



CARTA DELLA MOBILITÀ DEI SERVIZI FERROVIARI | 2021

Integrata dal Regolamento di utilizzo delle ferrovie
Indicatori 2020



CITTA' DI TORINO



INDICE

Capitolo I - Ferrovie

I.1 Dati generali

I.2 Servizi Ferroviari e Gestore Infrastruttura: obiettivo comune LA SICUREZZA

I.3 Indicatori

I.4 Carta della mobilità dei servizi ferroviari

I.4.1 Reclami 2020

I.4.2 Grado di soddisfazione della clientela

I.5 Focus Informazioni e vendite

Capitolo II - Regolamento di utilizzo delle ferrovie

II.1 Regole per chi viaggia

II.1.1 Documenti di viaggio

II.1.2 Gruppi numerosi

II.1.3 Trasporto bagagli e oggetti smarriti

II.1.4 Trasporto animali

II.1.5 Trasporto biciclette

II.1.6 Estratto delle norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio ferroviario. Suggerimenti

II.2 Segnalazioni e reclami

II.3 Clienti con disabilità (PRM)

II.4 Indennizzi e rimborsi

II.4.1 Abbonamenti

II.4.2 Modalità erogazione

II.4.3 Biglietti

II.5 Infrazioni e sanzioni

II.6 Videosorveglianza e segnalazione di reati

The image shows the interior of a modern high-speed train. The perspective is from the aisle looking towards the front of the train. Passengers are seated on both sides of the aisle. A man in a red jacket is standing in the aisle, looking towards the camera. A woman is standing further down the aisle. The train has large windows on both sides, and the interior is brightly lit. The overall color scheme is a warm yellow/gold.

Capitolo I

FERROVIE

I.1 Dati generali

Il Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. svolge il servizio di trasporto ferroviario nell'ambito del Servizio Ferroviario Metropolitano – SFM – della città di Torino.

Dal 1° gennaio 2021 gestisce unicamente la linea ferroviaria

SFMA Torino-Aeroporto-Ceres

ANNO 2020	Treni km (mln/anno)
SFMA+SMF1	0,9
SFMA	0,3
SFM1	0,6
Passeggeri (milioni)	
SFMA+SMF1	2,9
SFMA	0,8
SFM1	2,1
Parco rotabile circolante	
n. treni	40
SFMA	17
di cui	9 TTR, 2 Aln 668, 6 Ale 054/056
SFM1	23
di cui	10 TTR, 3 Aln 668, 7 ETRY530, 3 ETR 234
Lunghezza di esercizio	
Km	79
SFMA	41
SFM1	38 km oltre a 35 km su infrastruttura RFI (tratta Settimo-Chieri)
Comuni Serviti	complessivamente 33



I.2 Servizi Ferroviari e Gestore Infrastruttura: obiettivo comune la sicurezza

GTT Gestore Infrastruttura

La tratta della SFM1 Pont – Rivarolo Canavese e la tratta Rivarolo-Settimo Torinese, sono considerate “interconnesse alla rete nazionale” e interamente soggette alle disposizioni della Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle ferrovie -ANSF (d.lgs n. 112/2015 e D.M. 5/08/2016 MIT). Questo comporta il rilascio da parte dell’Agenzia dell’**Autorizzazione di Sicurezza, che GTT ha ottenuto nel giugno del 2019**, per poter svolgere il servizio di circolazione dei treni e di manutenzione dell’infrastruttura.

Al momento sono in corso le attività per l’attrezzaggio della rete con ulteriori sistemi di sicurezza, in particolare il Sistema di Controllo Marcia Treno, che saranno realizzati da Rete Ferroviaria Italiana.

La SFMA Torino – Aeroporto – Ceres, tecnicamente considerata “isolata” in quanto non collegata alla rete Nazionale RFI, dal giugno 2019 rientra sotto la sorveglianza ANSF pur con modalità leggermente diverse dalle reti “interconnesse”. Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti anche per queste reti ha disposto l’elaborazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza (decreto ANSF 3/2019) e la valutazione e gestione dei rischi della sicurezza ferroviaria. Percorso che GTT ha già avviato come previsto dalla normativa vigente.

Dall’agosto del 2020 i treni della SFMA Torino-Aeroporto-Ceres sono limitati alla stazione di Venaria e dal dicembre 2020 sono temporaneamente limitati alla stazione di Borgaro. Sono in piena attività i lavori (da parte della Regione Piemonte) per la realizzazione del tunnel di collegamento tra la linea SFMA e il resto del passante ferroviario (Aeroporto-Caselle-Porta Susa-Lingotto).

Per avere informazioni e aggiornamenti sull’avanzamento dei lavori consultare il sito www.scr.piemonte.it.



GTT Trasporto Ferroviario

Per il Trasporto Ferroviario di passeggeri, GTT possiede la licenza ferrovia n. 16 (nazionale e internazionale) e il Certificato di Sicurezza Unico rilasciato dall’ERA. Il possesso di Autorizzazione e Certificato dimostra che il servizio ferroviario è svolto da GTT, anche in attesa del completamento dei lavori, conformemente ai requisiti di sicurezza europea e nazionale.

Contratti

GTT in qualità di impresa ferroviaria ha effettuato per tutto il 2020 il servizio di trasporto passeggeri sulle linee:

SFM1 - servizio svolto in parte su rete RFI (Chieri – Settimo) e in parte su rete GTT (linea Canavesana);

SFMA - servizio svolto interamente sulla linea GTT isolata Torino – Ceres.

Tuttavia, a seguito di procedimento di gara, indetta dall’Agenzia per la Mobilità Piemontese relativamente all’affidamento dei servizi del nodo Ferroviario di Torino (SFM), anche le linee ferroviarie sulle quali GTT effettua servizio come impresa ferroviaria sono state affidate ad altro soggetto.

