

RENDICONTO QUALITA' 2009 E SINTESI IMPEGNI 2010



Particolare del nuovo Centro Servizio Clienti GTT di Porta Nuova

Indice

Il Gruppo Torinese Trasporti (GTT) e i suoi servizi	3-4
Le certificazioni: qualità, tutela dell'ambiente, sicurezza dati	5
Risultati e giudizi dei clienti:	
• linea 1 di metropolitana automatica	6-7
• trasporto di linea urbano e suburbano di superficie	8-9
• trasporto di linea extraurbano (e servizi urbani di Ivrea)	10-11
• trasporto su ferrovia	12-13
• gestione dei parcheggi a pagamento	14-15
Recapiti GTT per il pubblico	16
Tutela del cliente	17
GTT in numeri	18
Principi fondamentali della Carta dei servizi GTT	19

Il Gruppo Torinese Trasporti (GTT) e i suoi servizi

Il Gruppo Torinese Trasporti è una società per azioni controllata dal Comune di Torino. Per dimensioni è il terzo operatore del settore in Italia, con 5.500 dipendenti, 400 milioni di € di fatturato annuo, 380 milioni di € di investimenti pianificati per il triennio 2010-2012 (metropolitana esclusa). Le sue attività sono descritte nella **Carta dei servizi** che si può consultare sul sito Internet www.gtt.to.it o ritirare presso le sedi GTT aperte al pubblico (pagina 17). I servizi GTT qui considerati sono:

- trasporto sulla linea 1 di metropolitana automatica, da Collegno alla stazione ferroviaria di Porta Nuova (referente del contratto di servizio: Comune di Torino);
- trasporto di linea urbano e suburbano di superficie nell'area di Torino e cintura (referenti dei contratti di servizio: Agenzia per la mobilità metropolitana, alcuni singoli Comuni della cintura torinese);
- trasporto su autolinee extraurbane e su linee urbane di Ivrea (referenti dei contratti di servizio: Province di Torino, Alessandria, Asti, Cuneo, e Agenzia per la mobilità metropolitana; GTT opera –progressivamente- in un quadro consortile con le altre aziende di trasporto dell'area);
- trasporto su ferrovia (referente del contratto di servizio: Agenzia per la mobilità metropolitana; 3 comuni sono serviti nel tratto Torino Chieri, in cui GTT opera per contratto con Trenitalia);
- gestione dei parcheggi a pagamento nel Comune di Torino (referente del contratto di servizio).

GTT è incaricato anche della costruzione degli ulteriori tratti della metropolitana di Torino, di importanza strategica per lo sviluppo della mobilità nell'area. Ulteriori attività sono le seguenti.

- Servizi alla viabilità nel Comune di Torino (segnaletica stradale);
- Servizi speciali per disabili effettuati per conto del Comune di Torino;
- Noleggio da rimessa e servizi turistici: tranvia a dentiera Sassi-Superga; ascensore Mole Antonelliana; navigazione sul Po; tram ristorante; linea tranviaria storica; autobus a due piani con circuito turistico; treno a vapore del Museo Ferroviario.

GTT controlla o comunque è socio delle seguenti aziende che erogano servizi o forniscono tecnologie per risolvere i problemi della mobilità.

- 5T “Tecnologie Telematiche per i Trasporti e il Traffico a Torino” S.c.r.l. (sito Internet www.5t.torino.it)
- Torino Metano S.r.l. (sito Internet www.met.to.it)
- Car City Club S.r.l. (sito Internet www.carcityclub.it)

Le tabelle delle pagine **6, 8, 10, 12, 14** presentano i **risultati** ottenuti nel 2009 con riferimento agli impegni presi. Presentano anche gli impegni per il 2010.

Le tabelle delle pagine **7, 9, 11, 13, 15** presentano i **giudizi dei clienti** sul servizio. Sono indicati sia i giudizi sui singoli fattori della qualità, sia quelli (chiesti con domande a sè stanti) sulla qualità del servizio nel suo complesso. Le ricerche di mercato che hanno generato i dati sono state compiute con le seguenti modalità da Ditte specializzate incaricate da GTT (per il punto 1 in un quadro di intesa con la *Agenzia per i servizi pubblici locali* della Città di Torino e con l' *Osservatorio del nord ovest* – Università di Torino).

1. Per i servizi di area metropolitana (metropolitana, trasporto di superficie e parcheggi) intervista telefonica ad un campione di clienti tratto da 5.300 residenti interpellati in Torino e cintura;
2. Per i servizi di area extraurbana intervista telefonica ad un campione di abbonati: 500 per le autolinee extraurbane e di Ivrea, 500 per le ferrovie.

La certificazione di qualità, di tutela dell'ambiente, di sicurezza delle informazioni

Il **Gruppo Torinese Trasporti** è stata una delle prime aziende europee di servizi pubblici a ottenere l'attestato *Recognised for excellence* rilasciato da EFQM (*European Foundation for Quality Management*). L'attestato è stato rilasciato a settembre 2006 a seguito del giudizio di valutatori esterni qualificati, che hanno effettuato una analisi completa della organizzazione e dei suoi risultati. Nel 2010 GTT chiederà un nuovo attestato in sostituzione di quello (con validità biennale) nel frattempo scaduto.

Inoltre **GTT** mantiene e sviluppa i sistemi gestionali che consentono di meglio soddisfare le esigenze dei clienti e della collettività. Questi sistemi sono costituiti dagli strumenti di pianificazione, controllo e documentazione occorrenti a prevenire i problemi e a migliorare i risultati. L'organizzazione GTT è certificata per la qualità secondo la norma **ISO 9001** per le seguenti categorie di attività (*).

– **EA 31a - trasporti**; il sistema comprende il trasporto pubblico su metropolitana, tram, autobus, ferrovia, e la gestione dei parcheggi per auto private.

– **EA 28 - costruzioni** ed **EA 34 – ingegneria**; il sistema comprende progettazione, costruzione e manutenzione di: linee di metropolitana, tranvie, ferrovie, opere infrastrutturali per la mobilità, edifici civili e industriali.

Le attività della categoria **EA 31a - trasporti** sono certificate anche per la tutela ambientale secondo la norma **ISO 14001**.

