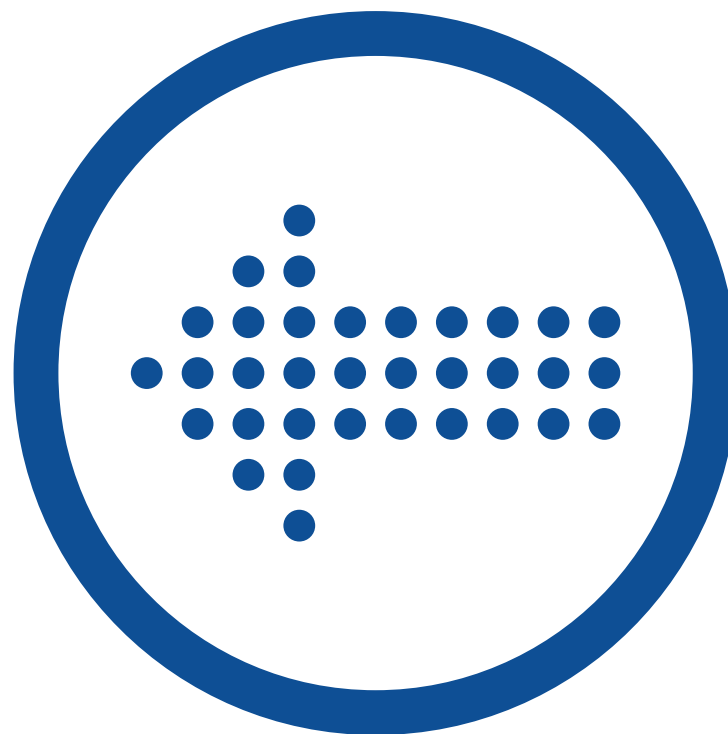


A high-speed train, likely a Freccia, is stopped at a modern train station platform. The train is white with blue accents and has the number '77R 001' visible on its side. The platform has a curved, white roof structure. The entire image is overlaid with a blue tint.

**CARTA
DELLA
MOBILITA'
DEI SERVIZI FERROVIARI
2013**

Indice

1	GTT: presentazione	4
2	La carta della mobilità	6
3	I servizi offerti	10
4	Il rapporto con il cliente	12
5	La qualità del servizio e il miglioramento continuo	16



A high-speed train, specifically a TGV, is shown from a front-three-quarter perspective, stopped at a station platform. The train is white with blue accents. The front features a large windshield, a small 'GTT' logo on the nose, and several headlights. The train is positioned on tracks, and a platform with a shelter is visible on the left. The background shows a blurred cityscape. The entire image has a blue color cast.

GTT: PRESENTAZIONE

1

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 MOBILITA'

2

I servizi ferroviari gestiti da GTT sono regolati da CONTRATTI DI SERVIZIO stipulati con l'Agenzia per la Mobilità Metropolitana e Regionale (tramite della Regione Piemonte).

La tratta ferroviaria Torino Porta Susa - Chieri è gestita in subaffidamento per conto di Trenitalia.

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. % treni con ritardo < 5 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. % treni con ritardo < 5 minuti - media di tutte le corse giornaliere alla stazione di arrivo: min 87%).
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.