Dall’1 gennaio 2021 il servizio di trasporto sulla linea SFM1 è passato all’impresa Trenitalia, mentre GTT Trasporto prosegue il servizio passeggeri sulla linea Torino – Ceres, limitata alla tratta Borgaro-Ceres, in quanto la tratta Torino Dora – Venaria è interrotta per i lavori di interconnessione con la rete RFI.

Per effetto di tale affidamento ad altro operatore, cessa al 31 dicembre 2020 il contratto di sub affidamento da Trenitalia dei servizi passeggeri sulla tratta Chieri – Porta Susa e il servizio contrattualizzato con AMP sulla tratta Porta Susa – Rivarolo – (Pont).



La distrazione è un attimo.
Resta connesso alla vita.

Il numero dei morti e dei feriti gravi per attraversamenti irregolari della sede ferroviaria è in crescita.*

* Dati ANSF - La sicurezza ferroviaria in Italia 2011



Viaggiare sicuri è facile.
Resta connesso alla vita.

Rispetta le strisce e i segnali di sicurezza.



OLTRE IL
PASSAGGIO A LIVELLO
non si passa

OLTRE LA
LINEA GIALLA
non si scherza e non si sosta

OLTRE LA
LINEA GIALLA
bisogna restare in ascolto

La tua sicurezza è importante per noi, ma dipende anche dalla tua attenzione. **SAFE IS COOL.**



OLTRE IL
PASSAGGIO A LIVELLO
non si passa

OLTRE LA
LINEA GIALLA
non si scherza e non si sosta

OLTRE LA
LINEA GIALLA
bisogna restare in ascolto

La tua sicurezza è importante per noi, ma dipende anche dalla tua attenzione. **SAFE IS COOL.**



I.3 Indicatori

Affidabilità e puntualità

	2019	2020	valori contrattuali
SFMA			
% Corse effettive rispetto alle programmate	99,6%	99,9%	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	89,4%	96,3%	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	97,9%	99,4%	97%
SFM1 – Rivarolo –Porta Susa			
% Corse effettive rispetto alle programmate	99,2%	99,5%	99,5%
% treni con ritardo < 5' (alla stazione di arrivo)	88,7%	92,5%	87%
% treni con ritardo < 15' (alla stazione di arrivo)	97%	98,3%	97%

Pulizia materiale rotabile e stazioni

la pulizia del materiale rotabile avviene in relazione all'utilizzo e ai tempi di sosta, secondo le frequenze della tabella che segue:

Materiale Rotabile	frequenza
Treno - pulizia totale interna (scopatura e lavaggio pavimento, spolveratura sedili, lavaggio bagni)	quindicinale
Treno - pulizia totale esterna Lavaggio totale del veicolo -	mensile
Treno - pulizia ordinaria (Scopatura pavimento, spolveratura sedili, lavaggio bagni)	giornaliera
Treno - pulizia radicale (In occasione della revisione nelle officine di manutenzione, lavaggio a fondo di tutti i particolari del rotabile)	Una volta ogni 15 mesi

Stazioni	frequenza
Pulizia sommaria (scopatura, svuotamento cestini, pulizia servizi igienico-sanitari)	giornaliera
Pulizia ordinaria (pulizia sommaria+lavatura pavimenti, disinfezione servizi igienico-sanitari)	una volta alla settimana
Pulizia Totale (pulizia ordinaria+lavatura vetri e lavature bacheche)	quindicinale

Confort - 2020

Climatizzazione a bordo	totale n. treni :40	situazione attuale: 67,5%
Linea SFMA	17	11
Linea SFM1	23	16
TOTALE	40	27

Impianti a bordo	attività previste
Riscaldamento (temperatura idonea)	Verifica della funzionalità degli impianti
Illuminazione	Verifica della funzionalità degli impianti e intervento immediato ove possibile
Climatizzazione	Per i treni provvisti, esecuzione di tutti gli interventi preventivi di manutenzione prestagionale. Verifiche quotidiane con intervento, ove possibile immediato. Per i treni che ne sono sprovvisti limitazione dell'uso nelle ore più calde.
Accessi (porte salita e discesa)	Verifica della funzionalità delle porte per la salita e la discesa
Servizi igienico-sanitari	Assicurare la fruibilità, non meno del 50% degli impianti per treno devono funzionare

Accessibilità persone con disabilità e PRM

Accessibilità	totale n. treni 40	n. treni con postazione per persona disabile	situazione attuale
Linea SFMA	17	9 TTR	72,5%
Linea SFM1	23	10 TTR, 3 ETR 234, 7 ETR Y0530	
TOTALE	40	29	



STAZIONI SFMA - SFM1

Stazioni	Percorso senza barriere fino a treno in piano o con rampa o con ascensore per tutti i marciapiedi di stazione	Ascensori	*Con assistenza previa prenotazione presso URC
Balangero			SI
Borgaro			SI
Bosconero			SI
Campore			SI
Caselle	SI	SI	SI
Caselle Aeroporto con anche percorso tattile	SI	SI	SI
Ceres	SI		SI
Ciriè			SI
Cuorgnè			SI
Favria			SI
Feletto	SI		SI
Funghera			SI
Germagnano			SI
Lanzo			SI
Losa			SI
Mathi			SI
Mezzenile			SI
Nole			SI
Pessinetto			SI
Pont	SI		SI
Rivarolo	SI		SI
Salassa	SI		SI
San Benigno	SI		SI
San Maurizio			SI
Settimo t.se	SI		SI
Traves			SI
Valperga	SI		SI
Venaria			SI
Villanova - Grosso			SI
Volpiano			SI

*È NECESSARIO VERIFICARE LA COMPATIBILITÀ TRA TIPOLOGIA DI TRENI E ACCESSIBILITÀ AI MARCIAPIEDI DI STAZIONE

SI RICORDA DI CONTATTARE IN OGNI CASO :
tel. 011- 5764249.

