

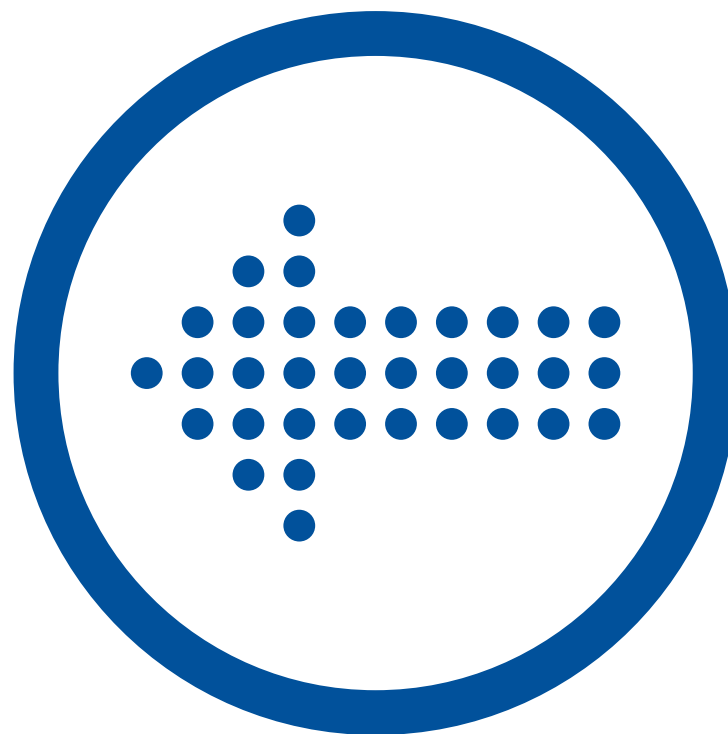
# CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI FERROVIARI

2018



# 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	16





1

GTT: presentazione

## 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 dei Servizi di Trasporto Pubblico - UNI EN 13816
- Qualità - ISO 9001
- Tutela dell'Ambiente - ISO 14001
- Sicurezza delle informazioni gestite dal settore informatico ISO 27001
- Sicurezza e Salute dei Lavoratori - OHSAS 18001)
- Sicurezza del Trasporto Ferroviario d. lgs 162/07 s.m.i. per la tratta RFI

### 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 Reg. (CE) N. 1371/2007 e dell'irrogazioni delle sanzioni previste, in base al d.Lgs 17 aprile 2014 n. 70.



2

La Carta della Mobilità



I servizi ferroviari operati da GTT sono regolati da **CONTRATTI DI SERVIZIO** gestiti dall'Agenzia della Mobilità Piemontese (consorzio tra Regione Piemonte, Enti del bacino della Città Metropolitana di Torino, Enti del bacino nord-est, Enti del bacino sud-est, Enti del bacino sud). La tratta ferroviaria Torino Porta Susa - Chieri è gestita in subaffidamento 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.

