

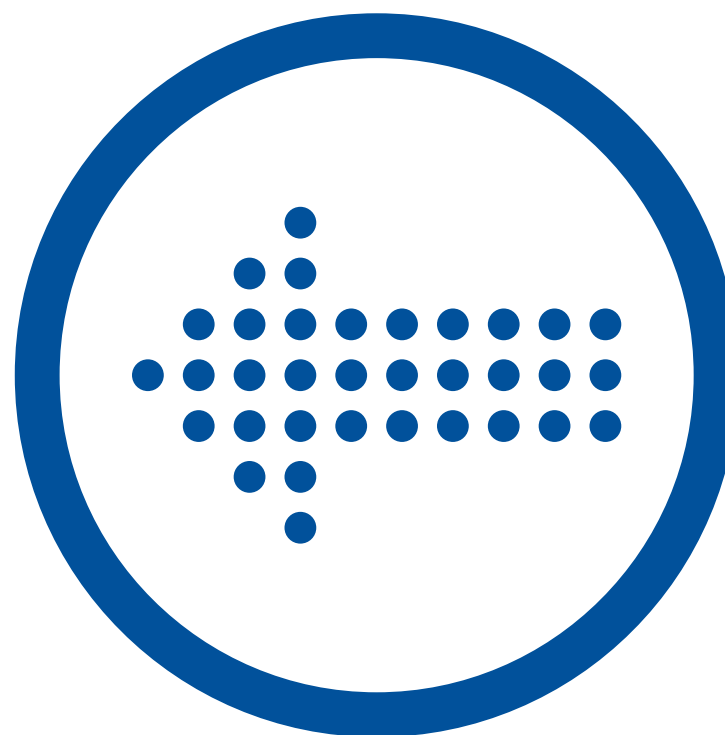
GTT
GRUPPO TORINESE TRASPORTI



**CARTA
DELLA
MOBILITÀ
2013**

Indice

1	GTT: presentazione	4
2	La carta della mobilità	6
3	I servizi offerti	10
	3.1 Trasporto urbano e suburbano	
	3.2 Parcheggi	
	3.3 Servizi turistici	
4	Il rapporto con il cliente	14
	4.1 Assistenza e informazioni	
	4.2 Servizi di vendita	
	4.3 Reclami	
	4.4 Casi indennizzabili	
	a) reclamo	
	b) conciliazione paritetica	
5	La qualità del servizio e il miglioramento continuo	24
	5.1 Trasporto urbano: bus e tram	
	5.2 Metropolitana	
	5.3 Parcheggi	
	5.4 Fattori di qualità e obiettivi generali	



GTT: PRESENTAZIONE



Il Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. fa capo a FCT – Finanziaria Città di Torino Holding S.r.l., società finanziaria controllata dal Comune di Torino.

Tra le principali società italiane nel settore della mobilità, opera principalmente nell'area urbana e suburbana torinese, in ambito provinciale e regionale, trasportando oltre 200 milioni di passeggeri all'anno e gestendo in ottica intermodale numerosi servizi tra cui: tram, bus urbani ed extraurbani, due linee ferroviarie, la metropolitana automatica di Torino, i parcheggi a pagamento.

Obiettivi e valori aziendali

L'azienda, nelle proprie finalità di grande operatore nazionale, si propone di:

- offrire, in via prioritaria alla comunità torinese e piemontese, servizi di e per la mobilità favorendo lo sviluppo economico del territorio nel rispetto dell'ambiente e della società locale
- competere con successo sul mercato grazie alla qualità e alla sostenibilità dei servizi erogati e alla economicità della gestione di impresa

Persegue quindi il proprio rafforzamento e la propria capacità di operare nello scenario competitivo del trasporto pubblico locale tramite alcune scelte di sviluppo industriale:

- crescita della dimensione territoriale ed aziendale
- nuovi business
- integrazione intermodale e gestione unitaria del sistema di mobilità
- sinergie ed economie di scala
- costituzione di centri di eccellenza per valorizzare le competenze acquisite

L'intero operato è infine orientato ad alcuni 'valori' – chiave:

- centralità della persona
- efficienza economica ed efficacia
- rispetto e tutela dell'ambiente
- orientamento al dialogo
- responsabilità sociale

Le certificazioni

GTT ha ottenuto e mantiene le certificazioni internazionali relative a:

- Qualità (ISO 9001)
- Tutela dell'Ambiente (ISO 14001)
- Sicurezza delle informazioni gestite dal settore informatico (ISO 27001)
- Sicurezza e Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001)

Nel 2012 ha inoltre ottenuto il rinnovo dell'attestato 'Recognised for excellence' da parte di EFQM (European Foundation for Quality Management).





LA CARTA DELLA MOBILITÀ

2

I seguenti servizi aziendali sono regolati da un Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Torino e l'Agenzia per la Mobilità Metropolitana:

- Metropolitana
- Tram e bus urbani e suburbani
- Parcheggi
- Servizi Turistici

Oltre a regolare le condizioni economiche, il Contratto di Servizio definisce nel dettaglio gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi offerti, gli strumenti di monitoraggio a disposizione dell'ente pubblico e le sanzioni per le eventuali inadempienze.

La Carta della Mobilità, coerente con il Contratto ma distinta da esso, focalizza la propria attenzione sulle dimensioni del servizio più rilevanti dal punto di vista del cittadino – cliente:

1. identifica i FATTORI DI QUALITÀ rilevanti, ovvero gli aspetti della qualità del servizio più importanti nella percezione e nella concreta esperienza del cliente (es. regolarità del servizio);
2. per ogni fattore di qualità individua uno o più 'INDICATORI DI QUALITÀ', cioè i parametri qualitativi o quantitativi che lo rappresentano o misurano (es. % di ritardi superiori ai 10 minuti);
3. per ogni indicatore di qualità stabilisce infine uno 'STANDARD DI QUALITÀ', cioè l'impegno che la società si assume per il futuro (es. ritardi superiori ai 10 minuti - media di tutte le corse giornaliere: max 2,5%).





Lo standard può rappresentare una soglia 'minima' da garantire o, in alcuni casi, un obiettivo a cui tendere, in un processo di miglioramento continuo delle prestazioni.

Gli standard contenuti nella Carta non possono ovviamente essere inferiori a quanto previsto nei Contratti; viceversa la Carta può porre obiettivi più ambiziosi o prevedere indicatori di qualità diversi e più significativi per il cittadino – cliente.

In Italia l'adozione della Carta della Mobilità è obbligatoria per le società che erogano servizi pubblici; a tutela dei cittadini-clienti, la sua concreta definizione ed i periodici aggiornamenti vedono la partecipazione delle Associazioni dei consumatori e naturalmente dell'Ente pubblico competente.