Videosorveglianza

%treni (TTR e ETR234)
con videosorveglianza

Situazione attuale

55%

Servizi di vendita in stazione linea SFMA e SFM1 - 2020

Stazioni con biglietterie
presidiate rispetto al
numero totale delle stazioni

Situazione attuale

42%

stazioni con biglietterie
automatiche

Situazione attuale

30%

I.4 Carta della mobilità dei servizi ferroviari

Le attività aziendali coinvolgono molte persone pubbliche e private, singole e collettive (i nostri clienti, le Associazioni, gli Enti pubblici, i dipendenti, fornitori, le banche, i Media e tanti altri non meno importanti) gli stakeholder dell'impresa

Ognuno di loro ha caratteristiche proprie e distintive ed interessi diversi.

Idealmente le politiche aziendali mirano a integrare gli interessi dei diversi interlocutori, cercando di rendere massimi benefici e soddisfazione, nel rispetto dei valori che rappresentano l'Azienda.

GTT svolge la propria attività ispirandosi ai principi fondamentali che sono alla base dell'erogazione del servizio, tra questi:

il principio dell'uguaglianza, per il quale tutti gli utenti hanno gli stessi diritti, si impegna a facilitare la mobilità del viaggiatore con disabilità e a mobilità ridotta. Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato cercando di svolgere l'erogazione in maniera continuativa e regolare.

Per poter svolgere un servizio continuativo, ogni anno viene proposto dall'Impresa Ferroviaria e approvato da parte della Agenzia Mobilità Piemontese il "Progetto Orario", documento che prevede la programmazione del servizio ferroviario. Comprende, l'intensificazione del servizio durante il periodo scolastico, le interruzioni, necessarie per svolgere attività manutentive, (d'estate per le tratte alte della SFMA e della Pont-Rivarolo e relativi servizi sostitutivi) e le altre attività programmabili.

I nostri clienti direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano devono poter esprimere le proprie opinioni sui servizi. GTT garantisce la partecipazione attraverso i canali dedicati della comunicazione via web, i Centri di Servizio, e il call center.

Il 2020 è stato un anno particolare per l'emergenza COVID-19 tuttora in corso. GTT ha continuato per tutto il 2020 a svolgere sempre il servizio di trasporto pubblico. Sono state attuate tutte le disposizioni per garantire ai passeggeri un viaggio in totale sicurezza con avvisi sonori, cartelli e percorsi differenziati per mantenere le distanze di sicurezza in linea con i DPCM.



La Carta include gli impegni assunti (in sede contrattuale) riguardo gli standard di qualità dei servizi offerti. Il contratto di servizio con l'Agenzia mobilità Piemontese definisce gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi offerti. La carta è disponibile e scaricabile dal sito internet aziendale e presso tutti i Centri di servizio al cliente è possibile la consultazione di una copia cartacea. E' anche prevista sul sito www.gtt.to.it una versione accessibile agli ipovedenti con apposite tecnologie assistive. Il monitoraggio degli indicatori è permanente e periodicamente condiviso. 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 e necessità.

I.4.1 Reclami 2020

Proposte, segnalazioni e reclami giungono all'azienda da diversi canali.

Il sito nell'home page - Reclamo online è tra i canali a disposizione il più utilizzato:

<http://www.gtt.to.it/cms/dialoga/reclami>

Introdotta nel 2015 per facilitare le comunicazioni in tempo reale, il modulo sul sito è diventato rapidamente il canale privilegiato per l'invio dei reclami, il 70% del totale, rendendo residuale le altre modalità. Ciò ha determinato anche un significativo e costante aumento quantitativo

Tutti i reclami e le loro cause vengono analizzati quotidianamente, coinvolgendo le diverse funzioni aziendali coinvolte, per fornire riscontro documentato al cliente e attivare dove possibile gli interventi correttivi necessari.

Non sono pervenuti reclami per violazioni della privacy e/o perdita dei dati dei clienti.

La tabella che segue riporta i reclami raccolti per tipologia nel corso del 2020 e del 2019, ma il confronto non è significativo, in quanto i dati risentono degli effetti della pandemia da Covid-19, tuttora in corso.

RECLAMI		2019	2020
CANAVESANA	APERTURA BIGLIETTERIE	1	0
	DISABILI/PERSONE IN DIFFICOLTA'	1	0
	INFRASTRUTTURE/LOCALI (stazioni)	2	3
	MEZZI	46	18
	ORARI	368	70
	PERCORSI/INTERSCAMBIO	1	0
	PERSONALE	13	1
	REGOLAMENTO	3	0
	SANZIONI	4	1
	SCIOPERI	1	0
	SICUREZZA	0	0
	VARIE	4	0
SERVIZIO	0	0	
TOTALE		440	93
TORINO CERES	APERTURA BIGLIETTERIE	1	1
	DISABILI/PERSONE IN DIFFICOLTA'	0	0
	INFRASTRUTTURE/LOCALI (stazioni)	2	3
	MEZZI	10	5
	ORARI	92	12
	PERCORSI/INTERSCAMBIO	4	1
	PERSONALE	8	2
	REGOLAMENTO	1	4
	SANZIONI	5	1
	SCIOPERI	0	0
	SICUREZZA	0	0
	VARIE	7	0
SERVIZIO	0	0	
TOTALE		129	29

I.4.2 Grado di soddisfazione della clientela

In relazione allo stato di emergenza epidemiologica che ha caratterizzato la maggior parte dell'anno 2020, con conseguenti pesanti penalizzazioni delle caratteristiche dei servizi prodotti (reiterate modifiche di orario in relazione all'andamento della pandemia, limitazione della capacità dei veicoli, restrizioni alla circolazione dei cittadini, ecc), non sono stati effettuati interventi di valutazione del livello di soddisfazione raggiunto dalla clientela.

