



GTT

GRUPPO TORINESE TRASPORTI



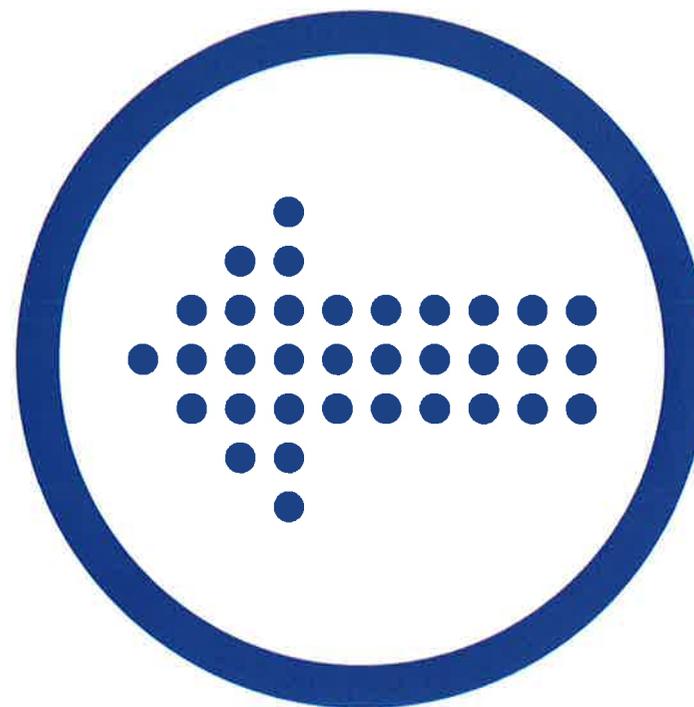
CITTA' DI TORINO

CARTA DELLA MOBILITA' DEI SERVIZI FERROVIARI

2015

Indice

1	GTT: presentazione	3
2	La carta della mobilità	5
3	I servizi offerti	9
4	Il rapporto con il cliente	11
5	La qualità del servizio e il miglioramento continuo	16



A stylized, high-contrast image of an airport terminal. The scene is rendered in a limited color palette of dark blues, greys, and bright whites. A person is walking on a moving walkway in the center-right. The background shows structural elements of the terminal, including beams and lights. The overall aesthetic is graphic and modern.

GTT: PRESENTAZIONE

1

GTT: PRESENTAZIONE

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)

ART - Autorità di Regolazione Trasporti

Nel gennaio 2014 è diventata operativa 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.) che è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento Europeo e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al d.Lgs 17 aprile 2014 n. 70.

LA CARTA DELLA MOBILITA'

2



LA CARTA DELLA MOBILITÀ



I servizi ferroviari operati da GTT sono regolati da **CONTRATTI DI SERVIZIO** gestiti dall'Agenzia per la Mobilità Metropolitana e Regionale (consorzio tra Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino e da 31 comuni dell'Area Metropolitana).

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.

Per quanto riguarda il settore ferroviario, l'attuale versione della Carta è stata adottata per la prima volta nel luglio 2013.