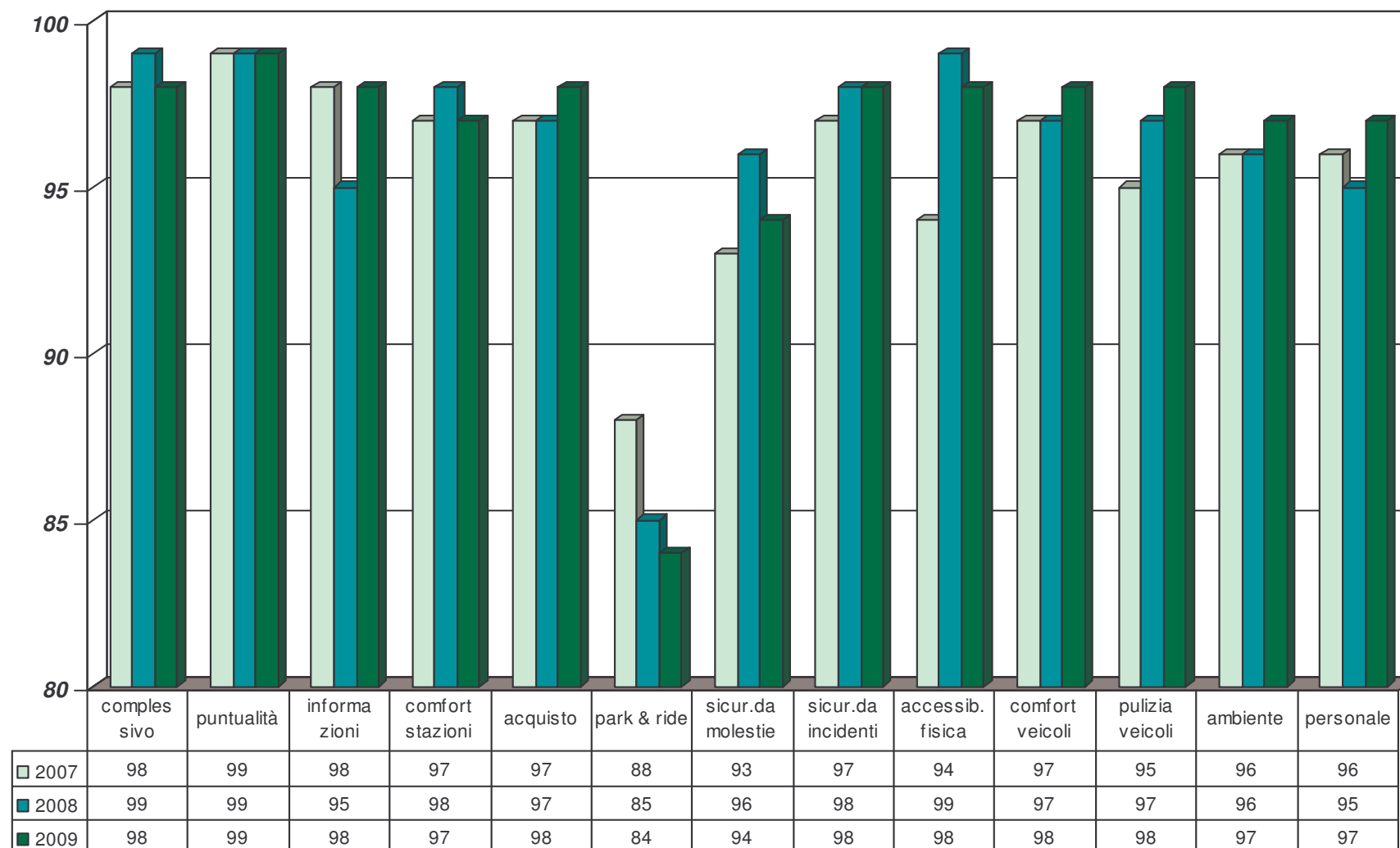
Le attività gestite dal settore GTT preposto all'informatica sono certificate per la sicurezza delle informazioni secondo la norma **ISO 27001**, con riferimento alle categorie **EA 31a - trasporti** e **EA 33 – tecnologie dell'informazione**

Le tre certificazioni sono state rilasciate da **Certiquality**, con riconoscimento nel circuito internazionale **IQNET**.

(*) i codici sono definiti dall'ente *European co-operation for Accreditation* (EA)

LINEA 1 DI METROPOLITANA AUTOMATICA		<i>Risultati 2007</i>	<i>Risultati 2008</i>	<i>Impegni 2009</i>	<i>Risultati 2009</i>	<i>Impegni 2010</i>
AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO	<ul style="list-style-type: none"> corse effettive rispetto a quelle programmate % treni con ritardo < 4 minuti velocità commerciale (km/h) 	97% 99,8% 31,4	97% 99,8% 31,4	min 97% min 99,8% 31,4	97% 99,6% 31,4	min 97% min 99,6% 31,4
INFORMAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> stazioni con bacheche,orari,avvisi varianti a serv. metro e superficie stazioni con info partenze e arrivi a diffusione sonora e su monitor treni con grafici di linea e altoparlante per annunci (fermata e altri) 	Tutte Tutte Tutte	Tutte Tutte Tutte	Tutte Tutte Tutte	Pari agli impegni	Tutte Tutte Tutte
SERVIZI ALLE STAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> stazioni con apertura temporizzata stazioni con biglietterie automatiche (min 2) e Infopoint interattivo interfoni per stazione collegati con Posto comando e controllo 	Tutte Tutte almeno 6	Tutte Tutte almeno 6	Tutte Tutte almeno 6	“	Tutte Tutte almeno 6
VENDITA E ASSISTENZA	<ul style="list-style-type: none"> min punti vendita GTT o convenzionati nell'area urbana e suburbana agenti itineranti per assistenza passeggeri (media, giornata tipo) 	1600 7	1600 7	1580 7	“	1580 7
INTEGRAZIONE DEI TRASPORTI	<ul style="list-style-type: none"> abbonamenti <i>Formula</i> (GTT + Trenitalia + altri 27 gestori) distanza massima stazioni da una fermata della rete di superficie 	4 tipi 50 metri	4 tipi 50 metri	4 tipi 50 metri	“	4 tipi 50 metri
SICUREZZA DA MOLESTIE	<ul style="list-style-type: none"> treni e stazioni con videosorveglianza interfoni collegati con Posto di comando e controllo, per ogni treno 	Tutti 12	Tutti 12	Tutti 12	“	Tutti 12
SICUREZZA DA INCIDENTI	<ul style="list-style-type: none"> infortuni individuali / collettivi per milione di passeggeri copertura assicurativa per danni a persone o cose 	max 0,6/ 0,016 si	max 0,6/ 0,016 si	max 0,6/ 0,016 si	“	max 0,6 /0,016 si
SERVIZI PER I DISABILI	<ul style="list-style-type: none"> stazioni con ascensori e percorsi segnalati per disabili vetture accessibili con sedia a rotelle, per ogni treno 	Tutte 2	Tutte 2	Tutte 2	“	Tutte 2
COMFORT	<ul style="list-style-type: none"> vetture con ventilazione e riscaldamento numero minimo scale mobili per ogni stazione 	Tutte 6	Tutte 6	Tutte 6	“	Tutte 6
PULIZIA	<ul style="list-style-type: none"> stazioni: cadenza pulizia completa (pavim., scale, terminali, ...) treni: cadenza pulizia ord. (pavim., sedili, mancorrenti, ...) /completa 	2 giorni 1 / 7 giorni	2 giorni 1 / 7 giorni	2 giorni 1 / 7 giorni	“	2 giorni 1 / 7 giorni
RISPETTO DELL' AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> ventilatori silenziati per ogni stazione numero pozzi intertratta di ricambio d'aria, per ogni stazione 	2 2	2 2	2 2	“	2 2
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> codice comportamento per chi ha contatti col pubblico divisa e / o tessera visibile (codice per operatori numero verde) 	si si	si si	si si	“	si si

