



GTT

GRUPPO TORINESE TRASPORTI

CARTA DELLA MOBILITÀ

2024

INDICE DEI CONTENUTI

1. CARTA DELLA MOBILITÀ

1

2. GTT

2

2.1 Storia

3

2.2 Tratti distintivi

4

2.3 Numeri

7

2.4 Uno sguardo al futuro

8

3. I SERVIZI OFFERTI

11

3.1 Trasporto di superficie (bus e tram)

11

3.2 Metropolitana

15

3.3 Parcheggi

16

3.4 Servizi turistici

17

4. VIAGGIARE

18

4.1 Biglietti e abbonamenti

18

4.2 Regole e strumenti di viaggio

23

4.3 Contrasto all'evasione - Sanzioni amministrative
servizio di trasporto (urb./suburb. - metropolitana)

25

INDICE DEI CONTENUTI

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

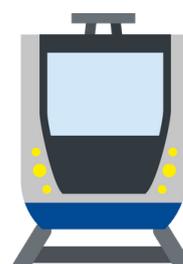
27

5.1 Affidabilità e tempi di viaggio	27
5.2 Sicurezza	28
5.3 Accessibilità	28
5.4 Pulizia e confort	30
5.5 Rispetto dell'ambiente	30
5.6 Obiettivi di prestazione bus e tram	31
5.7 Obiettivi di prestazione metropolitana	33
5.8 Obiettivi di prestazione parcheggi	35

6. IL RAPPORTO CON IL CLIENTE

37

6.1 Strumenti di informazione e relazione	37
6.2 Dialoga con noi: richiesta assistenza, segnalazioni e reclami	39
6.3 Indennizzi	42
6.4 Coperture assicurative	42
6.5 Customer Satisfaction	42





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

- offrire una panoramica conoscitiva dell'azienda;
- fornire le informazioni utili alla fruizione dei servizi offerti;
- far conoscere gli obiettivi qualitativi e quantitativi dell'azienda.

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

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

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

In **attuazione** del Contratto dei servizi di mobilità urbana e **metropolitana** di Torino, stipulato con Comune di Torino e AMP - **Agenzia della Mobilità Piemontese - GTT** eroga i seguenti servizi:

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

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

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

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

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

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



La Carta della Mobilità è disponibile sul sito internet GTT www.gtt.to.it e presso tutti i Centri di Servizi al Cliente, dove è possibile richiederne una copia gratuita.

La sua verifica ed eventuale revisione è prevista con cadenza annuale e in ogni altra ipotesi in cui se ne ravvisi l'esigenza.

Entro tre mesi dall'adozione di questa Carta, condivisa con gli enti concedenti e le associazioni dei consumatori, verrà predisposto un estratto con le informazioni più significative, che sarà esposto sui mezzi di trasporto.



La proprietà del Gruppo Torinese Trasporti SpA, con sede legale a Torino (Corso Turati 19/6), è interamente pubblica: il capitale azionario è detenuto dalla Città di Torino tramite la propria finanziaria F.C.T. Holding SpA. La Città di Torino ha responsabilità di controllo e assegnazione degli obiettivi gestionali e specifici dell'azienda, comprese le spese di funzionamento.

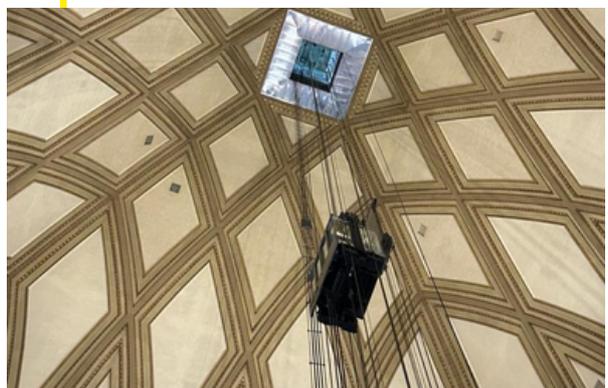
GTT è soggetta alle disposizioni dettate dal D.Lgs. 175/2016 per le società in controllo pubblico, dalla L. 190/2012 in materia di prevenzione della corruzione, dal D.Lgs. 33/2013 in materia di trasparenza; applica al proprio personale non dirigenziale il CCNL **Autoferrotranvieri-Internavigatori (Mobilità-TPL) - 28/11/2015**.

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

- linea 1 della Metropolitana automatica di Torino;
- rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura;
- tratte della rete extraurbana regionale nelle province di Torino, Cuneo, Asti e Alessandria nell'ambito dei consorzi aggiudicatari;
- parcheggi a pagamento, a raso ed in struttura, nel Comune di Torino.

Gestisce inoltre le seguenti attività:

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



2.1 LA STORIA



1871

TORINO
PRIMA SOCIETÀ PRIVATA
DI TRASPORTO PUBBLICO

1907

NASCE ATM
AZIENDA TRANVIE MUNICIPALI

1928

PRIMA LINEA
AUTOMOBILISTICA CON 6
AUTOBUS PER 2,4 KM

1950

LE RETE TRANVIARIA
RAGGIUNGE LA
MASSIMA ESPANSIONE

1994

SI AVVIA LO SVILUPPO DELLA
GESTIONE PARCHEGGI, IN
STRUTTURA E SUPERFICIE

2000

ATM DIVENTA SPA E SATTI AVVIA LA
COSTRUZIONE DELLA
METROPOLITANA

2001

AMPLIAMENTO DELLA FLOTTA
CON I PRIMI AUTOBUS A METANO

2003

DALLA FUSIONE DI ATM E SATTI NASCE



PRIMA LINEA CON BUS ELETTRICI

2005

PROLUNGAMENTO LINEA
TRANVIARIA 4

2006

INAUGURAZIONE
METROPOLITANA AUTOMATICA
TRATTA FERMI - XVII DICEMBRE

2007

APERTURA TRATTA METRO
XVII DICEMBRE - PORTA NUOVA

2011

APERTURA TRATTA METRO
PORTA NUOVA - LINGOTTO
E STAZIONE PORTA SUSÀ

2017

NUOVA FLOTTA DI
AUTOBUS ELETTRICI

2021

APERTURA TRATTA METRO
LINGOTTO - BENGASI

2024

AVVIO TRANSIZIONE GREEN
RINNOVO FLOTTA

2025

APERTURA TRATTA METRO
FERMI - RIVOLI CASCINE VICA

2.2 TRATTI DISTINTIVI



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

- Qualità (ISO 9001)
- Tutela dell'Ambiente (ISO 14001)
- Sicurezza delle Informazioni gestite dal settore informatico (ISO 27001)
- Salute e Sicurezza dei Lavoratori (ISO 45001)
- Prevenzione della Corruzione (ISO 37001)



MISSION

Offriamo servizi di mobilità competitivi per qualità ed economicità, utilizzando tecnologie e fonti energetiche sostenibili.

Contribuiamo al miglioramento della qualità ambientale, sociale ed economica della comunità locale.



VISION

Pensiamo ad un servizio di trasporto pubblico sostenibile, potenziando l'offerta con mezzi elettrici e a gas naturale.

Progettiamo un servizio di qualità, incentrato sulle necessità del cliente, che rappresenti una vera alternativa all'auto privata.

Perseguiamo l'integrazione intermodale con gli altri servizi e strumenti di mobilità pubblica e privata.

Cogliamo le opportunità fornite dall'innovazione tecnologica per rendere più semplice la fruizione dei nostri servizi e il loro acquisto.





Centralità della persona:

GTT offre un servizio fatto dalle persone per le persone incentrato sulle necessità di trasporto e sul rispetto dell'integrità fisica, digitale e dell'identità culturale di tutti, senza alcuna discriminazione di genere, etnia, lingua, religione, condizione fisica, opinione, impegnandosi a offrire servizi sicuri, accessibili e di qualità. Attua politiche di valorizzazione dei propri lavoratori, riconoscendone merito e competenza, garantendo luoghi di lavoro sicuri.

Efficienza economica ed efficacia:

GTT è impegnata in una gestione economicamente attenta con l'obiettivo di raggiungere risultati di bilancio positivi attraverso un continuo processo di miglioramento e aggiornamento tecnologico dei servizi offerti, coniugando l'efficacia dei processi all'efficienza economica.

Responsabilità ambientale e sociale:

GTT sostiene lo sviluppo di un moderno sistema di mobilità integrato, promuovendo azioni che:

- rispondano alle necessità di trasporto della comunità, con l'obiettivo di rendere il servizio accessibile e sicuro;
- garantiscano l'inclusione sociale e territoriale;
- riducano l'impatto ambientale complessivo, adottando mezzi di trasporto e tecnologie sostenibili e all'avanguardia.

Comunicazione:

GTT è orientata all'ascolto e al dialogo con i dipendenti, i clienti e gli altri stakeholder (parti interessate), per condividere e perseguire interessi e obiettivi comuni.

Identità aziendale:

I dipendenti di GTT operano con senso di appartenenza, professionalità, etica e trasparenza. Con il loro lavoro quotidiano contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali, al fine di garantire l'erogazione di un servizio di trasporto pubblico che rappresenti anche un valore aggiunto per la comunità.

L'azienda è attenta a evitare e prevenire discriminazioni nei confronti di qualsiasi componente della società.

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



POLITICA

GTT offre servizi di mobilità pubblica urbana ed extraurbana favorendo l'intermodalità e la multimodalità sul territorio torinese e piemontese, servizi di gestione della sosta a pagamento e servizi turistici secondo gli standard di sicurezza, di qualità (affidabilità, puntualità, regolarità, accessibilità, comfort) definiti dagli enti committenti e di sostenibilità ambientale.

GTT pianifica e svolge le proprie attività attraverso un approccio basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità, misura e monitora le prestazioni e il raggiungimento dei propri obiettivi nell'ottica del miglioramento continuo. L'agire quotidiano del gruppo è guidato dai seguenti principi:



SICUREZZA DEL TRASPORTO

Innovazione tecnologica e competenze per l'erogazione di un servizio di trasporto pubblico sicuro e sempre più accessibile



CENTRALITÀ DELLA PERSONA E INCLUSIVITÀ: ASCOLTO, DIALOGO E CONDIVISIONE

Persone che lavorano per altre persone per un obiettivo comune: una "mobilità pubblica condivisa" attrattiva e sostenibile



IDENTIFICAZIONE AZIENDALE

I dipendenti operano con senso di appartenenza, professionalità, etica e trasparenza per il raggiungimento degli obiettivi aziendali



EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI ED EFFICIENZA ECONOMICA

Erogazione di un servizio di trasporto pubblico efficace nel rispetto dei principi di economicità aziendale



TUTELA AMBIENTALE E DEL CLIMA

Promozione di una mobilità a ridotto impatto a beneficio dell'ambiente e della collettività e della riduzione dei gas ad effetto serra



SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Adozione di strumenti, azioni e comportamenti adeguati per la prevenzione e protezione dai rischi e la salvaguardia della salute



SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI, CYBERSECURITY E TUTELA DELLA PRIVACY

Disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni e protezione dei dati personali



COMPLIANCE

Trasparenza, correttezza e rispetto delle regole

GTT si propone di rendere più attrattiva la fruizione della mobilità pubblica condivisa attraverso la produzione di un servizio sempre più efficace, efficiente, ecologico, inclusivo e "smart", attuando le azioni definite dal Piano industriale aziendale, in accordo con gli indirizzi strategici e le politiche nazionali e internazionali dei trasporti. GTT persegue in particolare:



Per lo sviluppo sostenibile del trasporto pubblico e il miglioramento della qualità sociale, ambientale ed economica della comunità in cui opera.