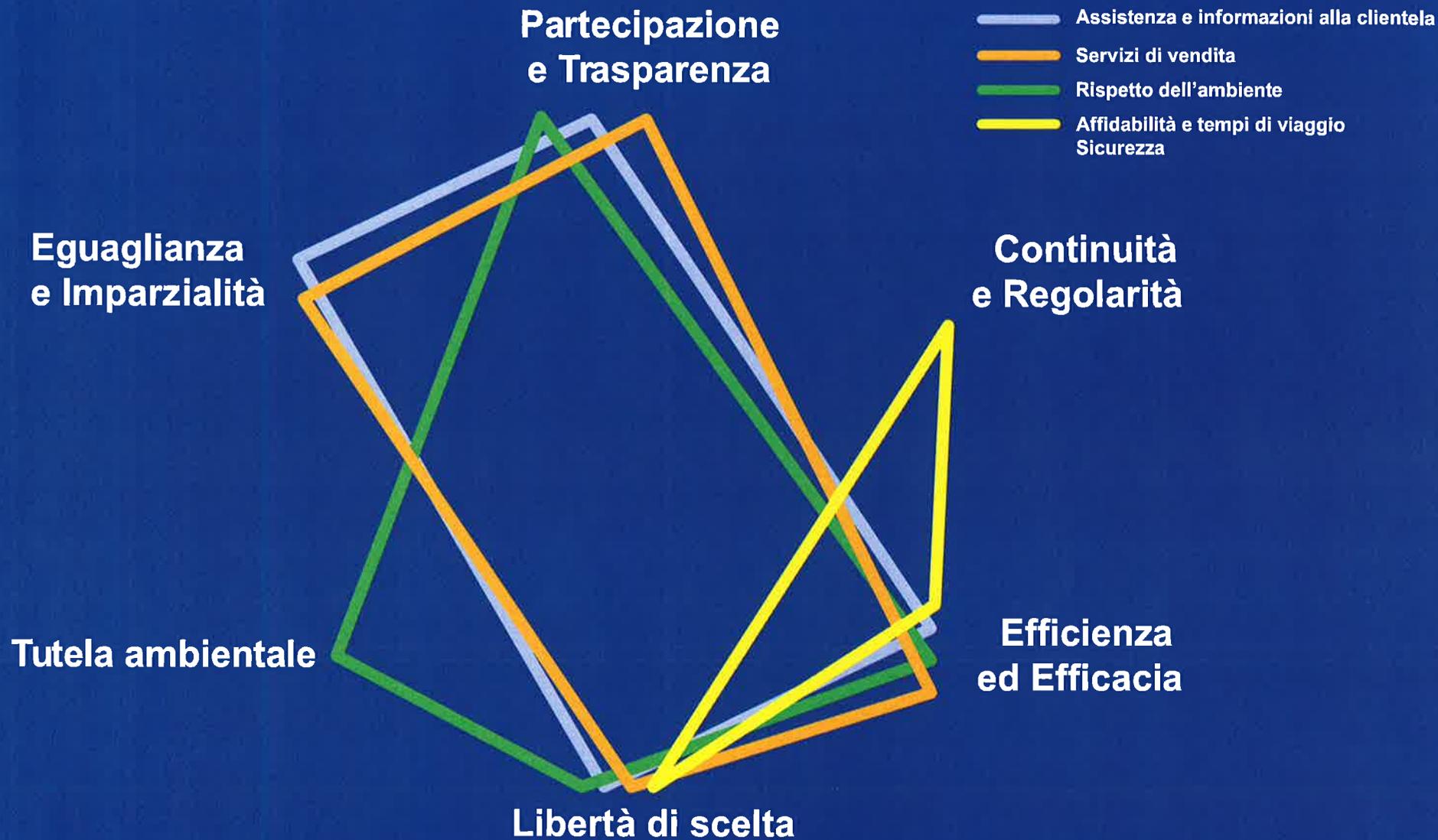
È disponibile e scaricabile dal sito internet aziendale e presso tutti i Centri di Servizio al Cliente è possibile la consultazione di una copia cartacea.

È 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 stessi).

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



I SERVIZI OFFERTI

GTT gestisce 2 linee ferroviarie in concessione regionale (sfmA Torino - Aeroporto - Ceres e sfm1 Pont - Rivarolo - Chieri) oltre alla tratta Torino Porta Susa - Chieri, in subaffidamento da Trenitalia.

L'sfmA Torino - Aeroporto - 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 9 minuti (tre le 5.00 e le 23.00); 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 e ETR 234 (Meridian), dagli elevati standard di sicurezza, comfort ed accessibilità.

SERVIZI 2015

N. linee	2 SFMA - Torino-Ceres SFM1 - Canavesana
Comuni serviti	33
Fermate / Stazioni	21 sfmA To-Aeroporto-Ceres 12 sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri ⁽¹⁾
km. infrastruttura GTT	41 sfmA To-Aeroporto-Ceres 38 sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri ⁽¹⁾
N. veicoli	40 treni
N. corse giornaliere (feriali)	110
Treni - km percorsi (mln / anno)	1,25
Passeggeri paganti (mln / anno)	5,3

(1) La tratta sfm1 sviluppa il servizio su ulteriori 35 km di infrastruttura RFI, con 7 stazioni (tratta Settimo Torinese - Chieri).