Indagine svolta nel 2018:

Sintesi qualità percepita*

SFMA	Soddisfazione del cliente (percepita)
Info orario (stazione,internet,web)	6,74
Puntualità servizio	5,34
Pulizia stazioni	7,24
Facilità coincidenza	6,55
Frequenza treni	6,82
Info stazione	7,20
Sicurezza crimine	7,26
Info su percorso	7,32
Facilità acquisto	7,30
Facilità convalida	8,55
Sicurezza (incidenti)	8,17
Pulizia convogli	7,12
Accessibilità al servizio (ipovedenti/ridotta mobilità)	5,33
Presenza emettitrici automatiche in stazione	6,70
Pulizia biglietterie di stazione	9,08
Rumore prodotto dai mezzi	8,07
Disponibilità addetti biglietteria GTT	8,67
Frequenza verifica titoli di viaggio	5,70
Soddisfazione del servizio della linea nel complesso	6,84

Sintesi qualità percepita*

SFM1	Soddisfazione del cliente (percepita)
Info orario (stazione,internet,web)	7,43
Puntualità servizio	6,10
Pulizia stazioni	7,10
Facilità coincidenza	6,88
Frequenza treni	7,23
Info stazione	7,57
Sicurezza crimine	7,97
Info su percorso	7,76
Facilità acquisto	8,08
Facilità convalida	8,41
Sicurezza (incidenti)	8,32
Pulizia convogli	7,10
Accessibilità al servizio (ipovedenti/ridotta mobilità)	7,64
Presenza emettitrici automatiche in stazione	6,51
Pulizia biglietterie di stazione	7,85
Rumore mezzi	7,44
Disponibilità addetti biglietteria GTT	7,47
verifica titoli di viaggio	4,17
Soddisfazione del servizio della linea nel complesso	7,15

*indagine a cura di Aicq - Associazione Italiana Cultura qualità piemontese. La tabella rappresenta, su una scala da 1 a 10, la soddisfazione del cliente ossia la qualità del servizio percepita.

I.5 FOCUS Informazioni e vendite

Il sito www.gtt.to.it è la fonte informativa primaria. Al suo interno si trovano nella sezione Linee Ferroviarie gestite da GTT le informazioni relative alla SFMA:

- percorsi, mappe e fermate (la mappa dei punti di interscambio);
- orari in versione cartacea e in versione elettronica, affissi nelle bacheche di stazione anche disponibile nel sito www.sfm torino.it ;
- calcola il percorso delle linee e dei mezzi per raggiungere le stazioni;
- le tariffe, i biglietti integrati, gli abbonamenti plurimensili studenti linee extraurbane (gomma e ferro) in area non integrata formula http://www.gtt.to.it/cms/risorse/intercomunale/tariffe_extraurbano_2016_1.pdf

Le rivendite con orari e indicazioni sono disponibili oltre che nelle bacheche delle stazioni anche su Telegram e su Moovit.

La Stazione di Torino Dora è chiusa, i treni si fermano alla Stazione di Borgaro per l'avanzamento dei lavori del Passante Ferroviario.

www.gtt.to.it/cms/dialoga/uffici-aperti-al-pubblico#ferrovia

Centro Servizi al Cliente corso FRANCIA 6 - Torino

Centro Servizi al Cliente della Stazione di Porta Nuova

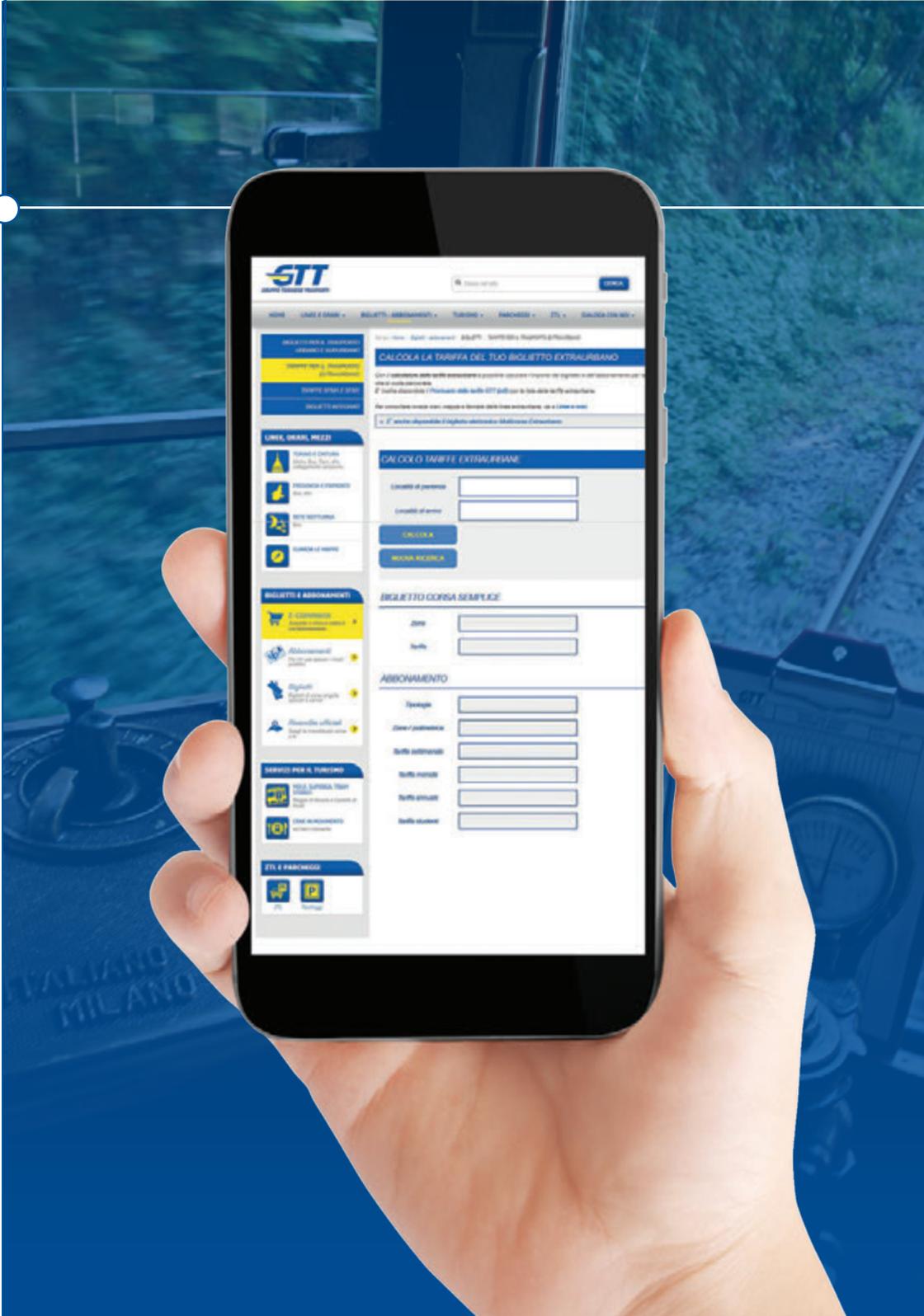
<http://www.gtt.to.it/cms/dialoga#centri>