GTT ha ottenuto e **mantiene** le certificazioni dei Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori, Sicurezza delle informazioni, Prevenzione della corruzione e si impegna a soddisfare i requisiti applicabili.

2.3 NUMERI



KM PERCORSI	
Produzione urbana e suburbana di superficie (bus e tram)	37,9 milioni, di cui 5,1 tram
Produzione Metro	10,5 milioni
PARCO MEZZI	
Numero tram in esercizio	175
Numero vetture metropolitana	58 VAL 208 a doppia cassa
Numero bus urbani in esercizio	707
PARCHEGGI – NUMERO POSTI AUTO a pagamento	
In struttura soggetti a canone	5.107
Pertinenziali	739
Su suolo pubblico – raso	49.613

(Fonte: Bilancio Esercizio 2022)



2.4 UNO SGUARDO AL FUTURO



Nel mese di giugno 2023 è stato approvato l'aggiornamento del Piano Industriale 2023-2027, che attualizza le politiche di sviluppo adottate con il Piano 2021-2023.

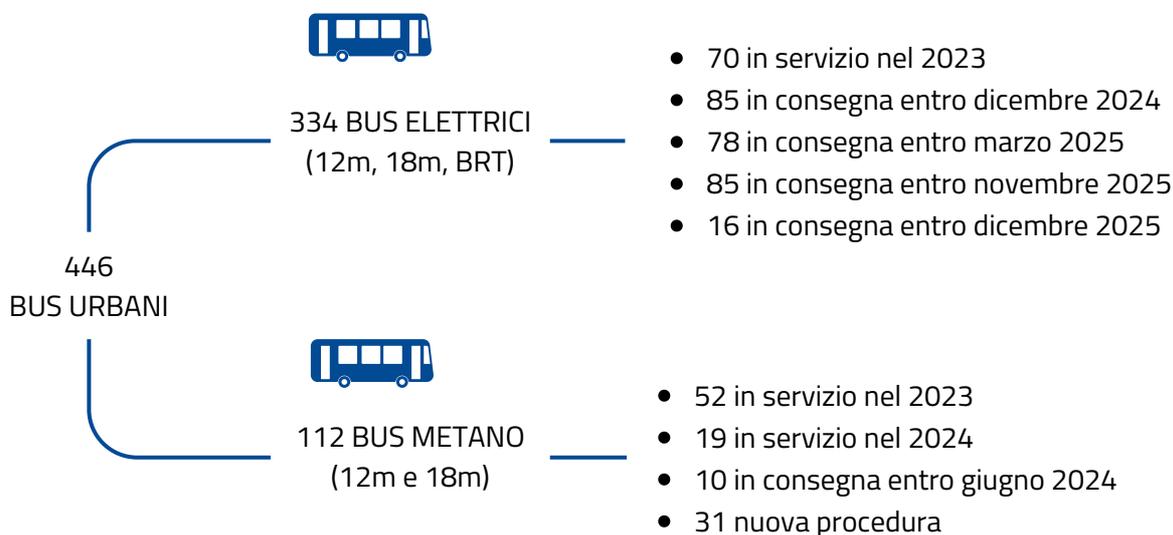
Il programma di investimenti contenuto nel Piano si fonda sui seguenti pilastri:

RINNOVO FLOTTA E TRANSIZIONE GREEN

Entro il 2026 GTT attuerà un significativo rinnovo della flotta, con consistenti acquisti e immissione in servizio dei nuovi veicoli.

A fine 2023 risultavano consegnati 21 esemplari dei nuovi tram Hitachi, prima parte della fornitura di 70 unità, di cui 7 già immessi in servizio. La consegna della seconda parte della fornitura proseguirà nel 2024 e il **completamento** è previsto per l'inizio del 2026.

Per quanto riguarda il programma di **acquisizione** dei nuovi bus, le prime consegne e immissioni in servizio sono state effettuate nel 2023, le ultime sono previste per la fine del 2025:



TRANSIZIONE DIGITALE

Tutti i veicoli di nuova acquisizione (bus e tram) saranno dotati di apparati di bigliettazione elettronica abilitati ai pagamenti con carte di credito/debito integrando le altre modalità di acquisto ticket.

L'estensione dei pagamenti a bordo veicolo tramite carte di credito e di debito (Tap&Go) su tutte le motrici serie 6000 e serie 5000, con l'installazione a bordo tram di almeno un apparato di validazione di nuova generazione, è stata completata nel dicembre 2023.

EFFICIENTAMENTO ENERGETICO E IMPIANTI DI PRODUZIONE

Verranno realizzati interventi di riqualificazione energetica dei siti produttivi e di domotizzazione degli impianti di riscaldamento per ridurre l'impatto ambientale e i relativi costi a partire dal 2024. Verranno realizzati impianti per la produzione di energia rinnovabile e sistemi di accumulo partendo dalla realizzazione delle opere presso l'impianto Gerbido nel 2024.

Il Piano si fonda quindi sulle attività eco-sostenibili, in particolare la mobilità a emissioni zero, con l'acquisto di nuovi tram e bus elettrici e il prolungamento della metro, sostituendo quote di mobilità attualmente coperte da mezzi con motori a combustione (in particolare si ridurrà l'utilizzo del gasolio).

Grazie al rinnovo della flotta diminuiranno i costi di esercizio e aumenterà l'attrattiva del servizio offerto, con molteplici benefici per l'accessibilità e il comfort dei passeggeri:

- display esterni per l'individuazione della linea e della direzione visibili da grande distanza;
- annunci sonori e visivi sia a bordo che all'esterno del mezzo per agevolare l'utilizzo da parte di tutta la clientela specialmente in caso di disabilità sensoriali;
- pianale ribassato per una salita e discesa più agevole per tutta la clientela, sia essa con ridotta capacità motoria o sensoriale o utilizzatrice di passeggini, ausili per il trasporto della spesa o semplici bagagli;
- una o due postazioni sui tram dedicate ai passeggeri a ridotta mobilità, studiate per facilitare l'incarozzamento e le manovre a bordo, nonché la giusta collocazione rispetto al senso di marcia e la possibilità di una rapida e agevole discesa;
- maggior ampiezza e possibilità di fruizione delle zone di passaggio, incrementata ulteriormente nei tram dalla presenza di sedili sospesi per una migliore mobilità interna con sedie a rotelle, deambulatori, passeggini e ausili per il trasporto della spesa;
- incremento del numero di sostegni, con garantita presenza a diverse altezze e in tutti i punti delle vetture, in particolare vicino alle sedute, alle porte e nelle zone di interconnessione;
- ampie superfici vetrate, che garantiranno maggior visibilità verso l'esterno, e riconoscibilità dei luoghi a tutta la clientela, con particolare attenzione ai soggetti anziani o con difficoltà di orientamento o ancora per chi utilizza per le prime volte i mezzi pubblici in autonomia (es. utenza scuola secondaria di 1° e 2° grado); tali superfici vetrate, coadiuvate al contempo dal sistema di illuminazione artificiale presente lungo tutta la lunghezza dei mezzi, garantiranno maggior visibilità interna, con particolare riferimento alla clientela ipovedente o anziana;
- sistemi di climatizzazione per clientela e personale di guida;
- sistemi di videosorveglianza;
- validatrici dei titoli di viaggio collocate in zone e ad altezze comodamente raggiungibili e con display luminosi visibili anche a distanza.





TEAM MOBILITÀ FUTURA TORINO: MISSIONE ZERO EMISSIONI

Torino è al centro della transizione green nei trasporti.

Per governare i cambiamenti in corso e affrontare le nuove sfide del settore, GTT, in collaborazione con la Città di Torino, la Fondazione Links, la Fondazione Compagnia di San Paolo e il Politecnico di Torino, ha avviato un progetto finalizzato alla creazione di un Centro di innovazione per la transizione green del trasporto pubblico, mettendo l'innovazione al centro dei modelli di sviluppo delle aziende di TPL.

L'obiettivo è di costruire un Centro di innovazione di rilievo nazionale, che includa competenze multidisciplinari per:

- governare la transizione in atto e massimizzare i benefici per il territorio;
- dare supporto allo sviluppo di un nuovo modello operativo e organizzativo in GTT;
- introdurre in modo strutturato e duraturo attività di ricerca e innovazione presso GTT, in collaborazione con LINKS e Politecnico di Torino;
- sviluppare un modello replicabile e scalabile, per promuovere il cambiamento e modalità virtuose di collaborazione a servizio della Comunità.

Un comitato scientifico, composto da cinque membri di alto profilo internazionale, avrà il compito di portare e mantenere aggiornate, rispetto agli avanzamenti tecnologici e di gestione operativa, la conoscenza e la visione derivanti da best practice internazionali sulla pianificazione e progettazione di servizi di TPL green.

Impatti sul territorio e benefici attesi:

BENEFICI LOCALI

- - EMISSIONI E CONSUMI
- + ACCESSIBILITÀ ED EQUITÀ
- + SICUREZZA STRADALE
- + VIVIBILITÀ

BENEFICI PER LO SVILUPPO DELLA SOCIETÀ

- CREAZIONE DI NUOVE FIGURE PROFESSIONALI IBRIDA TRA RICERCA, OPERATIVITÀ E SERVIZIO
- REPLICABILITÀ IN ALTRI CONTESTI GEOGRAFICI

BENEFICI ATTESI PER GTT

- POSIZIONAMENTO A LIVELLO NAZIONALE
- MAGGIORE CAPACITÀ DI ATTRAZIONE FONDI (ITA ED EU)
- BRAND MARKETING

Il comitato si occuperà di seguire i seguenti filoni di innovazione:

TRANSIZIONE ENERGETICA ED ECOLOGICA

- RINNOVO PARCO VEICOLARE
- INFRASTRUTTURE DI RICARICA
- AUTOPRODUZIONE ENERGIA

INNOVAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

- SVILUPPO DEL "SISTEMA TRAM"
- ESTENSIONE DELLA METROPOLITANA
- SISTEMI DI TRASPORTO INNOVATIVI

INNOVAZIONE DEL MODELLO OPERATIVO

- FACILITY SUL TERRITORIO
- ORGANIZZAZIONE INTERNA
- MODELLO DI BUSINESS

Le attività del Centro di Innovazione saranno svolte coinvolgendo i principali stakeholder del territorio, tra cui: Comune di Torino, Città Metropolitana di Torino, Regione Piemonte, Compagnia di San Paolo, Politecnico di Torino Agenzia della Mobilità Piemontese, 5T, Infra.To, IREN e IRETI, Urban Lab.

Nell'ambito del progetto verranno raccolte le esigenze dei cittadini/associazioni di consumatori, mediante indagini di customer satisfaction in ottica di co-creazione.