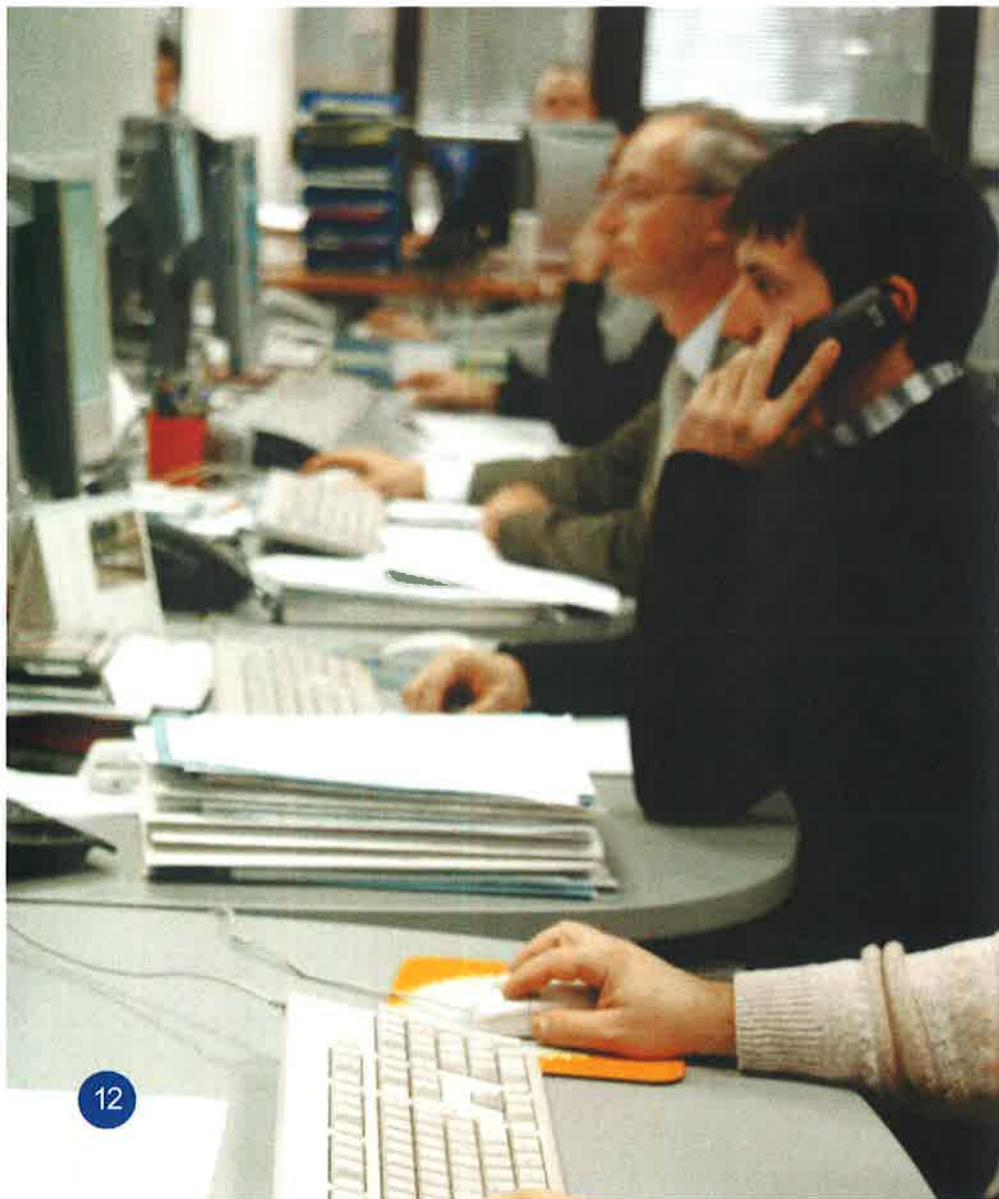


IL RAPPORTO CON IL CLIENTE

4



IL RAPPORTO CON IL CLIENTE



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, comprese le regole di utilizzo dei servizi ferroviari.

Sul sito internet, nelle stazioni e sui treni Gtt è pubblicato

il "Regolamento di utilizzo delle ferrovie" edizione 2015; si possono trovare le informazioni riguardanti: documenti di viaggio, info, segnalazioni e reclami, trasporto di bagagli, trasporto di animali, trasporto di biciclette, infrazioni e sanzioni, videosorveglianza e segnalazioni di reati, indennizzi e rimborsi, comportamento dei passeggeri in ambito ferroviario, informazioni sugli sconti a gruppi numerosi e indicazioni sulla ricerca dei bagagli od oggetti smarriti.

