

**CARTA DELLA
MOBILITÀ 2025**

DATI CONSUNTIVI 2024

INDICE

1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ	2
2. GTT	4
2.1 Storia	6
2.2 Tratti distintivi	7
2.3 Numeri	10
3. I SERVIZI OFFERTI	12
3.1 Trasporto di superficie (bus e tram)	13
3.2 Metropolitana	17
3.3 Parcheggi	18
3.4 Servizi turistici	19
3.5 Il progetto Mobility as a Service	20
4. VIAGGIARE	22
4.1 Biglietti e abbonamenti	23
4.2 Iniziative di marketing	27
4.3 Regole e strumenti di viaggio	29
4.4 Contrasto all'evasione	31
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO	34
5.1 Affidabilità e tempi di viaggio	35
5.2 Sicurezza	36
5.3 Accessibilità	36
5.4 Pulizia e confort	38
5.5 Rispetto dell'ambiente	39
5.6 Obiettivi di prestazione bus e tram	40
5.7 Obiettivi di prestazione metropolitana	42
5.8 Obiettivi di prestazione parcheggi	44
6. IL RAPPORTO CON LA CLIENTELA	46
6.1 Strumenti di informazione e relazione	47
6.2 Dialoga con noi: richiesta assistenza, segnalazioni e reclami	49
6.3 Indennizzi	52
6.4 Coperture assicurative	52
6.5 Customer Satisfaction	53

01

LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La Carta della Mobilità regola i rapporti tra GTT e la propria clientela, 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 delle prestazioni erogate.

GTT si impegna nei confronti della clientela a 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 della clientela 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 alla clientela 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 suburbana 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 dei servizi 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 dal contratto sopracitato, che rappresenta lo strumento giuridico di regolamentazione tra le parti contrattuali. Il contratto dei servizi, 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 dei servizi, in applicazione del comma 461, dell'art. 2, della legge 244/2007, nonché degli articoli 8 e 14 del contratto dei servizi 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 dei servizi rispetto alle esigenze della clientela cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per chiunque 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 dei servizi, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte della clientela 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 stessa è consultabile anche tramite il QR code tattile posizionato nelle stazioni Metro e presso i CSC di C.so Francia, Porta Nuova e Caio Mario.

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.

02

GTT

- 2.1 **Storia**
- 2.2 **Tratti distintivi**
- 2.3 **Numeri**

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.

Informazioni sulle attività e sui progetti di GTT, aggiornate al 31 dicembre 2024, si trovano pubblicate nel Rapporto di Sostenibilità 2024, consultabile sul sito www.gtt.to.it.

2.1 Storia



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)
- Ambiente (ISO 14001)
- Salute e Sicurezza dei Lavoratori (ISO 45001)
- Sicurezza delle Informazioni gestite dal settore informatico (ISO 27001)
- Prevenzione della Corruzione (ISO 37001)
- Parità di Genere (UNI/PdR 125)

Sono attualmente in corso le attività per l'implementazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza del trasporto a guida vincolata, in ottemperanza al Decreto ANSFISA 28 dicembre 2023 «Disciplina dei requisiti per il rilascio dell'autorizzazione di sicurezza relativa ai sistemi di trasporto pubblico a guida vincolata, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera b), del decreto-legge 10 settembre 2021, n. 121, convertito con modificazioni in legge 9 novembre 2021, n. 156» e s.m.i.





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 a un servizio di trasporto pubblico sostenibile, potenziando l'offerta con mezzi elettrici e a gas naturale.
Progettiamo un servizio di qualità, incentrato sulle necessità della clientela, 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.



Valori

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 e lavoratrici, 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 e le dipendenti, la clientela e gli altri stakeholder (parti interessate) per condividere e perseguire interessi e obiettivi comuni.

IDENTITÀ AZIENDALE

I dipendenti e le dipendenti 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.

Parità di genere

Nel 2024 GTT ha conseguito la Certificazione per la Parità di Genere, secondo le “Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere” UNI/PdR 125:2022, pubblicate nel 2022 su iniziativa del Ministero delle Pari opportunità.

Tale percorso è allo stesso tempo un importante risultato e un punto di partenza per consolidare e promuovere ulteriormente la parità di genere in tutti gli ambiti operativi aziendali, innanzitutto nella gestione del personale, ma anche nei rapporti con la clientela e i vari stakeholder aziendali.

I capisaldi valoriali e gli obiettivi perseguiti sono sintetizzati nella Politica aziendale per la parità di genere, assunta nel settembre 2024.

Le linee di azione operativa sono definite dal Piano strategico per la parità di genere, redatto con orizzonte triennale e soggetto a verifica e aggiornamento periodici, sulla base dei risultati progressivamente raggiunti e degli obiettivi definiti in relazione alle sei aree previste dalle Linee guida nazionali:

- selezione e assunzione;
- gestione delle carriere;
- equità salariale;
- genitorialità;
- conciliazione dei tempi vita-lavoro;
- prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestie).

GTT sostiene i valori di diversità, inclusione e parità fra donne e uomini, rafforzando gli appositi strumenti societari, organizzativi e gestionali.

Intende, inoltre, rimuovere gli ostacoli culturali, organizzativi e materiali che limitano l’espressione piena delle persone e la loro completa valorizzazione.

2.3 Numeri

KM PERCORSI	
Produzione urbana e suburbana di superficie (bus e tram)	36,9 milioni, di cui 4,7 tram
Produzione metro	9,4 milioni
PARCO MEZZI	
Numero tram in esercizio	191
Numero vetture metropolitana	58 VAL 208 a doppia cassa
Numero bus urbani in esercizio	722
PARCHEGGI – NUMERO POSTI AUTO a pagamento	
In struttura soggetti a canone	6.011
Pertinenziali	732
Su suolo pubblico – raso	50.738

Fonte: Bilancio Esercizio 2024



03

I SERVIZI OFFERTI

- 3.1 Trasporto di superficie (bus e tram)
- 3.2 Metropolitana
- 3.3 Parcheggi
- 3.4 Servizi turistici
- 3.5 Il progetto Mobility as a Service

3.1 Trasporto di superficie (bus e tram)

La rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura comprende 8 linee tram, 95 linee bus ordinarie e ulteriori linee speciali (ad es. servizio Night Buster, servizi di linea per istituti scolastici e siti industriali). Viene utilizzata per effettuare circa 514.000 spostamenti al giorno (nel periodo scolastico) all'interno della città di Torino e in collegamento con i comuni della prima cintura, quali: Alpignano, Baldissero, Beinasco, Borgaro, Cambiano, Candiolo, Chieri, Collegno, Druento, Grugliasco, La Loggia, Leini, Mappano, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pecetto, Pianezza, Pino, Rivalta, Rivoli, San Gillio, San Mauro, Santena, Settimo, Trofarello, Venaria, Vinovo. L'articolazione e l'estensione della rete progettata da GTT discendono dai requisiti del contratto dei servizi in essere e sono soggette a periodica analisi e a eventuali evoluzioni concordate con gli enti competenti (Comune di Torino e Agenzia della Mobilità Piemontese), con l'obiettivo di adattare la rete di trasporto alle esigenze di mobilità attuali e future delle persone e modularla in base alla conformazione della città e delle sue infrastrutture in continua evoluzione.

La **rete tranviaria** di Torino è una delle più estese d'Italia:

- 187 km di binari, di cui quasi 100 km in percorsi riservati;
- 8 linee, di cui 7 dotate di priorità semaforica;
- 177 tram in totale.

È recente l'acquisto di 70 nuove motrici, di cui 42 consegnate, 34 in esercizio e 2 in fase di collaudo (le restanti arriveranno entro il 2026, con immissione in servizio entro i primi mesi del 2027), in sostituzione di quelle più obsolete.

Parallelamente al potenziamento della rete green su rotaia, GTT e Città di Torino stanno procedendo con il rinnovo e l'incremento del **parco veicoli su gomma** con l'inserimento di nuovi autobus:

- 60 autobus elettrici 12 m (in esercizio nel 2023)
- 62 autobus CNG 12 m (in esercizio nel 2023/2024)
- 56 autosnodati CNG (in esercizio nel 2024)
- 22 autobus elettrici 6 m (in esercizio nel 2025)
- 136 autobus elettrici 12 m (fornitura completata – 75 mezzi in esercizio – 61 mezzi in fase di collaudo)
- 90 autosnodati elettrici (fornitura completata – messa in esercizio prevista per il 2026)

I nuovi bus ecologici elettrici, da 12 e 18 metri, sostituiranno altrettanti mezzi alimentati a gasolio, mentre i nuovi bus a metano prenderanno il posto di quelli a pari alimentazione ormai vetusti.

I bus elettrici da 18 metri avranno inoltre a disposizione un'apposita struttura di ricarica al capolinea (linee 2 – 18 – 35 – 42 – 72 e 72b).

È prevista anche la sostituzione degli autobus elettrici ELFO (utilizzati per le linee STAR), con 22 autobus di nuova generazione, che garantiranno migliori prestazioni e affidabilità.