GIUDIZI > 5/10 - CLIENTI SERVIZIO DI METROPOLITANA - "non so" esclusi



RICERCHE DI MERCATO COMPIUTE DA:

- GTT PER I DATI 2007
- AGENZIA PER LA MOBILITÀ METROPOLITANA PER I DATI 2008
- GTT E AGENZIA PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI / OSSERVATORIO DEL NORD OVEST PER I DATI 2009

TRASPORTO DI LINEA URBANO E SUBURBANO DI SUPERFICIE		<i>Risultati 2007</i>	<i>Risultati 2008</i>	<i>Impegni 2009</i>	<i>Risultati 2009</i>	<i>Impegni 2010</i>
AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO	<ul style="list-style-type: none"> • mesi con max 1% corse interrotte o saltate per cause GTT • velocità minima (km/h, media di rete) • % minima passaggi senza ritardi oltre 5' - oltre 15' 	11 17,0 87,2 – 99,5	10 16,9 88,8 – 99,7	12 17 88 - 99	9 17,9 90,4 – 99,6	12 17 88 - 99
INFORMAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • avviso delle varianti programmate sulle fermate interessate • riepilogo varianti al servizio in atto su tutti i tram e gli autobus • ore disp. n.verde nella settimana: casella vocale-operatore (') 	si si 24x7 - 13x6	si si 24x7 - 13x6	si si 24x7 - 13x6	si si 24x7 - 13x6	si si 24x7 - 13x6
SERVIZI ALLE FERMATE	<ul style="list-style-type: none"> • fermate con palina/pensilina e info su linee in transito • ulteriori fermate con pensilina e sedili 	tutte (^) +21	tutte (^) +23	tutte (^) +20	tutte (^) +17	tutte (^) +20
VENDITA E ASSISTENZA	<ul style="list-style-type: none"> • min punti vendita GTT o convenzionati • punti vendita automatica presso parcometri- tabaccai- metro • % minima timbratrici funzionanti e con orario esatto ± 3' (°) 	1630 750-175-40 96,5	1570 741-175-40 96,7	1.580 740-170-40 97	1.570 750-171-40 96,4	1.550 750-78-40 97
INTEGRAZIONE DEI TRASPORTI	<ul style="list-style-type: none"> • abbonamenti <i>Formula (GTT + Trenitalia +altri 27 gestori)</i> • n.linee in transito per st.ferroviaria o cap.extraurb.(media) 	4 tipi 4	4 tipi 4	4 tipi 4	4 tipi 4	4 tipi 4
SICUREZZA DA MOLESTIE	<ul style="list-style-type: none"> • allarme via radio su tram e autobus • % fermate - autobus (*) con telecamere per sorveglianza 	si 3 - 31	si 3 - 40	si 3 - 40	si 3 - 42	si 3 - 54
SICUREZZA DA INCIDENTI	<ul style="list-style-type: none"> • minimo km percorsi mediamente tra due incidenti • copertura assicurativa per danni a persone o cose 	12.811 si	11.630 si	11.000 si	12.123 si	11.000 si
SERVIZI PER I DISABILI	<ul style="list-style-type: none"> • % veicoli attrezzati per accogliere sedie a rotelle (*) • linee tram – bus con veicoli tutti accessibili a sedie a rotelle 	48 2 - 22	54 2 – 23	54 2 - 23	56 2 - 24	65 2 – 27
COMFORT	<ul style="list-style-type: none"> • % veicoli con accesso basso (*) • % veicoli con aria condizionata o ventilazione interna (*) 	67 79	70 79	70 79	72 80	81 80
PULIZIA	<ul style="list-style-type: none"> • cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti veicoli (giorni) • cadenza media di pulizia completa dei veicoli (giorni) 	1 15	1 15	1 15	1 15	1 15
RISPETTO DELL' AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • % autobus a standard > <i>Euro 1</i>, o a metano o elettrici (*) • % scambi tram con tecnologia evoluta e basso impatto ambientale 	56 -	60 44	60 45	62 45,7	73 47
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> • codice comportamento per chi ha contatti col pubblico • divisa e/o tessera visibile (codice per operatori numero verde) 	si si	si si	si si	si si	si si

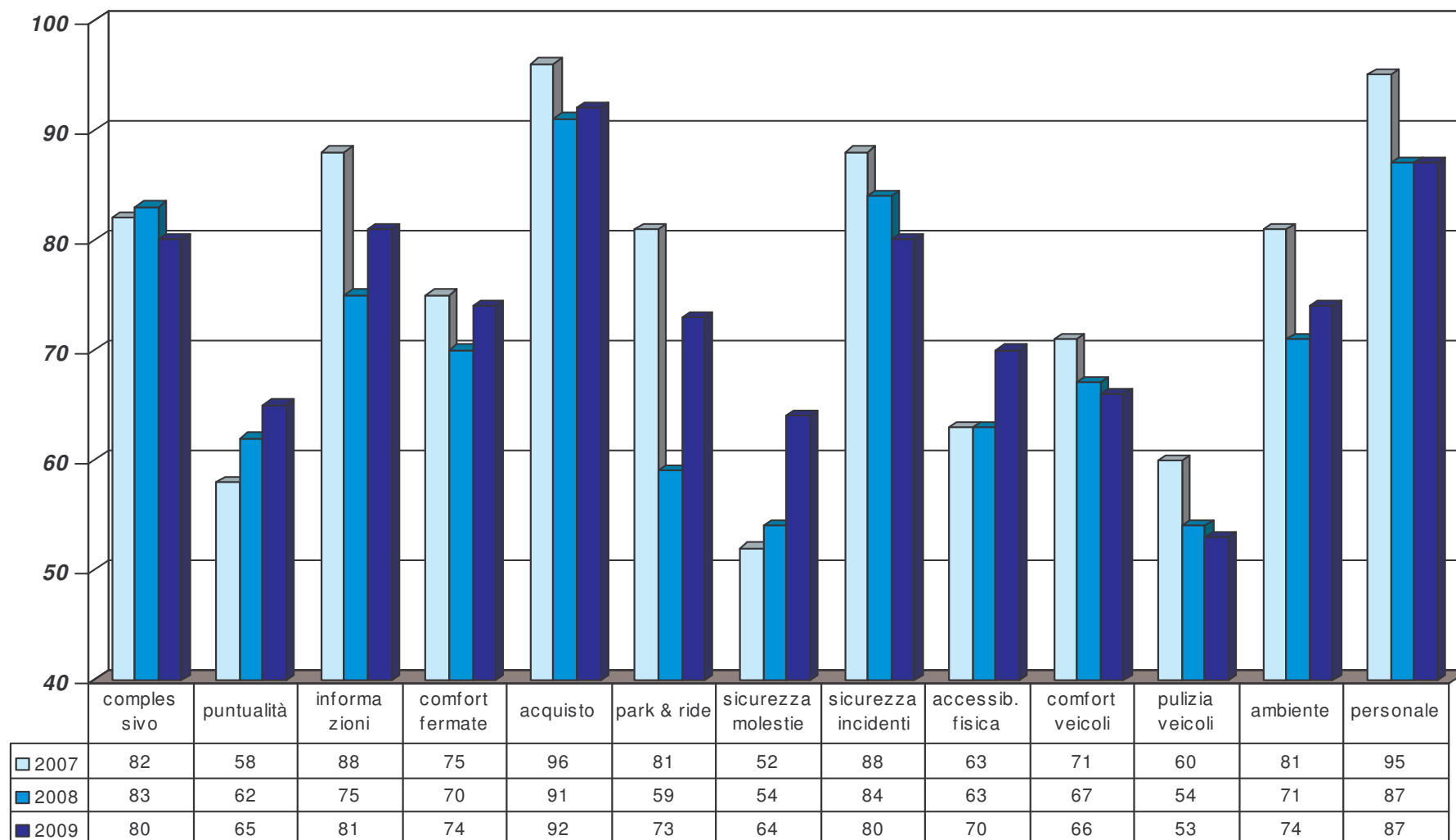
(') esclusi i giorni festivi diversi da domenica