Informazioni

GTT garantisce l'informazione sui servizi offerti. Relativamente alle linee ferroviarie sfmA Torino-Aeroporto-Ceres e sfm1 Pont-Rivarolo-Chieri sono disponibili sul sito internet GTT le informazioni su percorsi, orari e tariffe delle linee che compongono la rete ferroviaria GTT; il collegamento con aeroporto; i punti vendita; avvisi e news; domande e risposte. Gli orari e i punti vendita sono disponibili anche nelle bacheche delle stazioni.

Ulteriori informazioni sono disponibili tramite:

- l'Ufficio Relazioni con la Clientela in Stazione Torino Dora via Giachino,10/B (URC), 011 2165352;
- Call Center: il numero verde 800-019152;
- avvisi di stazione.

Per la tratta RFI Settimo-Chieri sfm1 le informazioni statiche e dinamiche al pubblico sono garantite da RFI/Trenitalia secondo quanto stabilito dai contratti con GTT.

Clienti con disabilità (PRM)

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



IL RAPPORTO CON IL CLIENTE

eventuali servizi periodici) almeno 48 ore prima della partenza del treno, chiamando il numero telefonico 011-2165352 dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 17.00.

Il servizio di assistenza a terra viene garantito da GTT sia nelle stazioni della linea sfmA, sia nelle stazioni di partenza e di arrivo della linea sfm1 tra Pont e Volpiano (compreso) mentre da Settimo fino a Chieri il viaggio sarà organizzato tramite GTT con la collaborazione di RFI/Trenitalia.

Nelle stazioni della linea sfmA e della linea sfm1 può essere prevista, su richiesta a GTT (in collaborazione con Trenitalia per la tratta Settimo-Chieri): l'assistenza sino al binario di partenza del viaggiatore 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 10 minuti prima dell'orario previsto di partenza.

Segnalazioni e reclami

Chiunque desideri inoltrare suggerimenti per il miglioramento del servizio, segnalazioni, reclami relativi ai servizi ferroviari, può compilare il modulo "reclamo online" su www.gtt.to.it oppure il modulo cartaceo presso gli uffici URC di Stazione Torino Dora (vedere **Informazioni**). È anche possibile utilizzare gli ordinari canali di comunicazione GTT, come il numero verde 800 019152. 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) secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 1371/07.

Indennizzi e rimborsi

GTT in base al parametro di qualità "indice di puntualità" classifica per le linee ferroviarie i ritardi in:

- oltre i 5 minuti dall'orario di arrivo a destinazione schedato,
- oltre i 15 minuti dall'orario di arrivo a destinazione schedato.

Le percentuali definite dal Contratto di Servizio tra GTT e l'AMMR (Agenzia della Mobilità Metropolitana e Regionale) oltre le quali si può verificare il rimborso di una quota dell'abbonamento mensile/plurimensile sul rinnovo successivo, sono il 13% (treni in ritardo oltre i 5 minuti) e il 3% (treni in ritardo oltre i 15 minuti) con un rimborso crescente a favore dell'abbonato calcolato a scaglioni del 5% che non può superare il 30% del valore dell'abbonamento.

Mensilmente vengono comunicati ai viaggiatori, tramite il sito internet e avvisi in stazione, i risultati degli accertamenti effettuati riguardo l'eventuale superamento delle percentuali previste da contratto.

Documenti di viaggio

Il viaggiatore deve salire in treno munito di idoneo titolo di viaggio (biglietto, biglietto integrato, smart card elettronica 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 emittitrici self-service nelle stazioni che ne sono dotate.

La convalida del biglietto o del biglietto integrato - ove richiesto - deve avvenire prima di salire a bordo del treno. L'abbonamento - smart Card Elettronica Bip - deve essere convalidato al primo utilizzo del periodo di validità. Il contenuto della smart card elettronica Bip potrà essere

visualizzato inserendola nell'apposito lettore della emettitrice automatica; la ricarica o il rinnovo della stessa potranno essere effettuati utilizzando le emettitrici automatiche di stazione, il sito 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.

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 convalidare 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 convalidato (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 o l'URC di Stazione Torino Dora).

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.



LA QUALITA' DEL SERVIZIO E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

5



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

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

- assistenza e informazione alla clientela
- affidabilità e tempi di viaggio (puntualità/soppressione)
- pulizia stazioni e materiale rotabile
- velocità commerciale
- indagini sul grado di soddisfazione della clientela
- trattamento dei reclami
- accessibilità e PRM
- sicurezza
- servizi di vendita
- comfort
- 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.