Nel 2024 sono stati ulteriormente implementati gli interventi finalizzati a ridurre i tempi di viaggio, consistenti principalmente in:

- estensione delle **corsie preferenziali o riservate** capaci di ridurre drasticamente i rallentamenti legati alle interferenze tra veicoli privati e mezzi pubblici;
- incremento della **priorità semaforica per i mezzi pubblici** (cioè semafori 'intelligenti' che dispongono il tempo del verde per il passaggio del mezzo pubblico) con il ripristino degli impianti semaforici centralizzati fuori servizio e l'installazione di nuovi, per azzerare i tempi di sosta ai semafori;
- installazione di **telecamere** nei punti critici della viabilità per garantire il rispetto delle corsie preferenziali dedicate al trasporto pubblico.

Inoltre, la combinazione di azioni quali il potenziamento della rete tram e l'acquisto di nuovi bus ecologici con gli interventi atti a ridurre i tempi di viaggio consentono di:

- **ridurre** drasticamente l'**inquinamento atmosferico e sonoro** (nel 2026 più di 8 viaggi su 10 a Torino saranno a trazione elettrica);

- **incrementare l'accessibilità**, grazie alle caratteristiche dei nuovi mezzi (tram e bus): aperture e dimensioni interne più ampie che facilitano la salita e la movimentazione a bordo, presenza di indicazioni sonore e visive sia all'interno che all'esterno dei mezzi e di ampie superfici vetrate per agevolare l'orientamento;
- **aumentare la sicurezza** a seguito della conformità dei nuovi veicoli ai più recenti requisiti normativi in materia di prestazioni in frenatura, vigilanza alla guida e sicurezza passiva per il personale di guida e la clientela, nonché alla riduzione, conseguente alla priorità semaforica e alle corsie riservate, delle sequenze frenata/ripartenza spesso causa di incidentalità a bordo;
- offrire in generale un'esperienza di **viaggio più confortevole** alla clientela perché realizzata con mezzi più accoglienti, ampi, stabili, silenziosi e climatizzati.

La struttura gerarchica

La rete di trasporto urbano è organizzata secondo una struttura gerarchica che prevede, in ordine di importanza:

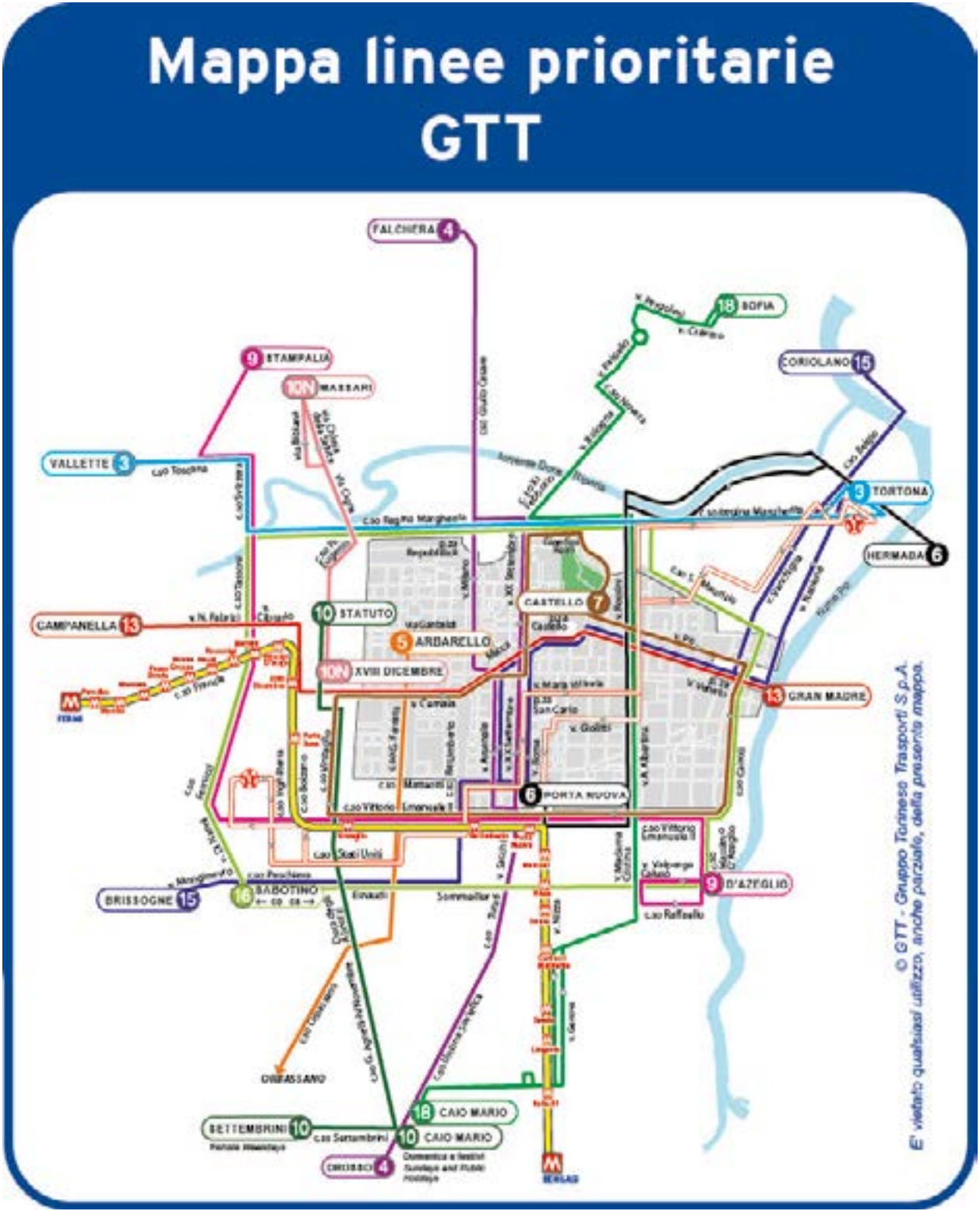
- metropolitana;
- linee di forza di superficie (tutte quelle tranviarie e nove linee bus);
- le restanti linee bus.

Le linee urbane e suburbane di superficie sono a loro volta organizzate sulla base di una classificazione definita da GTT e Città di Torino che prevede linee prioritarie, di completamento e di collegamento, così come sintetizzato nella tabella seguente:

TIPOLOGIA	LINEE	ACCESSIBILITÀ	INTERVALLO di PASSAGGIO (in ora di punta periodo scolastico)
Linee prioritarie	2 - 4 - 5/5b - 8 - 9 - 10/10n - 18 - 55 - 56 - 68	100%	fra 5 e 8 minuti
	3 - 13 - 15	50%	
	16cs - 16cd	non accessibili	
Linee di completamento	11 - 12 - 17/17b - 33 - 34 - 35 - 36 - 42 - 46 - 49 - 51 - 52 - 58/58b - 60 - 61 - 62 - 64 - 65 - 67 - 71 - 72/72b - 74 - 75 - 81	100%	fra 8 e 15 minuti
Linee di collegamento	restanti Linee	dettaglio su www.gtt.to.it	fra 15 e 30 minuti

DEFINIZIONI:	
Linee prioritarie	Linee tranviarie e automobilistiche ad alta capacità di trasporto che insistono sugli assi principali di domanda; 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 di collegamento alle linee prioritarie e linee suburbane in aree a domanda limitata; intervalli di passaggio in ora di punta compresi tra 15 e 30 minuti circa.

Eventuali modifiche e aggiornamenti sono verificabili sul sito internet www.gtt.to.it, raggiungibile con link in evidenza sulla homepage.



Altri servizi e sperimentazioni

Night Buster

Un servizio particolarmente apprezzato dalla clientela giovane, pensato appositamente per garantire, nelle ore notturne, spostamenti in totale sicurezza fra i capolinea periferici e il centro città. È attivo nelle serate di venerdì e sabato con 10 linee bus, nel periodo invernale, e 17 in quello estivo con prime/ultime partenze dalla periferia alle ore 0:00/4.00 e dal centro alle ore 1.00/5.00.

Linea 2 BRT e Linea 5 Express

Nel corso del 2024 è stato avviato il progetto della linea 2 BUS RAPID TRANSIT (bus elettrici con ricarica a capolinea, alta capacità di trasporto di persone, elevata velocità, priorità semaforica e senza interferenza con il traffico privato) e il progetto della linea 5 EXPRESS, anch'essa caratterizzata da estesa priorità semaforica e corsie riservate. Entrambe le linee saranno a servizio di grandi bacini di utenza e numerosi poli attrattori e consentiranno l'interscambio con diverse linee della restante rete prioritaria di superficie.

Navette a guida autonoma

GTT, in collaborazione con Città di Torino e altri stakeholder locali, sta portando avanti da tempo dei progetti sperimentali che collocano Torino tra le prime città italiane ed europee a testare un servizio a guida autonoma in traffico misto, cioè con veicoli autonomi in grado di spostarsi su strada senza intervento umano (la normativa italiana prevede comunque la presenza di un operatore a bordo), rilevando la presenza di ostacoli lungo il percorso e comunicando sia con altri mezzi dotati della stessa tecnologia che con l'infrastruttura stradale (per esempio con i semafori).