3 I SERVIZI OFFERTI



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

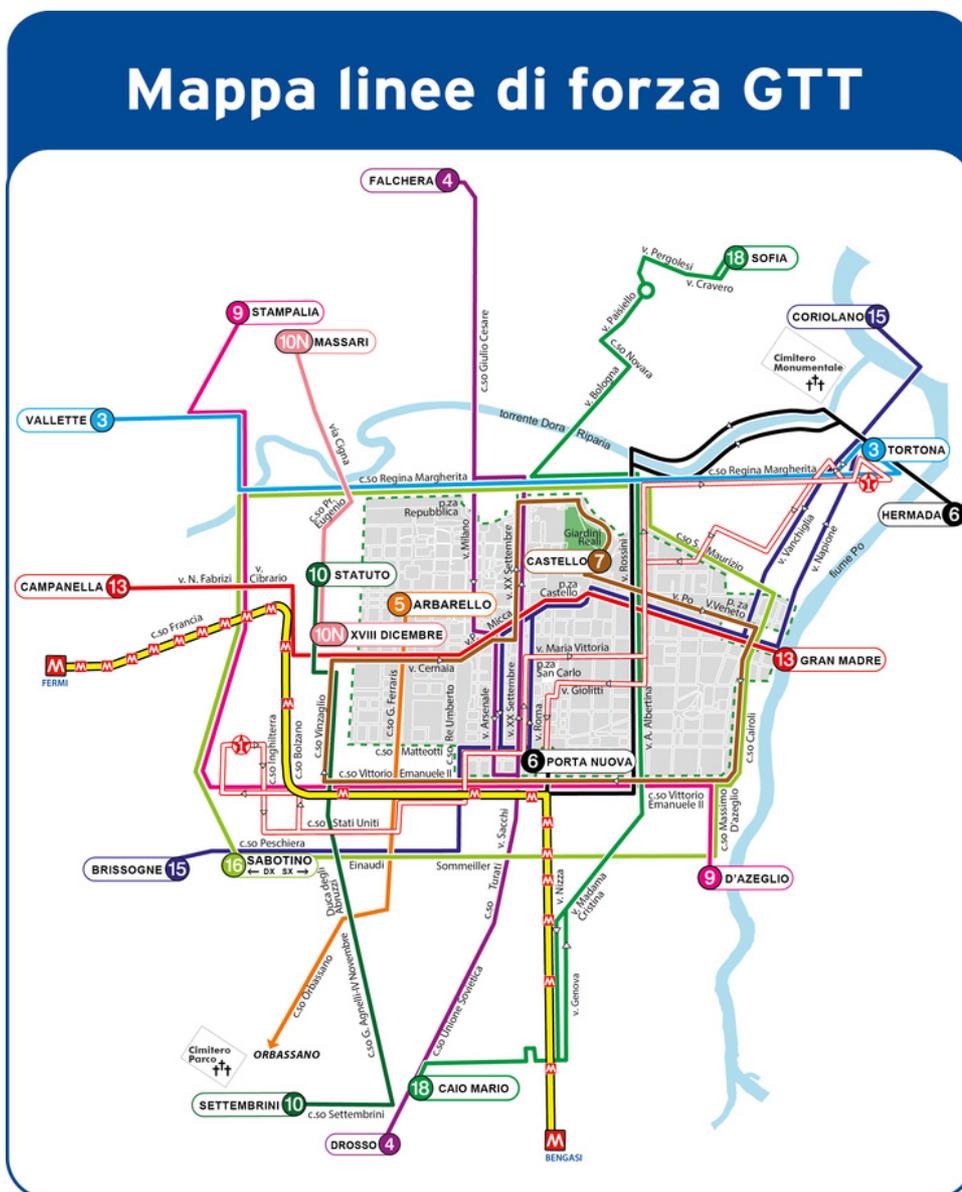
- metropolitana;
- linee di forza di superficie (tutte quelle tranviarie e 9 linee bus);
- altre linee bus.

3.1 TRASPORTO DI SUPERFICIE (BUS E TRAM)



La rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura conta 8 linee tram, 87 linee bus ordinarie e ulteriori linee speciali (ad es. servizio Night Buster, servizi di linea per istituti scolastici e siti industriali). Viene utilizzata ogni giorno in media da circa mezzo milione di persone, per spostamenti all'interno della città di Torino e collegamento con i comuni della prima cintura, quali: Alpignano, Beinasco, Borgaro, Cambiano, Candiolo, Chieri, Collegno, Druento, Grugliasco, Leinì, Mappano, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pecetto, Pianezza, Pino, Revigliasco, Rivalta, Rivoli, San Gillio, San Mauro, Santena, Settimo, Trofarello, Venaria, Vinovo.

Mappa linee di forza GTT



L'articolazione e l'estensione della rete progettata da GTT discendono dai requisiti del Contratto di Servizio in essere e sono soggette a periodica analisi ed eventuali evoluzioni, concordate con gli enti competenti (Comune di Torino e Agenzia della Mobilità Piemontese).

Le linee urbane e suburbane sono strutturate sulla base di una rete gerarchica (definita da GTT e dalla Città di Torino, come di seguito specificato) di linee prioritarie, di completamento e di collegamento, sintetizzate nella seguente tabella.

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

ACCESSIBILITA'	LINEE	TIPOLOGIA	INTERVALLO DI PASSAGGIO
LINEE ACCESSIBILI AL 100%	2 - 4 - 5/5b - 8 - 9 - 10/10n - 18 - 55 - 56 - 68	PRIORITARIE	FRA 5 e 8 MINUTI
LINEE ACCESSIBILI AL 50%	3 - 13 - 15		
LINEE NON ACCESSIBILI	16cs - 16cd		
LINEE ACCESSIBILI AL 100%	6 - 11 - 12 - 14 - 17/17b - 19 - 27 - 29 - 33 - 34 - 35 - 36 - 40 - 42 - 46 - 49 - 51 - 52 - 58/58b - 60 - 61 - 62 - 63 - 64 - 65 - 67 - 71 - 72/72b - 74 - 75 - 81 - STAR 1	DI COMPLETAMENTO	FRA 8 E 15 MINUTI
(dettaglio su www.gtt.to.it)	RESTANTI LINEE	DI COLLEGAMENTO	FRA 15 E 30 MINUTI

DEFINIZIONI:	
Linee prioritarie:	Linee tranviarie e automobilistiche ad alta capacità di trasporto che insistono sugli assi principali di domanda e caratterizzate da intervalli di passaggio in ora di punta compresi tra 5 e 8 minuti circa.
Linee di completamento:	Linee principalmente urbane e urbane + suburbane che completano l'offerta su base territoriale delle linee precedenti. Si caratterizzano per un livello medio di domanda ed intervalli di passaggio in ora di punta compresi tra 8 e 15 minuti circa.
Linee di collegamento:	Linee in adduzione alle linee prioritarie definite in co-progettazione con il territorio e linee suburbane in aree a domanda limitata; intervalli di passaggio in ora di punta compresi tra 15 e 30 minuti. circa.

SISTEMA TRAM

I veicoli pubblici a trazione elettrica sono da sempre una componente fondamentale della mobilità torinese con una storia di **oltre 150 anni** iniziata nel 1871.

La città dispone infatti di una delle reti tranviarie più estese d'Italia: 187 km di binari, in esercizio e di servizio, di cui quasi 100 km, oltre il 50% del totale, in percorsi riservati; su questi viaggiano 176 tram su 8 linee (di cui 7 dotate di priorità semaforica).

Questi elementi garantiscono un'elevata velocità commerciale e riducono le frenate dovute alla commistione con il traffico veicolare privato e la sequenza frenata-stop-ripartenza ai semafori. Il sistema tranviario permette inoltre una maggior facilità di imbarco, aperture più ampie e numerose, maggior spazio per passeggeri e sedie a rotelle. La Città di Torino e l'azienda negli ultimi anni hanno avviato diversi progetti per aumentare o migliorare la componente elettrica della rete di trasporto pubblico: oltre ai nuovi bus elettrici, sono stati acquistati 30 tram, in parte già entrati in servizio sulla linea 9, che sostituiranno le motrici più obsolete. L'accordo quadro con il produttore prevede una seconda fornitura di 40 tram.

L'acquisto di nuove motrici permette un incremento del comfort, le ampie vetrate e le zone laterali trasparenti del tetto offriranno grande luminosità interna e una maggiore visibilità verso l'esterno, gli interni offriranno zone più ampie rispetto ai tram di vecchia generazione. In termini di sicurezza, i nuovi tram saranno i primi in Italia ad essere conformi alla norma italiana UNI 11174:2015 che garantisce l'aumento della sicurezza passiva per il personale di guida, la presenza su ogni veicolo del registratore statico degli eventi (cd. Scatola nera) e del dispositivo di ausilio al personale di guida che segnala la presenza di ostacoli durante la marcia.



ALTRI SERVIZI

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

Servizi a chiamata/prenotazione: sono in fase di studio alcuni progetti di linee o corse dedicate in ambiti territoriali caratterizzati da "domanda debole" quali zone di cintura o aree urbane soggette a fluttuazione di domanda o limitatamente a fasce orarie a bassa frequentazione, come la fascia serale o le giornate festive. Tale servizio genera notevoli vantaggi per il cittadino migliorando la qualità dell'offerta in termini di flessibilità, efficacia ed efficienza e può ridurre l'uso del mezzo privato, con conseguente miglioramento della qualità dell'aria e riduzione della congestione del traffico.

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

Sull'intera rete di superficie è in fase di attuazione un progetto di revisione delle linee incentrato sui seguenti obiettivi:

- integrare i percorsi in un disegno complessivo più aderente all'attuale conformazione della città e alle esigenze di spostamento delle persone; tali percorsi sono stati definiti sulla base dei dati sui reali spostamenti della cittadinanza ricavati dalle indagini dell'Agenzia della Mobilità Piemontese, dalle registrazioni delle celle telefoniche e dai dati di validazione del BIP – Biglietto Integrato Piemonte;
- offrire alla clientela (reale e potenziale) un servizio integrato, basato su una rete gerarchica di linee prioritarie, di completamento e di collegamento;
- riorganizzare la rete di superficie a seguito del prolungamento della linea metro a Cascine Vica a ovest (apertura prevista nel 2025), tenendo conto anche delle evoluzioni infrastrutturali cittadine in corso quali: l'interconnessione della ferrovia Torino – Ceres nel Passante ferroviario, con istradamento sotto corso Grosseto e inserimento nel passante presso Stazione Rebaudengo, la nuova linea 12 tram, finanziata dal MIT, che collegherà il centro città con il quadrante nord-ovest di Torino (zona Allianz Stadium), a forte crescita di domanda, e permetterà il recupero della tratta ferroviaria abbandonata dalla Torino – Ceres. In prospettiva occorre infine considerare lo sviluppo del tracciato di progetto della linea 2 di metropolitana;
- sfruttare al meglio la rete tranviaria con linee più estese (da 70 a 100 km), veloci, regolari e gestite con mezzi moderni;
- ampliare tipologia e qualità di offerta con l'introduzione della linea 2 BUS RAPID TRANSIT (bus elettrici con ricarica a capolinea, alta capacità di passeggeri/ora, elevata velocità e senza interferenza con il traffico privato) con funzione di collegamento tangenziale sull'asse dei corsi/vie Sempione-Gottardo-Grosseto-Lecce-Trapani-Siracusa-Traiano e della linea 5 EXPRESS sull'asse di accesso e attraversamento in Torino dal quadrante sud-ovest. Entrambe le linee sono a servizio di grandi bacini di utenza, numerosi poli attrattori e interscambi con diverse linee della rete prioritaria di TPL;
- potenziare la rete green su rotaia e integrarla con bus ecologici (elettrici e a metano). Nel triennio 2023-25 è prevista l'immissione in servizio di bus elettrici (da 12 e 18 metri) in sostituzione di **bus** alimentati a gasolio; i bus elettrici da 18 metri avranno apposita struttura di ricarica al capolinea. Inoltre, verranno inseriti in flotta **ulteriori** nuovi bus a metano in sostituzione di **bus** a pari alimentazione ormai vetusti;
- ridurre drasticamente le emissioni nell'ambiente con i seguenti obiettivi preventivati per il periodo 2023-2027: -59% Emissioni CO2 (TON), -94% emissioni Nox (KG), -97% emissioni PART (KG), -99% emissioni NMHC (KG);
- ridurre i tempi di viaggio mediante:
 1. estensione della priorità semaforica (con ricadute positive anche sull'autonomia dei mezzi elettrici) raggiungendo nel 2026 il 90% circa dei semafori centralizzati sul totale di quelli presenti lungo i percorsi di 13 linee prioritarie di TPL (tutte le linee tranviarie e 5 automobilistiche);
 2. incremento delle corsie preferenziali, che assicurano velocità costante, protezione dal traffico e dalla sosta scorretta, relativamente alle nuove linee 2 BRT (con un passaggio dal 25 al 66% di corsia preferenziale lungo il percorso) e linee 5 Express (dal 2 al 28%);
 3. installazione di telecamere (12) a scopo sanzionatorio, in varchi o punti individuati come critici per la viabilità, al fine di garantire il rispetto dei percorsi dedicati al TPL ed evitare soste scorrette che possano bloccare o rallentare il servizio pubblico;
- incrementare il livello di comfort e di soddisfazione della clientela mediante la sinergia delle azioni prima elencate che consentiranno una scelta più ampia di soluzioni di viaggio, tempi di spostamento più brevi, tragitti più sicuri e comodi con mezzi di ultima generazione maggiormente separati dal traffico veicolare privato.