Assistenza e informazioni alla clientela

	RISULTATO 2014	OK	OBIETTIVO 2015
• Stazioni con informazioni su partenze e arrivi:			
a diffusione sonora	60%	si	60%
su monitor	15%	si	15%
• Orari di presidio da parte del personale: dalle 5 alle 22			

Affidabilità e tempi di viaggio (puntualità/soppressione)

- 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: 40 km/h

	RISULTATO 2014	OK	OBIETTIVO 2015
SFMA TORINO-AEROPORTO-CERES			
% di corse effettive rispetto a quelle programmate	99,5%	si	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	87%	si	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	97%	si	97%
SFM1 PONT-RIVAROLO-CHIERI			
% di corse effettive rispetto a quelle programmate	99,5%	si	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	87%	si	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	97%	si	97%



LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Pulizia stazioni e materiale rotabile

	RISULTATO 2014	OK	OBIETTIVO 2015
• 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

Indagini sul grado di soddisfazione della clientela

2014 - GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA ⁽¹⁾

media 2014

sfm1 - sfmA

indicatori relativi ai rotabili

Funzionamento porte salita discesa	99,5%
Funzionamento porte intercomunicanti	100,0%
Carrozze senza graffiti	99,7%
Carrozze esterne pulite	82,4%
Locali visibilmente puliti	95,0%
Sedili visibilmente puliti	57,4%
Sedili non danneggiati	51,5%
Servizi igienici fruibili	91,5%
Carrozze con temperatura idonea	98,2%
Informazione alla clientela (PANNELLI MESSAGGIO VARIABILE)	10,2%
Informazione alla clientela (SISTEMA DI SONORIZZAZIONE)	17,7%

(1) Indagine a cura di società terza per conto AMMR.

Trattamento dei reclami

2014	RECLAMI	SEGNALAZIONI E PROPOSTE	ELOGI	TOTALE
FERROVIE	134	199	1	334

sfm1

APERTURA BIGLIETTERIE	1	2	0	3
DISABILI/PERSONE IN DIFFICOLTA'	0	3	0	3
INFRASTRUTTURE/LOCALI (stazioni)	2	12	0	14
MEZZI	12	23	0	35
ORARI	31	27	0	58
PERCORSI/INTERSCAMBIO	2	0	0	2
PERSONALE	8	6	0	14
di biglietteria	1	1	0	2
di bordo	6	5	0	11
di stazione	1	0	0	1
REGOLAMENTO	0	0	0	0
SANZIONI	0	3	0	3
SCIOPERI	2	0	0	2
SICUREZZA	0	2	0	2
VARIE	4	18	1	23
SERVIZIO	0	0	0	0

sfmA

APERTURA BIGLIETTERIE	2	1	0	3
DISABILI/PERSONE IN DIFFICOLTA'	0	2	0	2
INFRASTRUTTURE/LOCALI (stazioni)	0	5	0	5
MEZZI	6	10	0	16
ORARI	43	52	0	95
PERCORSI/INTERSCAMBIO	0	0	0	0
PERSONALE	14	9	0	23
di biglietteria	8	3	0	11
di bordo	4	4	0	8
di stazione	2	2	0	4
REGOLAMENTO	0	0	0	0
SANZIONI	1	3	0	4
SCIOPERI	0	3	0	3
SICUREZZA	1	2	0	3
VARIE	5	16	0	21
SERVIZIO	0	0	0	0

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Accessibilità e PRM

- 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

	RISULTATO 2014	OK	OBIETTIVO 2015
% treni accessibili con sedia a rotelle	72%	si	72,5%

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.

Sicurezza

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

	RISULTATO 2014	OK	OBIETTIVO 2015
% treni con videosorveglianza	50%	si	55%

Servizi di vendita

	RISULTATO 2014	OK	OBIETTIVO 2015
Stazioni con biglietterie presidiate	52%	si	52%
Stazioni con biglietterie automatiche	15%	si	15%

- Possibilità di acquisto a bordo con supplemento prezzo

Comfort

	RISULTATO 2014	OK	OBIETTIVO 2015
Stazioni con servizi igienici	62%	si	62%
% corse con più del 90% dei posti occupati per oltre 20 minuti di percorrenza	8%	si	8%
% vetture con climatizzazione e riscaldamento	67%	si	67%

Rispetto dell'ambiente

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

	RISULTATO 2014	OK	OBIETTIVO 2015
% treni a trazione elettrica	87%	si	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