Nei primi mesi del 2025 è stato implementato il progetto IN2CCAM, finanziato dalla Commissione europea nell'ambito del Programma di Ricerca e Innovazione Horizon Europe, che ha interessato la zona degli ospedali (vie Ventimiglia e Genova). La sperimentazione prevedeva simulazioni di indirizzamento dinamico della navetta.

Il progetto IN2CCAM è servito anche per acquisire un'esperienza importante in vista del servizio AuToMove, finanziato nell'ambito del Piano nazionale per gli investimenti complementari al PNRR, attivo nella zona del Campus Einaudi, e che prevede la gestione di un servizio di trasporto collettivo, utilizzabile gratuitamente dall'utenza previa prenotazione sull'app WeTaxi.

La sperimentazione al pubblico inizierà nel mese di ottobre 2025 e proseguirà fino al termine del mese di marzo 2026, nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì.

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 e all'area del grattacielo della Regione Piemonte, con 23 fermate su un tracciato di 15,1 km.

È 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 della clientela e per essere totalmente accessibili, luminose, efficienti e sicure grazie a un sistema di videosorveglianza sempre attivo.



3.3 Parcheggi

GTT gestisce la sosta a pagamento su strada di tutta l'area di Torino e in 30 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, oltre al Fermi in avvio dal 01/04/2025.

Il V Padiglione al momento è stato riconsegnato alla Città per lavori di ampliamento nell'ambito dei fondi PNRR e sarà poi riconsegnato per la gestione a GTT; sarà inoltre oggetto di intervento anche il Parcheggio Palazzo del Nuoto che potrà essere attivato a seguito dell'ottenimento del certificato prevenzione incendi.

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

La centrale operativa è in grado di gestire 'da remoto' i parcheggi in struttura e a barriera, ovvero di garantire ingresso, uscita nonché i pagamenti e le informazioni all'utenza 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.

Mapa Parcheggi a rotazione



3.4 Servizi turistici

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

- Tranvia a dentiera Sassi-Superga.

Da fine 2024, con "MuViMov", il viaggio sulla Tranvia si trasforma in un'esperienza culturale interattiva. Grazie a una guida multimediale multilingue, i visitatori vengono accompagnati alla scoperta della storia della Tranvia, partendo dalla stazione di Sassi fino alla Basilica di Superga. Il percorso, arricchito da 22 video e 9 tracce audio, narra l'evoluzione della Tranvia e le storie delle persone che nel tempo hanno reso unico questo tragitto.

Le testimonianze di membri dell'ATTS e del personale GTT, curate dal regista Stefano Di Polito, conferiscono un carattere autentico e appassionante alla narrazione.

A maggio 2024 è stato aperto il nuovo "Spazio Sassi-Superga" che comprende il ristorante della stazione Sassi e il bar sulla terrazza a Superga.

I nuovi punti ristoro, completamente rinnovati nel rispetto della storia della location, frutto della collaborazione fra GTT e Ristorante Slurp!, sono a disposizione per i cittadini di Torino e i turisti, con ambienti accoglienti e viste panoramiche.

Presso la stazione Sassi, una sala espositiva dedicata ospita, in collaborazione con ATTS, un'immersione nella storia della Tranvia. Tra oggetti e manufatti originali, trovano spazio installazioni interattive che, grazie a contenuti digitali accessibili da dispositivi mobili, permettono ai visitatori di approfondire gli aspetti tecnici e storici di questa iconica linea ferroviaria.

Nell'ottica del rilancio del ruolo di GTT in ambito degli eventi turistici, sono stati rinnovati i locali presso le stazioni della Tranvia Sassi-Superga trasformandoli in spazi adatti ad accogliere conferenze, meeting e manifestazioni di vario genere.

Le nuove sale hanno ospitato il meeting internazionale UITP 2025.

- 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 dei tram ristorante Ristocolor e Gustotram per iniziative come compleanni, anniversari, lauree, incontri aziendali e altro ancora;
- il servizio di noleggio delle motrici storiche per un giro turistico del nostro meraviglioso centro cittadino;
- il servizio Venaria Express.

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

Per richiedere informazioni è possibile anche:

- scrivere all'indirizzo e-mail servizituristicigtt.to.it;
- chiamare il numero telefonico: 011/5764733 (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).

3.5 Il progetto Mobility as a Service

Il **Mobility as a Service**, più noto come MaaS, consiste in una rete di possibilità con cui muoversi in modo efficace e sostenibile. L'obiettivo del MaaS è quello di promuovere un nuovo approccio alla mobilità, combinando mezzi di trasporto diversi, accessibili e disponibili attraverso una app per smartphone, anzi una Super App che consentirà di avere sempre a disposizione un assistente personale digitale alla mobilità.

Grazie al MaaS tutto diventa a portata di mano: dai mezzi pubblici ai monopattini, dai taxi alle biciclette. L'iniziativa è stata promossa dalla Città di Torino e dal Comune di Milano, con il supporto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

Con il progetto **"MaaS ToMove"**, parte da Torino la sfida nazionale sulla mobilità del futuro con un modo più semplice, digitale e sostenibile di muoversi.

Obiettivo di **MaaS ToMove** è quello di promuovere lo sviluppo di più servizi MaaS, che permettano con un'unica app di pianificare un viaggio, prenotare, acquistare e utilizzare molteplici servizi di trasporto pubblico e condiviso (bus, tram, metro, treno, taxi, monopattini, bici e scooter in sharing, etc.) con una modalità semplice e conveniente, dialogando attivamente con tutti gli operatori della mobilità operativi sul territorio cittadino. È chiaro che il trasporto pubblico (bus, tram e metro) costituisce l'asse portante del MaaS.

Per il successo dell'iniziativa è fondamentale inoltre coinvolgere quante più persone possibili a provare uno dei servizi MaaS disponibili. Per questo la sperimentazione "MaaS ToMove" permetterà ai cittadini di ricevere nel 2025 un "Welcome Bonus" per sperimentare un nuovo modo di muoversi a Torino e dei cashback. Utilizzando una delle "Super App" di mobilità aderenti al progetto, gli utenti sperimentatori avranno la possibilità di organizzare (e pagare attraverso un solo strumento) il proprio viaggio utilizzando i mezzi pubblici di GTT, i taxi, le biciclette, i monopattini e le auto in sharing.

Per registrarsi al progetto *MaaS ToMove!* e ricevere un bonus per sperimentare la nuova mobilità con la Super App visitare la pagina:

<https://atlas.openmove.com/#/login/incentives/5t-incentivi-torino?signup=true>

Per tutte le informazioni di dettaglio su MaaS ToMove, visitare la pagina dedicata sul sito di MATO - Muoversi a Torino:

<https://muoversiatorino.it/it/partecipa-a-maas-tomove/>



04

VIAGGIARE

- 4.1 Biglietti e abbonamenti
- 4.2 Iniziative di Marketing
- 4.3 Regole e strumenti di viaggio
- 4.4 Contrasto all'evasione

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 homepage.

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 della clientela per l'acquisto di biglietti e abbonamenti:

- rivendite autorizzate (tabaccherie, edicole, ecc.), circa 650 in Torino città e circa 550 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 GTT TO Move (biglietti urbani, suburbani ed extraurbani la nuova versione dell'app sarà rilasciata nel mese di ottobre e consentirà la localizzazione/selezione su mappa e previsioni dalla schermata attiva);
- app per smartphone SostAPP (biglietti e abbonamenti parcheggi);
- app per smartphone di operatori privati per il pagamento della sosta breve su strada (al minuto e, dal 2025, titoli giornalieri);
- Centri di Servizi al Cliente;
- emettitrici automatiche nelle stazioni della metropolitana;
- casse presidiate nei parcheggi Palagiustizia, Santo Stefano e Stura;
- modalità contactless (Tap&Go) con carte di pagamento dei circuiti Mastercard, Visa e American Express in metropolitana. Al servizio Tap&Go sono abilitati i nuovi tram serie 8000 (tutti i validatori), i tram serie 6000 (2 validatori) e i tram serie 5000 (1 validatore); sono inoltre abilitati i nuovi autobus con livrea giallo/blu e 77 autobus 12 metri serie 3300; saranno abilitati tutti gli autobus di nuova fornitura e non sono previsti ulteriori retrofit;
- agenti di Assistenza alla Clientela GTT che effettuano i controlli su tutte le linee (biglietti di corsa semplice, venduti in fermata);
- addetti/addette 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/e residenti nel Comune di Torino, tessere di viaggio per invalidi/e civili, abbonamenti agevolati per "Under 26", "Over 65" e per studenti/studentesse universitari. I bambini e le bambine che non hanno ancora compiuto 11 anni di età hanno diritto alla libera circolazione sull'intera rete urbana e suburbana GTT. Per avere diritto alla circolazione gratuita, i minori dai 3 agli 11 anni devono essere muniti di tessera personale di riconoscimento che viene rilasciata al costo di 3,00€.

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 sulla documentazione necessaria per il rilascio sono disponibili presso i Centri di Servizi al Cliente o sul sito internet.