3.2 METROPOLITANA



La metropolitana di Torino, prima in Italia ad utilizzare un sistema di trasporto completamente automatico, garantisce altissimi standard di sicurezza attraverso un sistema di controllo automatico dei treni mediante il sistema VAL (Veicolo Automatico Leggero). La linea 1 collega Collegno (da ovest) e piazza Bengasi (da sud) al centro di Torino e alle stazioni ferroviarie di Porta Susa e Porta Nuova, al polo ospedaliero, al centro multifunzionale del Lingotto ed all'area del grattacielo della Regione Piemonte, con 23 fermate su un tracciato di 15,1 km.

E' in fase di realizzazione il prolungamento della linea verso ovest. Partendo dall'attuale capolinea Fermi, il tracciato si svilupperà in galleria nel territorio dei comuni di Collegno e Rivoli, per una lunghezza complessiva di 3,4 km, con quattro nuove stazioni: Certosa, Collegno Centro, Leumann e Cascine Vica. Le stazioni della metropolitana sono progettate per ridurre al minimo gli spostamenti, facilitare l'orientamento del viaggiatore e per essere totalmente accessibili, luminose, efficienti e sicure grazie a un sistema di videosorveglianza sempre attivo.





GTT gestisce la sosta a pagamento su strada di tutta l'area di Torino e in 29 parcheggi a barriera, in struttura e pertinenziali, collocati nel centro cittadino e nei principali punti d'accesso della città, per agevolare l'interscambio fra auto privata e mezzo pubblico, grazie anche ad un apposito sistema tariffario (Park & Ride) che permette di acquistare un biglietto giornaliero o un abbonamento mensile valido sia per i parcheggi sia per i mezzi pubblici. La promozione Park & Ride è presente solo in alcuni parcheggi cosiddetti di "interscambio": attualmente Caio Mario, Stura, Venchi Unica, ai quali si aggiungerà Fermi quando sarà ripristinata l'automazione.

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

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

I principali parcheggi in struttura, in particolar modo quelli centrali posti in ZTL, sono presidiati nelle ore centrali da parte del personale.

3.4 SERVIZI TURISTICI



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

- Tranvia a dentiera Sassi-Superga;
- Ascensore panoramico della Mole Antonelliana.

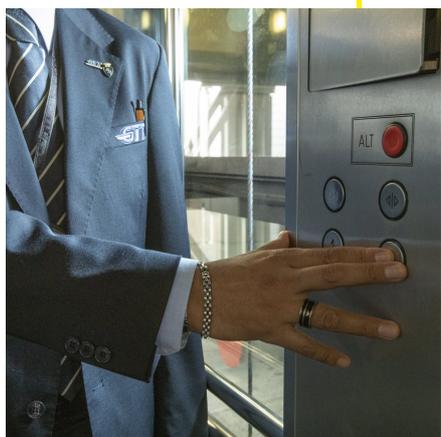
Oltre ai servizi inclusi nel contratto dei servizi urbani GTT propone inoltre:

- il servizio "Cene in Movimento" a bordo delle motrici "Ristocolor e Gustotram" con le quali è possibile visitare la città in modo unico: la scoperta di piazze e vie si unisce a quella dei sapori del cibo e del vino;
- il servizio di noleggio delle motrici storiche e dei tram ristorante per iniziative come compleanni, anniversari, lauree e altro ancora;
- il servizio Venaria Express.

Sul sito internet, nella sezione "Turismo" accessibile da home-page, sono disponibili le informazioni su orari, tariffe e prenotazioni.

Per richiedere informazioni è possibile anche:

- scrivere all'indirizzo e-mail servizituristici@gtt.to.it;
- chiamare i numeri telefonici: 011/5764733 - 011/5764750 (dal lunedì al giovedì con orario 8.30 - 13.00 e 14.00 - 16.30; venerdì: 8.30 - 13.00 e 14.00 - 15.30).



4

VIAGGIARE



4.1

BIGLIETTI E ABBONAMENTI



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

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

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

- rivendite autorizzate (tabaccherie, edicole, ecc. circa 700 in Torino città e circa 600 negli altri comuni dell'area metropolitana);
- e-commerce del sito internet per gli abbonamenti di trasporto e per alcuni titoli di sosta;
- app per smartphone TO Move (biglietti urb./suburb. + **extraurb.**) e SostAPP (biglietti e abbonamenti parcheggi);
- Centri di Servizi al Cliente;
- emettitrici automatiche nelle stazioni della metropolitana;
- casse presidiate nei parcheggi Palagiustizia, Santo Stefano e Stura;
- sportelli bancomat degli istituti convenzionati (Intesa Sanpaolo e Unicredit) per rinnovo abbonamenti;
- modalità contactless (Tap&Go) con carte di pagamento dei circuiti Mastercard, Visa e American Express in metropolitana, in superficie su tutti i nuovi autobus e nuovi tram e in divenire su tutte le flotte tranviarie (anche con carta virtuale su smartphone);
- agenti di assistenza alla clientela che effettuano i controlli su tutte le linee (biglietti di corsa semplice, venduti in fermata);
- addetti al controllo della sosta (voucher di sosta).

Agevolazioni o esenzioni

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

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

Per la sosta: permessi di sosta per residenti, permessi ZTL, permessi per terapie, permessi per Enti morali, per autoriparatori, per autoscuole, ecc.

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

IL BIGLIETTO DIGITALE CONVIENE

Fai gli acquisti con l'app **TO Move** e **Tap&Go**: risparmi e fai bene all'ambiente!

*Con carte di credito e debito contactless. Satispay disponibile solo su app TO Move.



City



Validità 100 minuti, una corsa in METRO.

App TO Move 1,90€	Contactless Tap&Go 1,90€	Cartaceo Chip on Paper 2,00€
--------------------------------	---------------------------------------	------------------------------------

Daily



Valido su tutti i mezzi e con viaggi in METRO illimitati fino al termine del servizio del giorno della prima validazione.

App TO Move 3,70€	Smart Card Bip 3,70€	Cartaceo Chip on Paper 4,50€
--------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------

MultiCity



6 biglietti City con validità 100 minuti, una corsa in METRO.

Cartaceo Chip on Paper 11,80€

MultiDaily



7 biglietti Daily e viaggi in METRO illimitati.

App TO Move 21,00€	Smart Card Bip 21,00€
--------------------------	-----------------------------

Tour 48/72h



Valido su tutti i mezzi e con viaggi in METRO illimitati per 48/72h dalla prima validazione.

48h cartaceo Chip on Paper 9,50€
72h cartaceo Chip on Paper 12,50€



DOVE ACQUISTARE UN BIGLIETTO

PER LA METRO, IL TRAM E IL BUS.

Prima di salire a bordo dei mezzi:

- con l'app **TO Move**
- nelle **rivendite autorizzate GTT**
- alle **biglietterie automatiche della metropolitana**
- alle casse presidiate nei **parcheggi Palagiustizia - Santo Stefano - Stura**



A bordo mezzo, entro la prima fermata, con "Tap&Go"

Il sistema contactless per carte di credito, di debito e prepagate:

- in **metropolitana** si acquista e si viaggia su tutta la rete, anche di superficie, entro i 100 minuti;
- su **tutti i tram e bus con l'adesivo**. Tutti i tram e bus con la livrea "gialloblu" sono abilitati. In questo caso si può proseguire in metropolitana (per un viaggio) entro i 100 minuti.



Il progetto è in fase di estensione.
Per aggiornamenti inquadra il QR Code.



VISA



satispay

disponibile solo
su app TO Move.



ABBONAMENTI

ABBONATI E RISPARMIA!

Per chi sceglie di viaggiare green,
il costo degli abbonamenti urbani
e suburbani è rimasto invariato.



ABBONARSI CONVIENE

Hai meno di 26 anni e prendi i mezzi più di una volta al giorno? Abbonati e ogni viaggio ti costerà **1,29€ al giorno** per andata e ritorno su 10 mesi scolastici da 20 giorni.

Hai già 26 anni? L'abbonamento ordinario annuale urbano ti consente di viaggiare su tutta la rete per 12 mesi con **1,40€ al giorno** per andata e ritorno su 220 giorni lavorativi.

Tutti gli abbonamenti si caricano su **Smart Card BIP**.
Acquista la Smart Card e l'abbonamento online su **"Click&Bip"**.
Inquadra il QR Code.



ABBONAMENTI ORDINARI

Abbonamento URBANO

(Formula U – Zona U)

- **Settimanale FORMULA U | 12,00€**
(2,40€ al giorno per andata e ritorno su 5 giorni lavorativi)
- **Mensile FORMULA U | 38,00€**
(1,90€ al giorno per andata e ritorno su 20 giorni lavorativi)
- **Annuale FORMULA U | 310,00€**
(1,40€ al giorno per andata e ritorno su 220 giorni lavorativi)

Abbonamento URBANO + SUBURBANO

(Formula 3- zone U+A, Area City valido in Torino + Alpignano, Beinasco, Borgaretto, Borgaro, Cambiano, Candiolo, Chieri, Collegno, Druento, Grugliasco, Leini, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pecetto, Pianezza, Pino Torinese, Revigliasco, Rivalta, Rivoli, San Mauro, Santena, Settimo Torinese, Trofarello, Venaria e Vinovo)

- **Settimanale FORMULA 3 | 18,30€**
(3,66€ al giorno per andata e ritorno su 5 giorni lavorativi)
- **Mensile FORMULA 3 | 66,00€**
(3,30€ al giorno per andata e ritorno su 20 giorni lavorativi)
- **Annuale FORMULA 3 | 627,00€**
(2,85€ al giorno per andata e ritorno su 220 giorni lavorativi)

Abbonamento SUBURBANO

(Formula 1 – Zona A)

(valido in Alpignano, Beinasco, Borgaretto, Borgaro, Cambiano, Candiolo, Chieri, Collegno, Druento, Grugliasco, Leini, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pecetto, Pianezza, Pino Torinese, Revigliasco, Rivalta, Rivoli, San Mauro, Santena, Settimo Torinese, Trofarello, Venaria e Vinovo)

- **Settimanale FORMULA 1 | 11,50€**
(2,30€ al giorno per andata e ritorno su 5 giorni lavorativi)
- **Mensile FORMULA 1 | 41,50€**
(2,07€ al giorno per andata e ritorno su 20 giorni lavorativi)
- **Annuale Formula 1 | 394,50€**
(1,79€ al giorno per andata e ritorno su 220 giorni lavorativi)

ABBONAMENTI UNDER 26

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

- **Mensile UNDER 26** | **25,00€**
(1,25€ al giorno per andata e ritorno su 20 giorni scolastici)
- **Annuale UNDER 26** | **258,00€**
(1,29€ al giorno per andata e ritorno su 10 mesi scolastici da 20 giorni)

AGEVOLATI UNDER 26

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

- **Under 26 Fascia A:**
ISEE fino a 12.000€ | **158,00€**
(0,79€ al giorno per andata e ritorno su 10 mesi scolastici da 20 giorni)
- **Under 26 Fascia B:**
ISEE da 12.001€ a 20.000€ | **178,00€**
(0,89€ al giorno per andata e ritorno su 10 mesi scolastici da 20 giorni)
- **Under 26 Fascia C:**
ISEE da 20.001€ a 50.000€ | **208,00€**
(1,04€ al giorno per andata e ritorno su 10 mesi scolastici da 20 giorni)

ABBONAMENTI SPECIALI

VALIDI IN AREA URBANA.