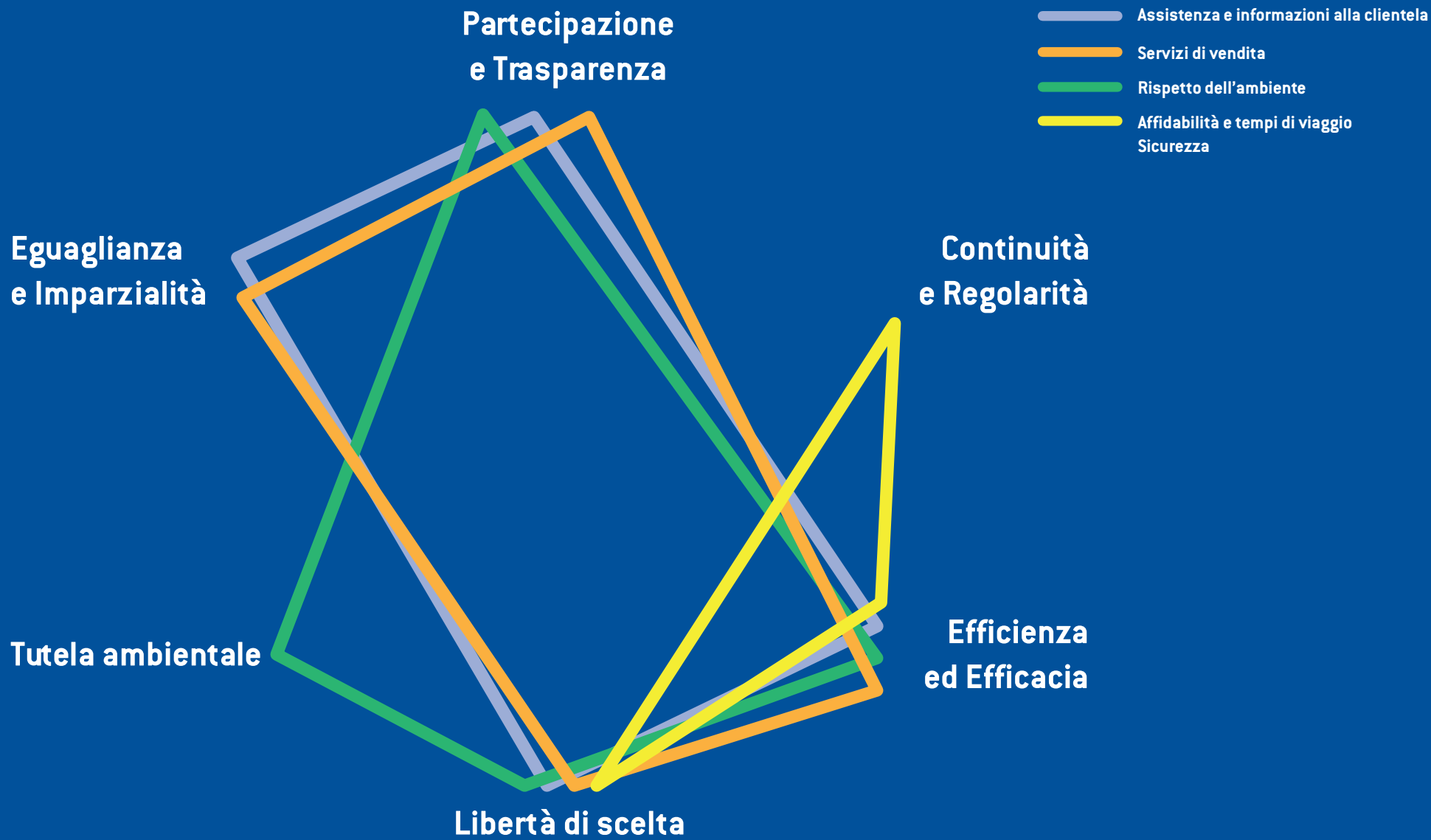
I principi su cui si basa la Carta, come definiti dalla legge, si concretizzano in specifici fattori di qualità, secondo i legami rappresentati nella pagina seguente.

L'attuale Carta è stata adottata nell'aprile 2013 e sostituisce tutte le precedenti Carte di GTT.

È disponibile e scaricabile dal sito internet aziendale e presso tutti i Centri di Servizio al Cliente è possibile richiederne gratuitamente la stampa.

Un suo estratto sintetico, idoneo all'affissione sui mezzi pubblici, presenta i principali indicatori di qualità. È inoltre prevista sul sito aziendale una versione accessibile agli ipovedenti con apposite tecnologie assistive.

Il monitoraggio degli indicatori contenuti è permanente e condiviso con gli Enti competenti; tale attività determinerà l'aggiornamento degli standard (ed eventualmente degli indicatori). La verifica ed eventuale revisione della Carta è prevista con cadenza annuale e comunque in ogni altra ipotesi in cui se ne ravvisino rilevanti esigenze o necessità.





I SERVIZI OFFERTI

CONTRATTO DEI SERVIZI DI MOBILITÀ URBANA E METROPOLITANA DI TORINO

3

3.1 TRASPORTO URBANO E SUBURBANO

GTT gestisce i seguenti servizi di trasporto pubblico locale:

- Rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura (8 linee tram, 84 linee bus ordinarie e 25 linee bus speciali)
- Linea 1 di metropolitana automatica.

La struttura della rete è in fase di trasformazione, al fine di incrementare ed ottimizzare l'intermodalità, in considerazione degli interventi infrastrutturali intervenuti nell'area urbana (metro, linea 4 e passante ferroviario).

La frequenza delle linee è determinata sulla base dell'effettivo utilizzo da parte dei clienti: quali punti di forza (anche nella fascia serale) il servizio della metropolitana e la linea 4; seguono nella priorità tutte le linee tranviarie e le linee automobilistiche principali, infine le altre linee bus.

Il termine dell'ordinario servizio diurno è stato recentemente spostato dalle ore 20.00 alle ore 21.00, per rispondere all'aumento dell'uso del mezzo pubblico nel tardo pomeriggio.

Gli orari dei passaggi serali sono standardizzati per favorirne memorizzazione e fruibilità.

I clienti disabili accedono alle informazioni relative all'accessibilità della rete urbana e suburbana (veicoli e fermate) tramite il sito internet GTT:

www.comune.torino.it/gtt/urbana/percorari.shtml

Le linee gestite con veicoli accessibili ai disabili sono attualmente (aprile 2013) le seguenti:

- tutti i veicoli accessibili (100%): 1, 2, 3 festiva, 4, 4N, 5, 5B, 10, 10N, 12, 13 serale, 14, 17, 17B, 18, 27, 29, 30, 32, 34, 35, 36, 37, 51, 51B, 55, 57, 58, 58B, 59, 60, 61, 63, 63B, 67, 71, 72, 72B, 101, 102, STAR1, STAR2;
- almeno il 70% di veicoli accessibili: 11, 42, 52, 64;
- almeno il 50% di veicoli accessibili: 9, 15, 40, 56, 66, 68.

Rete tranviaria

Torino ha una rete di 183 km di binari su cui viaggiano oltre 200 tram su 8 linee: una grande rete con una storia ultracentenaria iniziata nel 1871.

Nell'ultimo decennio il sistema tranviario è stato sviluppato e potenziato con interventi di costruzione di nuove tratte e di protezione (percorsi riservati) di quelle esistenti: attualmente quasi 100 km di binari sono protetti, oltre il 50% del totale. La linea 4 collega i quartieri periferici di Mirafiori (estremo sud cittadino) e Falchera (estremo nord) su un tracciato complessivo di circa 16 km (integralmente su linea protetta e/o riservata), utilizzando tram 'Cityway' di grande capienza, a pavimento ribassato e tecnologicamente avanzati (flotta complessiva di 55 unità).