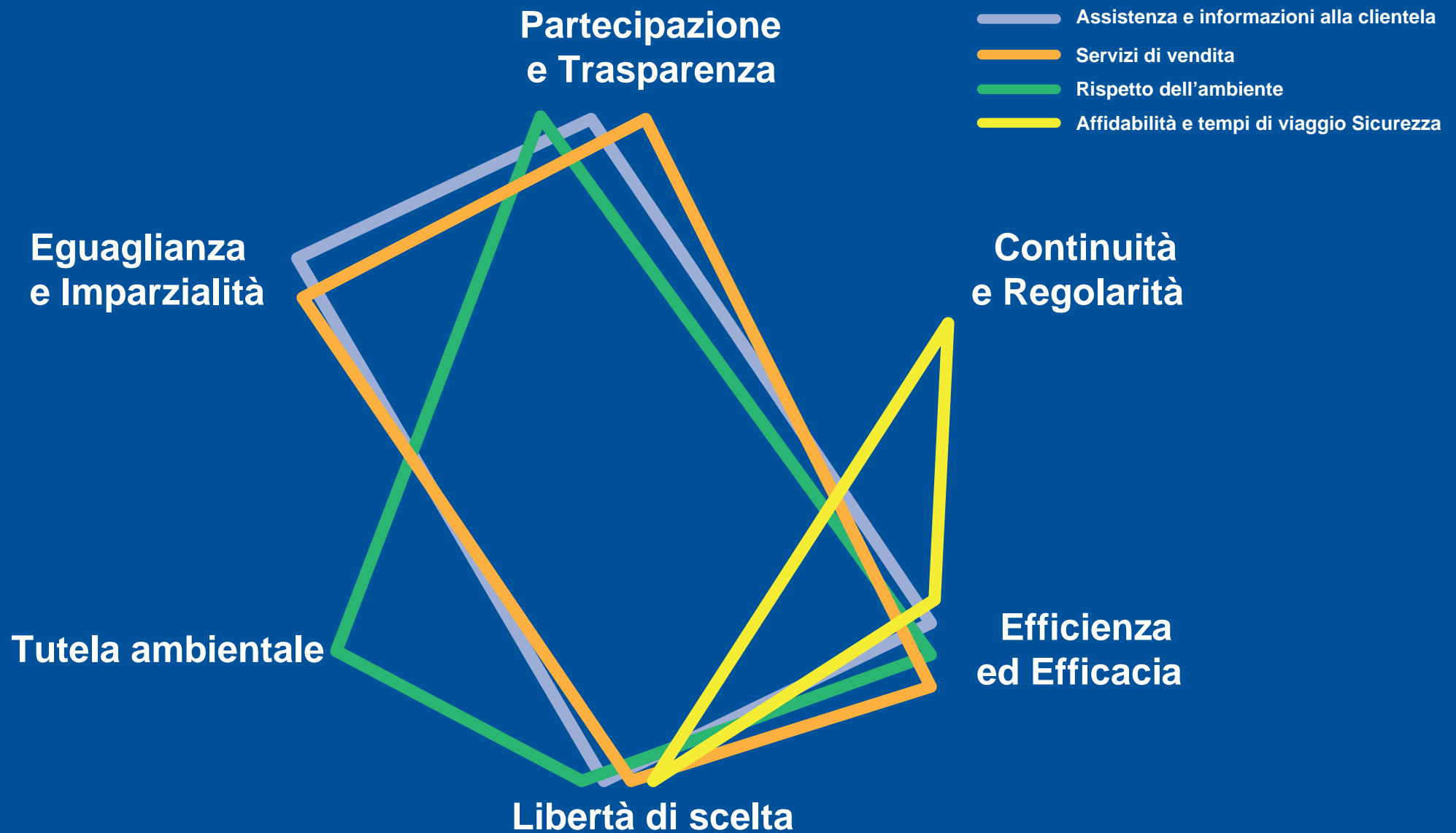
Per quanto riguarda il settore ferroviario, l'attuale versione della Carta è stata adottata per la prima volta nel luglio 2013.

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.









3

I servizi offerti

## I SERVIZI OFFERTI

Il SFM è costituito da 365 collegamenti giornalieri, 93 stazioni servite e un treno ogni 8 minuti. In questo contesto, 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. I treni svolgono anche una significativa funzione di collegamento in ambito urbano. Tra Stura e Lingotto è previsto un treno ogni 9 minuti (tra 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. L'sfmA Torino - Aeroporto - Ceres collega velocemente l'Aeroporto Internazionale di Caselle con la stazione cittadina di Dora. In futuro sarà realizzato il collegamento con il passante ferroviario (per avere informazioni e aggiornamenti consultare il sito [www.scr.piemonte.it](http://www.scr.piemonte.it)) e sarà quindi possibile raggiungere

le stazioni di Porta Susa e di Torino Lingotto.

