000) con il pagamento entro sessanta giorni dalla contestazione o dalla notificazione della somma ridotta di € 102,00 più il costo del biglietto dalla stazione di partenza alla stazione dichiarata di arrivo. Qualora si provveda al pagamento entro 7 giorni dalla contestazione la sanzione è ridotta a € 51,00 più il costo del biglietto dalla stazione di partenza alla stazione dichiarata di arrivo.

Il cliente sprovvisto del titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio irregolare può regolarizzare mediante versamento diretto al personale di controllo la somma di € 35,00 più il titolo di viaggio (costo del biglietto dalla stazione di partenza alla stazione dichiarata di arrivo).

La dimenticanza di valido abbonamento può essere regolarizzata esibendo successivamente il valido titolo di viaggio entro 7 giorni dalla contestazione (per i minori dalla notificazione) presso i Centri di Servizi al Cliente e con il pagamento della sanzione ridotta di € 16,70. Qualora l'utente non si avvalga di questa facoltà, cioè dopo che sia trascorso il settimo giorno dalla contestazione, è tenuto a corrispondere una sanzione di € 17,00 più spese di procedimento, per complessive euro 32,00.

Ai sensi dell'art. 31 del DPR 11/7/1980 n.753 le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e non si attengano alle prescrizioni d'ordine o sicurezza possono essere escluse dal servizio.

Il personale di controllo nell'esercizio delle loro funzioni riveste la qualifica di Pubblico Ufficiale. Reati commessi nei confronti di tutto il personale GTT saranno perseguiti a termini di legge.

II.6 Videosorveglianza e segnalazione di reati

Impresa ferroviaria provvede a garantire la sicurezza personale dei passeggeri nei treni e nelle stazioni anche cooperando con l'autorità pubblica, conformemente a quanto stabilito dall'art. 26 REG. CE n. 1371/2007. Il 55% della flotta dei treni è dotato di sistema di videosorveglianza, per questo motivo, chi subisce un reato (furto, danneggiamento, molestie, ecc.) a bordo di un treno o in stazione, per consentire l'eventuale recupero delle immagini è invitato a:

- presentare denuncia presso gli Uffici delle forze di Polizia Giudiziaria indicando quanto più esattamente possibile giorno, ora, tipo di evento, luogo in cui è avvenuto (numero del treno, stazione, banchina, sala d'attesa, ecc.);
- contattare entro 96 ore dall'evento il numero 011-5764249 di GTT comunicando le medesime informazioni della denuncia;
- far pervenire entro 6 giorni copia della denuncia presentata, tramite fax al numero: 011-5764515.

A tutela della privacy le immagini potranno essere utilizzate esclusivamente dall'Autorità di Polizia Giudiziaria solamente a seguito di denuncia, altrimenti saranno automaticamente cancellate. Il titolare del trattamento dei dati è la Regione Piemonte. Il responsabile del trattamento dei dati è GTT.

Gruppo TorineseTrasporti S.p.A. • CorsoTurati 19/6 10128 Torino • Tel (+39) 011.57641 • Fax (+39) 011.5764330
• Numero Verde telefonia fissa 800.019152 • telefonia mobile 011.0672000 • gtt@gtt.to.it • www.gtt.to.it