Linee automobilistiche e altri servizi urbani

In area urbana e suburbana sono presenti 84 linee automobilistiche; di queste 21 sono individuate come linee di forza e garantiscono una frequenza elevata dal lunedì al venerdì nelle ore di punta (7' tra ogni passaggio).

Sono presenti due linee (Linee Star) esercite con piccoli bus elettrici che collegano il centro storico torinese a gran parte dei parcheggi in struttura ai suoi confini, favorendo l'interscambio con l'auto privata.

È presente inoltre un servizio di trasporto pubblico notturno (Gtt NightBuster), attivo nei fine settimana, pensato per la comodità e la sicurezza dei giovani e per contenere l'afflusso delle auto nelle aree centrali.

Metropolitana

La linea 1 collega Collegno (da ovest) e il Lingotto (da sud) al centro di Torino e alle stazioni ferroviarie di Porta Susa e Porta Nuova. E' in fase di realizzazione il prolungamento a p.za Bengasi, nodo di interscambio con i comuni della prima Cintura sud.

Adotta il sistema VAL (Veicolo Automatico Leggero), che garantisce altissimi standard di sicurezza attraverso un sistema di Controllo Automatico dei Treni.

Le stazioni sono luminose ed efficienti, in grado di ridurre al minimo gli spostamenti e facilitare l'orientamento del viaggiatore. È assicurata l'accessibilità totale alle persone disabili.

La sicurezza è garantita da porte di banchina a protezione dell'accesso ai binari, che sono separati dalle stazioni.

www.comune.torino.it/gtt/urbana/

SERVIZI 2012	METROPOLITANA	URBANO/SUBURBANO
N. linee	1	8 tram + 84 bus + 25 speciali
Km infrastruttura	13,2	183
Fermate/stazioni	21	3.699
N. veicoli	58 VAL 208 a doppia cassa	213 tram e 1.141 bus
N. corse giornaliere (feriali)	400	12.900 (linee ordinarie)
Km percorsi (mln/anno)	11,2	5,6 tram 45,8 bus
Passeggeri paganti (mln/anno)	38,9	201,2



3.2 PARCHEGGI E SOSTA A PAGAMENTO

GTT gestisce la sosta a pagamento su strada ('strisce blu') di tutta l'area di Torino e in 26 parcheggi a barriera e in struttura collocati sia nel centro cittadino, sia nei principali punti d'accesso della città, per agevolare l'interscambio fra auto privata e mezzo pubblico.

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

www.comune.torino.it/gtt/parcheggi/

SERVIZI 2012	PARCHEGGI
N. parcheggi in infrastruttura	26
N. posti auto a rotazione in infrastruttura	7.500
N. posti auto a raso in superficie (strisce blu)	48.000

3.3 SERVIZI TURISTICI

GTT gestisce, nell'ambito del Contratto dei Servizi della mobilità urbana e metropolitana di Torino, i seguenti servizi turistici:

- Tranvia a dentiera Sassi-Superga;
- Navigazione sul Po con i battelli Valentina II e Valentino II;
- Ascensore panoramico della Mole Antonelliana.

www.comune.torino.it/gtt/turismo/



IL RAPPORTO CON IL CLIENTE

4

La relazione con il cliente è di fondamentale importanza per GTT: siamo costantemente impegnati ad ampliare i rapporti diretti e riteniamo che la soddisfazione del cliente sia un importante indicatore di qualità.

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

Per essere riconoscibili e identificabili:

- conducenti, agenti di controllo, operatori di metropolitana e dei parcheggi indossano la divisa ed espongono il cartellino con il numero identificativo;
- gli addetti dei Centri di Servizio al Cliente indossano il cartellino;
- gli addetti al Numero Verde si presentano con il proprio numero-operatore.

Nessun dipendente è tenuto a fornire dati identificativi personali (es. cognome).

I dati personali dei clienti indispensabili per l'attività quotidiana (es. rilascio abbonamenti) vengono trattati nel rigoroso rispetto della normativa sulla privacy: a loro ulteriore tutela dal 2009 GTT ha conseguito la certificazione ISO 27001 sulla sicurezza delle informazioni gestite dal settore informatico (categorie 'EA 31a trasporti' e 'EA33 tecnologie dell'informazione').

4.1 ASSISTENZA E INFORMAZIONI

GTT utilizza numerosi canali di relazione con la clientela: i Centri di Servizio al Cliente, il call center e il sito internet aziendale (aggiornato in tempo reale) facilitano l'uso del mezzo pubblico, permettono di individuare le linee più idonee ai propri spostamenti, gli orari, i passaggi alle fermate e informazioni sulla viabilità.

Sito internet

La fonte informativa primaria è il sito www.comune.torino.it/gtt, dove sono disponibili tutte le informazioni sui servizi gestiti.

Le **regole di utilizzo** dei diversi servizi (diritti e doveri dei passeggeri, trasporto bagagli, animali, ecc.) sono disponibili sul sito internet:

www.comune.torino.it/gtt/urbana/regolamento.shtml

Sono inoltre disponibili i servizi:

Calcolo percorso: si scrive da dove si vuole partire e dove si vuole arrivare e il sistema mostrerà i percorsi utili e le mappe descrittive, stampabili.

Passaggi in fermata: si indica il numero della palina di fermata e si otterrà l'orario di passaggio dei mezzi in tempo reale.

Call Center

Il **Numero Verde 800.019152** è a disposizione per ogni informazione sui servizi offerti e per raccogliere segnalazioni.

Il risponditore automatico è attivo tutti i giorni 24 ore su 24, gli operatori rispondono dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.30 (chiuso nei giorni festivi).

Inoltre, per chiunque desideri inoltrare suggerimenti per il miglioramento del servizio o segnalazioni (che non rientrano nella fattispecie dei reclami) GTT è disponibile attraverso il sito internet, via e-mail, via fax o per lettera.

- <http://www.comune.torino.it/gtt/>
- E-mail: gtt@gtt.to.it
- Fax: 011.5764961
- Indirizzo GTT: Corso Turati 19/6, 10128 Torino



Strumenti di infomobilità

App smartphone: unica app ufficiale e gratuita, GTT Mobile dispone del calcolo percorso con mappa interattiva, fornisce informazioni in tempo reale sui passaggi dei mezzi, ricerca e localizza sia le fermate che la posizione di chi effettua la richiesta. Disponibile per IOS e Android.

Info sul cellulare: servizio mobile m.gtt.to.it, accessibile con collegamento internet: informazioni in tempo reale su trasporto e parcheggi.

Servizio telefonico (arrivo del mezzo in fermata): inviando da tutti i cellulari al numero 339-9949990 un sms con il numero della fermata, si ricevono immediatamente gli orari dei passaggi delle linee corrispondenti. Analogamente, chiamando il numero 011.6307230 e pronunciando il codice della fermata, il risponditore automatico comunica gli orari dei passaggi.