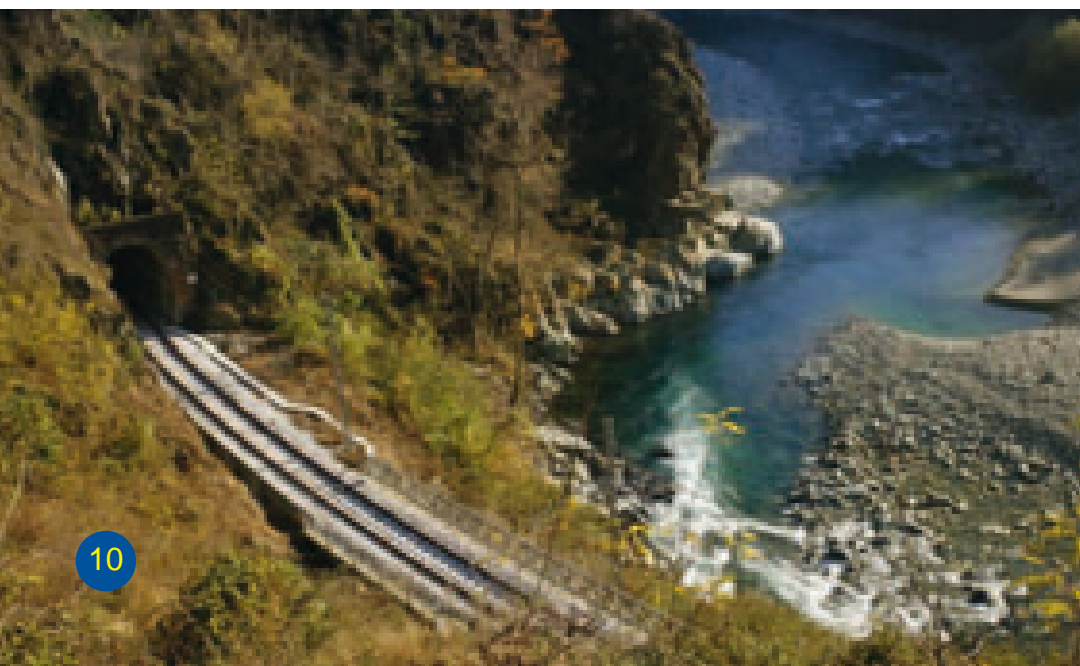
GTT ha progressivamente rinnovato i propri treni con i nuovi TTR Treni Trasporto Regionale e ETR 234 (Meridian), dagli elevati standard di sicurezza, comfort ed accessibilità.

Nelle stazioni di Torino Dora, Cirié, Rivarolo, Volpiano sono installati i defibrillatori e a partire da novembre 2018 saranno progressivamente installati anche sui treni.

### SERVIZI

N. linee	2	sfmA - Torino-Ceres sfm1 - Canavesana
Comuni serviti	33	
Fermate / Stazioni	21 12	sfmA To - Aeroporto - Ceres sfm1 Pont - Rivarolo - Chieri <sup>(1)</sup>
km infrastruttura GTT	41 38	sfmA To - Aeroporto - Ceres sfm1 Pont - Rivarolo - Chieri <sup>(1)</sup>
N. veicoli	40 treni	
N. corse giornaliere (feriali)	110	

(1) La linea sfm1 sviluppa il servizio su ulteriori 35 km di infrastruttura RFI, nella quale GTT effettua il servizio per conto di Trenitalia in subaffidamento, con 7 stazioni (tratta Settimo Torinese - Chieri).



	2016	2017
Treni - km percorsi (mln / anno)	1,2	1,2
Passeggeri paganti (mln / anno)	5,7	6,3





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:

- capitreno e 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 Contact Center 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: GTT è certificata secondo la ISO/IEC 27001: 2013 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](http://www.gtt.to.it), sono disponibili tutti i servizi aziendali, compreso il "Regolamento di utilizzo delle ferrovie GTT" edizione 2015 [www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento). Al suo interno si possono trovare le informazioni riguardanti: titoli di viaggio, persone con disabilità e PRM, 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

sfm1 Pont - Rivarolo - Chieri;