Mensile persone con DISABILITÀ
con invalidità INAIL tra 11-66% | **20,00€**

Annuale DISOCCUPATI
| **36,00€ + 3,00€** abilitazione tessera
Abbonamento riservato ai disoccupati residenti a Torino in possesso dei requisiti richiesti e con certificazione ISEE sino a 12.000€.

Abbonamento OVER 65 Agevolato
Abbonamento riservato ai residenti a Torino che hanno compiuto 65 anni, in possesso di certificazione ISEE valida.

- **Mensile OVER 65** | **20,00€**
+3,00€ abilitazione tessera. Riservato ai residenti OVER 65 in possesso di certificazione ISEE valida, sino a 50.000€.
- **Annuale OVER 65**
valido per 12 mesi. Acquistabile in ogni periodo dell'anno.
 - OVER 65 fascia A** | **3,00€** costo di rilascio
con ISEE fino a 7.000€
 - OVER 65 fascia B** | **118,00€**
con ISEE da 7.001€ a 12.000€
 - OVER 65 fascia C** | **155,00€**
con ISEE da 12.001€ a 20.000€
 - OVER 65 fascia D** | **188,00€**
con ISEE da 20.001€ a 50.000€

Abbonamento JUNIOR
Supporto smart Card Bip
Dai 3 anni sino al compimento dell'undicesimo anno di età. Costo di rilascio | **3,00€**
I bambini con età inferiore ai 3 anni hanno diritto alla libera circolazione senza tessera.



4.2 REGOLE E STRUMENTI DI VIAGGIO



Salita e discesa si effettuano esclusivamente alle fermate, utilizzando le porte indicate ed a veicolo fermo. Le fermate vanno sempre richieste.

Il passeggero deve essere munito di valido e idoneo documento di viaggio, da conservare per la durata dell'intero percorso ed esibire al personale di controllo. La convalida dei biglietti cartacei o elettronici deve avvenire entro la prima fermata.

Non è consentito trasportare materiali e oggetti pericolosi o ingombranti o che comunque possano dare fastidio ai passeggeri.

E' consentito parlare al conducente per chiedere informazioni sul servizio e in caso di inconvenienti (malore, borseggio, molestia, segnalazione di anomalie).



Clienti con disabilità motoria

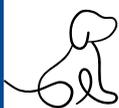
Sui mezzi di superficie accessibili il trasporto dei clienti con sedia a rotelle avviene sui veicoli dotati di pedana mobile e di posto dedicato, identificabile dall'apposito simbolo. Il conducente utilizzerà per la salita il dispositivo più idoneo. L'accesso a bordo è possibile sia alle sedie a rotelle azionate a mano sia a quelle azionate da motore elettrico, nei limiti consentiti dal veicolo.

In caso di posto dedicato già occupato, il conducente avvertirà il cliente in attesa alla fermata della necessità di attendere il mezzo accessibile successivo.



Passeggini

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



Trasporto animali

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



Videosorveglianza e segnalazione di reati

Apposita segnaletica indica i veicoli dotati di videosorveglianza. Chi subisce un reato a bordo (furto, borseggio, molestie ecc.) deve avvertire il conducente, che è in contatto diretto con la Centrale operativa aziendale, e presentare denuncia presso le Forze dell'Ordine. In caso di veicolo videosorvegliato, per consentire il recupero delle immagini occorre:

- chiamare entro 8 ore il numero 011.6636767;
- segnalare giorno, ora, linea e numero del veicolo;
- presentare denuncia entro 7 giorni dall'evento.



Oggetti rinvenuti

Gli oggetti smarriti sui mezzi aziendali vengono depositati presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Torino, al quale è possibile rivolgersi a partire da 48 ore dopo lo smarrimento dell'oggetto.

L'Ufficio si trova a Torino in via Meucci 4. E' aperto al pubblico esclusivamente su appuntamento da concordare telefonando ai numeri 011.30753 – 011.30624 nei giorni di lunedì – martedì – giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, oppure scrivendo all'indirizzo e-mail: uor_comune@comune.torino.it.

Sulla pagina "Servizio oggetti rinvenuti" del sito della Città di Torino è pubblicato mensilmente l'elenco degli oggetti consegnati.

Scioperi

Nei servizi pubblici essenziali, e in particolare nel trasporto pubblico locale, specifiche norme di legge e regolamentari (**Commissione di Garanzia**) dispongono che “modalità, durata e collocazione oraria degli scioperi devono essere stabiliti in modo da ridurre al minimo possibile i disagi per l’utenza”. Non sono ad esempio autorizzati scioperi in periodi di elevata richiesta di mobilità (settimane natalizie e pasquale, ferie estive), né più scioperi proclamati in giorni ravvicinati. Nei giorni di sciopero, tranne casi eccezionali, deve comunque essere garantito “il servizio completo, articolato su due fasce per un totale di sei ore, coincidenti con i periodi di massima richiesta dell’utenza o con le esigenze di particolari categorie di utenti, per le quali il servizio si pone come essenziale”.

Per il servizio urbano e suburbano di Torino (di superficie e metropolitana) tali “fasce di garanzia” in cui il servizio è garantito anche in caso di sciopero sono 6.00-9.00, 12.00-15.00 (le corse in partenza dai capolinea entro tali orari devono completare il percorso sino al capolinea opposto).

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





L'attività di assistenza alla clientela, verifica e sanzionamento in caso di assenza di valido e idoneo titolo di viaggio (rif. L. R. n. 1/2000, art. 20) è svolta da personale di controllo specificamente formato e abilitato.

Il contrasto all'evasione è un tema cruciale per garantire un servizio migliore ai clienti ed è uno degli impegni chiave dell'attuale gestione. A partire dal 2022 GTT ha incrementato in modo strutturale i controlli antievasione a bordo dei propri mezzi, prevedendo un servizio aggiuntivo alla normale operatività degli Assistenti alla Clientela GTT, affidato a una ditta esterna che fornisce servizi dedicati alle aziende di trasporto pubblico. I nuovi addetti al controllo operano in modo disgiunto dagli Assistenti alla Clientela GTT e il loro compito principale è quello di verificare i biglietti dei passeggeri a bordo mezzo ed elevare le sanzioni agli eventuali trasgressori. Il personale di controllo della ditta esterna non effettua servizio di vendita biglietti.

Relativamente all'attività sanzionatoria si segnala che:

- il passeggero che, al momento del controllo a bordo, risulti sprovvisto di valido e idoneo titolo di viaggio, potrà effettuare la regolarizzazione immediata a bordo mediante versamento al personale abilitato della somma di € 35,00 oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria. Il pagamento a bordo può avvenire in contanti, tramite bancomat, tramite le principali carte di credito e tramite app (Satispay);
- nel caso in cui il passeggero non si avvalga di tale facoltà, sarà applicata la sanzione prevista;
- il passeggero titolare di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativi che, al momento del controllo a bordo, risulti sprovvisto di tale documento, potrà estinguere l'irregolarità dimostrando il reale possesso del titolo e pagando la sanzione ridotta prevista;
- il passeggero provvisto di regolare titolo di viaggio che, al momento del controllo a bordo, non risulti aver ottemperato agli obblighi di validazione (**il titolo deve essere validato ad ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati**), sarà soggetto all'applicazione della sanzione prevista corrispondente al prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria (€ 2,00).



Le sanzioni previste dalla Legge, con i relativi importi e criteri di calcolo, sono elencate nella tabella riportata di seguito:

SERVIZIO URBANO - SUBURBANO - METROPOLITANA
IMPORTI SANZIONI IN VIGORE DAL 1° OTTOBRE 2023

Rif. EX ART. 123 L. R.P. 31/10/17 N. 16 - MODIFICA ART. 20 L. R.P. 04/01/2000 N. 1				
REGOLARIZZAZIONE A BORDO		SANZIONE		
		ENTRO 7 GIORNI	ENTRO 60 GIORNI	DOPO 60 GIORNI
SPROVVISTO di VALIDO E IDONEO TITOLO di VIAGGIO comma 3, 4, 6	€ 35,00 + tariffa corrispondente al titolo di viaggio (€ 2,00)	€ 60,00 + tariffa corrispondente al titolo di viaggio (€ 2,00)	€ 120,00 + tariffa corrispondente al titolo di viaggio (€ 2,00) Minorenni: € 60,00 + tariffa corrispondente al titolo di viaggio (€ 2,00)	€ 360,00 + tariffa corrispondente al titolo di viaggio (€ 2,00) + spese procedimento (€ 5,16) e spese postali in caso di notifica di ordinanza ingunzione
ABBONAMENTO O TESSERA LIBERA CIRCOLAZIONE NOMINATIVA DIMENTICATI comma 5		€ 2,00 + spese procedimento (€ 15,00)	€ 20,00 + spese procedimento (€ 15,00) Minorenni: € 2,00 + spese procedimento (€ 15,00)	€ 20,00 + spese procedimento (€ 15,00) e spese postali in caso di notifica di ordinanza ingunzione
MANCATA VALIDAZIONE ABBONAMENTO O TESSERA LIBERA CIRCOLAZIONE NOMINATIVA comma 9, 10	€ 2,00	€ 2,00	€ 20,00 + spese procedimento (€ 5,16) e spese postali in caso di notifica di ordinanza ingunzione	

Rif. ART. 29 D.P.R. 753/1980				
REGOLARIZZAZIONE A BORDO		SANZIONE		
		ENTRO 7 GIORNI	ENTRO 60 GIORNI	DOPO 60 GIORNI
CAUSATO DANNEGGIAMENTO O DETERIORAMENTO DEI MEZZI comma 11		€ 90,00		€ 270,00

Le sanzioni possono essere pagate tramite:

- Sito internet GTT - sezione "Pagamento multe";
- Bonifico bancario;
- Bollettino di CC postale/bancario;
- Centri di Servizi al Cliente (contanti, bancomat, principali carte di credito, Satispay).

I ricorsi contro le sanzioni possono essere presentati:

- via e-mail a sanzioni.amministrative@gtt.to.it;
- a mezzo posta all'ufficio Ricorsi sanzioni amministrative;
- via fax al n. 011.5764905.