(^) tranne fermate provvisorie (in particolare situate presso cantieri)

(°) timbratrici da sostituire con apparati a lettura elettronica e magnetica

(*) servizi gestiti direttamente da GTT, esclusi quelli affidati da GTT a terzi

GIUDIZI > 5/10 - CLIENTI SERV.URBANO E SUBURB.DI SUPERFICIE-"non so" esclusi



RICERCHE DI MERCATO COMPIUTE DA:

- GTT PER I DATI 2007
- AGENZIA PER LA MOBILITÀ METROPOLITANA PER I DATI 2008
- GTT E AGENZIA PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI / OSSERVATORIO DEL NORD OVEST PER I DATI 2009

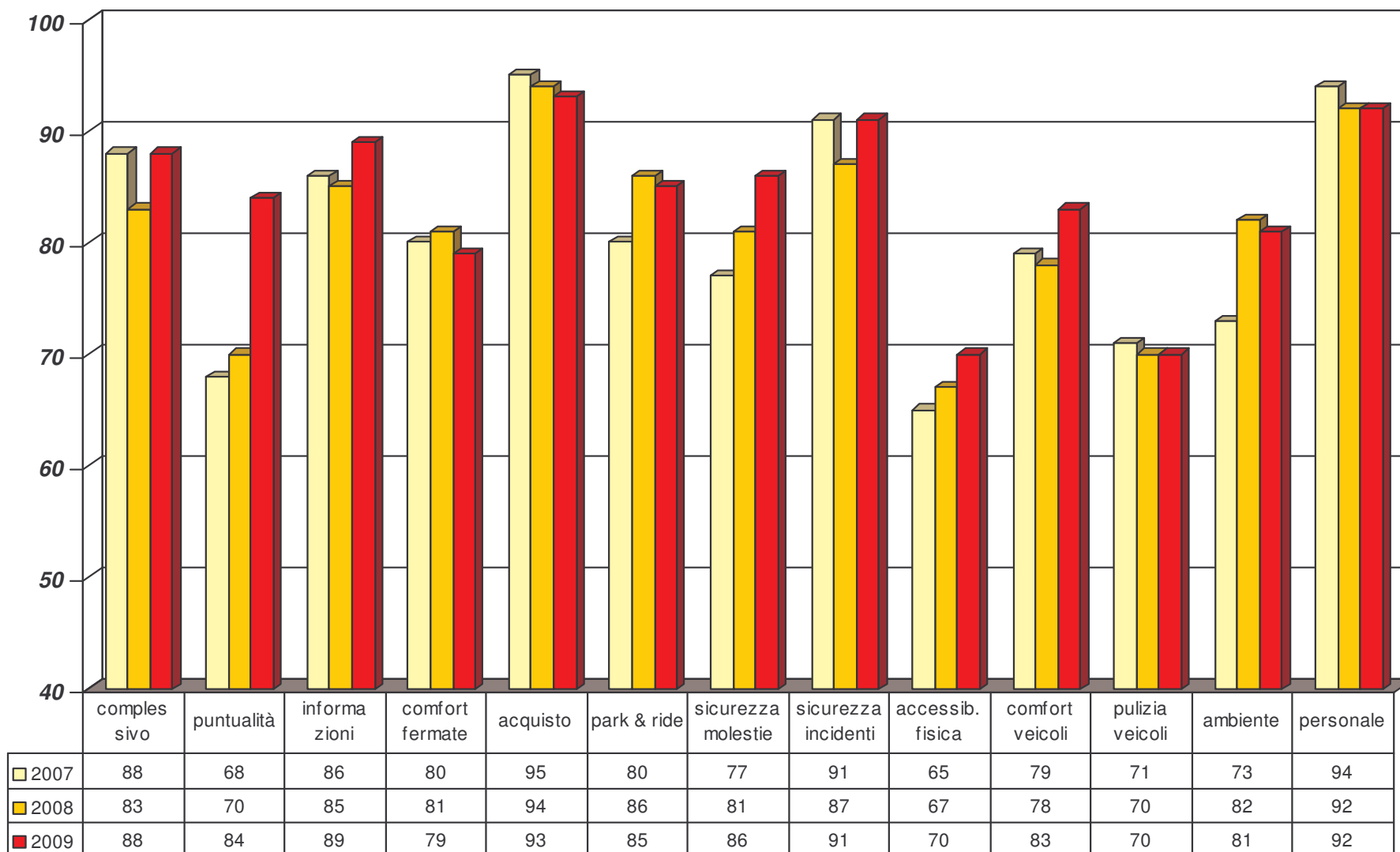
AUTOLINEE EXTRAURBANE		<i>Risultati 2007</i>	<i>Risultati 2008</i>	<i>Impegni 2009</i>	<i>Risultati 2009</i>	<i>Impegni 2010</i>
AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO	<ul style="list-style-type: none"> • mesi con almeno il 99% di corse completate • % minima mensile ripristino interruzioni entro 30'– 60' • velocità minima (km/h, media di rete) per Ivrea – altre linee • % minima passaggi senza ritardi oltre 15' al capolinea 	12 95 - 99,5 25 - 33 95	12 95 - 99,5 25 - 33 95	12 95 - 99,5 25 - 33 95	Pari agli impegni	12 95 - 99,5 25 - 33 85 (°)
INFORMAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • % autobus con display luminoso di indicazione percorso (*) • avviso varianti al servizio su autobus della zona interessata 	70 si	70 si	70 si	71 si	71 si
SERVIZI ALLE FERMATE	<ul style="list-style-type: none"> • % min fermate con nuovo tipo di allestimento • autostazioni attrezzate di proprietà GTT 	44 To e Rivarolo	72 To e Rivarolo	100 To e Rivarolo	Pari agli impegni	100 To e Rivarolo
VENDITA E ASSISTENZA	<ul style="list-style-type: none"> • min punti vendita GTT o convenzionati, in Torino e fuori • % minima timbratrici funzionanti e con orario esatto ± 3' • acquisto (eccezionale) a bordo con supplemento prezzo 	500 99 si	500 99 si	500 99 si	500 93,8 (‘) si	500 96 si
INTEGRAZIONE DEI TRASPORTI	<ul style="list-style-type: none"> • abbonamenti <i>Formula</i> (GTT + Trenitalia +altri 27 gestori) • linee a Ciriè–Rivarolo (per possibile interscambio con ferrovia GTT) 	4 tipi 5 - 5	4 tipi 5 - 6	4 tipi 5 - 6	Pari agli impegni	4 tipi 5 - 6
SICUREZZA DA MOLESTIE	<ul style="list-style-type: none"> • autobus con sistema di comunicazione • addetti a controllo sulle linee, secondo necessità 	tutti 22	tutti 22	tutti 22	Pari agli impegni	tutti 22
SICUREZZA DA INCIDENTI	<ul style="list-style-type: none"> • minimo km percorsi mediamente tra due incidenti • copertura assicurativa per danni a persone o cose 	31,192 si	34.192 si	30.000 si	31.990 si	30.000 si
SERVIZI PER I DISABILI	<ul style="list-style-type: none"> • % veicoli attrezzati per accogliere sedie a rotelle (*) • uso autobus attrezzati, a richiesta dei Comuni 	59 si	59 si	59 si	60 si	60 si
COMFORT	<ul style="list-style-type: none"> • % veicoli con con aria condizionata (*) • autobus urbani Ivrea con altezza accesso max un gradino 	81 tutti	81 tutti	81 tutti	81 tutti	81 tutti
PULIZIA	<ul style="list-style-type: none"> • cadenza pulizia pavimento, sedili, mancorrenti veicoli (giorni) • cadenza media di pulizia completa dei veicoli (giorni) 	1 15	1 15	1 15	1 15	1 15
RISPETTO DELL' AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • % autobus a standard <i>Euro2</i> o superiore (*) • % autobus a standard <i>Euro3</i> o superiore (*) • intervallo max controllo scarico e fumosità (mesi) 	74 - 4	74 - 4	74 - 4	75 - 4	75 37 4
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> • codice comportamento per chi ha contatti con il pubblico • divisa e/o tessera visibile (codice per operatori numero verde) 	si si	si si	si si	si si	si si