Contact Center GTT:

da telefonia fissa 800.019152; telefonia mobile 011.0672000; avvisi di stazione.

Durante il viaggio il personale di bordo è a disposizione per le principali informazioni.

All'interno del sito è presente una funzione in grado di indicare, a partire dal luogo di partenza e in base alle proprie esigenze, quale abbonamento è possibile acquistare.



Biglietti integrati

I biglietti integrati sono una nuova categoria di titoli di viaggio intermodali validi su tram, bus, ferrovie e metropolitana.

Integrato U

Vale per 90 minuti dalla convalida nell'area urbana GTT di Torino (linee urbane e tratta urbana delle linee suburbane), sulla metropolitana (1 sola corsa) e sulle linee ferroviarie Trenitalia e GTT (1 sola corsa) entro i limiti urbani di Torino (stazioni di: Stura, Lingotto).

Integrato A

Vale per 90 minuti dalla convalida sulla rete urbana e suburbana GTT di Torino, sulla metropolitana (1 sola corsa) e sulle linee ferroviarie Trenitalia e GTT (1 sola corsa) entro i limiti della prima cintura (stazioni di: Caselle città, Settimo, Chieri, Pessione, Candiolo, Alpignano).

Integrato B

Vale 120 minuti dalla convalida sulla rete urbana e suburbana GTT di Torino, sulla metropolitana (1 sola corsa) e sulle linee ferroviarie Trenitalia e GTT (1 sola corsa) entro i limiti della seconda cintura (stazioni di: Ciriè, San Benigno, Brandizzo, Villastellone, None, Rosta). Vale anche sulle linee automobilistiche extraurbane gestite dal Consorzio Extra.To, limitatamente alle corse che collegano Torino con le località di Ciriè/S. Maurizio Canavese, S. Benigno Canavese/Volpiano, Rosta, None.



LE BIGLIETTERIE DI STAZIONE E I SERVIZI OFFERTI

Sulla linea ferroviaria SFMA sono presenti le biglietterie di: Venaria, Caselle aeroporto, Ciriè, Lanzo; sono gestite con personale GTT e 9 emettrici automatiche. I Biglietti possono essere acquistati anche presso i CSC di corso Francia 6 e Porta Nuova e presso tutte le rivendite.

E' infatti disponibile online

<http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/punti-vendita/punti-vendita-in-torino-e-altri-comuni-dell-area-metropolitanal>

a mappa dinamica, basta cliccare sulla zona di interesse, si vedono delle icone di colore verde che contengono la lettera "R". Cliccare nuovamente sopra la "R", si apre un pop up che riporta tutti i dati disponibili riguardo alla rivendita prescelta.

		BIGLIETTERIE DI STAZIONE SFMA	
STAZIONE	Orario	Servizi offerti	
VENARIA		Temporaneamente chiusa per lavori per aggiornamenti vai sul sito www.gtt.to.it	
CASELLE AEROPORTO		Presso l'ufficio di Promozione Turistici (AREA ARRIVI)	
	TUTTI I GIORNI 8:30 - 19:00	Vendita di tutti i biglietti e abbonamenti.	
CIRIE'		LU - SA 6:40 - 19:20 DOMENICA E FESTIVI CHIUSO	Emissione tessera BIP, rinnovo abbonamenti, vendita e rinnovo abbonamenti scontati per riconoscimento dell'indennizzo (Bonus), vendita biglietti del treno e bus extraurbano. Emissione duplicati tessere bip rilascio / proposte / ritiro modulo reclami.
LANZO		LU - SA 6:00 - 9:15 / 11:25 - 20:40 DOMENICA E FESTIVI CHIUSO	Emissione tessera BIP, rinnovo abbonamenti, acquisto e rinnovo abbonamenti scontati per riconoscimento dell'indennizzo (Bonus), acquisto biglietti per il treno e bus extraurbano. Emissione duplicati tessere bip rilascio / proposte / ritiro modulo reclami.