Display in fermata: circa 350 fermate sono dotate di display e collegate alla rete satellitare per fornire l'orario esatto dei passaggi di tutte le linee che vi transitano.

Social network: GTT comunica con i suoi passeggeri anche su Facebook e su Twitter. Una comunicazione diretta e veloce con aggiornamenti su novità e promozioni.

Google Live Transit: poche città al mondo, tra cui Torino, dispongono del sistema di Google Maps con le informazioni sempre aggiornate sui mezzi pubblici (linee, orari e fermate).

Centri di Servizio al Cliente

Offrono un servizio di informazioni, assistenza, vendita, rilascio abbonamenti di viaggio e di sosta, pagamento sanzioni trasporto pubblico (orari dettagliati tramite i canali informativi GTT).

- **Corso Francia 6 – Torino**
- **Stazione Ferroviaria Porta Nuova – Torino (lato binario 20)**
- **Corso Turati 13 – Torino**
- **Via Cavour 25 – Torino**

Assistenza alla clientela sul territorio

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

4.2 SERVIZI DI VENDITA

Alla tradizionale ampia rete di rivendite, negli ultimi anni si sono aggiunti nuovi canali:

- l'e-commerce del sito internet per gli abbonamenti;
- le emettitrici automatiche nelle stazioni della metropolitana;
- i parcometri (che possono emettere anche biglietti singoli);
- le emettitrici automatiche a bordo delle linee 19, 30, 32;
- gli agenti di controllo sulle linee tranviarie 3, 4, 10 (il titolo di viaggio acquistato a bordo è soggetto ad un sovrapprezzo);
- gli agenti di assistenza alla clientela che effettuano i controlli su tutte le linee (biglietti di corsa semplice, venduti in fermata);

- gli addetti al controllo della sosta (voucher di sosta);

Le informazioni dettagliate su titoli di viaggio, tariffe e rete di vendita sono disponibili sul sito internet:

www.comune.torino.it/gtt/urbana/docviaggio/index.shtml

È prossimo al completamento il progetto regionale denominato **BIP - Biglietto Integrato Piemonte**: un innovativo sistema di bigliettazione elettronica che permette, grazie a una smart card a microchip, di accedere a qualsiasi mezzo pubblico in qualunque zona del territorio regionale. Il progetto BIP si propone di:

- agevolare l'utilizzo dei servizi di trasporto (compresi parcheggi, bikesharing, carsharing) e fidelizzarne i clienti;
- contrastare le evasioni e le frodi e ridurre i costi di gestione;
- migliorare nel tempo la qualità e l'efficienza del trasporto pubblico.

Inoltre il progetto prevede la diffusione capillare di sistemi di videosorveglianza a bordo dei veicoli, rendendone più sicura la fruizione.

Il nuovo sistema di bigliettazione elettronica, che sta sostituendo progressivamente biglietti ed abbonamenti cartacei, è stato avviato dal dicembre 2012.

I nuovi documenti sono dotati di microchip e devono essere convalidati salendo a bordo dei mezzi avvicinandoli ai lettori BIP: un segnale acustico e l'accensione di una luce verde indicano che la convalida è avvenuta regolarmente.

I Centri di Servizio al Cliente e le rivendite dotate di apparecchiatura POS emettono biglietti ed abbonamenti sul nuovo supporto elettronico (tessera BIP e/o Pyou Card).

Fino al termine del riordino della rete di vendita continueranno ad essere venduti anche biglietti ed abbonamenti cartacei, che manterranno quindi la loro validità.

Ulteriori informazioni aggiornate sul BIP sono disponibili sul sito internet:

www.comune.torino.it/gtt/avvisi/index

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 Servizio ai Clienti.

- per il **trasporto**: abbonamenti per disoccupati residenti nel Comune di Torino, tessere Minimi INPS, tessere di viaggio per invalidi civili, abbonamenti over 65, abbonamenti junior;
- per la **sosta**: permessi di sosta per residenti, permessi ZTL, permessi per disabili, permessi per terapie, permessi per Enti morali, per autoriparatori, per auto-scuole, ecc.

Informazioni dettagliate sui requisiti e la documentazione necessaria per il rilascio dei titoli sono disponibili presso i Centri di Servizio al Cliente o sul sito internet: www.comune.torino.it/gtt/urbana/docviaggio/opuscolo_tariffe_2012.pdf

Sanzioni

Personale aziendale abilitato svolge attività sanzionatoria in caso di assenza di titoli di viaggio o di sosta o di specifiche infrazioni del Codice della strada, sulla base della normativa vigente [Legge Regionale n. 1/2000, art. 20 per le sanzioni sui mezzi di trasporto, Legge n. 127/1997, art. 17, c. 132 e 133 per le sanzioni relative alla sosta].

Relativamente alle sanzioni per assenza di titolo di viaggio sul servizio urbano, si segnala che:

- è possibile la regolarizzazione immediata mediante versamento diretto agli assistenti alla clientela di una tariffa corrispondente al prezzo del biglietto più una maggiorazione;

- qualora il soggetto sanzionato sia titolare ma sprovvisto al momento del controllo di documento di viaggio personale potrà estinguere l'irregolarità dimostrando il reale possesso e pagando una somma ridotta.

Tutte le informazioni necessarie per il pagamento delle sanzioni e l'eventuale ricorso sono disponibili sul sito internet:

www.comune.torino.it/gtt/urbana/docviaggio/sanzioni.shtml

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 amministrativa.

Vendita e assistenza servizi turistici

Sul sito internet sono disponibili le informazioni su orari, tariffe, prenotazioni dei servizi turistici.

È inoltre a disposizione dei turisti (e dei residenti interessati) un ufficio dedicato:

Torino, Stazione ferroviaria di Porta Nuova (fronte binario 19)

tel. 011/531724 oppure 011/5764733

Orario: tutti i giorni, 9.00 - 18.00 *

E mail: servizituristici@gtt.to.it

* La domenica e nei festivi occorre rivolgersi al Centro di Servizio al Cliente di Porta Nuova, lato binario 20.

www.comune.torino.it/gtt/turismo/





Park & Ride

I parcheggi di interscambio posti ai confini della città (Caio Mario, Sofia e Stura) favoriscono il passaggio dal mezzo privato al mezzo pubblico, anche tramite 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.

4.3 RECLAMI

Chiunque intenda inoltrare un reclamo, può utilizzare uno dei seguenti canali:

- Sito internet **www.gtt.to.it**
- Numero Verde: **800 019152**
- E-mail: **gtt@gtt.to.it**
- E-mail posta elettronica certificata: **gtt@pec.gtt.to.it**
- Fax: **011.5764961**
- Lettera: **GTT, Corso Turati 19/6, 10128 Torino**

È importante:

- indicare sempre 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).

Il cliente può richiedere assistenza/collaborazione alle Associazioni dei consumatori, che dovranno utilizzare i medesimi canali.

Di seguito vengono indicate le associazioni che hanno assunto la presente Carta della mobilità d'intesa con GTT e con gli Enti regolatori.