BIGLIETTI

Il Biglietto
DIGITALE
CONVIENE!

City Biglietto Singolo

Validità **100 minuti**, una corsa in METRO / Valid for **100 minutes**, including one single journey on the metro.

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

Daily Giornaliero

Valido su **tutti i mezzi e in METRO**. Viaggi illimitati fino al termine del servizio del giorno della validazione / Valid for the remainder of the service day (starting from the validation), **for unlimited travel** on buses, trams and metro.

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

Tour 48h Biglietto 48h

Tour 72h Biglietto 72h

Valido su **tutti i mezzi e in METRO**. Viaggi illimitati per **48/72h** dalla prima validazione / Valid for **unlimited travel on buses, trams and metro** within **48/72 hours** of the first validation.

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

Rivendite Emettitori METRO

Multi City Biglietto 6 viaggi

6 biglietti City con validità **100 minuti**, una corsa in METRO / **6-city-ticket** electronic carnet, valid for **100 minutes**, including one single journey on the metro.

Chip on Paper 11,80€

Multi Daily 7 Giornalieri

7 biglietti Daily validi su **tutti i mezzi e in METRO**. Viaggi illimitati fino al termine del servizio del giorno della validazione / **7-daily-ticket** electronic carnet valid for the remainder of the service day (starting from the validation), **for unlimited travel** on buses, trams and metro.

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

Daily x4 Giornaliero x4

Biglietto giornaliero per **massimo 4 persone** che viaggiano insieme. Valido su **tutti i mezzi e in METRO**. Viaggi illimitati fino al termine del servizio del giorno della validazione / This Daily ticket is valid for a group of up to 4 people travelling together. Valid for **unlimited travel on buses, trams and metro**. Valid for the remainder of the service day (starting from the first validation).

App TO Move 12,00€	Chip on Paper 14,80€
-----------------------	-------------------------

Pensa all'ambiente

Dove ACQUISTARE il BIGLIETTO

PER METRO, TRAM E 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 **parcheeggi: Stura - Palagiustizia - Santo Stefano - Caio Mario**

Sistema CONTACTLESS Tap&Go

Con "Tap&Go" acquisti un biglietto City a 1,90€ valido 100 minuti dall'attivazione con una corsa in metro

Utilizza il sistema contactless per carte di credito, di debito e prepagate:

- in **metropolitana** ai varchi dedicati al sistema con l'adesivo giallo
- su **tutti i tram e i bus** in cui è presente l'adesivo giallo alle validatrici abilitate



ABBONAMENTI

TRASPORTO URBANO E SUBURBANO

ABBONATI E RISPARMIA!



Se **utilizzi** spesso l'**autobus** per **muoverti** in città, fai bene all'**ambiente** e puoi **risparmiare** con l'**abbonamento GTT**

Scegli quello che fa per te!

Raggiungere
SCUOLA, LAVORO e TEMPO LIBERO
sarà **ecologico ed economico**

ACQUISTA online
la **Smart Card Bip** e **ATTIVA**
l'**abbonamento** prima dell'utilizzo

Scopri come e dove



Click&bip
e-commerce GTT



TESSERA ALIAS come richiederla



ABBONAMENTI ORDINARI

Abbonamento URBANO*

Formula U – Zona U

- **Settimanale FORMULA U** 12,00€
- **Mensile FORMULA U** 38,00€
- **Annuale FORMULA U** 310,00€

Abbonamento URBANO + SUBURBANO*

Formula 3 - zone U+A, Area City valido in Torino +

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 3** 19,10€
- **Mensile FORMULA 3** 68,50€
- **Annuale FORMULA 3** 651,00€

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** 12,00€
- **Mensile FORMULA 1** 43,00€
- **Annuale FORMULA 1** 408,50€

* Le tariffe riportate potrebbero subire delle variazioni successive alla stampa dell'opuscolo. Con il **QR Code** puoi accedere alle tariffe aggiornate.



ABBONAMENTI

TRASPORTO URBANO E SUBURBANO

ABBONAMENTI UNDER 26

ORDINARI

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

- **Mensile UNDER 26** 25,00€
- **Annuale UNDER 26** 258,00€

AGEVOLATI ISEE

Abbonamento annuale agevolato per i giovani sotto i 26 anni con certificazione ISEE fino a 50.000€, se residenti a Torino, domiciliati a Torino con contratto di locazione regolarmente registrato.

- **Under 26 Fascia A** con ISEE fino a 12.000€ 158,00€
- **Under 26 Fascia B** con ISEE da 12.001€ a 20.000€ 178,00€
- **Under 26 Fascia C** con ISEE da 20.001€ a 50.000€ 208,00€

Gli abbonamenti annuali **ORDINARI** e **AGEVOLATI ISEE** consentono viaggi a titolo gratuito a bordo dei treni del servizio ferroviario metropolitano e del servizio ferroviario regionale tra le stazioni ferroviarie nell'ambito della città di Torino.

UNIVERSITARI PIEMOVE

NUOVO
NEW

È un abbonamento **gratuito**, personale e non cedibile, destinato agli studenti under 26 iscritti all'Università degli Studi di Torino, al Politecnico di Torino o all'Università del Piemonte Orientale a corsi di 1° e 2° livello o dottorato di ricerca e con un **ISEE fino a 85.000€**

Piemove consente viaggi a titolo gratuito sulla rete urbana e suburbana di Torino e dei capoluoghi che aderiscono all'iniziativa, inoltre consente viaggi a bordo dei treni del servizio ferroviario metropolitano e del servizio ferroviario regionale tra le stazioni ferroviarie nell'ambito della città di Torino e tra le stazioni ferroviarie della città di Torino e la stazione di Grugliasco. Richiedi il titolo gratuito Piemove sul portale www.bip.piemonte.it



ABBONAMENTI OVER 65

AGEVOLATI ISEE

Abbonamento valido sulla rete **URBANA GTT**

Abbonamento riservato ai residenti a Torino che hanno compiuto 65 anni, con certificazione ISEE fino a 50.000€

- **Mensile OVER 65** 20,00€
+3,00€/anno per 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.
 - Fascia A** con ISEE fino a 7.000€ 3,00€ costo di rilascio
 - Fascia B** con ISEE da 7.001€ a 12.000€ 118,00€
 - Fascia C** con ISEE da 12.001€ a 20.000€ 155,00€
 - Fascia D** con ISEE da 20.001€ a 50.000€ 188,00€

ABBONAMENTI SPECIALI

VALIDI IN AREA URBANA

Mensile persone con DISABILITÀ 20,00€

Per Mutilati ed Invalidi di guerra, del lavoro, civili per cause belliche, di servizio e ciechi, con percentuale di invalidità INAIL compresa tra l'11 e il 66%.

Annuale DISOCCUPATI 36,00€

+3,00€/anno per abilitazione tessera

REQUISITI

- Essere residenti nel Comune di Torino
- Essere iscritto al Centro per l'Impiego di Torino come disoccupato/inoccupato
- Non essere iscritti ad alcuna scuola o istituto universitario
- Non essere titolari di nessuna pensione di anzianità
- Avere un reddito ISEE non superiore a 12.000€

Abbonamento JUNIOR

I bambini che non hanno ancora compiuto 11 anni di età hanno diritto alla libera circolazione sull'intera rete urbana e suburbana GTT.

Per avere diritto alla circolazione gratuita, i minori dai 3 agli 11 anni devono però avere la tessera personale di riconoscimento che viene rilasciata presso i Centri Servizi al Cliente GTT, al costo di 3,00€

4.2 Iniziative di marketing

Daily X4

Per venire incontro alle esigenze di famiglie e gruppi che desiderano esplorare la città in modo conveniente e flessibile, nel 2024 GTT introduce il nuovo biglietto Daily X4.

Questo titolo di viaggio permette a un massimo di quattro persone di viaggiare insieme, senza limiti di corse, sull'intera rete urbana e suburbana, inclusi autobus, tram e metropolitana, per l'intera giornata.

Disponibile sia in formato digitale (12,00€) che cartaceo (14,80€), il Daily X4 rappresenta una soluzione vantaggiosa, offrendo un risparmio significativo rispetto all'acquisto di quattro biglietti giornalieri singoli.

La scelta di proporre un prezzo inferiore per la versione digitale riflette l'impegno di GTT verso una mobilità più sostenibile.

La validazione del biglietto è semplice e intuitiva: in metropolitana, l'ingresso è temporizzato per consentire il passaggio individuale per ogni componente del gruppo, mentre su autobus e tram è sufficiente la validazione tradizionale.

Con il Daily X4, GTT invita a scoprire Torino in compagnia, all'insegna della praticità e del risparmio.