- percorso sfm1

[www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/mappa\\_canavesana.pdf](http://www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/mappa_canavesana.pdf)

- percorso sfmA

[www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/mappa\\_toceres.pdf](http://www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/mappa_toceres.pdf)

- orari

[www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/biglietti/tariffe-ferrovie#orari](http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/biglietti/tariffe-ferrovie#orari)

- tariffe sfm1

[www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/tariffe\\_canavesana.pdf](http://www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/tariffe_canavesana.pdf)

- tariffe sfmA

[www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/tariffe\\_ceres.pdf](http://www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/tariffe_ceres.pdf)

- collegamento con aeroporto

[www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/torino-e-cintura/collegamento-aeroporto](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/torino-e-cintura/collegamento-aeroporto)

- rivendite

[www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/punti-vendita/punti-vendita-in-torino-e-altri-comuni-dell-area-metropolitana](http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/punti-vendita/punti-vendita-in-torino-e-altri-comuni-dell-area-metropolitana)

- avvisi e news

- domande e risposte

[www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/35-faq](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/35-faq)

Le rivendite con orari e indicazioni sono disponibili nelle bacheche delle stazioni, sul servizio Telegram e sulla app GTT Torino.

Ulteriori informazioni sono disponibili tramite:

• URC Ufficio Relazioni con la Clientela GTT Stazione Torino Dora via Giachino, 10/B, 011-2165352, fax all' 011 218844;

• Centro Servizi al Stazione Porta Susa Ingresso A;

• Contact Center GTT:

numero verde da telefonia fissa 800 019152;

telefonia mobile 011-0672000;

• avvisi di stazione.

[www.gtt.to.it/cms/dialoga/uffici-aperti-al-pubblico#ferrovia](http://www.gtt.to.it/cms/dialoga/uffici-aperti-al-pubblico#ferrovia)

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

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.



## IL RAPPORTO CON IL CLIENTE

### Persone con disabilità o persone a mobilità ridotta (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 eventuali servizi periodici) almeno 48 ore prima della partenza del treno, chiamando il numero telefonico 011.2165352 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00. Il servizio di assistenza a terra garantito da GTT con la collaborazione di Trenitalia tra Settimo e Chieri prevede: l'assistenza del viaggiatore 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.

[www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#disabili](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#disabili)

### Segnalazioni e reclami

È possibile inoltrare suggerimenti per il miglioramento del servizio, segnalazioni, reclami relativi ai servizi ferroviari:

- on line [www.gtt.to.it/cms/dialoga/reclami](http://www.gtt.to.it/cms/dialoga/reclami)
- ritirando e compilando il modulo previsto presso gli uffici URC di Stazione Torino Dora (vedere **Informazioni**);
- inoltrando il modulo al numero di fax all'011.218844;
- per posta all'indirizzo: corso Turati, 19/6 Torino 10128.

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](http://www.autorita-trasporti.it)) secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 1371/07.

Di seguito vengono indicate le 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](mailto:sportello@consumatoripiemonte.it)

##### Adiconsum Piemonte

Via Madama Cristina 50  
10125 Torino  
Tel. e Fax 011.5613666  
[adiconsum.piemonte@libero.it](mailto:adiconsum.piemonte@libero.it)

##### Adoc Piemonte

Via Parma 10  
10152 Torino  
Tel. 011.4364331  
Fax 011.4364373  
[torino@adocpiemonte.it](mailto:torino@adocpiemonte.it)

#### Associazione Tutelattiva

Via Matteo Pescatore 15  
10124 Torino  
Tel. 011.4346964  
Fax 011.0703898  
[segreteria@tutelattiva.it](mailto:segreteria@tutelattiva.it)

#### Codacons Piemonte Onlus

Via Pietro Palmieri 63  
10138 Torino  
Tel. e Fax 011.5069219  
[codacons.piemonte@gmail.com](mailto:codacons.piemonte@gmail.com)