ACU Piemonte

Via Matteo Pescatore 15
10124 Torino
Tel. 0114346964 - Fax 0114477555
www.acupiemonte.it
sportello@acupiemonte.it

Adiconsum Piemonte

Via Madama Cristina 50
10125 Torino
Tel. 0115613666 Fax 011546258
www.adiconsumpiem.org
adiconsumtorino@libero.it

Adoc Piemonte

Via Parma 10
10152 Torino
Tel. 0114364331 - Fax 0114364373
www.adocpiemonte.it
adoc.torino@tiscali.it

Codacons Piemonte

Corso G. Matteotti 57
10121 Torino
Tel. e Fax 0115069219
www.codacons.piemonte.it
codacons.piemonte@gmail.com

Federconsumatori Piemonte Onlus

Via Pedrotti 25
10152 Torino
Tel. 011285981 - Fax 0112485897
www.federconsumatoripiemonte.it
sportello@federconsumatori-torino.it

Movimento Consumatori

Via San Secondo 3
10128 Torino
Tel. 0115069546 - Fax 0115611414
www.movimentoconsumatori.to.it
torino@movimentoconsumatori.it

Non saranno presi in considerazione e GTT non garantisce risposta ai reclami che non arrivino attraverso i canali sopra indicati.

Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro **20 giorni** lavorativi dal ricevimento.

Il processo è gestito attraverso un sistema informatico condiviso con tutti i settori interessati e garantisce l'affidabilità della procedura ed il monitoraggio puntuale dei tempi di risposta.

4.4 CASI INDENNIZZABILI

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

- 1) ritardi sulla rete di superficie urbana, laddove imputabili a GTT, con diverse soglie minime a seconda della tipologia della linea.
La casistica di dettaglio verrà definita in seguito al completamento del Piano di revisione della Rete condiviso con Comune di Torino e Politecnico di Torino. Provvisoriamente e sino a tale perfezionamento, saranno considerati i ritardi rispetto all'orario ufficiale (dalle ore 07.00 alle ore 21.00, lunedì-venerdì):
 - (a) > **15 minuti** per le linee bus a intervallo;
 - (b) > **30 minuti** per le linee bus a orario;
 - (c) > **45 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.

Entro sei mesi dalla sottoscrizione della Carta, le Parti verificheranno la possibilità di tipizzare altri casi indennizzabili.

a) RECLAMO

Per i **casi indicati al precedente 4.4** il cliente può presentare reclamo e richiesta di indennizzo entro 5 giorni liberi decorrenti dalla data in cui si è verificato il fatto. Il reclamo deve essere presentato in forma scritta **esclusivamente attraverso i seguenti canali**:

- E-mail: **gtt@gtt.to.it**
- E-mail posta elettronica certificata: **gtt@pec.gtt.to.it**
- Fax: **011.5764961**

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

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

Nell'ipotesi in cui GTT contesti la fondatezza del reclamo il cliente avrà facoltà di avvalersi della procedura di conciliazione paritetica di cui al paragrafo successivo.

b) CONCILIAZIONE PARITETICA

Condizioni generali

La procedura di conciliazione è adottata d'intesa tra GTT e le associazioni dei consumatori accreditate⁽¹⁾ dal Comune di Torino. Tale procedura sarà oggetto di rivisitazione ed eventuale modifica contestualmente alle revisioni annuali della Carta della Mobilità⁽²⁾.

Ha natura volontaria e non preclude il ricorso all'autorità giudiziaria ordinaria. Vi potranno far ricorso solo i 'consumatori', così come definiti dal Codice del Consumo, muniti di valido ed idoneo titolo di viaggio afferente il servizio oggetto della domanda di conciliazione.

GTT non prevede alcun onere a carico del consumatore.

Organi

Organi della procedura di conciliazione sono:

- 1) la **Segreteria di Conciliazione**, organo permanente insediato presso GTT;
- 2) la **Commissione di Conciliazione**, composta da 2 componenti di cui uno di nomina di GTT e l'altro di nomina delle Associazioni dei Consumatori⁽³⁾.

Le spese ed i costi della Segreteria di Conciliazione sono a carico di GTT. Al componente della Commissione di Conciliazione di nomina delle Associazioni è riconosciuto un rimborso di presenza alle sedute⁽⁴⁾.

Iter: 1. Domanda

Alla procedura di conciliazione si accede con apposita **domanda scritta** da proporsi entro **60 giorni** liberi decorrenti:

- 1) dalla data di ricevimento di una risposta di GTT al reclamo di cui al precedente paragrafo, ove l'indennizzo non sia stato riconosciuto senza motivazione o con motivazione ritenuta infondata dal Consumatore;
- 2) dalla scadenza del termine ultimo stabilito nella Carta della Mobilità per l'invio di una risposta da parte di GTT al reclamo (attualmente 20 giorni).

La domanda del consumatore di accesso alla procedura di conciliazione deve essere presentata tramite un apposito **modulo** prestampato e deve in ogni caso contenere una esposizione puntuale dei fatti e delle richieste.

Tutte le domande devono essere presentate in duplice copia originale e inoltrate esclusivamente presso la Segreteria di Conciliazione⁽⁵⁾, direttamente dal consumatore o per il tramite di una delle Associazioni dei Consumatori.

Iter: 2. Esame

La Commissione di Conciliazione si riunisce bimestralmente ed esamina, in un'unica sessione, tutte le domande presentate sino al 10° giorno precedente la riunione, quale che ne sia il numero.

Le sedute si tengono a Torino presso locali messi gratuitamente a disposizione da GTT. Esse non sono pubbliche, fatto salvo il diritto del consumatore di presenziarvi e di esporre alla Commissione le ragioni della propria pretesa.

GTT metterà a disposizione della Commissione di Conciliazione la risposta al reclamo, fatta salva la possibilità per GTT di sottoporre ulteriori documenti da essa ritenuti rilevanti.

Piena efficacia probatoria dovrà essere riconosciuta ai dati SIS (procedura disservizi) messi a disposizione da GTT relativamente alla circolazione dei mezzi.

Iter: 3. Esiti

In caso di esito positivo della conciliazione sarà redatto e sottoscritto tra le parti un **verbale** di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1965 cod. civ.

In caso di riconoscimento di un indennizzo compensativo questo sarà corrisposto al consumatore mediante rilascio di un buono sconto utilizzabile per l'acquisto di tutti i servizi GTT.

Note:

La procedura è coerente con quanto previsto dalla Raccomandazione 2001/310/CE e dalla Raccomandazione 1998/257/CE. È interamente condotta in lingua italiana ed è improntata al rispetto dei principi di riservatezza delle informazioni acquisite nell'ambito della stessa e della normativa in materia di trattamento dei dati personali.

(1) Tale limitazione è estesa a tutti i successivi richiami alle Associazioni.

(2) La revisione sarà effettuata con tutti i soggetti coinvolti nella procedura, ai sensi della normativa vigente in materia.

(3) Le Associazioni trasmetteranno alla Segreteria gli elenchi dei componenti di loro gradimento (componenti che dovranno avere idonei requisiti di professionalità e/o di formazione nel campo della conciliazione) e, per ogni riunione della Commissione di Conciliazione, verrà individuato dalla Segreteria, secondo un criterio turnario pre-determinato il componente di nomina delle Associazioni.

