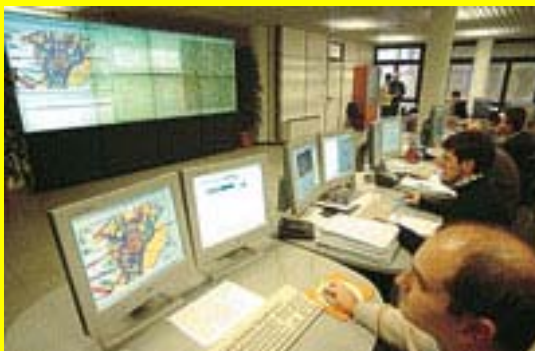




CARTA DEI SERVIZI TELEMATICI PER LA MOBILITÀ 2008



Il Gruppo Torinese Trasporti (GTT) e i servizi telematici

Il Gruppo Torinese Trasporti è una società per azioni controllata dal Comune di Torino. È nato nel 2003 dalla fusione delle due maggiori aziende di trasporto pubblico dell'area torinese, ATM e SATTI. Per dimensioni è il terzo operatore del settore in Italia, con 5.500 dipendenti, 400 milioni di € di fatturato 2006, 695 milioni di € di investimenti pianificati per il triennio 2007-2009.

Le sue attività di trasporto delle persone e di gestione della sosta delle auto sono descritte nella **Carta dei servizi** edizione 2003 (prossimamente sostituita dalla edizione 2008). La Carta si può consultare sul sito Internet www.gtt.to.it o ritirare presso le sedi GTT aperte al pubblico.

I servizi GTT qui considerati sono invece quelli inerenti la telematica per la mobilità, gestiti per il tramite della società controllata 5T "Tecnologie Telematiche per i Trasporti e il Traffico a Torino" S.c.r.l. (sito Internet www.5t.torino.it). Si tratta in particolare di:

- informazione sulla disponibilità dei posti liberi nei parcheggi in struttura ed a barriera mediante pannelli VMS, sito internet 5T e messaggistica SMS su chiamata ad apposito codice numerico;
- informazione sugli orari di passaggio dei mezzi pubblici alle fermate mediante pannelli VMS e sito internet 5T;
- informazioni sulla limitazione alla circolazione e anomalie del traffico mediante pannelli VMS, sito internet 5T e messaggistica SMS su chiamata ad apposito codice numerico;
- informazioni per la pianificazione dei propri spostamenti da parte dei cittadini;
- monitoraggio e controllo del traffico cittadino;
- controllo dei cicli semaforici per l'ottimizzazione del traffico privato (solo per quanto compete al sistema 5T, in un quadro contrattuale in cui altri Enti concorrono alla gestione dei semafori);
- stima del traffico urbano mediante modelli matematici;
- controllo della velocità delle auto private sugli assi primari di attraversamento della Città (a cominciare da un primo apparato già installato su corso Regina Margherita).

Le tabelle di pagina 3 e 4 presentano gli **impegni di qualità** in materia, coerenti ai contenuti del contratto di servizio con cui il Comune di Torino ha affidato i servizi stessi a GTT.

IMPEGNI DI QUALITÀ

INDICATORI (1)

DISPONIBILITÀ SISTEMA CENTRALE	≥ 94%
<i>quota di tempo in cui il sistema telematico centrale è attivo e funzionante nell'arco delle 24 ore;</i>	
DISPONIBILITÀ SPOT (*)	≥ 96%
<i>quota di tempo in cui il sistema telematico che controlla i semafori (SPOT) è attivo e funzionante nell'arco delle 24 ore;</i>	
DISPONIBILITÀ SISTEMI DI CONTROLLO VELOCITÀ	≥ 95%
<i>quota di tempo in cui il sistema telematico di controllo della velocità è attivo e funzionante nell'arco delle 24 ore;</i>	
DISPONIBILITÀ VMSi	≥ 96%
<i>quota di tempo in cui il sistema telematico che indirizza il traffico automobilistico su pannelli a messaggio variabile (VMSi) è attivo e funzionante nell'arco delle 24 ore;</i>	
DISPONIBILITÀ VMSP	≥ 96%
<i>quota di tempo in cui il sistema telematico che segnala la disponibilità di posti nei parcheggi su pannelli a messaggio variabile (VMSP) è attivo e funzionante nell'arco delle 24 ore.</i>	

in tutti i casi si assume come indice la media trimestrale dei valori giornalieri

(*) il livello indicato non tiene conto dell'eventuale difettosità delle spire (sensori del flusso veicolare) e dei semafori (lanterne, alimentazione) la cui funzionalità è competenza di terzi

IMPEGNI DI QUALITÀ

INDICATORI (2)