#### Federconsumatori Piemonte Onlus

Via Pedrotti 25  
10152 Torino  
Tel. 011.285981  
Fax 011.2485897  
[sportello@federconsumatori-torino.it](mailto:sportello@federconsumatori-torino.it)

#### Movimento Consumatori

Via San Secondo 3  
10128 Torino  
Tel. 011.5069546  
Fax 011.5611414  
[torino@movimentoconsumatori.it](mailto:torino@movimentoconsumatori.it)



### Indennizzi e rimborsi

Al fine del calcolo dello sconto sugli abbonamenti mensili e annuali, per i servizi affidati da AMP (cosiddetto bonus) vengono presi in considerazione i ritardi dall'orario di arrivo oltre i 5 minuti e dall'orario di arrivo oltre i 15 minuti. Gli abbonati, tramite avviso sul sito internet e avvisi in stazione, possono verificare se per il loro abbonamento è previsto uno sconto. L'acquisto degli abbonamenti scontati (mensile, plurimensile e annuale) è possibile presso le biglietterie di stazione: **Dora, Cirié, Rivarolo e Volpiano**.

[www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#rimborsi](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#rimborsi)

### Oggetti rinvenuti

Il viaggiatore che ha lasciato oggetti e/o documenti sul treno può chiamare il numero di telefono dell'Ufficio Relazioni con la Clientela 011.2165352 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00. Gli oggetti rinvenuti vengono consegnati settimanalmente all'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Torino in via Meucci, 4 (aperto il mercoledì dalle 9.00 alle 12.00); informazioni telefoniche il lunedì - martedì - giovedì dalle 9.00 alle 12.00 ai seguenti numeri telefonici: 011.01130753 - 011.01130624).

Email: [uor\\_comune@comune.torino.it](mailto:uor_comune@comune.torino.it)

[www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#rinvenuti](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#rinvenuti)

### Documenti di viaggio

Il viaggiatore deve salire sul treno munito di idoneo titolo di viaggio (biglietto, biglietto integrato, abbonamento su smart card Bip) validato presso le validatrici blu che si trovano in stazione, deve essere conservato per tutta la durata del viaggio e se richiesto andrà esibito al personale di controllo GTT.

Il viaggiatore può acquistare i biglietti e i biglietti integrati presso le biglietterie o le apparecchiature self-service presenti nelle stazioni e nelle rivendite convenzionate [www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/rivenditori.pdf](http://www.gtt.to.it/cms/risorse/ferrovie/rivenditori.pdf)

I titoli di viaggio possono essere letti presso le validatrici blu con il tasto INFO.

Il viaggiatore sprovvisto di biglietto, deve avvisare immediatamente il personale del treno al momento della salita e avrà la possibilità di regolarizzare il viaggio con il pagamento del biglietto a tariffa intera oltre al supplemento per il servizio di biglietteria a bordo.

Per altre informazioni:

[www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/biglietti/tariffe-ferrovie](http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/biglietti/tariffe-ferrovie)

### Trasporto di bagagli

[www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#bagagli](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#bagagli)

### Trasporto di animali

[www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#animali](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#animali)

### Trasporto di biciclette

[www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#bici](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#bici)

### Trasporto Videosorveglianza e segnalazione reati

[www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#reati](http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamento#reati)





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;
- indagini sul grado di soddisfazione della clientela;
- trattamento dei reclami;
- accessibilità persone con disabilità e/o 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

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

	2016	2017	Obiettivo
--	------	------	-----------

Stazioni con informazioni su partenze e arrivi:

Diffusione sonora	60%	60%	60%
Su monitor	15%	15%	15%

### 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.

	2016	2017	Obiettivo
--	------	------	-----------

#### \*sfmA - TORINO - AEROPORTO - CERES

% di corse effettive rispetto a quelle programmate	99,7%	95,3%	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	92%	83%	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	98%	97%	97%

#### \*sfm1 - PONT - RIVAROLO - CHIERI

% di corse effettive rispetto a quelle programmate	99,7%	98,8%	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	92%	84%	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	98%	97%	97%

\* Principalmente causa degli effetti di un grave danno all'infrastruttura per sinistro stradale e dei provvedimenti di limitazione della velocità disposti da ANSF per motivi di sicurezza.



## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Accessibilità persone con disabilità 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.

	2016	2017	Obiettivo
% treni accessibili con sedia a rotelle	72,5%	72,5%	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 le persone interessate possono avere assistenza. (vedi paragrafo specifico pag. 14)

### Sicurezza

Tutti i treni con personale di controllo a bordo.

Stazioni con videosorveglianza: 30%

	2016	2017	Obiettivo
% treni con videosorveglianza	55%	55%	55%

### Servizi di vendita

Possibilità di acquisto a bordo con supplemento prezzo.

	2016	2017	Obiettivo
Stazioni con biglietterie presidiate	52%	52%	52%
Stazioni con biglietterie automatiche	30%	30%	30%

### Comfort

	2016	2017	Obiettivo
Stazioni con servizi igienici	65%	65%	65%
% vetture con climatizzazione e riscaldamento	67,5%	67,5%	67,5%

### Rispetto dell'ambiente

Potenziamento della trazione elettrica rispetto alla trazione a gasolio.

Rinnovo delle motrici ferroviarie.

	2016	2017	Obiettivo
% treni a trazione elettrica	87%	87%	87%

### Pulizia stazioni e materiale rotabile

	2016	2017	Obiettivo
- Cadenza media pulizia pavimenti, sedili, servizi igienici (gg):			
Treni: pulizia ordinaria			giornaliera
Treni: pulizia completa			quindicinale
Stazioni: pulizia ordinaria			giornaliera
Stazioni: pulizia ordinaria			settimanale

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

RECLAMI**	2016	2017
<b>FERROVIE</b>	<b>254</b>	<b>608</b>

### sfm1

APERTURA BIGLIETTERIE	1	0
PERSONE CON DISABILITÀ E PRM	1	1
INFRASTRUTTURE/LOCALI (stazioni)	2	11
MEZZI	19	73
ORARI	129	390
PERCORSI/INTERSCAMBIO	0	0
PERSONALE	4	16
di biglietteria	1	0
di bordo	3	0
di stazione	0	16
REGOLAMENTO	2	3
SANZIONI	1	3
SCIOPERI	0	1
SICUREZZA	1	4
VARIE	9	6
SERVIZIO	0	6

### sfmA

APERTURA BIGLIETTERIE	1	0
PERSONE CON DISABILITÀ E PRM	0	0
INFRASTRUTTURE/LOCALI (stazioni)	2	8
MEZZI	22	8
ORARI	48	69
PERCORSI/INTERSCAMBIO	2	2
PERSONALE	2	5
di biglietteria	1	2
di bordo	0	1
di stazione	1	2
REGOLAMENTO	0	0
SANZIONI	0	1
SCIOPERI	0	2
SICUREZZA	0	2
VARIE	8	3
SERVIZIO	0	0

\*\* Per il trattamento si veda il paragrafo segnalazioni e reclami pag 14.

Ulteriori fattori di qualità vengono monitorati tramite le indagini sul grado di soddisfazione del cliente, si riportano gli ultimi dati disponibili.

### Indagini sul grado di soddisfazione della clientela

#### GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA <sup>(1)</sup>

media 2016

#### sfm1 - sfmA

indicatori relativi ai rotabili

Funzionamento porte salita discesa	97%
Funzionamento porte intercomunicanti	92,9%
Carrozze senza graffiti	98,1%
Carrozze esterne pulite	81,7%
Locali visibilmente puliti	83,3%
Sedili visibilmente puliti	56,7%
Sedili non danneggiati	53%
Servizi igienici fruibili	83,9%
Carrozze con temperatura idonea	94,2%
Informazione alla clientela: (PANNELLI MESSAGGIO VARIABILE)	14,3%
(SISTEMA DI SONORIZZAZIONE)	19,1%

(1) indagine a cura di società terza per conto AMP.



## APPENDICE

### 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 Handicappate;
- **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.