(4) Il rimborso, attualmente stabilito in 100 euro lordi a seduta, è finanziato nell'ambito del fondo annuale previsto dal Art. 14, comma 6 del Contratto dei Servizi di Mobilità urbana e metropolitana di Torino (in riferimento alla Legge 244/2007, art. 2, c.461, lettera f).

(5) La domanda scritta potrà essere depositata presso la Segreteria di Conciliazione anche tramite P.E.C.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO



5

Fra gli aspetti rilevanti per la qualità dei singoli servizi sono stati focalizzati:

- l'affidabilità e tempi di viaggio
- la sicurezza
- l'accessibilità
- l'assistenza e l'erogazione delle informazioni alla clientela (generale, a terra, a bordo)
- i servizi di vendita
- la pulizia ed il confort
- il rispetto dell'ambiente

Per ciascuno di essi l'individuazione di indicatori di qualità costituisce il punto di partenza per avviare il processo di continua misurazione e miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative dei clienti nel tempo.

5.1 TRASPORTO URBANO: BUS E TRAM

Contratto di servizio stipulato con il Comune di Torino e l'Agenzia per la Mobilità Metropolitana. Azioni e parametri monitorati dall'Agenzia per la Mobilità Metropolitana.

*Miglioramento continuo: si evidenziano a fianco degli obiettivi i **miglioramenti** ed i **nuovi indicatori** rispetto alla precedente Carta della Mobilità aziendale. Negli altri casi, vengono confermati gli obiettivi della precedente Carta.*

Affidabilità e tempi di viaggio

- Analisi delle esigenze e delle abitudini della clientela
- Centrale Operativa
- Corsie in sede protetta
- Semafori intelligenti
- Rilevamento carico passeggeri delle singole linee
- Rispetto degli orari e degli intervalli programmati tramite controllo satellitare del servizio

OBIETTIVO 2013	
% di corse completate su corse programmate	99%
% passaggi con ritardo > 10'	2,5%

Sicurezza

- Centrale Operativa
- Manutenzione programmata
- Videosorveglianza
- Allarme via radio su tram e bus
- Agenti di controllo a bordo e Assistenti alla clientela

OBIETTIVO 2013

N. km tra due incidenti	12.000	
% mezzi (bus+tram) con telecamere per sorveglianza	50%	<i>obiettivo esteso ai tram</i>

Accessibilità

- Adeguamento delle banchine di fermata all'altezza dei veicoli
- Veicoli a pianale ribassato
- Pedane per accesso disabili motori
- Pubblicazione sul sito internet di linee - fermate con mezzi accessibili

OBIETTIVO 2013

% veicoli bus accessibili*	75%	<i>miglioramento (da 65%)</i>
% veicoli tram accessibili*	50%	<i>nuovo obiettivo</i>
% linee bus gestite con almeno il 50% di mezzi accessibili	50%	<i>nuovo obiettivo</i>
% linee tram gestite con almeno il 50% di mezzi accessibili	50%	<i>nuovo obiettivo</i>
numero banchine di fermata urbana accessibili	75%	<i>nuovo obiettivo</i>

* definizione accessibilità (rispetto a disabilità motoria): pianale, pedana, postazione interna

Assistenza e informazioni alla clientela

- Informazioni in fermata con display elettronico
- Informazioni in fermata con cartelli
- Informazioni a bordo dei veicoli
- Sito internet
- Social Network
- Numero verde - Applicazioni mobili
- N. tel. per orario di passaggio in fermata

OBIETTIVO 2013

% bus con infobus	55%	<i>nuovo obiettivo</i>
n. fermate urbane con display informativi e/o apparati VIA - Visualizzatori Informazioni in Arrivo	14,4%	<i>miglioramento (da 11%)</i>

Pulizia e confort

Cadenza media pulizia (gg)

OBIETTIVO 2013

Veicoli: pulizia pavimento, sedili, mancorrenti	giornaliera	
Veicoli: pulizia completa (dato medio flotta)	ogni 11 giorni	<i>miglioramento (da 14 gg)</i>

OBIETTIVO 2013

% veicoli totali (bus e tram) con aria condizionata	50%	
% fermate in ambito urbano con pensilina	50%	<i>nuovo obiettivo</i>

Rispetto dell'ambiente

- Consistente flotta di veicoli a gas naturale (quasi 300 veicoli), ad oggi la flotta più numerosa in Italia
- Rinnovo del parco veicoli con introduzione di veicoli a gasolio di nuova generazione (EEV)
- Flotta di 23 autobus elettrici, esercita nel centro cittadino
- Ottimizzazioni nel consumo energetico per la trazione tranviaria (recupero energia in frenata)

OBIETTIVO 2013		
% autobus a basse emissioni (gasolio da Euro 5, da Euro 2 con FAP, metano, elettrici)	66%	<i>elevato standard (da Euro 1)</i>
% posti – km superficie offerti con mezzi elettrici (bus + tram)	20%	<i>nuovo obiettivo</i>

5.2 METROPOLITANA

Contratto di servizio stipulato con il Comune di Torino e l'Agenzia per la Mobilità Metropolitana, Azioni e parametri monitorati dal Comune di Torino.

Miglioramento continuo: si evidenziano a fianco degli obiettivi i nuovi indicatori rispetto alla precedente Carta della Mobilità aziendale. Negli altri casi, vengono confermati gli obiettivi della precedente Carta.

Affidabilità e tempi di viaggio

- PCC (Posto di comando e controllo)

OBIETTIVO 2013	
% corse effettive rispetto a quelle programmate	97%
% corse con ritardo < 5 minuti	99,30%

Sicurezza

- Interfoni collegati con Posto di comando e controllo (6 per stazione)
- Videosorveglianza attiva (stazioni e treni)
- Interfoni collegati con Posto di comando e controllo (12 per treno)

Accessibilità

- Percorsi segnalati per disabili, con percorsi tattili 'lodges' e targhette Braille (stazioni)
- Vetture accessibili con sedia a rotelle (2 per ogni treno)
- Ascensori. Tempi di presa in carico in caso di guasti: 1 ora per interventi d'emergenza, 1 ora per guasti bloccanti

OBIETTIVO 2013

Tasso di funzionamento degli ascensori di stazione*	95%	<i>nuovo obiettivo</i>
---	-----	------------------------

*al netto dei fermi tecnici per manutenzioni programmate

Assistenza e informazioni alla clientela

- Bacheche con orari metro e avvisi varianti al servizio metro e di superficie (stazioni)
- Info partenze e arrivi su monitor (stazioni)
- Diffusione Informazioni di servizio su Radio GTT
- Altoparlante per annunci (fermata e altri) (treni)
- Agenti itineranti per assistenza passeggeri: 7 (media, giornata tipo)

OBIETTIVO 2013

Stazioni con schermi con visualizzazione dinamica dei passaggi di bus e tram in fermate adiacenti	12,5%	<i>nuovo obiettivo</i>
---	-------	------------------------

Servizi di vendita

- Biglietterie automatiche (minimo 2 per stazione)

Pulizia

Cadenza media pulizia (gg)