PRECISIONE PREVISIONI DEGLI ARRIVI IN FERMATA $\geq 85\%$

rapporto tra numero di previsioni corrette e numero dei passaggi con veicolo correttamente localizzato dai sistemi telematici di controllo (si assume come corretta la previsione con scostamento non superiore a 1 minuto rispetto all'effettivo passaggio del veicolo); si assume come indice la media dei valori campionati trimestralmente;

PRIORITÀ AL MEZZO PUBBLICO (*) $\geq 75\%$

rapporto tra numero di incroci attraversati dal mezzo pubblico tranviario con un tempo di attesa non superiore ad un valore prefissato (caratteristico del singolo incrocio) e numero totale di incroci controllato dal sistema sulle linee di trasporto pubblico attrezzate: si assume come indice la media dei valori campionati trimestralmente;

FLUIDIFICAZIONE TRAFFICO PRIVATO (*) $\geq 80\%$

rapporto tra numero di incroci attraversati dal traffico veicolare con un tempo di attesa non superiore ad un valore prefissato (caratteristico del singolo incrocio) e numero totale di incroci controllato dal sistema: si assume come indice la media trimestrale dei valori giornalieri feriali registrati nella fascia oraria 6:00-21:00;

TEMPI DI RIPRISTINO (^) ≤ 4 ORE

media trimestrale dei tempi necessari per completare la manutenzione di un impianto telematico presente sul territorio, a partire dal momento di attivazione dell'intervento.

- (*) *il livello indicato è garantito compatibilmente con la programmazione dei cicli semaforici, che ha regole di priorità stabilite da Enti terzi*
- (^) *il livello indicato non tiene conto dell'eventuale difettosità delle spire (sensori del flusso veicolare) e dei semafori (lanterne, alimentazione), la cui funzionalità è competenza di terzi*

INFORMAZIONI AL PUBBLICO

TELEFONO, FAX, POSTA ELETTRONICA

numero verde 800-019152: operatori da lunedì a sabato 6,30 - 19,30 (chiuso festivi). Risposta automatica attiva tutti i giorni 24 ore su 24.

fax 011 5764.961

e-mail gtt@gtt.to.it

TUTELA DEL CITTADINO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Qualunque suggerimento, segnalazione positiva o negativa, reclamo può essere inoltrato a GTT in uno dei seguenti modi.

- via telefono, fax o posta elettronica ai recapiti di pagina 5
- scrivendo a GTT, *FILO DIRETTO CON LA CLIENTELA* - Corso Turati 19/6 - 10128 TORINO

In particolare, per i reclami, GTT garantisce una risposta scritta entro dieci giorni lavorativi, e una eventuale risposta più dettagliata entro venti giorni lavorativi. Ove occorranO approfondimenti presso la società 5T i tempi massimi della seconda risposta sono diversi: GTT interpella subito la società 5T (tenuta a rispondere entro 30 giorni) e dopo avere acquisito i dati necessari risponde al cittadino entro 15 giorni.

Negli argomenti di interesse della presente “Carta dei servizi telematici per la mobilità” il cittadino insoddisfatto dell’esito di un reclamo può rivolgersi al Comune di Torino, garante dei rapporti tra il fornitore del servizio e i cittadini (Divisione Infrastrutture e Mobilità – Settore Mobilità, piazza San Giovanni 5 - 10122 Torino).

Sul sito www.gtt.to.it si può consultare il *PROTOCOLLO DI INTESA SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO* che GTT ha firmato con le seguenti Associazioni di consumatori e di tutela dell’ambiente.

- Associazione difesa consumatori e ambiente (www.adiconsum.it)
- Associazione consumatori utenti (www.acu.it)
- Associazione difesa e orientamento consumatori (www.adoc.org)
- Movimento consumatori (www.movimentoconsumatori.it)
- Associazione consumatori Piemonte (www.consumart.it)
- Legambiente Piemonte (www.legambientepiemonte.it)
- Pro natura Piemonte (www.pro-natura.it)

Il Protocollo comporta incontri di massima quadrimestrali tra GTT e Associazioni, in cui tra l’altro si tratta dei criteri del monitoraggio aziendale della qualità e dei risultati del monitoraggio stesso.

PRINCIPÌ FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI GTT

Eguaglianza e imparzialità	Servizio accessibile a tutti senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti.
Continuità	Servizio regolare salvo forza maggiore. In caso di interruzione, informazioni e provvedimenti che riducano i disagi.
Partecipazione	Confronto con la clientela, e con sue rappresentanze organizzate, sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni della sua qualità.
Efficienza ed efficacia	Aumento del valore del servizio, sintesi tra: capacità di soddisfare i clienti, economicità di erogazione.
Libertà di scelta	Coordinamento, insieme agli Enti competenti, di più soluzioni (trasporti pubblici e privati, su gomma e su rotaia) per garantire il diritto alla mobilità.



corso Turati 19/6 - 10128 Torino
tel. 011 5764.1 – fax 011 5764.330
e-mail: gtt@gtt.to.it
sito Internet: www.gtt.to.it