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

GTT garantisce una risposta entro 60 giorni dal ricevimento di contestazioni per le sanzioni di viaggio.

In nessun caso il personale di controllo può annullare una sanzione.

5 QUALITÀ DEL SERVIZIO



Fra gli aspetti rilevanti per la qualità dei servizi sono stati definiti i fattori esposti nei seguenti paragrafi. Per ciascun fattore l'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per la misurazione e il miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dei clienti nel tempo.

5.1 AFFIDABILITÀ E TEMPI DI VIAGGIO



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

- ad 'intervallo' per le linee principali in servizio diurno, con elevata frequenza di passaggio in fermata, i mezzi sono cadenzati da un intervallo variabile nel corso della giornata;
- ad 'orario' le altre linee in servizio diurno e tutte le linee in servizio serale e notturno (comprese le linee speciali), con ridotta frequenza di passaggio e passaggio in fermata determinato in orari fissi.

LINEE	
A INTERVALLO (diurno)	2 - 3 - 4 - 5 - 5B - 6 - 8 - 9 - 10 - 10N - 11 - 12 - 13 - 13N - 15 - 16CS - 16CD - 17 - 17B - 18 - 27 - 33 - 34 - 35 - 36 - 42 - 51 - 52 - 55 - 56 - 58 - 58B - 60 - 61 - 62 - 63B - 64 - 67 - 68 - 71 - 72 - 72B - 74 - 75
A ORARIO	7 - Star 1 - 14 - 19 - 19N - 20 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 29 - 30 - 32 - 35N - 36N - 38 - 38S - 39 - 40 - 41 - 43 - 44 - 44s - 45 - 45B - 46 - 47 - 48 - 49 - 50 - 53 - 54 - 59 - 59B - 63 - 65 - 66 - 69 - 70 - 73 - 76 - 77 - 78 - 79B - 80 - 81 - 82 - 83 - 84 - 86B - 88 - 89 - 89B - 90 - 91 - 92 - 93B - 94 - 95 - 95b - 96 - 97 - 98 - 99 - 102 - 132 - 159 - CP1 - OB1 - RV2 - SE1 - SE2 - VE1 - VE2 - VEX - 1CH - 2CH - 1 NI - LS1 - tutte le linee a orario dopo le ore 21.00

A causa del traffico cittadino e di eventi non controllabili (ad es. soste irregolari sui binari) le linee possono subire dei ritardi.

Interventi finalizzati alla regolarità del servizio sono, ad esempio:

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

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

5.2 SICUREZZA



GTT pone attenzione al tema della sicurezza sia in termini di incolumità dei passeggeri a bordo dei mezzi, sia in termini di prevenzione dei reati (borseggi, aggressioni ecc.).

La professionalità del personale e il pieno rispetto delle regole sono le principali garanzie del livello di sicurezza a bordo dei veicoli. I bus in servizio sono tutti dotati di sistema frenante ABS.

Per quanto riguarda la Metropolitana, si è adottato:

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

Tra le principali risorse tecnologiche utilizzate:

- il collegamento diretto 'punto a punto' tra la Centrale operativa e la Questura, con canale telefonico dedicato per interventi immediati;

- la Sala Security della Metropolitana, che replica le proprie funzioni presso la Questura ed il Comando Provinciale dei Carabinieri, con possibilità di visione e controllo in totale autonomia su tutta la linea;
- la videosorveglianza diffusa e in progressiva estensione su veicoli di superficie, convogli, gallerie, stazioni metro, parcheggi in struttura, fermate delle linee di superficie (in caso di tempestive segnalazioni di reato da parte dei cittadini le registrazioni vengono conservate e scaricate con autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria);
- il sistema di localizzazione satellitare della flotta di superficie che agevola l'individuazione geografica e l'identificazione del veicolo in caso di intervento delle Forze dell'Ordine;
- dispositivi a bordo bus e tram collegati con la Centrale operativa, a disposizione degli autisti, per segnalare le situazioni di emergenza che si verificano durante il servizio.

5.3 ACCESSIBILITÀ



L'azienda ha un proprio referente per la mobilità delle persone con disabilità - il Disability Manager - che coordina i molteplici aspetti dell'accessibilità e recepisce le diverse istanze presentate dalle associazioni di persone con disabilità. Questa figura rappresenta così un facilitatore delle relazioni tra gli interlocutori esterni e le diverse funzioni aziendali coinvolte.

Per garantire la mobilità alle persone con disabilità, vengono adottate linee di azione complementari relative alle seguenti dimensioni:

- infrastrutture
- veicoli
- infomobilità.

Gli investimenti nelle infrastrutture permettono l'estensione progressiva dell'accessibilità del servizio ordinario, eliminando preesistenti barriere architettoniche (es. ribassamento delle banchine di fermata) o progettando nuove strutture completamente accessibili, quali la metropolitana (a cura di Infra.To, società del Comune di Torino che ha per oggetto la proprietà e la gestione delle grandi infrastrutture di trasporto).

Le stazioni della metropolitana facilitano la fruizione delle persone con disabilità tramite molteplici strumenti:

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

Il rinnovo del parco veicoli viene effettuato con mezzi pienamente accessibili:

- accessi e spazi interni: pianale ribassato, raddoppio delle postazioni per la sedia a rotelle (nei bus a 18 metri) o dello spazio dedicato ai passeggeri a ridotta mobilità e al cane guida per non vedenti, maggior ampiezza negli spazi di passaggio, movimentazione e stazionamento, sedili "gialli" dedicati alle persone a mobilità ridotta;

- ausili e dispositivi a bordo: presenza di sostegni a diverse altezze e in tutti i punti della vettura, validatrici dei titoli di viaggio collocate in zone e ad altezze comodamente raggiungibili e con display luminosi visibili anche a distanza, pulsante sulle porte centrali d'ingresso che, una volta premuto, avvisa il conducente (con un simbolo sul cruscotto) della presenza di una persona a mobilità ridotta o di una persona con passeggino, pulsante analogo posto nella area dedicata per prenotare la fermata, altri pulsanti sempre relativi alla prenotazione della fermata, riconoscibili anche per la superficie in braille, posti in prossimità dei sedili "gialli";
- informazione per la clientela (all'esterno del mezzo e a bordo): sistemi di segnalazione visiva e sonora all'esterno del mezzo visibili anche a distanza e con porte aperte, Infobus a bordo migliorato (maggiore dimensione del monitor, layout con font più leggibile, nome della fermata in rilievo rispetto al punto di interesse, voce che annuncia fermata e direzione);
- visibilità (interna e verso l'esterno): ampie superfici vetrate per consentire l'ingresso di luce naturale (utili anche per agevolare la riconoscibilità dei luoghi e l'orientamento), sistema di illuminazione artificiale presente lungo tutta la lunghezza dei comparti.

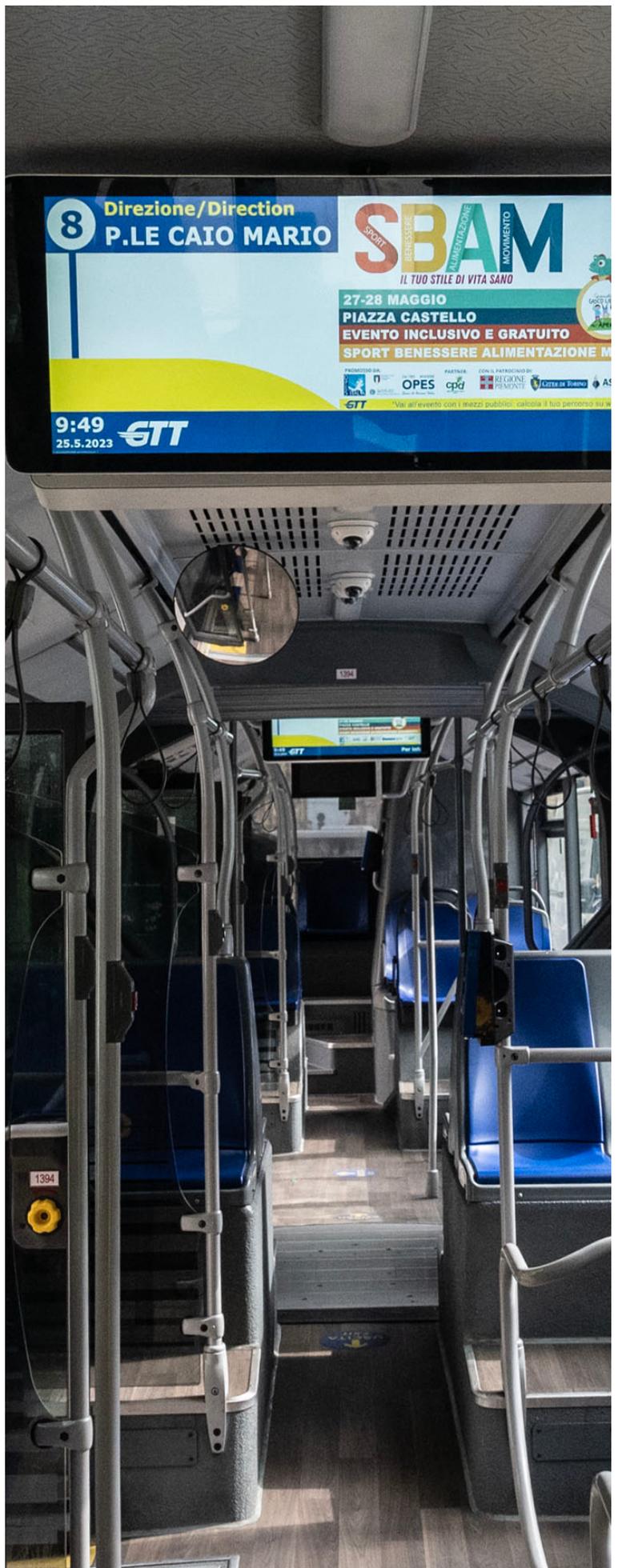


I treni della metropolitana sono dotati di un sistema di autolivellamento del pavimento alla banchina e le vetture sono attrezzate per accogliere in sicurezza sedie a rotelle (due per ogni treno).

I servizi turistici sono tutti accessibili a clienti con disabilità motoria (Tram ristorante con prenotazione).

L'accesso alle informazioni del sito internet è fondamentale per consentire alle persone con disabilità di muoversi liberamente utilizzando la rete pubblica di trasporto, così come l'utilizzo delle App Telegram (per accessibilità fermate, situazione ascensori, passaggi in tempo reale) e ToMoovit.

Sulla home page del sito è presente un'area dedicata "Accessibilità". Il sistema informatico è idoneo all'utilizzo di tecnologie assistive quali ingranditori di testo, barre braille o sistemi di puntamento alternativi a mouse e tastiera. La versione ad alto contrasto del sito viene aggiornata automaticamente e contestualmente alla versione ordinaria.



5.4 PULIZIA E COMFORT



Mantenere gli ambienti puliti e aumentare gli elementi di comfort di tutti i servizi offerti è un obiettivo di primaria importanza.

La metropolitana è stata progettata per offrire il massimo comfort, anche comparativamente a sistemi analoghi impiegati in altre città. Ad esempio la versione 208 del VAL (veicolo automatico leggero) ha più spazio per i passeggeri e lunghezza di convoglio doppia rispetto ai precedenti modelli. I treni viaggiano su ruote di gomma che scorrono su guide d'acciaio; in questo modo si ottiene, tra l'altro, una notevole riduzione delle vibrazioni e le accelerazioni e decelerazioni sono costanti. Le 'ruote di guida' consentono di attutire gli spostamenti laterali.