OBIETTIVO 2013

Treni: spolveratura interna, rimozione rifiuti e graffiti, pulizia ad umido pavimenti, pulizia ad umido mancorrenti	giornaliera	
Treni: lavaggio vetri e sedili, lavaggio intenso pavimenti	settimanale	<i>miglioramento (da 14 gg)</i>
Stazioni Porta Nuova, Lingotto, Porta Susa e Fermi: spolveratura, rimozione rifiuti, pulizia ad umido pavimenti, pulizia parti a contatto (pulsantiera, schermi touch, ecc).	tutti i giorni	<i>nuovo obiettivo</i>
Altre stazioni: spolveratura, rimozione rifiuti, pulizia ad umido pavimenti, pulizia parti a contatto (pulsantiera, schermi touch, ecc.)	a giorni alterni	

Confort

- Scale mobili (6 per stazione, tranne Montegrappa e Pozzostrada: 5)

OBIETTIVO 2013

Tasso di funzionamento delle scale mobili INTERNE	90%	<i>nuovo obiettivo</i>
Tasso di funzionamento delle scale mobili ESTERNE	80%	<i>nuovo obiettivo</i>

Rispetto dell'ambiente

- Utilizzo del sistema VAL, tecnologicamente avanzato
- Ottimizzazione della programmazione dell'esercizio per massimizzare il recupero di energia in frenata in modo da ridurre i consumi energia elettrica di trazione
- Utilizzo di lampade led per l'illuminazione di parte delle stazioni

5.3 PARCHEGGI

Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Torino e l'Agenzia per la Mobilità Metropolitana. Azioni e parametri monitorati dal Comune di Torino.

Affidabilità e Disponibilità

- Orari di apertura parcheggi in struttura: 0/24h, compresi festivi
- Orario di pagamento sosta a raso: 8/19,30 esclusi i festivi (tranne le domeniche di dicembre)

Sicurezza

- Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: interfono/sos e telecamere
- Orari di presidio: lun-sab 7/19,30 (esclusi i festivi); nei restanti orari e giorni il presidio è in remoto
- Illuminazione presente in tutti i parcheggi

Accessibilità

- Posti riservati ai disabili: disponibili in ogni struttura nel rapporto di 1 posto disabile ogni 50 posti, tranne nei parcheggi Cittadella e Re Umberto e, provvisoriamente, Racconigi e Santo Stefano, per i quali i posti disabili sono ubicati nelle immediate vicinanze
- Dotazioni parcheggi in struttura: ascensori (no Ventimiglia e San Carlo/Torre Romana)

Assistenza e informazioni alla clientela

- Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: info posti disponibili (libero/completo) tramite pannello a messaggio variabile
- Agenti per il controllo sosta, info, vendita voucher: media giornaliera 68 persone - giornata tipo 70 persone

Servizi di vendita

- Casse automatiche
- Personale di presidio dei parcheggi in struttura

Pulizia

Cadenza media pulizia (gg)

OBIETTIVO 2013		
Parcheggi in struttura: pulizia servizi igienici	giornaliera	
Parcheggi in struttura: pulizia completa	settimanale	<i>miglioramento rispetto a precedente Carta della Mobilità (da 15 gg)</i>

Confort

- Dotazioni parcheggi in struttura: servizi igienici, ove presenti
- Disponibilità parcometri: 1 ogni 63 posti auto circa
- Parcometri con cartello di segnalazione e info

OBIETTIVO 2013	
% minima parcometri funzionanti	99%

Rispetto dell'ambiente

- Installazione di più di 600 parcometri alimentati con pannelli fotovoltaici
- Azioni di riduzione dei consumi energetici per l'illuminazione con impianti innovativi (Parcheggio Palagiustizia)

5.4 FATTORI DI QUALITÀ E OBIETTIVI GENERALI

Affidabilità e tempi di viaggio

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

- ad 'intervallo' (linee principali in servizio diurno): elevata frequenza di passaggio in fermata, mezzi cadenzati da un intervallo variabile nel corso della giornata (non più di 15 minuti dalle 7.00 alle 21.00, da lunedì a venerdì, in periodo di apertura scuole).
- Ad 'orario' (altre linee in servizio diurno, tutte le linee in servizio serale e notturno): ridotta frequenza di passaggio, passaggio in fermata determinato in orari fissi.

L'analisi delle esigenze e delle abitudini della clientela in orari di fruizione serale e notturna ha determinato nel 2012 l'aumento delle frequenze delle corse dalle ore 20 alle ore 21 e l'adozione di un intervallo standard di passaggio di trenta minuti per tutte le linee dalle 21 fino alla conclusione del servizio (ad eccezione del 4, con un intervallo di 15 minuti tra le 21 e le 24).

A causa del traffico cittadino e di eventi non controllabili (ad es. soste irregolari sui binari) le linee possono subire dei ritardi. Interventi finalizzati alla regolarità del servizio sono, ad esempio:

- corsie in sede totalmente protetta riservata ai mezzi pubblici;
- delimitazione di un'area a traffico limitato con telecamere (ZTL, in alcuni casi solo nelle ore di punta mattutine);
- semafori 'intelligenti' lungo i principali corsi della città e in alcuni incroci ad alta intensità di traffico: dispongono il tempo di verde per il passaggio del mezzo pubblico;

- controllo della regolarità del servizio da parte della Centrale Operativa, che svolge il monitoraggio linea per linea rilevando in tempo reale le criticità e coordinando le squadre di intervento a supporto dei conducenti nelle situazioni critiche;
- manutenzione programmata di tutti i mezzi, secondo cadenze chilometriche e temporali per garantirne l'efficienza.

Il sistema di metropolitana automatica (VAL) consente la totale automazione dei veicoli, garanzia di sicurezza e di affidabilità. La metropolitana 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 (un treno ogni 2 minuti). Il tempo medio di percorrenza tra una fermata e l'altra è di appena 60 secondi e da Fermi a Lingotto impiega poco più di 20 minuti.

La **velocità** degli spostamenti in ambito urbano è favorita a Torino dalla particolare conformazione urbanistica della città, che permette tanto alle auto che ai bus / tram velocità medie più elevate rispetto alle principali città italiane. Ciononostante, la congestione nelle ore di punta e gli oggettivi limiti alla viabilità urbana (semafori, ecc.) determinano una velocità media limitata.

Velocità media dello spostamento in auto a Torino	26 km / h
---	-----------

Fonte: Rapporto 'Città mobili' 2009 di ANCI - Citalia

Su tali valori, la rete di bus e tram può efficacemente competere con il mezzo privato nelle scelte di spostamento dei cittadini (così come le forme di 'mobilità leggera' ciclistica e pedonale).

Considerata la modesta distanza chilometrica media degli spostamenti urbani, la velocità commerciale di bus e tram garantisce pochi minuti di differenza rispetto

ai mezzi privati a fronte di numerosi significativi vantaggi (costi inferiori, maggior sicurezza da incidenti, nessuno 'stress da parcheggio', ecc...).

Chi abbia poi la fortuna di spostarsi sull'asse della metropolitana può poi beneficiare dei migliori tempi di spostamento cittadino.