Progetti "sharing"

Nell'ambito del costante impegno verso una mobilità sempre più integrata e sostenibile, GTT ha stretto nel 2024 importanti collaborazioni con i fornitori di servizi di sharing mobility Bird e Wetaxi, a cui si sono aggiunti, dal maggio 2025, gli operatori Lime e Dott. Queste partnership strategiche sono state concepite per ampliare l'offerta di mobilità a disposizione dei titolari di abbonamenti mensili e annuali Formula U, Formula 3 (U+A) e Under 26, ai quali vengono offerti voucher gratuiti utilizzabili per i servizi dei partner. L'obiettivo primario di queste collaborazioni è quello di incrementare la flessibilità negli spostamenti, agevolando in particolare i viaggi del 'primo e ultimo miglio', di promuovere l'adozione di soluzioni di mobilità sostenibili e a basso impatto ambientale, di migliorare la sicurezza degli spostamenti, soprattutto durante le ore notturne, e di incentivare l'utilizzo di strumenti digitali per la mobilità.

Eventi e turismo

Nel 2024, GTT e Federalberghi hanno avviato una collaborazione strategica, per semplificare l'accesso ai titoli di viaggio del trasporto pubblico locale e valorizzare l'offerta turistica della città, promuovendo al contempo la mobilità sostenibile. L'accordo prevede che le strutture ricettive affiliate a Federalberghi Torino possano offrire ai propri ospiti i titoli di viaggio del trasporto pubblico locale, concentrandosi sui prodotti più adatti ai turisti, come i biglietti "Tour" validi 48 o 72 ore e il nuovo Daily X4. L'obiettivo è favorire l'utilizzo del trasporto pubblico, riducendo la necessità di ricorrere ad altre modalità di trasporto. Per facilitare l'implementazione dell'accordo, il personale di Federalberghi Torino ha ricevuto una formazione specifica sulle caratteristiche dei titoli di viaggio, sull'utilizzo dell'app GTT TO Move e del sistema di pagamento Tap&Go, nonché sui principali servizi turistici gestiti dall'azienda, tra cui la Tranvia Sassi-Superga, l'Ascensore della Mole Antonelliana e la navetta Venaria Express.

Contemporaneamente, nel 2024, GTT ha confermato il proprio ruolo di partner strategico per la promozione del territorio torinese, fornendo un contributo essenziale alla mobilità durante i principali eventi cittadini. Questa collaborazione si è concretizzata attraverso partnership con manifestazioni di rilievo come il Salone Internazionale del Libro, il Kappa Futur Festival, Terra Madre e le Nitto ATP Finals. In particolare, la partnership con la FITP per le Nitto ATP Finals ha visto GTT confermarsi Official Transport Supplier, offrendo ai possessori di biglietto dell'evento sportivo l'utilizzo gratuito dei mezzi pubblici sulle linee 4 e 10. Nell'ambito della promozione della mobilità sostenibile e integrata durante le Finals, GTT ha inoltre partecipato attivamente all'iniziativa MaaS ToMove, promossa dal Comune di Torino.

Nel corso del 2025, GTT ha proseguito nel suo impegno nel promuovere la mobilità sostenibile e l'accessibilità durante i grandi eventi che hanno animato la Città di Torino. Queste iniziative rafforzano il ruolo di GTT come partner strategico per lo sviluppo e la valorizzazione del territorio, dando continuità allo spirito delle collaborazioni avviate nel 2024.

GTT ha fornito un supporto fondamentale per le Universiadi 2025 e gli Special Olympics World Winter Games 2025, due manifestazioni di rilevanza internazionale. Per entrambi gli eventi, in accordo con gli organizzatori, è stata garantita la gratuità del trasporto pubblico locale su tutte le linee urbane e suburbane e sulla metropolitana di Torino a tutti gli accreditati (staff, atleti e volontari). L'accesso al servizio è stato reso intuitivo e "user-friendly" tramite la validazione di un QR code di un biglietto Daily a data fissa che, in fase di controllo, veniva affiancato dall'accredito della manifestazione. Questa modalità ha agevolato gli spostamenti di migliaia di persone, contribuendo a un'esperienza sostenibile e semplice in termini di mobilità per tutti i partecipanti.

Il 2025 ha visto, inoltre, GTT protagonista di un'iniziativa, pionieristica nel panorama calcistico italiano, sviluppata in collaborazione con la Juventus. Per la prima volta in Italia, è stato offerto il trasporto gratuito allo stadio a tutti gli under 30, mediante un biglietto nominativo giornaliero a data fissa. Le partite pilota di questa iniziativa sono state Juventus-Monza e Juventus-Udinese. Sebbene il focus principale fosse il trasporto da e per l'evento, si è voluto fare un passo in più, rendendo l'esperienza del tifoso totalizzante nel giorno gara. Il biglietto "daily" consentiva infatti, nelle ore precedenti e seguenti al match, di viaggiare gratuitamente su tutti i mezzi di trasporto GTT, permettendo così di visitare la città di Torino senza pensieri. Questo progetto, in linea con le migliori pratiche già consolidate in Europa, ha avuto un impatto significativo in termini di sostenibilità e mobilità. Uno studio preliminare della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa ha stimato che l'iniziativa relativa alla partita Juventus-Monza ha evitato emissioni di CO2 equivalenti a quelle assorbite in un anno da 436 alberi, sottolineando i benefici concreti nella riduzione del traffico e delle emissioni.

4.3 Regole e strumenti di viaggio

A febbraio 2025 GTT ha rinnovato le istruzioni di viaggio per il trasporto pubblico locale, per rispondere alle evoluzioni nell'uso dei mezzi e alle nuove modalità di acquisto e convalida dei titoli di viaggio. Le nuove regole puntano a rendere più efficiente l'accesso ai veicoli, migliorare l'esperienza a bordo e garantire una maggiore consapevolezza da parte di tutti i viaggiatori.

Le regole per l'uso del trasporto pubblico di superficie urbano e suburbano e della metropolitana automatica di Torino sono consultabili sul sito www.gtt.to.it accessibili anche tramite i seguenti QR code.

REGOLAMENTO PER L'USO DEL TRASPORTO PUBBLICO DI SUPERFICIE URBANO/SUBURBANO	
QR CODE	CONTENUTI
	• Titoli di viaggio e modalità di utilizzo • Uso dei veicoli • Clienti con disabilità • Passeggini e carrozzine • Trasporto di bagagli • Trasporto animali • Videosorveglianza e segnalazioni di reati • Infrazioni e sanzioni • Pagamento sanzioni • Intervento e sanzioni per comportamenti e reati (non per mancato possesso del titolo di viaggio)

REGOLAMENTO PER L'USO DELLA METROPOLITANA	
QR CODE	CONTENUTI
	• Documenti di viaggio • Uso delle stazioni e dei treni • Clienti con disabilità • Principali obblighi e divieti • Trasporto di animali • Trasporti e bagagli • Utilizzo degli ascensori • Utilizzo delle scale mobili • Infrazioni, sanzioni e reclami • Videosorveglianza, audio e privacy • Segnalazione di reati • Contatti e informazioni

QR Code tattili per ciechi e ipovedenti, per ascoltare la lettura degli estratti dei regolamenti tramite smartphone, sono in fase di realizzazione e saranno prossimamente disponibili presso i CSC.

Oggetti rinvenuti

Gli oggetti rinvenuti sui mezzi aziendali sono depositati presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Torino, al quale è possibile rivolgersi a partire da 48 ore dallo smarrimento dell'oggetto. L'ufficio si trova in Via Meucci 4 e riceve esclusivamente su appuntamento, da concordare telefonicamente ai numeri 011.01130753 e 011.01130624 martedì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30, mercoledì dalle 13.00 alle 15.00 o via e-mail all'indirizzo uor_comune@comune.torino.it. L'elenco degli oggetti consegnati è pubblicato mensilmente nella sezione "Servizio oggetti rinvenuti" del sito web della Città di Torino.

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.

4.4 Contrasto all'evasione

Sanzioni amministrative servizio di trasporto (urbano – suburbano – metropolitana)

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 alla clientela ed è uno degli impegni chiave dell'azienda. 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/delle Assistenti alla Clientela GTT, affidato a una ditta esterna che fornisce servizi dedicati alle aziende di trasporto pubblico. Il personale di controllo della ditta esterna non effettua servizio di vendita biglietti.

Relativamente all'attività sanzionatoria si segnala che:

- la persona che, al momento del controllo a bordo, risulti sprovvista 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 la persona non si avvalga di tale facoltà, sarà applicata la sanzione prevista;
- la persona titolare di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativi che, al momento del controllo a bordo, risulti sprovvista di tale documento, potrà estinguere l'irregolarità dimostrando il reale possesso del titolo e pagando la sanzione ridotta prevista;
- la persona provvista 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 possono essere pagate tramite:

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

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.