(°) quota minima calcolata in base ad una media degli impegni previsti dai nuovi contratti di servizio, ognuno con metriche specifiche rispetto agli altri

(*) dati riferiti ai servizi gestiti direttamente da GTT, esclusi quelli affidati da GTT a terzi

(‘) **variato nel 2009 il criterio di misurazione** - timbratrici da sostituire con apparati a lettura elettronica e magnetica

GIUDIZI > 5/10 - ABBONATI AUTOLINEE EXTRAURBANE - "non so" esclusi



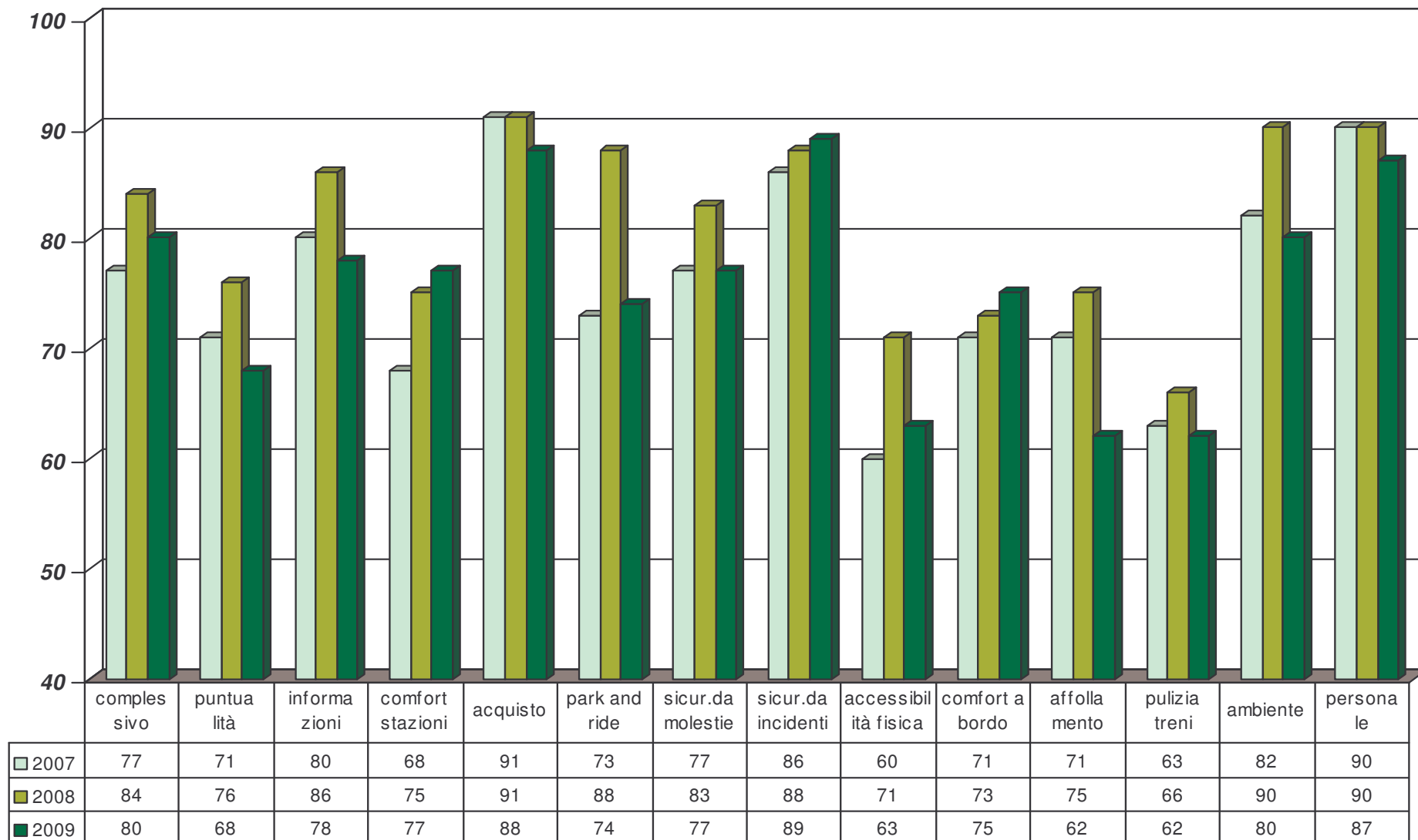
FERROVIE		<i>Risultati 2007</i>	<i>Risultati 2008</i>	<i>Impegni 2009</i>	<i>Risultati 2009</i>	<i>Impegni 2010</i>
AFFIDABILITA' E TEMPI DI VIAGGIO	<ul style="list-style-type: none"> corse effettive rispetto a quelle programmate % treni con ritardo < 5 minuti / 15 minuti (alla stazione di arrivo) velocità commerciale (km/h, da orario) 	min 99,5%(*) >87/>97 (*) 37	min 99,5%(*) >87/>97 (*) 37	min 99,5%(*) >87/>97 (*) 37	Pari agli impegni	min 99,5%(*) >87/>97 (*) 37
INFORMAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> stazioni con info su partenze e arrivi a diffusione sonora / su monitor orari tascabili distribuiti gratuitamente 	9 / 4 30.000	9 / 4 30.000	12 / 4 40.000	“	12 / 4 40.000
SERVIZI ALLE STAZIONI (§)	<ul style="list-style-type: none"> stazioni con bar / edicola / ritirata / bacheche con orari e avvisi stazioni non presidiate con apertura temporizzata 	7/2/20/tutte 5	8/2/20/tutte 5	8/2/21/tutte 7	“	8/2/21/tutte 7
VENDITA E ASSISTENZA	<ul style="list-style-type: none"> punti vendita GTT o convenzionati nell'area di servizio acquisto (solo eccezionale) a bordo con supplemento prezzo stazioni con biglietterie presidiate / automatiche 	almeno 43 Si 18 / 5	almeno 43 si 17 / 5	almeno 43 Si 17 / 5	“	almeno 43 si 17 / 5
INTEGRAZIONE DEI TRASPORTI	<ul style="list-style-type: none"> abbonamenti <i>Formula</i> (GTT + Trenitalia + altri 27 gestori) punti di interscambio con autolinee 	4 tipi Ciriè e Rivarolo	4 tipi Ciriè e Rivarolo	4 tipi Ciriè e Rivarolo	“	4 tipi Ciriè e Rivarolo