Principale normativa di riferimento:

- Convenzione ONU -Diritti delle persone con disabilità;
- L. 104/1992 -Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone Handicappte;
- DPR 503/1996 -Eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici;
- L.R. 1/2000 -Norme in materia di trasporto pubblico locale in attuazione del D.lgs. 19/11/1997 n. 422;
- L.4/2004 -Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- Reg. (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- D. lgs. 17 aprile 2014 numero 70/2014 -Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Reg. (CE) 1371/2007;
- Reg. (UE) 1300/2014 della commissione del 14 novembre 2014 -Specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a ridotta mobilità;
- Delibera ART n. 106/2018;
- Delibera Giunta Regionale del 15/2/2019 n. 18/8405.

Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco Regionale:

ACP
Associazione Consumatori
Piemonte
Via S. Francesco d' Assisi 17
10122 Torino
Tel. 011.4367413,
011.4366566
Fax 011.5215961
sportello@consumatoripiemonte.it

Adiconsum Piemonte
Via Madama Cristina 50
10125 Torino
Tel. e Fax 011.5613666
adiconsum.piemonte@libero.it

Adoc Piemonte
Via Parma 10
10152 Torino
Tel. 011.4364331
Fax 011.4364373
torino@adocpiemonte.it

Associazione Tutelattiva
Via Matteo Pescatore 15
10124 Torino
Tel. 011.4346964
Fax 011.0703898
segreteria@tutelattiva.it

Codacons Piemonte Onlus
Via Pietro Palmieri 63
10138 Torino
Tel. e Fax 011.5069219
codacons.piemonte@gmail.com

Federconsumatori Piemonte Onlus
Via Pedrotti 25
10152 Torino
Tel. 011.285981
Fax 011.2485897
sportello@federconsumatori-torino.it

Movimento Consumatori
Via San Secondo 3
10128 Torino
Tel. 011.5069546
Fax 011.5611414
torino@movimentoconsumatori.it



Capitolo II

**REGOLAMENTO
DI UTILIZZO DELLE FERROVIE**

II.1 Regole per chi viaggia

II.1.1 Documenti di viaggio

Il viaggiatore deve essere munito di idoneo titolo di viaggio (biglietto, biglietto integrato, abbonamento su smart card Bip), conservarlo per la durata dell'intero percorso ed esibirlo al personale di controllo dell'azienda. Il viaggiatore può acquistare i biglietti e i biglietti integrati presso le biglietterie di stazione, le rivendite convenzionate (vedi elenco dei punti vendita nel sito GTT) e le apparecchiature self-service nelle stazioni che ne sono dotate.

Tutti i viaggiatori devono validare in stazione il biglietto o il biglietto integrato o la smart card, prima di ogni accesso al treno.

I titoli di viaggio possono essere letti presso le validatrici blu con il tasto info. La ricarica o il rinnovo della stessa potranno essere effettuati utilizzando le emettitrici automatiche di stazione, il sito <https://ecommerce.gtt.to.it>, i Centri di Servizio al Cliente o le rivendite abilitate. La ricarica dell'abbonamento acquistata tramite e-commerce, bancomat o bollettino postale può avvenire a partire dal giorno successivo a quello del pagamento.

Il titolo di viaggio non può essere alterato in alcun modo, il viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza della convalida e in caso di errore o di mancato funzionamento della validatrice avvertire il personale in servizio.

Per tipologie di biglietti e abbonamenti consigliamo

<http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/biglietti/tariffe-extraurbano>

<http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/biglietti/biglietti-carnet#integrati>

<http://www.gtt.to.it/cms/biglietti-abbonamenti/abbonamenti/abbonamenti-per-l-area-integrata-formula>

Ogni viaggiatore con idoneo titolo di viaggio ha diritto di far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di statura inferiore al metro. Quando non è stato possibile acquistare o validare il biglietto occorre informare il personale di servizio normalmente presente in testa al treno, appena saliti a bordo.

Il viaggiatore sprovvisto di biglietto, che avvisi il personale del treno al momento della salita, potrà regolarizzare il viaggio con il pagamento del biglietto a tariffa intera oltre al supplemento per il servizio di biglietteria a bordo pari a 2,00 € (diritto di esazione a bordo). Il mancato avviso, dovuto a un qualsiasi motivo, implica la sanzione al viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio.

Anche il viaggiatore provvisto di biglietto non validato (escluso il caso di problemi tecnici a tutte le validatrici di stazione), che avvisi il personale del treno al momento della salita, potrà regolarizzare il viaggio con il pagamento del supplemento per il servizio di biglietteria a bordo.

Si precisa che il pagamento del supplemento è sempre dovuto anche se in partenza da località sprovviste di biglietteria, di emettitrici self-service o punti vendita alternativi o quando la partenza si effettua in orari di chiusura dei predetti servizi, purché il personale

del treno venga avvisato all'atto della salita (altrimenti si incorre nella sanzione). Tuttavia il viaggiatore potrà presentare eventuale richiesta di rimborso del supplemento (maggiori informazioni sul sito GTT).

È consentito il libero accesso a:

- particolari categorie di persone, con apposita tessera di accesso rilasciata da GTT;
- militari, Forze dell'Ordine, VV.F. in divisa o nell'adempimento delle proprie funzioni.

II.1.2 Gruppi numerosi

La riduzione tariffaria è così stabilita:

- da 10 a 24 persone, riduzione del 20%
- da 25 a 150 persone, riduzione del 30%
- oltre 150 persone, riduzione del 40%

L'accettazione per le comitive da 10 a 24 persone è consentita esclusivamente alle biglietterie di stazione. Per i gruppi maggiori di 24 partecipanti è necessaria la prenotazione via email: gtt@gtt.to.it almeno 48 ore prima dell'effettuazione del viaggio e GTT si relazionerà con l'accompagnatore/capo comitiva per facilitare l'accesso al treno e il viaggio.