In vettura, oltre ai gruppi di ventilazione e riscaldamento sul soffitto, sono presenti degli aerotermini lungo le pareti delle vetture. In galleria e in stazione è assicurato, tramite ventilatori, un ricambio d'aria regolato in funzione del traffico e dei volumi di passeggeri trasportati. In metropolitana si può usare il telefono cellulare, con copertura completa delle stazioni, delle gallerie e dei treni. Le stazioni sono dotate di scale mobili ed ascensori.

Compatibilmente con i contenuti del contratto di servizio, la combinazione di frequenze di passaggio, soglie massime di irregolarità, capacità unitaria dei veicoli sono programmate e monitorate distintamente per linea e per ora, per evitare eccessivo affollamento su alcune linee e vetture e garantire una soglia minima di comfort anche in orario di punta.

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

5.5 RISPETTO PER L'AMBIENTE



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

- la totalità (100%) dei consumi energetici elettrici è assicurata da fonti rinnovabili e certificate; per il deposito Gerbido, parte dell'energia è autoprodotta grazie alla presenza di un impianto fotovoltaico;
- lo sviluppo ed il mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale certificato che comporta il perseguimento di un miglioramento continuo delle prestazioni in campo ambientale;
- il rinnovo del parco veicoli con mezzi a basse emissioni; grazie alla progressiva alienazione dei mezzi obsoleti, il servizio viene erogato prevalentemente con mezzi a ridotto impatto ambientale, quali i mezzi elettrici e gli autobus a metano. Anche i mezzi a gasolio vedono prevalere motorizzazioni ad elevati standard ambientali quali Euro 5 ed Euro 6 (EEV);

- la programmazione dell'esercizio volta al maggiore utilizzo dei veicoli con minore impatto ambientale;
- la gestione sostenibile delle risorse (ad esempio l'utilizzo di acqua da pozzo invece che da acquedotto presso molti siti aziendali e azioni di recupero e riutilizzo quali la rigenerazione dei pneumatici).

Dal 2023 GTT ha inoltre avviato un percorso di quantificazione e rendicontazione delle emissioni di GHG, secondo la norma ISO 14064-1. Ciò consentirà all'azienda di gestire gli impatti ambientali derivanti sia dalle attività direttamente svolte sia da quelle indirette e di stabilire appropriati obiettivi e target ambientali, monitorando nel tempo le performance ottenute in relazione alle emissioni di GHG e poterne dare la corretta comunicazione anche all'esterno (Carbon Footprint).

5.6 OBIETTIVI DI PRESTAZIONE BUS E TRAM



Nelle seguenti tabelle, sono consuntivati gli obiettivi relativi ai fattori e livelli di prestazione e qualità del servizio urbano/suburbano di superficie. Per ogni singolo indicatore, sono valorizzati l'obiettivo definito dal Contratto di Servizio ("OBIETTIVO DA CDS"), l'obiettivo pianificato da GTT per gli anni 2022/2023 ("OBIETTIVO 2022/2023"), i risultati conseguiti negli anni 2022 ("RISULTATO 2022") e 2023 ("RISULTATO 2023") e l'obiettivo pianificato per il 2024 ("OBIETTIVO 2024"). Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto di Servizio.

Affidabilità e tempi di viaggio	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
% di corse completate su corse programmate	99,0%	99,0%	96,5%	97,36%	99,0%
% passaggi con ritardo > 10'	2,5%	2%	2,4%	2,6%	2,5%

Sicurezza	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
N. km tra due incidenti	12.000	14.000	15.742	per motivi tecnici il dato è disponibile nel II trim. dell'anno successivo	14.000
% bus con telecamere sorveglianza	54%	82%	84%	87%	94%
% tram con telecamere sorveglianza					67%

Accessibilità	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
% veicoli bus accessibili (pianale ribassato)	65%	100%	100%	100%	100%
% veicoli tram accessibili (pianale ribassato)		65%	62%	65%	89%
% bus con annuncio esterno di linea		96%	93%	99%	100%
% bus con annuncio interno di prossima fermata	62%	93%	91%	98%	98%
% bus con indicatore di linea laterale basso (per ipovedenti)		100%	100%	100%	100%

Pulizia	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Veicoli: pulizia pavimento, sedili, mancorrenti	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Veicoli: pulizia completa (dato medio flotta)	mensile	mensile	mensile	mensile	mensile
Veicoli: sanificazione		giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Fermate: pulizia generale (dato medio fermate)		mensile	mensile	mensile	mensile
Centri di Servizi al Cliente: pulizia completa		giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera

Comfort	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Età media bus in servizio (anni)		9,5	10,6	9,0	7,5
% bus con aria condizionata	80%	98%	98%	99%	100%
% tram con aria condizionata		27%	28%	33%	59%

Rispetto dell'ambiente	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
% bus a basse emissioni (gasolio da Euro 5, Euro 2 con FAP, metano, elettrici)	73%	99%	90%	93%	100%
% posti – km di superficie offerti con mezzi elettrici (bus + tram)		27%	29,4%	26,4%	36,4%
% bus elettrici sul totale		15%	13%	21%	35%



5.7 OBIETTIVI DI PRESTAZIONE METROPOLITANA



Nelle seguenti tabelle, sono consuntivati gli obiettivi relativi ai fattori e livelli di prestazione e qualità del servizio metro. Per ogni singolo indicatore, sono valorizzati l'obiettivo definito dal Contratto di Servizio ("OBIETTIVO DA CDS"), l'obiettivo pianificato da GTT per gli anni 2022/2023 ("OBIETTIVO 2022/2023"), i risultati conseguiti negli anni 2022 ("RISULTATO 2022") e 2023 ("RISULTATO 2023") e l'obiettivo pianificato per il 2024 ("OBIETTIVO 2024"). Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto di Servizio.

Affidabilità e tempi di viaggio	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
% corse effettive rispetto a quelle programmate	97%	98%	98,08%	98,6%	98%
% corse con ritardo > 5 minuti	0,40%	0,30	0,30%	0,39%	0,40%

Accessibilità	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Tasso di funzionamento degli ascensori di stazione al netto dei fermi tecnici per manutenzioni programmate		99%	99%	93,8%	95%

GTT si impegna a rispettare i seguenti tempi di presa in carico in caso di guasti degli ascensori: 1 ora per interventi d'emergenza, 1 ora per guasti bloccanti.

Comfort	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Tasso di funzionamento delle scale mobili INTERNE		98%	98,30%	94,3%	90%
Tasso di funzionamento delle scale mobili ESTERNE		90%	89,40%	75,9%	80%

Pulizia	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Treni: spolveratura interna, rimozione rifiuti e graffiti, pulizia a umido pavimenti, sanificazione mancorrenti	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Treni: lavaggio vetri e sedili, lavaggio intenso pavimenti	15 gg.	15 gg.	15 gg.	settimanale	settimanale
Treni: sanificazione e disinfezione	ogni 2 gg.	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Stazioni: spolveratura, rimozione rifiuti, pulizia ad umido pavimenti, pulizia parti a contatto (pulsantiere, schermi touch, ecc) a) Fermi, XVIII Dicembre, Porta Susa, Porta Nuova, Lingotto e Bengasi b) altre	ogni 2 gg.	a-giornal.	a-giornal. b-gg.alterni	Tutte le stazioni: giornaliera LU/SA	Tutte le stazioni: giornaliera LU/SA
Tunnel vetrati banchine: pulizia		semestrale	semestrale	ogni 4 mesi	ogni 4 mesi

DOTAZIONI PRESENTI ALL'INTERNO DI TRENI E STAZIONI:

Sicurezza	
Interfoni collegati con Posto di comando e controllo	6 per stazione
Videosorveglianza attiva	tutti i treni e tutte le stazioni
Interfoni collegati con Posto di comando e controllo	12 per treno

Accessibilità	
Numero scale mobili per stazione	5-6

Assistenza e informazioni alla clientela all'interno delle stazioni	
Bacheche con orari metro e avvisi varianti al servizio metro e di superficie	
Info partenze e arrivi su monitor	
Diffusione Informazioni di servizio su Radio GTT	
Altoparlante per annunci (fermata e altri) (treni)	
n. 7 agenti itineranti per assistenza passeggeri (media, giornata tipo)	
Schermi con visualizzazione dinamica dei passaggi di bus e tram in fermate adiacenti	
Copertura rete cellulare (fonia e dati) galleria, treni, stazioni	
Presenza defibrillatori automatici esterni (DAE per la cardioprotezione)	

Servizi di vendita	
Biglietterie automatiche (minimo per stazione)	2

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

5.8 OBIETTIVI DI PRESTAZIONE PARCHEGGI



Nelle seguenti tabelle, sono consuntivati gli obiettivi relativi ai fattori e livelli di prestazione e qualità del servizio parcheggi. Per ogni singolo indicatore, sono valorizzati l'obiettivo definito dal Contratto di Servizio ("OBIETTIVO DA CDS"), l'obiettivo pianificato da GTT per gli anni 2022/2023 ("OBIETTIVO 2022/2023"), i risultati conseguiti negli anni 2022 ("RISULTATO 2022") e 2023 ("RISULTATO 2023") e l'obiettivo pianificato per il 2024 ("OBIETTIVO 2024"). Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto di Servizio.

Assistenza e informazioni alla clientela	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: info posti disponibili (libero/completo)*		100%	100%	100%	100%
Agenti per il controllo sosta, info, vendita voucher (giornata tipo / media giornaliera)**		61/54	61/54	65/70	80/75

* Progressivamente esteso agli impianti a seguito di ammodernamento, anche info numero di posti liberi.

**La forza lavoro potrebbe subire incrementi conseguenti all'avanzamento delle azioni previste dal Piano Industriale.

Pulizia	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
Parcheggi in struttura: pulizia servizi igienici	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Parcheggi in struttura: pulizia completa	15 gg.	15 gg.	settimanale	settimanale	settimanale

Comfort	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
% minima parcometri funzionanti	99%	99%	99%	99%	99%
Ripristino di anomalia parcometri entro 3 ore dalla segnalazione		99%	99,7%	99,8%	99%
Ripristino di anomalia impianti di automazione entro 4 ore dalla segnalazione		99%	99,9%	99,9%	99%
Disponibilità parcometri con cartello di segnalazione e info		1 ogni 80* posti auto	100%	100%	1 ogni 80* posti auto

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

Rispetto dell'ambiente	OBIETTIVO DA CDS	OBIETTIVO 2022/2023	RISULTATO 2022	RISULTATO 2023	OBIETTIVO 2024
% di parcometri alimentati con pannelli fotovoltaici		100%	100%	100%	100%

SERVIZI E DOTAZIONI:

Affidabilità e Disponibilità	
Orari di apertura parcheggi in struttura	0/24h
Orario di pagamento sosta a raso	orari in vigore disponibili sul sito GTT definiti secondo delibere attuative

Sicurezza	
Orari di presidio lunedì-sabato	7/19,30 (esclusi festivi) Parcheggio Caio Mario presidio anche nei festivi
Presidio in remoto da centrale operativa nei restanti orari	
Dotazioni parcheggi in struttura: interfono/sos e telecamere	

Accessibilità	
Posti riservati ai disabili nei parcheggi in struttura (tranne parcheggio Re Umberto)	
Dotazioni parcheggi in struttura: ascensori (tranne parcheggi Ventimiglia e San Carlo/Torre Romana)	

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



6 IL RAPPORTO CON IL CLIENTE



6.1 STRUMENTI DI INFORMAZIONE E RELAZIONE



Le informazioni sui servizi erogati sono disponibili tramite:

- sito internet www.gtt.to.it;
- Contact Center (comunicazione telefonica);
- strumenti di infomobilità;
- Centri di Servizi al Cliente;
- personale sul territorio;
- social media.