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° LUGLIO 2024				
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 ingiunzione
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 ingiunzione
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 ingiunzione	

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





QUALITÀ DEL SERVIZIO

- 5.1 Affidabilità e tempi di viaggio
- 5.2 Sicurezza
- 5.3 Accessibilità
- 5.4 Pulizia e confort
- 5.5 Rispetto dell'ambiente
- 5.6 Obiettivi di prestazione bus e tram
- 5.7 Obiettivi di prestazione metropolitana
- 5.8 Obiettivi di prestazione parcheggi

Fra gli aspetti rilevanti per la qualità dei servizi sono stati definiti i fattori esposti nei paragrafi seguenti. 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 della clientela 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:
- a **"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;
 - a **"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	2 - 3 - 4 - 5 - 5B - 6 - 8 - 9 - 10 - 10N - 11 - 12 - 13 - 15 - 16CS - 16CD - 17-17B - 18 - 27 - 33 - 34 - 35 - 36 - 42 - 51 - 52 - 55 - 56 - 58 - 58B - 60 - 61 - 62 - 64 - 65 - 67 - 68 - 71 - 72 - 72B - 74 - 75
A ORARIO	7 - Star 1 - Star 2 - 14 - 19 - 19N - 20 - 22 - 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 - 63B - 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 - 1S - tutte le linee sono 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 come già citato 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);
 - priorità semaforica;
 - 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 del personale di guida 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 delle persone 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 della clientela 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 del personale di guida, per segnalare le situazioni di emergenza che si verificano durante il servizio.

5.3 Accessibilità

GTT 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. Si occupa, inoltre, di azioni e progetti finalizzati alla sensibilizzazione ai temi della disabilità.

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

- infrastrutture;
- veicoli;
- infomobilità.

Infrastrutture

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 tutti da piano strada con pulsantiera dedicata e informazione in tempo reale sui monitor di stazione, sul sito web e

su Telegram, sullo stato di funzionamento degli ascensori;

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

Veicoli

Il rinnovo della flotta, prevede che tutti i nuovi bus e tram abbiano le seguenti caratteristiche di accessibilità:

- pianale ribassato;
- raddoppio delle postazioni per la sedia a rotelle (nei bus lunghi 18 metri) o dello spazio dedicato alle persone a mobilità ridotta e al cane guida;
- ampie superfici vetrate per consentire l'ingresso di luce naturale (utili anche per agevolare la riconoscibilità dei luoghi e l'orientamento);
- maggiore ampiezza degli spazi di passaggio e stazionamento;
- 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;
- pulsanti per la prenotazione della fermata, riconoscibili anche per la superficie in Braille;
- posti in prossimità della discesa di colore giallo riservati alle persone a mobilità ridotta;
- pulsanti con il simbolo della carrozzina per bambini che, una volta premuto, avvisa il personale di guida della loro presenza;
- indicazione luminosa della linea all'esterno del mezzo, visibile anche a distanza e con le porte aperte;
- infobus con annuncio sonoro di prossima fermata, presente anche sul monitor e annuncio sonoro esterno di linea e di direzione.

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 persone con disabilità motoria (tram ristorante con prenotazione).

Infomobilità

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, accessibilità mezzi, passaggi in tempo reale) e GTT TO Move.

Sulla homepage 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 confort

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 la clientela 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 dei contratti 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 la clientela 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 dell'ambiente

L'evoluzione del trasporto pubblico in Europa e in Italia richiede una transizione rapida verso modelli efficienti e sostenibili. Per affrontare questo scenario GTT ha sviluppato una strategia integrata, che si è concretizzata in interventi quali l'ammodernamento della flotta con nuovi tram e autobus a basso impatto ambientale e l'elettrificazione delle linee.

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

- 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 realizzazione di interventi di riqualificazione energetica dei siti produttivi, di domotizzazione degli impianti di riscaldamento per ridurre l'impatto ambientale e i relativi costi e la realizzazione di impianti per la produzione di energia rinnovabile e sistemi di accumulo;
- 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 da 1 MW attivo dal 2013;
- la realizzazione di un nuovo impianto fotovoltaico sempre al deposito Gerbido da circa 600 kW. L'impianto consentirà di massimizzare i benefici ambientali ed economici legati all'autoproduzione garantendo l'alimentazione dei bus attraverso un impianto di accumulo di energia;
- 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);
- l'utilizzo dell'energia prodotta dalla frenatura elettrica dei treni della metropolitana per alimentare gli stessi treni (frenatura elettrica rigenerativa).

Dal 2023 GTT ha inoltre avviato un percorso di quantificazione e rendicontazione delle emissioni di GHG (*GreenHouse Gas* – “gas a effetto serra”), secondo la norma ISO 14064-1. Ciò consente 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**):

CATEGORIA	GHG espresso in tonnellate di CO ₂ equivalenti				Contributo % 2024
	2021	2022	2023	2024	
TOTALE EMISSIONI DIRETTE combustione di carburanti e combustibili	57.837	61.286	56.970	52.382	62,3%
TOTALE EMISSIONI INDIRETTE elettricità ed energia importate, personale e da catena di fornitura	40.955	35.915	32.154	31.699	37,7%
TOTALE EMISSIONI	98.792	97.201	89.124	84.082	100%

Osservando l'andamento nel tempo, si assiste a una progressiva diminuzione delle emissioni dirette in proporzione alle percorrenze chilometriche offerte, grazie soprattutto all'aumento della quota di servizio con mezzi elettrici. L'elettrificazione della flotta si traduce anche nella riduzione delle emissioni indirette, dovute in particolare alla produzione di gasolio e in misura minore metano.

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 indicatore, sono valorizzati:

OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
l'obiettivo definito dal Contratto dei Servizi	l'obiettivo definito da GTT per il 2024	il risultato conseguito nel 2024	l'obiettivo definito da GTT per il 2025

Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto dei Servizi.

Affidabilità e tempi di viaggio	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
% di corse completate su corse programmate	99%	99%	96,53% *	99%
% passaggi con ritardo > 10'	2,5%	2,5%	2,5%	2,5%

Sicurezza	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
N. km tra due incidenti	12.000	14.000	14.851	14.000
% bus con telecamere sorveglianza	54%	94%	97%	100%
% tram con telecamere sorveglianza		67%	74%	83%

Accessibilità	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
% veicoli bus accessibili (pianale ribassato)	65%	100%	100%	100%
% veicoli tram accessibili (pianale ribassato)		89%	74% **	83%
% bus con annuncio esterno di linea		100%	100%	100%
% bus con annuncio interno di prossima fermata	62%	98%	99%	100%
% bus con indicatore di linea laterale basso (per ipovedenti)		100%	100%	100%

Pulizia	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
Veicoli: pulizia pavimento, sedili, mancorrenti (utilizzo di prodotti atti alla sanificazione)	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Veicoli: pulizia completa (dato medio flotta)	mensile	mensile	mensile	mensile
Fermate: pulizia generale (dato medio fermate)		mensile	mensile	mensile
Centri di Servizi al Cliente: pulizia completa		giornaliera	giornaliera	giornaliera

Comfort	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
Età media bus in servizio (anni)		7,5	8,5 ***	7
% bus con aria condizionata	80%	100%	99% ***	100%
% tram con aria condizionata		59%	74%	83%

Rispetto dell'ambiente	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
% bus a basse emissioni (gasolio da Euro 5, Euro 2 con FAP, metano, elettrici)	73%	100%	100%	100%
% posti – km di superficie offerti con mezzi elettrici (bus + tram)		36,4%	39,84%	44%
% bus elettrici sul totale		35%	21% ***	40%

* Il risultato relativo alle corse non completate su quelle programmate del 2024 (-3,4% rispetto all'obiettivo pianificato) è imputabile a:
- 2,66% disservizi (carenza di personale 1,54% - problemi guasti ai mezzi 0,77% - cause esterne 0,35%);
- 0,74% corse non effettuate in giornate di sciopero.

** I maggiori tempi di attesa per l'ottenimento del NOE hanno provocato una dilazione dei tempi di immissione in servizio con conseguente mancato raggiungimento dell'obiettivo pianificato.

*** Gli autobus elettrici acquistati con risorse PNRR hanno avuto un ritardo rispetto ai tempi previsti di immissione in servizio, dovuto a: completamento pratiche immatricolazione, completamento forniture accessorie di allestimento e conseguente collaudo positivo di delibera veicolo (il picco di richieste di autobus dovuto alla disponibilità di risorse eccezionali ha causato forti ritardi nel completamento della produzione e nella disponibilità dei materiali necessari) con conseguente mancato raggiungimento dell'obiettivo pianificato.

5.7 Obiettivi di prestazione metropolitana

Nelle seguenti tabelle, sono consuntivati gli obiettivi relativi ai fattori e livelli di prestazione e qualità del servizio di metropolitana.
Per ogni indicatore, sono valorizzati:

OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
l'obiettivo definito dal Contratto dei Servizi	l'obiettivo definito da GTT per il 2024	il risultato conseguito nel 2024	l'obiettivo definito da GTT per il 2025

Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto dei Servizi.