SICUREZZA DA MOLESTIE	<ul style="list-style-type: none"> treni con personale di controllo treni con videosorveglianza (°) sottopassaggi e stazioni con videosorveglianza (previ finanziamenti) 	tutti 31% 10	tutti 31% 10	tutti 34% 11	“	tutti 45% 11
SICUREZZA DA INCIDENTI	<ul style="list-style-type: none"> passaggi a livello (1 per km) con controllo automatico / protezione treni collegati a sistema telecomunicazione terra - bordo copertura assicurativa per danni a persone o cose 	tutti tutti si	tutti tutti si	tutti tutti si	“	tutti tutti si
SERVIZI PER I DISABILI	<ul style="list-style-type: none"> treni accessibili con sedia a rotelle (°) stazioni con ascensori e/o percorsi segnalati per disabili 	53% 3	53% 3	54% 3	“	62% 3
COMFORT	<ul style="list-style-type: none"> vetture con climatizzazione e riscaldamento (°) treni con > 90% dei posti occupati per oltre 20 min di percorrenza 	31% monitoraggio	31% monitoraggio	34% monitoraggio	“	45% monitoraggio
PULIZIA	<ul style="list-style-type: none"> veicoli: giorni cadenza pulizia ord.(pavim.,sedili,ritirate, ...) /completa stazioni: giorni cadenza pulizia ordin. (pavim., servizi, ...) /completa 	1 / 15 1 / 7	1 / 15 1 / 7	1 / 15 1 / 7	“	1 / 15 1 / 7
RISPETTO DELL' AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> treni a trazione elettrica (°) treni a trazione diesel che impiegano gasolio a basso tenore di zolfo 	87% tutti	87% tutti	86% tutti	“	88% tutti
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> codice comportamento per chi ha contatti col pubblico divisa e / o tessera visibile 	si si	si si	si si	“	si si

(*) medie trimestrali, per intero servizio e (distintamente) per servizio LU-VE 6.00-9.00 16.30-19.30; escluse cause di forza maggiore o di origine RFI

(§) 12 stazioni GTT su tratta Pont-Settimo (linea Canavesana), 21 su linea Torino-Ceres

(°) fino al 2008: 28 treni elettrici e 4 a trazione diesel (di cui tre in riserva); 2009: 30 elettrici e 5 diesel (il quinto ristrutturato e rimesso in servizio a fine 2008); 2010: 37 elettrici (5 nuovi nel corso dell'anno) e 5 diesel.