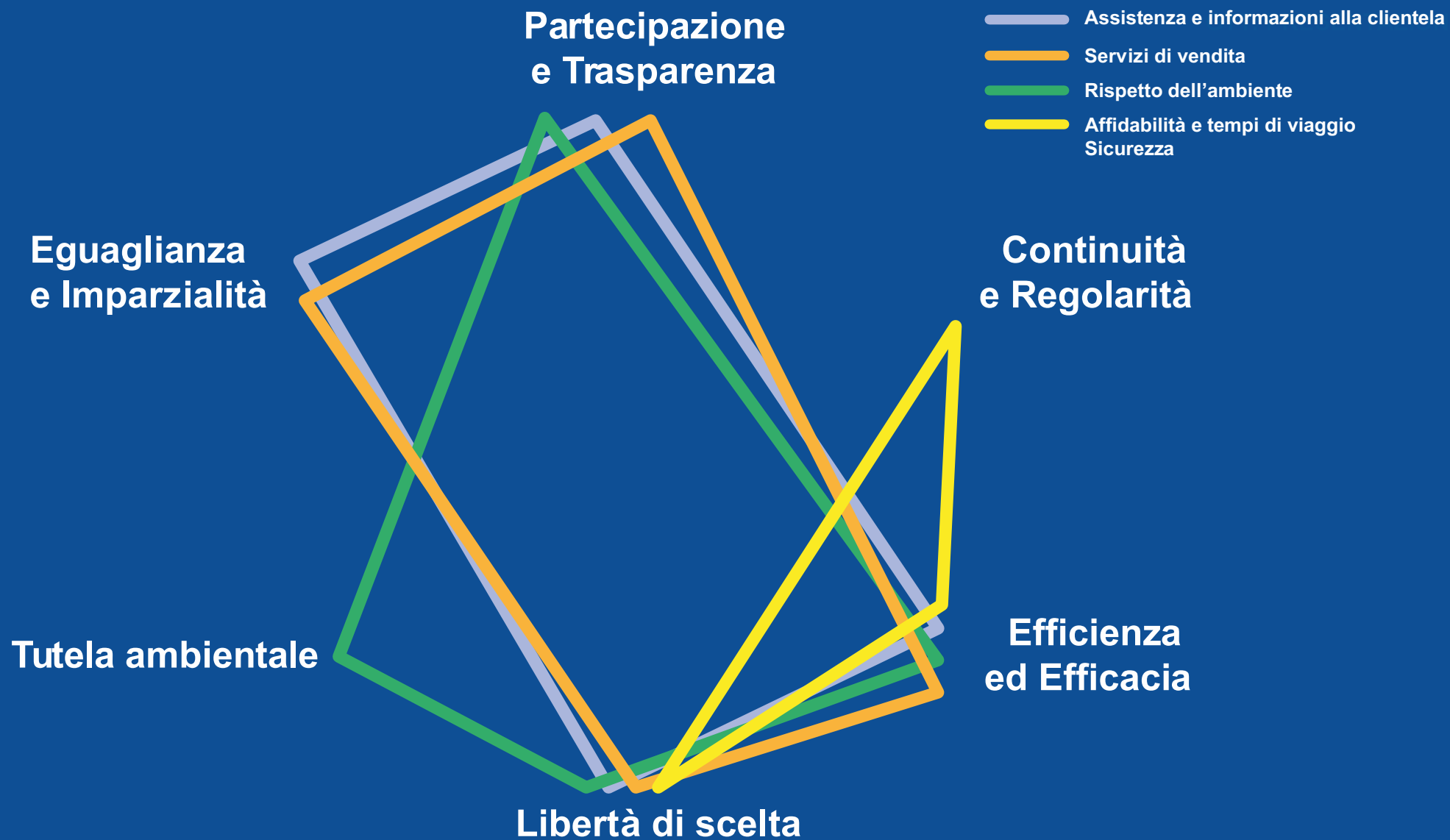
I principi su cui si basa la Carta, come definiti dalla legge, si concretizzano in specifici fattori di qualità, secondo i legami sinteticamente rappresentati nella pagina seguente.

L'attuale Carta è stata adottata nel luglio 2013 e sostituisce le precedenti Carte di GTT per il settore ferroviario.

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



GTT gestisce 2 linee ferroviarie in concessione regionale (Torino - Ceres e Canavesana) oltre alla tratta Chieri - Torino Porta Susa, in subaffidamento da Trenitalia.

Con la piena operatività del passante ferroviario di Torino dal dicembre 2012 è entrato in funzione il nuovo Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM), di cui le linee GTT fan parte (SMFA Torino - Ceres ed SFM1 Canavesana).

La Torino-Ceres (SFMA) collega in 20 minuti l'Aeroporto Internazionale di Caselle con la stazione cittadina di Dora; quando sarà possibile, inserendosi sul Passante ferroviario a Torino Rebaudengo, sarà possibile raggiungere anche le stazioni di Porta Susa e di Torino Lingotto.

Il SFM è costituito da 256 treni al giorno che collegano 75 stazioni delle province di Torino e Cuneo.

Nell'ambito del SFM, i treni svolgono anche una significativa funzione di collegamento in ambito urbano. Tra Stura e Lingotto è previsto un treno ogni 10 minuti; le singole linee adottano un orario cadenzato con un treno ogni 30 minuti nelle fasce orarie di punta ed ogni una o due ore nelle altre fasce.

GTT ha progressivamente rinnovato i propri treni con i nuovi TTR (Treni Trasporto Regionale), dagli elevati standard di sicurezza, comfort ed accessibilità. Prossimamente è prevista l'entrata in servizio di 3 nuovi treni Coradia Meridian a 4 casse per trasporto regionale.

SERVIZI 2012

N. linee	2 SFMA - Torino-Ceres SFM1 - Canavesana
Km. infrastruttura	21 To-Ceres 12 Canavesana ⁽¹⁾
Fermate / Stazioni	43 To-Ceres 38 Canavesana ⁽¹⁾
N. veicoli	38 treni ⁽²⁾
N. corse giornaliere (feriali)	132
Treni - Km percorsi (mln / anno)	1,3
Passeggeri paganti (mln / anno)	4,7

(1) La tratta Torino Porta Susa - Chieri si estende su ulteriori 36 km di infrastruttura RFI, con 6 stazioni.

(2) A dicembre 2013 saranno consegnati 3 nuovi treni "Coradia Meridian".



The image shows the interior of a modern train, viewed from the perspective of someone standing in the aisle looking down the length of the carriage. The train has a clean, minimalist design with light-colored walls and ceiling. On the left and right sides, there are rows of blue upholstered seats with dark armrests. The floor is a light, neutral color. In the center of the carriage, there are two rows of seats facing each other, with a narrow aisle between them. A few passengers are visible: a man in a dark jacket is sitting on the left side, and another man is sitting on the right side. The train is moving, as indicated by the blurred background outside the windows. The overall atmosphere is bright and modern.