Affidabilità e tempi di viaggio	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
% corse effettive rispetto a quelle programmate	97%	98%	98,60%	98%
% corse con ritardo > 5 minuti	0,40%	0,40%	0,35%	0,40%

Accessibilità	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
Tasso di funzionamento degli ascensori di stazione al netto dei fermi tecnici per manutenzioni programmate		95%	96,62%	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 CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
Tasso di funzionamento delle scale mobili INTERNE		90%	95,80%	95%
Tasso di funzionamento delle scale mobili ESTERNE		80%	86,50%	

Pulizia	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
Treni: spolveratura interna, rimozione rifiuti e graffiti, pulizia a umido pavimenti, sanificazione mancorrenti	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Treni: lavaggio vetri e sedili, lavaggio intenso pavimenti	15 gg.	settimanale	settimanale	settimanale
Treni: sanificazione e disinfezione	ogni 2 gg.	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Stazioni: spolveratura, rimozione rifiuti, pulizia ad umido pavimenti, pulizia parti a contatto (pulsantiera, schermi touch, ecc)	ogni 2 gg.	Tutte le stazioni: giornaliera LU/SA	Tutte le stazioni: giornaliera LU/SA	Tutte le stazioni: giornaliera LU/SA
Tunnel vetrati banchine: pulizia		ogni 4 mesi	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	5-10
Informazione in tempo reale sulla funzionalità degli ascensori di stazione nei monitor di stazione, sul sito web e su Telegram	

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 indicatore, sono valorizzati:

OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
l'obiettivo definito dal Contratto dei Servizi	l'obiettivo definito da GTT per il 2024	il risultato conseguito nel 2024	l'obiettivo definito da GTT per il 2025

Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto dei Servizi.

Assistenza e informazioni alla clientela	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: info posti disponibili (libero/completo)*		100%	100%	100%
Agenti per il controllo sosta, info, vendita voucher (giornata tipo / media giornaliera)**		80/75	86/80	85/80

* 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 CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
Parcheggi in struttura: pulizia servizi igienici	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Parcheggi in struttura: pulizia completa	15 gg.	settimanale	settimanale	settimanale

Comfort	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
% minima parcometri funzionanti	99%	99%	99%	99%
Ripristino di anomalia parcometri entro 3 ore dalla segnalazione		99%	99,91%	99%
Ripristino di anomalia impianti di automazione entro 4 ore dalla segnalazione		99%	99,22%	99%
Disponibilità parcometri con cartello di segnalazione e info		1 ogni 80 posti auto	1 ogni 58 posti auto	1 ogni 80 posti auto

Rispetto dell'ambiente	OBIETTIVO CDS	OBIETTIVO GTT 2024	RISULTATO 2024	OBIETTIVO GTT 2025
% di parcometri alimentati con pannelli fotovoltaici		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 alle persone con disabilità 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	

06

IL RAPPORTO CON LA CLIENTELA

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

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 della clientela, 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).

Il personale GTT risponde 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 (GTT 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 o 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 tattile, in quanto con cornice in rilievo, disponibile per le persone con disabilità visiva sulle paline di fermata, con informazioni su:
 - orari e passaggi dei mezzi;
 - avvisi di servizio sulle linee transitanti;
 - presenza di stazioni della metropolitana nel raggio di 500 metri;
 - mezzi accessibili alle persone con disabilità;
 - mappa delle rivendite più vicine;
 - 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 sabato: 8.30-15.45
Piazzale Caio Mario (fronte corso Unione Sovietica 357)	lunedì-venerdì: 8.30-15.45

La clientela accede agli uffici su appuntamento tramite l’App di prenotazione ufirst e può fruire di un servizio specializzato per le pratiche più complesse.

Personale sul territorio

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

Anche il personale di guida può offrire informazioni sul servizio, oltre ad essere riferimento per la clientela in caso di inconvenienti (malori e incidenti in vettura, borseggi e molestie, anomalie varie).

Per essere riconoscibili e identificabili tutti gli operatori e le operatrici 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 la propria clientela 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.

6.2 Dialoga con noi: richiesta assistenza, segnalazioni e reclami

È 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 alla clientela 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 2023			ANNO 2024		
	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	3.804	3.341	21.171	2.400	2.480	27.191
Urbano	1.542	1.568	9.658	2.023	1.987	18.786
Suburbano	1.510	1.082	2.245			
Extraurbano	752	691	9.268	377	493	8405
COMUNICAZIONE	59	103	1.235	143	658	53.036
VENDITA	202	1.118	41.655			
METRO	223	424	1.804	122	291	107
PARCHEGGI	112	378	978	162	1.831	3.083
PERS. CON DISABILITÀ*	-	-	-	4	14	204
FERROVIA**	5	27	7.975	-	-	-
SERVIZI TURISTICI	10	6	829	2	10	756
AMBIENTE	6	26	0	3	25	0
TOTALE	4.421	5.423	75.647	2.836	5.309	84.377

* nuova categoria esplicitata a partire dal 2024, a seguito dell’introduzione del nuovo software di gestione dei reclami

** dal 2024 la categoria è stata eliminata, poiché, a seguito della cessione dei servizi ferroviari, questi non son più oggetto di reclami

Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento. In seconda istanza è possibile presentare reclamo all’Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorità-trasporti.it).

Nel corso del 2024, l’area aziendale incaricata dei rapporti con la clientela ha implementato un piano di miglioramento dei tempi di risposta.

I progressi registrati riflettono un’evoluzione positiva del processo, frutto di un’attenta revisione organizzativa e di un’ottimizzazione delle procedure, favorita anche dall’implementazione di nuovi strumenti tecnologici per la gestione delle pratiche.

Come risulta dai dati seguenti, nel 2024, si è osservato, nel complesso, un significativo miglioramento delle prestazioni rispetto al 2023, nonostante il considerevole aumento delle richieste della clientela.

TEMPI DI RISPOSTA EFFETTIVI

	ANNO	< 15 giorni	15-20 giorni	> 20 giorni
RECLAMI + SEGNALAZIONI	2023	35%	40%	25%
	2024	45%	45%	10%

	ANNO	< 24 ore	24-48 ore	48-72 ore	>72 ore
INFORMAZIONI	2023	15%	45%	35%	5%
	2024	20%	45%	32%	3%

	ANNO	< 10 giorni	10-15 giorni	15-20 giorni
RICHIESTE di RIMBORSO	2023	80%	20%	0%
	2024	90%	10%	0%

Associazioni dei consumatori

La clientela può richiedere assistenza/collaborazione alle associazioni dei consumatori, le quali si interfacceranno con l’Azienda utilizzando i canali di comunicazione istituzionali sopra indicati e un indirizzo e-mail per l’invio privilegiato di comunicazioni/ segnalazioni ritenute di natura particolarmente rilevante.

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 0114367413 email sportello@consumatoripiemonte.it

Associazione Tutelattiva
indirizzo Via Matteo Pescatore n. 15 CAP 10124 TORINO
telefono 011 4346964 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 regionepiemonte@udicon.org

6.3 Indennizzi

GTT riconosce uno specifico indennizzo di natura compensativa alla clientela 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 la clientela 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, la clientela 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 3,00€, 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 e-mail 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

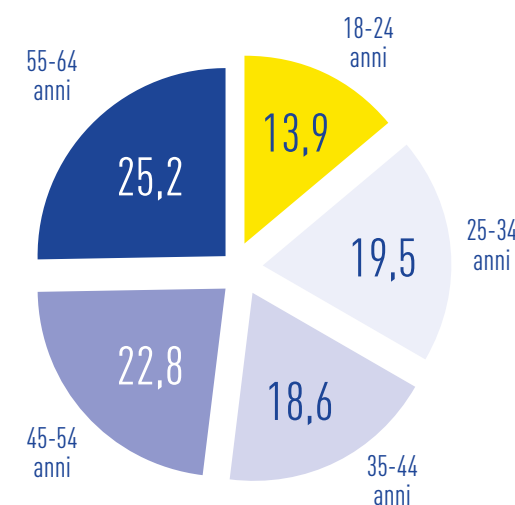
Nel corso del 2024 è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction per il servizio urbano di Torino, curata dalle associazioni Federconsumatori, Adiconsum Piemonte e Adoc e con il supporto metodologico dell'Università di Torino – Dipartimento di Psicologia.

I cittadini che hanno aderito alla ricerca sono stati in totale 1440, un campione molto ampio che si è reso disponibile ad essere intervistato via e-mail e che rappresenta la popolazione per quote di genere e classi di età (18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64).

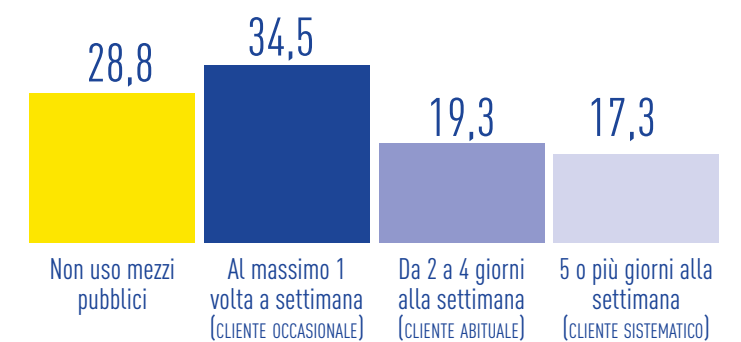
Poiché nel campione erano presenti anche soggetti che non usano i mezzi pubblici, la valutazione dei servizi aziendali è stata circoscritta ai 1025 utilizzatori almeno occasionali.