GIUDIZI > 5/10 - ABBONATI FERROVIE - "non so" esclusi



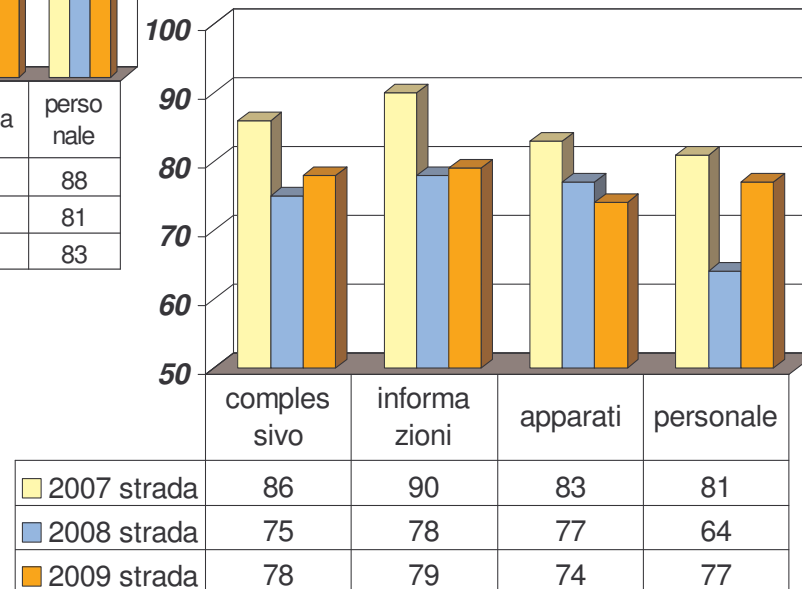
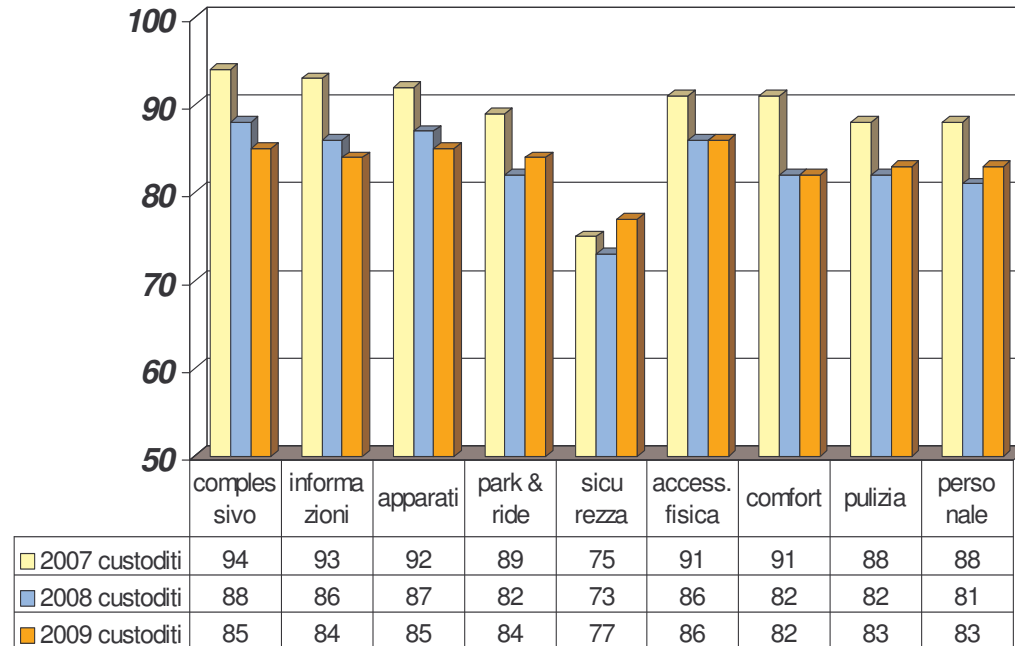
GESTIONE DEI PARCHEGGI A PAGAMENTO		<i>Risultati 2007</i>	<i>Risultati 2008</i>	<i>Impegni 2009</i>	<i>Risultati 2009</i>	<i>Impegni 2010</i>
INFORMAZIONI	<ul style="list-style-type: none"> • parcometri con cartello di segnalazione e info per l'uso • parcheggi automatici a barriera con info posti disponibili 	tutti tutti	tutti tutti	tutti tutti	Pari agli impegni	tutti tutti
VENDITA E ASSISTENZA	<ul style="list-style-type: none"> • n. minimo rivendite convenzionate, segnalate da vetrofania • sostituzione gratuita voucher non efficienti (max 1%) 	1.000 immediata	1.000 immediata	1.000 immediata	“	1.000 immediata
INTEGRAZIONE DEI TRASPORTI	<ul style="list-style-type: none"> • parcometri che rilasciano il biglietto di trasporto urbano • biglietti <i>Park & ride</i> per uso linee GTT + parcheggi 	tutti 2 tipi (^)	tutti 2 tipi (^)	tutti 2 tipi (^)	“	tutti 2 tipi (^)
SICUREZZA DA MOLESTIE	<ul style="list-style-type: none"> • park in infrastruttura o a barriera con interfono • park in infrastruttura con telecamere 	tutti tutti	tutti tutti	tutti tutti	“	tutti tutti
SERVIZI PER I DISABILI	<ul style="list-style-type: none"> • min posti riservati, per ogni singola infrastruttura o zona • sanzione a chi occupa il posto o ne ostacola l'accesso 	1 ogni 50 sistematica	1 ogni 50 sistematica	1 ogni 50 sistematica	“	1 ogni 50 sistematica
COMFORT	<ul style="list-style-type: none"> • min parcometri funzionanti (almeno 1 ogni 100 posti auto) • park in infrastruttura (*) con ascensori e servizi igienici 	99% 13 su 15	99% Tutti salvo (*)	99% Tutti salvo (*)	“	99% Tutti salvo (*)
PULIZIA	<ul style="list-style-type: none"> • cadenza pulizia servizi igienici park in infrastruttura (giorni) • cadenza pulizia completa dei park in infrastruttura (giorni) 	1 7	1 7	1 15 (§)	“	1 15
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> • codice comportamento per chi ha contatti col pubblico • divisa e/o tessera visibile (codice per operatori numero verde) 	si si	si si	si si	“	si si

(^) giornaliero e mensile

(*) non sono considerati i parcheggi su strada a barriera, né quelli con posti auto affittati a privati; il parcheggio Ventimiglia (di prossima ricostruzione) non può essere attrezzato per particolarità strutturali, il parcheggio San Carlo è stato progettato (da ente diverso da GTT) con i servizi igienici ma senza ascensore

(§) cadenza modificata nel nuovo contratto di appalto a seguito di effettiva valutazione delle esigenze in rapporto ai risultati conseguiti

GIUDIZI > 5/10 - CLIENTI DEI PARCHEGGI - "non so" esclusi



RICERCHE DI MERCATO COMPIUTE DA:

- GTT PER I DATI 2007
- AGENZIA PER LA MOBILITÀ METROPOLITANA PER I DATI 2008
- GTT E AGENZIA PER I SERVIZI PUBBLICI LOCALI / OSSERVATORIO DEL NORD OVEST PER I DATI 2009

RECAPITI GTT PER IL 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 5764.330 e-mail gtt@gtt.to.it

SERVIZIO URBANO (METROPOLITANA, TRAM, AUTOBUS) E AUTOLINEE EXTRAURBANE: ASSISTENZA CLIENTI E VENDITA

CENTRI DI SERVIZIO AL CLIENTE IN TORINO:

- stazione ferroviaria Porta Nuova (fronte binari 19-20): da lunedì a sabato 7,15 –19,00; domenica 10,00 -16,30. Chiuso festivi infrasettimanali.
- corso Francia 6: da lunedì a venerdì 8,30–12,30 e 14,00–16,50 (venerdì 15,50). Chiuso festivi, aperto nel sabato più vicino al cambio mese.
- via Fiochetto 23 Torino (autostazione): da lunedì a venerdì 6,30 – 18,30; sabato 6,30 – 14,00. Chiuso festivi.