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:

- gli agenti a bordo treno e di stazione indossano la divisa ed espongono il cartellino con il numero identificativo;
- gli addetti dei Centri di Servizio al Cliente espongono il cartellino;
- gli addetti al Numero Verde si presentano dichiarando 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: 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').

Sito internet

La fonte informativa primaria per i clienti è il sito www.gtt.to.it, dove sono disponibili le informazioni su tutti i servizi aziendali.

Le regole di utilizzo dei servizi ferroviari (acquisto biglietti ed abbonamenti, diritti e doveri dei passeggeri, trasporto bagagli, animali, rimborsi, ecc.) sono disponibili sul sito:

www.comune.torino.it/gtt/ferrovie/faq.shtml





Call Center

Il Numero Verde 800.019152 è a disposizione per ogni informazione su tutti i servizi aziendali 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).

Ufficio Relazioni con la Clientela - URC
presso Stazione GTT Torino Dora, via Giachino 10, Torino - tel. 011.2165352 (orari di apertura sul sito internet).

Offre un servizio di informazioni, assistenza e vendita specificatamente dedicato alle ferrovie aziendali.

Per supporto generale sono inoltre disponibili i seguenti Centri di Servizio al Cliente:

Corso Francia 6 - Torino

Stazione Ferroviaria Porta Nuova - Torino (lato binario 20)

Corso Turati 13 - Torino

Via Cavour 25 - Torino

Prenotazione servizi disabili

I clienti disabili che intendono prenotare assistenza per utilizzare i treni delle linee Torino-Ceres e Canavesana devono telefonare almeno 48 ore prima del viaggio al numero 011.2165352 (dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 17:00).

Segnalazioni e reclami

Chiunque desideri inoltrare suggerimenti per il miglioramento del servizio, segnalazioni o reclami relativi ai servizi ferroviari, può compilare l'apposito modulo scaricabile dal sito (vd. paragrafo "sito internet") ed inviarlo tramite:

- mail: urc.ferrovia@gtt.to.it
- fax: 011/218844
- posta ordinaria (oppure a mano): URC, via Giachino 10, 10149 Torino

E' possibile utilizzare anche gli ordinari canali di comunicazione GTT, quali il Numero Verde.





LA QUALITA' DEL SERVIZIO E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

5

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

- affidabilità e tempi di viaggio
- sicurezza
- accessibilità
- assistenza e informazioni alla clientela
- servizi di vendita
- pulizia
- confort
- rispetto dell'ambiente

Per ciascun fattore 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.



Affidabilità e tempi di viaggio

- Orario cadenzato (30 minuti nelle ore di punta, 1 o 2 ore nelle altre fasce)
- Manutenzione programmata dei treni e delle infrastrutture

OBIETTIVO 2013

velocità commerciale (km/h, media di rete - da orario)	37
--	----

SFMA TORINO-CERES

% di corse effettive rispetto a quelle programmate	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	97%

SFM1 CANAVESANA

% di corse effettive rispetto a quelle programmate	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	97%

Sicurezza

- Tutti i treni con personale di controllo a bordo
- Stazioni con videosorveglianza: 30%

OBIETTIVO 2013

% treni con videosorveglianza	50%
-------------------------------	-----

Accessibilità

- Stazioni accessibili ai disabili (a raso, con rampe d'accesso o ascensori sul binario): 97%
- Percorsi tattili per disabili in tre stazioni ad elevato accesso di pubblico

OBIETTIVO 2013

% treni accessibili con sedia a rotelle 70%

I treni Meridian, TTR ed ETR a pavimento ribassato garantiscono la piena accessibilità e la disponibilità dello spazio per la carrozzella in posizione che permette un facile accesso ai servizi igienici. Su prenotazione il cliente può comunque avere assistenza specifica.

Assistenza e informazioni alla clientela

- Stazioni con:
 - informazioni su partenze e arrivi a diffusione sonora: 58%
 - informazioni su partenze e arrivi su monitor: 15%
- Orari di presidio da parte del personale: dalle 5 alle 22

Servizi di vendita

- Stazioni con:
 - biglietterie presidiate: 52%
 - biglietterie automatiche: 15%
- Possibilità di acquisto a bordo con supplemento prezzo

OBIETTIVO 2013

Cadenza media pulizia (gg)

Treni: pulizia ordinaria pavimenti, sedili, servizi igienici	giornaliera
Treni: pulizia completa pavimenti, sedili, servizi igienici	ogni 15 giorni
Stazioni: pulizia ordinaria pavimenti, sedili, servizi igienici	giornaliera
Stazioni: pulizia completa pavimenti, sedili, servizi igienici	settimanale

Comfort

- Stazioni con servizi igienici: 61%

OBIETTIVO 2013

% corse con più del 90% dei posti occupati per oltre 20 minuti di percorrenza	9%
% vetture con climatizzazione e riscaldamento	63%

Rispetto dell'ambiente

- Potenziamento della trazione elettrica rispetto alla trazione a gasolio
- Rinnovo delle motrici ferroviarie

OBIETTIVO 2013

% treni a trazione elettrica 87%