Velocità commerciale (km/h, media di rete)

OBIETTIVO 2013	
Trasporto urbano / suburbano di superficie:	17
Metropolitana	31,4

Sicurezza

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

La professionalità del personale ed il pieno rispetto delle regole sono le principali garanzie del livello di sicurezza a bordo dei veicoli. GTT si è impegnata nella gara per il servizio di Torino ad incrementare in tre anni il numero di bus dotati di sistema frenante ABS.

È funzionante sugli autobus e sui tram un dispositivo collegato con la Centrale Operativa a disposizione degli autisti, per segnalare le situazioni di emergenza che avvengono durante il servizio.

Per quanto riguarda la Metropolitana, si è adottato:

- il sistema (VAL) che coniuga elevata frequenza di passaggio e standard di 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:

- la Sala Security della Metropolitana replicata presso la Questura ed il Comando dei Carabinieri, con possibilità di controllo autonomo di tutta la linea;
- il collegamento diretto 'punto a punto' tra la Centrale Operativa e la Questura, con canale telefonico dedicato per interventi immediati;
- la videosorveglianza diffusa ed in progressiva estensione: attualmente sono presidiati oltre 500 bus, tutti i convogli, le gallerie e le stazioni metro, tutti i parcheggi in struttura, 100 fermate delle linee di superficie (in caso di tempestive segnalazioni di reato da parte dei cittadini le registrazioni vengono conservate e scaricate con autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria);
- un nuovo 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.

Nell'ambito dei progetti di ricerca e sviluppo in cui GTT è impegnata, il progetto VANAHEIM intende sviluppare componenti innovativi di sorveglianza per il monitoraggio di infrastrutture complesse, con centinaia di telecamere, microfoni e registratori digitali di rete. Applicando degli algoritmi ai sistemi di videosorveglianza esistenti, si rilevano tempestivamente comportamenti anomali nell'uso degli spazi pubblici e, conseguentemente, si garantisce una migliore gestione di situazioni di potenziale pericolo.

Presso i parcheggi in struttura è attivo un sistema di sorveglianza e un collegamento con la centrale operativa, sempre presidiata.

Accessibilità

GTT opera per garantire la mobilità alle persone disabili, per il trasporto di superficie:

- investe in **infrastrutture** che permettano la piena accessibilità del servizio ordinario, eliminando pre-esistenti barriere architettoniche (es. ribassamento delle banchine di fermata) o progettando nuove strutture completamente accessibili (metropolitana);
- rinnova il **parco veicoli** aziendali, tramite sostituzione con mezzi maggiormente accessibili (es. pianale ribassato e pedane per carrozzelle) o installa dispositivi idonei per disabili motori, non udenti e non vedenti. Per una migliore fruibilità del servizio da parte di ipovedenti e non-vedenti sono stati installati degli avvisatori acustici esterni (che informano i clienti in fermata sul numero della linea transitante e la relativa direzione) e degli indicatori esterni di linea più facilmente visibili dagli ipovedenti. Sulla rete urbana-suburbana è in corso di diffusione il sistema di bordo di annuncio automatico della fermata successiva. L'accesso alle informazioni del sito internet è parte centrale della strategia per consentire ai disabili di muoversi liberamente utilizzando la rete pubblica di trasporto. 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 con il sito principale.
Per quanto riguarda la metropolitana, i treni sono dotati di un sistema di autolivellamento del pavimento alla banchina e le vetture sono attrezzate per accogliere in sicurezza sedie a rotelle. Le stazioni sono state progettate non trascurando le difficoltà delle persone disabili:
- ascensori da piano strada con pulsantiera dedicata;
- tornelli di accesso/uscita dedicati a clienti con disabilità motorie e disabilità visive;

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

Infine, i servizi turistici sono tutti accessibili a clienti con disabilità motoria.

Pulizia e confort

Mantenere gli ambienti puliti ed aumentare gli elementi di confort di tutti i servizi offerti è un obiettivo di primaria importanza per GTT.

La metropolitana è stata progettata per offrire il massimo confort, anche comparativamente a sistemi analoghi impiegati in altre città. Ad esempio la versione 208 del VAL (veicolo automatico leggero) usata da GTT ha più spazio per i passeggeri e lunghezza di convoglio doppia rispetto ai precedenti modelli. I treni viaggiano su ruote di gomma che scorrono su guide d'acciaio, in questo modo si ottiene tra l'altro una notevole riduzione delle vibrazioni, e le accelerazioni e decelerazioni sono costanti. Le 'ruote di guida' consentono di attutire gli spostamenti laterali. In vettura, oltre ai gruppi di ventilazione e riscaldamento sul soffitto, sono presenti degli aerotermini lungo le pareti delle vetture. In galleria e in stazione è assicurato, tramite ventilatori, un ricambio d'aria regolato in funzione del traffico e dei volumi di passeggeri trasportati. In metropolitana si può usare il telefono cellulare, con copertura GSM e UMTS completa delle stazioni, delle gallerie e dei treni. Per garantire agli utenti una migliore fruibilità le stazioni sono dotate di scale mobili ed ascensori.

Il graduale rinnovo dei veicoli per gli altri sistemi di trasporto diffonde elementi di confort quali la facilità di accesso (altezza da terra minore, o nulla ove possibile l'allineamento alla banchina di stazione o di fermata) o la climatizzazione.

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.

Nei parcheggi su suolo pubblico ogni parcometro è identificato da idonea segnaletica che ne facilita il riconoscimento a distanza. La funzionalità dei parcometri è costantemente monitorata per un pronto ripristino in caso di problemi. Per tutti i tipi di veicolo (treni della metropolitana, tram e autobus) e per le infrastrutture (stazioni, fermate, parcheggi) GTT predispone programmi di pulizia, precisando cadenza e contenuti delle operazioni. Affida la loro esecuzione a fornitori qualificati, e gestisce il relativo contratto controllando la corretta esecuzione delle pulizie programmate. La cadenza delle varie tipologie di pulizia è più alta per tutti gli apparati con cui il cliente può venire a contatto, ad esempio sedili, pavimenti, mancorrenti a bordo dei veicoli. Eventuali sopraggiunti problemi di integrità o decoro sono rimossi tempestivamente.

Rispetto dell'ambiente

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

- sviluppo e mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale certificato che comporta il perseguimento di un miglioramento continuo delle prestazioni in campo ambientale;
- rinnovo e ottimizzazione del parco veicoli, anche con azioni di revamping sui mezzi aziendali;
- programmazione dell'esercizio volta al maggiore utilizzo dei veicoli con minore impatto ambientale;

- gestione sostenibile delle risorse: si citano ad esempio a questo proposito l'utilizzo di acqua da pozzo presso molti siti aziendali e azioni di recupero e riutilizzo, quali ad esempio la rigenerazione dei pneumatici;
- innovazione tecnologica e sperimentazioni, in particolare sui mezzi, compatibilmente con le risorse disponibili;
- utilizzo di fonti rinnovabili, in particolare con la realizzazione di un impianto fotovoltaico presso il deposito Gerbido, ma anche con l'installazione di più di 600 parcometri alimentati con pannello fotovoltaico.