UFFICI DECENTRATI:

Alba, piazza Medford 1, telefono 0173 440356

Ivrea (ufficio movimento), via Fenoglio, telefono 0125 420913

Orbassano, piazza Martiri della Libertà, telefono 011 9002267

Ivrea (biglietteria), via Dora Baltea 40/C

FERROVIA: ASSISTENZA CLIENTI (UFFICIO RELAZIONI CON LA CLIENTELA) E VENDITA

Biglietteria presente in diverse stazioni (pagina 12). Per la stazione Dora (via Giachino 10 b) in particolare:
- biglietteria da lunedì a sabato 6,30 – 19,20. Chiuso festivi (comunque presenti due emettitrici automatiche). Tel. 011 218844
- U.R.C.: da lunedì a venerdì 8,00 – 17,00. Chiuso festivi. Telefono 011 2165352. Fax 011 218844. E-mail urc.ferrovia@gtt.to.it

PARCHEGGI: ASSISTENZA CLIENTI, VENDITA, RILASCIO DOCUMENTI DI SOSTA

corso Turati 13d Torino – orario: da lunedì a venerdì 8,30 – 12,30 e 14,00 – 16,30. Chiuso festivi.
via Cavour 25 Torino - orario: da lunedì a venerdì 8,30 – 12,30 e 14,00 – 16,30. Chiuso festivi.

PAGAMENTO SANZIONI COMMINATE SU METROPOLITANA, TRAM, AUTOBUS, TRENI

- corso Turati 19 bis/C, tel. 011/5764.351. orario: da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.00 (venerdì 15.30)
 - corso Francia 6, orario: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.50 (venerdì 15.50)
 - via Fiochetto 23, orario: lunedì-venerdì dalle 6.30 alle 18.30, sabato dalle 6.30 alle 14.00
 - stazione Porta Nuova (fronte binari fronte binari 19-20), orario: da lunedì al sabato 7.15 – 19,00, domenica 10.00 – 16.30
 - stazione Dora, via Giachino 10/b, orario: da lunedì al venerdì 8.00 – 19.20, sabato 8,00 – 13,00
- LE SANZIONI DEL SERVIZIO URBANO DI IVREA SI POSSONO PAGARE ANCHE LOCALMENTE (BIGLIETTERIA DI VIA DORA BALTEA 40/C).

RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI A SEGUITO DI SINISTRI

corso Turati 15h Torino: lunedì e venerdì: 8,30 – 12,00; mercoledì 14,00 – 16,30 telefono 011 5764.756 fax 011 5764.732

COMUNE DI TORINO: UFFICIO PER IL RECUPERO DI OGGETTI RINVENUTI SUI VEICOLI GTT

via Meucci 4 Torino: lunedì, mercoledì e giovedì 9,00 – 12,00 telefono 011 4430753

TUTELA DEL CLIENTE

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

- Telefonando al Numero Verde **800 019152** (oppure, se si tratta della ferrovia, al numero **011 216 53 52**)
- scrivendo a GTT, *FILO DIRETTO CON LA CLIENTELA* - Corso Turati 19/6 - 10128 TORINO
- via fax al numero **011 5764 330**
- via e-mail all'indirizzo gtt@gtt.to.it.

È importante indicare sempre il proprio nome e indirizzo e precisare le circostanze dei fatti, ad esempio la data, la linea, il turno, il numero di vettura.

Per quanto riguarda la sosta a pagamento delle auto i ricorsi verso le sanzioni amministrative sono di esclusiva competenza del Prefetto, cui il cittadino può rivolgersi per il tramite della Polizia Municipale.

GTT garantisce una risposta scritta ad ogni reclamo entro dieci giorni lavorativi e una eventuale risposta più dettagliata entro venti giorni lavorativi (60 giorni di calendario in caso di controversie per contravvenzioni).

Il cliente insoddisfatto dell'esito di un reclamo può rivolgersi, a seconda del servizio interessato, agli Enti regolatori indicati a pagina 3, garanti dei rapporti tra il fornitore del servizio e i cittadini.

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.adiconsumpiem.org)
- Associazione consumatori utenti (www.acupiemonte.it)
- Associazione difesa e orientamento consumatori (www.prezziadoc.org)
- Movimento consumatori (www.movimentoconsumatori.to.it)
- Associazione consumatori Piemonte (www.consumatoripiemonte.it)
- Legambiente Piemonte (www.legambientepiemonte.it)
- Pro natura Piemonte (www.pro-natura.it)

GTT IN NUMERI

	METROPOLITANA AUTOMATICA	URBANO E SUBURBANO DI SUPERFICIE (TORINO)	AUTOLINEE EXTRAURBANE (E URBANE DI IVREA)	FERROVIE
COMUNI SERVITI (TOTALE 270)	Torino + 25 (1,5 milioni di residenti, 670 km ²)		Torino + 264	Torino + 29 (+3 su tratta To Chieri)
PASSEGGERI PAGANTI (MILIONI)	170		13,2	4,6 esclusa tratta To Chieri
NUMERO LINEE	1	92 (64 nei festivi) di cui 8 tranviarie più 16 speciali per fabbriche o scuole	44 (24 nei festivi) più 6 urbane a Ivrea (3 nei festivi) più 32 speciali per fabbriche o scuole	2 (Torino Ceres e Canavesana)
CORSE NELLA GIORNATA TIPO	400	14.000 sulle linee ordinarie	2.000 totali (esclusi i servizi affidati a terzi)	100 (+32 su tratta To Chieri)
KM DI INFRASTRUTTURA IN ESERCIZIO	9,6	183 (rete tram)	-	43 Torino Ceres, 74 Canavesana (^)
STAZIONI E FERMATE	14 stazioni	3.700 fermate	3.500 fermate più quelle comuni con urbano To	21 Torino Ceres 18 Canavesana (^)
MILIONI DI KM PERCORSI	8,6 (')	5,9 (tram km) 62,6 (bus km) di cui 12,8% affidati a terzi		1,3 (treni km) 0,4 (bus km) sostitutivi
PERSONALE (*)	160	3.900 di cui 2.800 conducenti		370
NUMERO VEICOLI	58 VAL208 a doppia cassa	220 tram 1.500 bus di cui 5% in uso a terzi		40 treni normalmente in uso

(^) Canavesana prosegue sulla tratta Torino Chieri gestita per conto Trenitalia e comprende 36 km di infrastruttura RFI, da Settimo Torinese a Chieri

(*) direttamente coinvolto nel servizio; totale GTT (diretti e indiretti): 5.500 unità tra cui oltre 120 addetti a informazioni, controllo biglietti, assistenza clienti

(') veicoli km contati come doppi in quanto ogni VAL 208 ha due casse (due VAL 208 per convoglio, in totale 4 casse per convoglio)

Per i servizi alla mobilità privata GTT impegna 290 addetti adibiti tra l'altro alla gestione della sosta a pagamento:
9.000 posti auto (alcuni fruiti da enti terzi) in strutture dedicate e 50.000 su strada

PRINCÌPI 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