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

Contact center

Il servizio di comunicazione telefonica è raggiungibile chiamando da rete fissa il Numero Verde 800-019152 o da cellulare il numero 011.0672000 (il costo del servizio dipende da piano tariffario sottoscritto con il proprio operatore telefonico e non prevede alcun costo aggiuntivo).

Gli operatori rispondono dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.30.

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



Strumenti di infomobilità

- App smartphone (TO Move, Moovit e MaTo): permettono di individuare velocemente le soluzioni migliori per raggiungere la propria destinazione, di conoscere in tempo reale l'orario di arrivo del mezzo pubblico alla fermata e di ricevere le comunicazioni su eventuali modifiche improvvise o pianificate alla rete di trasporto pubblico.
- BOT Telegram "GTT orari degli arrivi in fermata": servizio di messaggistica istantanea che permette di conoscere l'orario di arrivo in fermata grazie all'invio di un messaggio con il numero del veicolo e il nome della fermata.
- Canale Telegram "GTT Avvisi": servizio di messaggistica istantanea sullo stato dei servizi GTT.
- Google Maps / Google Live Transit: Torino è presente nel sistema, con le informazioni sempre aggiornate sui mezzi pubblici (linee, orari e fermate).
- Display in fermata: le fermate collocate nei punti nevralgici sono dotate di display con l'orario di arrivo di tutte le linee che vi passano. Sono a disposizione anche informazioni in tempo reale su deviazioni, scioperi e tutto ciò che può influire sul regolare servizio.
- QR code in rilievo (accessibili agli ipovedenti) sulle paline di fermata, con informazioni su:
 1. orari e passaggi dei mezzi;
 2. avvisi di servizio sulle linee transittanti;
 3. presenza di stazioni della metropolitana nel raggio di 500 metri;
 4. mezzi accessibili alle persone con disabilità;
 5. mappa delle rivendite più vicine;
 6. possibilità di pagamento contactless a bordo veicolo.



CSC - Centri di Servizi al Cliente

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

Sede	Giorni e orari di apertura
Stazione ferroviaria Porta Nuova (lato binario 20);	Lunedì-venerdì: 8.30-17.00 Sabato e domenica: 8.30-15.45
Corso Francia 6	Lunedì-venerdì: 8.30-17.00
Piazzale Caio Mario (fronte corso Unione Sovietica 357)	Lunedì-venerdì: 8.30-15.45

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

Personale sul territorio

Assistenti alla clientela, addetti dei parcheggi e della metropolitana operano quotidianamente sul territorio per svolgere attività di assistenza al cliente (vendita biglietti e informazioni sui servizi di propria competenza), oltre al controllo dei documenti di viaggio e di sosta.

Anche i conducenti possono offrire informazioni sul servizio, oltre ad essere riferimento per i clienti in caso di inconvenienti (malori e incidenti in vettura, borseggi e molestie, anomalie varie).

Per essere riconoscibili e identificabili tutti gli operatori a contatto con il pubblico indossano la divisa ed espongono il cartellino con il numero identificativo. A tutela della riservatezza e della loro sicurezza, nessuno di loro è tenuto a fornire dati identificativi personali.

Il personale che opera a contatto con il pubblico partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a disposizioni regolamentari sul corretto comportamento.

Social Media

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





E' possibile richiedere assistenza o inoltrare segnalazioni e reclami direttamente dalla homepage del sito internet www.gtt.to.it mediante il form disponibile al link <https://www.gtt.to.it/crm> oppure contattando telefonicamente il Contact Center al numero verde 800-019152 da rete fissa o numero 011.0672000 da cellulare.

Al fine di inviare correttamente un reclamo è importante:

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

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

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

AMBITO	ANNO 2022			ANNO 2023		
	Reclami	Segnalazioni di criticità, elogi e proposte di miglioramento	Richieste di informazioni sul servizio e sulle attività di GTT	Reclami	Segnalazioni di criticità, elogi e proposte di miglioramento	Richieste di informazioni sul servizio e sulle attività di GTT
SERVIZIO TPL	3.638	3.345	15.986	3.804	3.341	21.171
<i>Urbano</i>	1.376	1.472	7.293	1.542	1.568	9.658
<i>Suburbano</i>	1.480	1151	1.695	1.510	1.082	2.245
<i>Extraurbano</i>	782	722	6.998	752	691	9.268
COMUNICAZIONE	40	113	1.491	59	103	1.235
VENDITA	169	900	42.658	202	1.118	41.655
METRO	113	443	1.188	223	424	1.804
PARCHEGGI	101	314	5.120	112	378	978
FERROVIA	19	39	1.856	5	27	7.975
SERVIZI TURISTICI	12	14	627	10	6	829
AMBIENTE	4	29	0	6	26	0
TOTALE	4.096	5.197	68.926	4.421	5.423	75.647

Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento, ma spesso questa viene anticipata. In seconda istanza è possibile presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it).

Nel 2022 e nel 2023 il limite dei 20 giorni non è stato sempre rispettato, perché a partire dal mese di settembre 2022 si è registrato un picco di lavoro anomalo e non prevedibile legato all'introduzione del "Bonus trasporti" nazionale. Per migliorare lo standard di qualità, nel 2023 è stato adottato un nuovo software di gestione dei reclami, che ha anche l'obiettivo di velocizzare le risposte.

TEMPI DI RISPOSTA EFFETTIVI

	ANNO	< 5 giorni	5-15 giorni	15-20 giorni	> 20 giorni
RECLAMI + SEGNALAZIONI	2022	5%	25%	45%	25%
	2023	0%	35%	40%	25%

	ANNO	< 24 ore	24-48 ore	48-72 ore	>72 ore
INFORMAZIONI	2022	10%	40%	40%	10%
	2023	15%	45%	35%	5%

	ANNO	< 10 giorni	10-15 giorni	15-20 giorni
RICHIESTE di RIMBORSO	2022	20%	45%	35%
	2023	80%	20%	0%



Associazioni dei consumatori

Il cliente può richiedere assistenza/collaborazione alle associazioni dei consumatori, le quali si interfaceranno con l'Azienda utilizzando i canali di comunicazione istituzionali.

I contenuti della Carta della Mobilità sono condivisi con le associazioni dei consumatori, iscritte all'Elenco delle Associazioni dei Consumatori della Città di Torino per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2 comma 461 della Legge 244/2007, ovvero la partecipazione ai gruppi di lavoro promossi dagli enti committenti per l'elaborazione e la stipula delle Carte della qualità dei servizi (ultimo aggiornamento dell'elenco, pubblicato sul sito del Comune di Torino: febbraio 2023).

Adiconsum Piemonte

indirizzo Via Madama Cristina n. 50 CAP 10125 TORINO
telefono 011 5613666 email adiconsumtorino@libero.it

Adoc Piemonte

indirizzo Via Parma n. 10 CAP 10152 TORINO
telefono 011 4364331 email torino@adocpiemonte.it

Aducon – Associazione Diritti Utenti Consumatori

indirizzo Via San Vincenzo n. 5 CAP 10024 MONCALIERI
telefono 011 6279720 email info@aducon.it

Associazione Consumatori Piemonte

indirizzo Via San Francesco d'Assisi n. 17 CAP 10122 TORINO
telefono 011 4367413 email sportello@consumatoripiemonte.it

Associazione Tutelattiva

indirizzo Via Matteo Pescatore n. 15 CAP 10124 TORINO
telefono 011 4346964 cell. 3384737067 email sportello@tutelattiva.it

Codacons Piemonte

indirizzo Via Pietro Palmieri n. 63 CAP 10138 TORINO
telefono 011 5069219 email codacons.piemonte@gmail.com

Federconsumatori Piemonte APS

indirizzo Via Pedrotti n. 25 CAP 10152 TORINO
telefono 011 285981 email sportello@federconsumatori-torino.it

Movimento Consumatori Torino

indirizzo Via San Secondo n. 3 CAP 10128 TORINO
telefono 011 5069546 email torino@movimentoconsumatori.it

U.Di.Con. – Unione per la Difesa dei Consumatori Piemonte

indirizzo Via San Donato n. 58 CAP 10144 TORINO
telefono 011 2075267 email regioneapiemonte@udicon.org

6.3 INDENNIZZI



GTT riconosce uno specifico indennizzo di natura compensativa al consumatore nei seguenti casi:

1) ritardi sulla rete di superficie urbana, laddove imputabili a GTT, con diverse soglie minime a seconda della tipologia della linea.

Saranno considerati i ritardi rispetto all'orario ufficiale (dalle ore 07.00 alle ore 21.00, lunedì-sabato):

- a) > 15 minuti per le linee bus a intervallo;
- b) > 30 minuti per le linee bus a orario;
- c) > 30 minuti per le linee tranviarie;

2) ritardo > 60 minuti nella messa a disposizione di mezzi sostitutivi per il caso di sospensione del servizio metro e linea 4-Planbus.

Sono esclusi dall'indennizzo i provvedimenti di deviazione linee.

L'indennizzo può essere riconosciuto a seguito di reclamo o di successiva procedura di conciliazione.

Le Parti verificheranno la possibilità di tipizzare altri casi indennizzabili.

Reclamo

Per i casi indicati precedentemente il cliente può presentare reclamo e richiesta di indennizzo entro 5 giorni liberi decorrenti dalla data in cui si è verificato il fatto.

Il reclamo e conseguente richiesta di rimborso deve essere presentato esclusivamente attraverso il form disponibile al link <https://www.gtt.to.it/crm/#/assistenza>.

Come per i reclami ordinari, il cliente può richiedere assistenza/collaborazione alle associazioni dei consumatori.

Nel caso in cui il reclamo correttamente inoltrato risulti fondato e non contestato da GTT verrà riconosciuto un indennizzo compensativo nella misura di 3 Euro mediante rilascio di un buono sconto utilizzabile per l'acquisto di tutti i servizi aziendali o, in alternativa, di 2 biglietti di corsa semplice.

6.4 COPERTURE ASSICURATIVE



In caso di sinistri che coinvolgono mezzi aziendali le segnalazioni possono essere inoltrate via email a: sinistri@gtt.to.it. GTT si attiverà tempestivamente per assistere i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità dell'azienda, verranno avviate le pratiche del caso attraverso l'ufficio Contenzioso - Sinistri di via Monginevro 139, operativo telefonicamente dal lunedì al venerdì con orario 8.30-12.00 al n. 011/5764.756.

Apposita polizza RCA responsabilità civile copre la circolazione dei mezzi in servizio.

Per ogni informazione inerente al risarcimento danni si rimanda a quanto prescritto dal D.Lgs n. 209/2005.

6.5 CUSTOMER SATISFACTION



Nel corso del 2023 è stata avviata, in collaborazione con le associazioni dei consumatori, la programmazione ed elaborazione di un'indagine di customer satisfaction per il servizio urbano di Torino, a cura delle associazioni Federconsumatori, Adiconsum Piemonte e Adoc e con la partecipazione dell'Università di Torino – Dipartimento di Psicologia.

I risultati dell'indagine saranno presentati pubblicamente entro la primavera 2024.