% PARTECIPANTI PER CLASSI DI ETÀ



% PARTECIPANTI PER FREQUENZA DI UTILIZZO DEL SERVIZIO



Il livello di soddisfazione complessiva per il servizio dichiarato ad inizio intervista raggiunge un punteggio medio di 6,4, su scala 1-10 (per niente soddisfatto - del tutto soddisfatto). Il 71% degli intervistati indica un valore di soddisfazione compreso tra 6 e 10.

Non esistono differenze significative tra uomini e donne, né in relazione al titolo di studio né alla condizione economica.

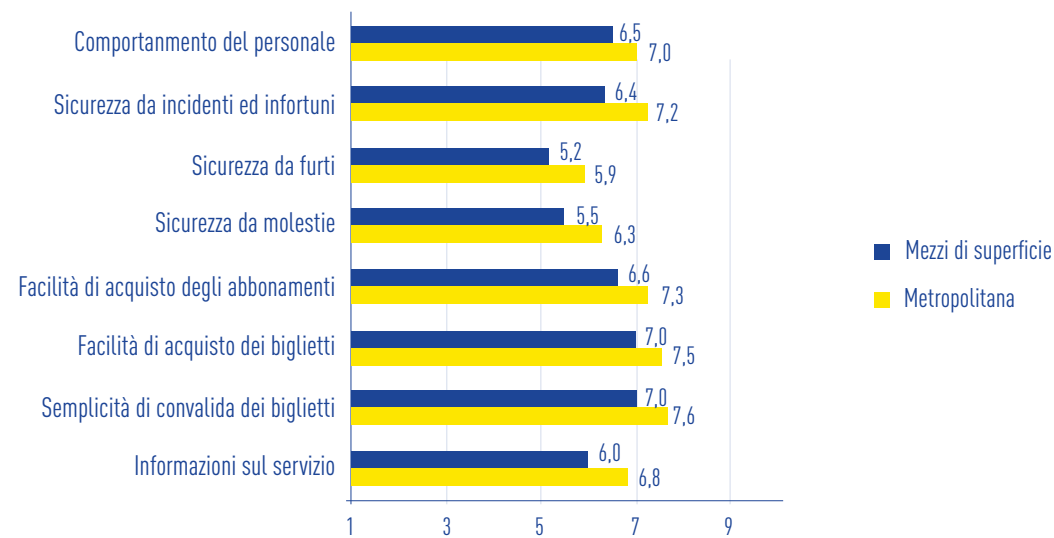
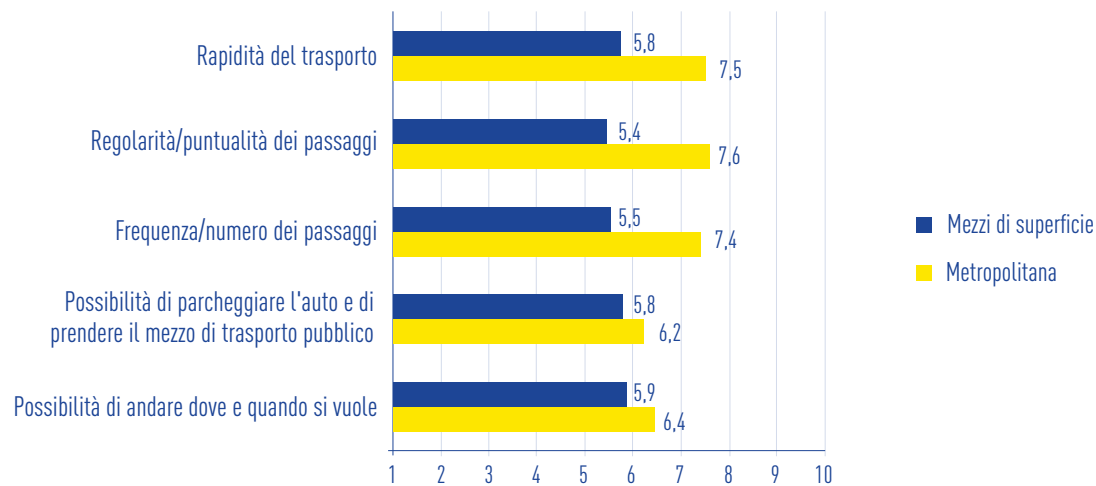
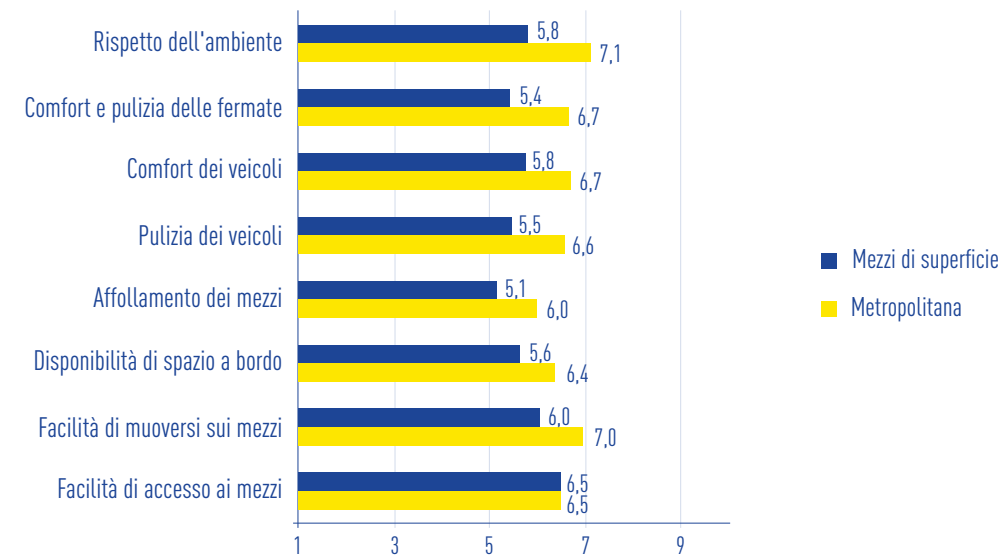
Tale giudizio è sostanzialmente confermato anche quando è stato espresso a fine intervista, dopo aver riflettuto su tutti gli attributi specifici del servizio, quando la soddisfazione complessiva media è risultata di 6,3.

In tutti i gruppi di età, utilizzare il servizio in una fascia oraria di punta fa scendere i livelli medi di soddisfazione al di sotto della media, mentre utilizzarlo in altri orari porta i giudizi a lievitare verso l'alto.

Valutazione dei principali fattori di qualità

Come prevedibile, la metropolitana ottiene giudizi più positivi rispetto ai mezzi di superficie, con tutti i fattori di qualità valutati superiori al 6, ad eccezione della sicurezza da furti (5,9).

Le maggiori criticità dei mezzi di superficie attengono ad affollamento dei mezzi (5,1), sicurezza da furti (5,2), comfort e pulizia delle fermate (5,4), regolarità/puntualità dei passaggi (5,4), pulizia dei veicoli (5,5), frequenza/numero dei passaggi (5,5), sicurezza da molestie (5,5).



Le tariffe per l'acquisto dei titoli di viaggio sono ritenute troppo elevate dal 62% dei rispondenti per gli abbonamenti e dal 70% per i biglietti ordinari.

La fonte di informazioni più utilizzata è l'app GTT TO Move (28%), seguita da altre app (25%) e dal sito internet GTT (23%), mentre il Numero Verde (4%) ed i Centri di Servizi al Cliente (2%) sono poco utilizzati per reperire informazioni inerenti linee, orari e biglietti.

Il medesimo questionario è stato somministrato in forma cartacea a un campione di persone con più di 64 anni coinvolte grazie ad alcune associazioni di pensionati e mediante interviste fuori dalle scuole o alle fermate a minorenni (16-18 anni) frequentanti le scuole superiori di Torino.

Il giudizio di soddisfazione complessiva espresso dai clienti senior è pari a 5,9, inferiore a quello del campione generale, anche se il 68% si dichiara soddisfatto di come è servita la zona in cui vive. I fattori di qualità del servizio di superficie valutati in modo più critico sono: la sicurezza rispetto ai furti, l'affollamento dei mezzi, l'assenza di un raccordo funzionale tra parcheggi e servizi di superficie e la regolarità dei passaggi.

Il giudizio espresso dai clienti più giovani è piuttosto severo e pari a 5,4, mentre solo il 30% è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui vive. Come per gli adulti, si evidenzia una gerarchia di soddisfazione che vede il servizio autobus valutato in modo negativo, mentre i giudizi sono più che sufficienti per tram e metropolitana. Di particolare rilievo la valutazione negativa della sicurezza da furti (3,9) e da molestie (4,4). Soltanto il 10% dei giovani clienti consulta il sito GTT o utilizza l'app GTT TO Move per informarsi in merito al servizio, ricorrendo invece ad app come Maps, Telegram o Moovit (58% dei partecipanti).

Sono infine state raccolte le verbalizzazioni spontanee di 141 persone ed è importante notare che di queste almeno 56 hanno voluto lasciare un commento positivo sull'intervista e sul lavoro svolto.

Gli esiti dell'indagine costituiscono un utile punto di partenza per il confronto con gli enti committenti e con le associazioni dei consumatori, con l'obiettivo condiviso di miglioramento dei servizi.