II.1.3 Trasporto di bagagli e oggetti smarriti

Ogni viaggiatore pagante può trasportare un bagaglio personale di peso inferiore a 30 kg e di dimensioni non superiori a 50x74x29 cm. Ulteriori colli, di dimensioni non superiori, possono essere trasportati nel numero massimo di tre per ciascun passeggero, ma con il pagamento del biglietto per ogni collo.

Non è consentito trasportare materiali e oggetti pericolosi o ingombranti, o che comunque possano dare fastidio ai passeggeri. I bagagli non devono ostacolare il passaggio dei viaggiatori o mettere in pericolo la loro incolumità.

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti e ritrovati sui treni o nelle stazioni GTT vengono depositati presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Torino. L'ufficio si trova in via Meucci 4, aperto al pubblico il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00, è possibile richiedere informazioni telefonando nelle giornate di lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ai numeri: 011.01130753 - 011.01130624 oppure scrivendo all'indirizzo email: uor_comune@comune.torino.it.

II.1.4 Trasporto di animali

Il trasporto degli animali al seguito dei passeggeri è ammesso sui treni non affollati e può essere rifiutato su quelli particolarmente frequentati. Il passeggero può portare con sé gratuitamente animali di piccole dimensioni, tenuti in braccio o custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a 70x40x50 cm. È ammesso un solo contenitore per ciascun viaggiatore.

Nel caso di animali di taglia superiore, per ogni singolo animale trasportato deve essere corrisposta una tariffa pari a quella corrisposta dal passeggero.

I cani devono essere dotati di museruola e guinzaglio. L'animale non deve recare disturbo o molestia; in caso contrario può essere allontanato dal treno senza il rimborso del prezzo del biglietto corrisposto. Se l'animale sporca il veicolo, il proprietario deve provvedere all'immediata e sommaria pulizia: in caso contrario è tenuto al risarcimento dei danni. I cani che accompagnano i passeggeri non vedenti hanno libero accesso sui treni.

II.1.5 Trasporto di biciclette

Nel limite dei posti disponibili (generalmente due per rotabile), è ammesso il trasporto di una bicicletta per passeggero su tutti i treni indipendentemente dalla presenza del bagagliaio, con pagamento di una tariffa pari a quella corrisposta dal passeggero. Durante il trasporto non è consentito lasciare oggetti o bagagli sulle biciclette o negli spazi adibiti al trasporto delle stesse. Il possessore della bicicletta è tenuto ad effettuare personalmente le operazioni di carico e scarico, attenendosi alle richieste e agli avvertimenti del personale aziendale ed è responsabile dei danni causati alla propria ed alle altrui biciclette, al personale, al materiale ferroviario ed a terzi.

Biciclette pieghevoli opportunamente chiuse o contenute in una sacca di dimensioni inferiori a 90x80x50 cm, possono essere trasportate gratuitamente come bagaglio al seguito dei passeggeri.

II.1.6 Estratto delle norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio ferroviario (tratto da D.P.R. 753/80)

• **Art. 17** Chiunque si serva delle ferrovie deve osservare tutte le prescrizioni relative all'uso delle medesime ed è tenuto in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza dell'esercizio.

Gli utenti delle ferrovie devono inoltre usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, delle persone e degli animali che sono sotto la loro custodia, nonché sulla sicurezza delle proprie cose.

Le aziende esercenti non rispondono delle conseguenze derivanti dalla inosservanza delle norme di cui al primo e terzo comma.

• **Art. 21** Nelle stazioni e fermate è vietato alle persone estranee al servizio l'attraversamento dei binari. Ove non esistano appositi soprapassaggi o sottopassaggi, l'attraversamento è ammesso solo nei punti stabiliti e attenendosi alle avvertenze specifiche.

• **Art. 25** È vietato salire o scendere dalla parte opposta a quella stabilita per il servizio viaggiatori o da aperture diverse da quelle all'uopo destinate. È vietato aprire le finestre dei veicoli senza l'assenso di tutti i viaggiatori interessati.

• **Art. 26** Salvo il caso di grave e imminente pericolo, è fatto divieto alle persone estranee al servizio di azionare i freni di emergenza, i segnali d'allarme, i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza installato nei veicoli e come tale evidenziato.

• **Art. 27** È vietato gettare qualsiasi oggetto dai treni, siano essi fermi o in movimento.

• **Art. 28** È vietato fumare su tutti i veicoli e nei locali adibiti al pubblico.

• **Art. 29** Il passeggero che danneggia, deteriora o insudicia i rotabili e gli ambienti nonché i loro arredi e accessori, è soggetto alla sanzione amministrativa prevista ed in aggiunta verrà richiesto il risarcimento dei danni provocati.

• **Art. 31** Possono essere escluse dai treni e allontanate dalle stazioni e fermate le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio.

• All'arrivo del treno, al fine di poter svolgere le attività di sanificazione e pulizia è necessario attendere le indicazioni del personale di stazione prima di salire a bordo.

Suggerimenti

Si consiglia:

di non lasciare incustoditi i bagagli;

di tenere in ambiti separati, all'interno della borsa o dello zaino, denaro e documenti;

di prestare attenzione al bagaglio e alla borsa o zaino mentre si sta operando presso le Selfservice;

se possibile organizzare il viaggio con un po' di anticipo e arrivare in stazione dopo aver consultato il sito GTT per orari e acquisto di biglietti.

II.2 Segnalazioni e reclami

Proposte, segnalazioni e reclami giungono all'azienda da diversi canali:

il sito nell'home page – Reclamo online è tra i canali a disposizione il più utilizzato

<http://www.gtt.to.it/cms/dialoga/reclami>

Oltre al sito è anche possibile:

Il ritiro del modulo e consegna presso le biglietterie di stazione di Lanzo, Ciriè; inoltre per posta alla sede GTT, all'indirizzo corso Turati 19/6 Torino 10128; Informazioni sulle modalità anche tramite il Contact center - da telefonia fissa 800.019152 - da telefonia mobile 011.0672000 (attivo 24/24, con operatori dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.30).

Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento. In seconda istanza, trascorsi almeno 30 giorni, i passeggeri possono presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (www.autorita-trasporti.it).

L' Autorità di Regolazione dei Trasporti (istituita ai sensi dell'art. 37 d.l.6/12/2011 n. 201 convertito con modificazioni dalla L. 24/3/2012 n. 27 s.m.i.) è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Reg. (CE) N. 1371/2007 e dell'irrogazione delle sanzioni previste, in base al d.Lgs. 17 aprile 2014 n. 70.

II.3 Clienti con disabilità (PRM)

II.3.1 Servizio di prenotazione a chiamata

La maggior parte dei treni è accessibile tramite rampa mobile ed è dotata di postazioni per persone con disabilità, non tutte le stazioni della linea SFMA sono autonomamente accessibili con particolare riferimento all'altezza dei marciapiedi e, soprattutto, all'assenza di percorsi di raggiungimento delle banchine prive di barriere architettoniche.

Al fine di evitare disagi le persone a mobilità ridotta (PRM) o con disabilità devono comunicare a GTT la loro esigenza di assistenza a terra, a bordo (e/o di eventuali servizi periodici) almeno 48 ore prima della partenza del treno, pur essendo gestibili preavvisi di 24 ore per i viaggi dal martedì al sabato, chiamando il numero telefonico 011-5764249 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30 (anche per l'sfm1). In questo modo viene a crearsi un servizio personalizzato in cui "la corsa da orari pubblicato" sarà sempre fruibile, in quanto anticipatamente organizzata (misura ART 5. Del 106/2018).

Il servizio di assistenza a terra viene garantito da GTT nelle stazioni della linea sfmA.

Nelle stazioni della linea SfmA può essere prevista, su richiesta a GTT l'assistenza sino al binario di partenza e viceversa; l'assistenza nella salita e discesa dal treno; l'assistenza a bordo.

Per poter beneficiare compiutamente delle prestazioni di assistenza è buona norma raggiungere la stazione almeno 15 minuti prima dell'orario previsto di partenza.

Se durante il viaggio preventivamente organizzato si verificassero estemporanee occasionali imprevedibili situazioni di disservizio, o indisponibilità conseguenti a eventi improvvisi, il personale di assistenza già preventivamente allertato della presenza di una o più persona a mobilità ridotta o con disabilità si occuperà in tempo reale della situazione assicurando il completamento del viaggio prenotato.

L'azienda dal 2012 ha un proprio referente per la mobilità delle persone con disabilità (il Disability Manager) che coordina i molteplici aspetti dell'accessibilità e recepisce le diverse istanze presentate dalle associazioni di persone con disabilità, questa figura rappresenta così un facilitatore delle relazioni tra gli interlocutori esterni e le diverse funzioni aziendali coinvolte.

Alla persona, nel caso in cui il viaggio non potesse andare comunque a buon fine, potrà essere riconosciuto il rimborso dell'eventuale biglietto pagato e un indennizzo pari alla tariffa dell'intera tratta della linea interessata (misura ART 5 Del 106/2018).

GTT sarà in grado di contattare direttamente la persona interessata (in quanto già in possesso dei dati di prenotazione) per adempiere alle pratiche di rimborso del biglietto ed indennizzo. La

persona interessata non dovrà presentare nessuna richiesta.

È facoltà della persona presentare reclamo nella forma e con le modalità previste al capitolo 2. Segnalazione e Reclami del presente Regolamento.

II.4 Indennizzi e rimborsi

II.4.1 Abbonamenti

Il bonus è una forma di indennizzo verso i passeggeri muniti di abbonamento in caso di ripetuti o diffusi disservizi (misura ART 7.2 Del. 106/2018) definito dal contratto con l'Agenzia Mobilità Piemontese e calcolato e applicato per la linea SFMA.

Per il calcolo con modalità definite con l'Agenzia nel contratto di servizio vengono presi in considerazione i ritardi oltre i 15 minuti se superiori al 3% delle corse effettuate, oltre i 5 minuti se superiori al 13%, le soppressioni dei treni e le sostituzioni quando sono superiori al 0,5%.

Il bonus si applica direttamente all'atto del rinnovo degli abbonamenti (mensili, plurimensili) che riguardano le tratte interessate, con la semplice esibizione del precedente abbonamento posseduto, presso le biglietterie di Venaria, Ciriè, Lanzo.

GTT informa gli abbonati del valore del bonus applicabile con appositi avvisi – Infoclienti esposti in Stazione e sui treni, sul sito GTT, nelle pagine di Facebook e Telegram, anche esplicitando l'entità del bonus e i valori che lo generano.

II.4.2 Modalità di erogazione

La persona interessata non dovrà presentare nessuna richiesta, il bonus si applica all'atto del rinnovo (misura ART 8.3. Del. 106/2018).

Il contratto con l'Agenzia Mobilità Piemontese prevede che, nel caso in cui non si intenda rinnovare l'abbonamento, con richiesta scritta ed espressa rinuncia al rinnovo, il bonus è incassato in contanti.

L'applicazione del bonus al caso del recesso anticipato non è prevista dal contratto.

È facoltà della persona presentare eventuale reclamo nella forma e con le modalità previste al capitolo Segnalazione e Reclami del presente Regolamento. Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento.

II.4.3 Biglietti

Per i passeggeri muniti di biglietto non sono previsti rimborsi o indennizzi (art. 16 Reg. CE 1371/2007).

Ai clienti con disabilità viene riconosciuto direttamente il rimborso del biglietto e un indennizzo pari alla tariffa dell'intera tratta, in caso di viaggi prenotati non andati a buon fine (vedi capitolo I.3.1).

II.5 Infrazioni e sanzioni

Il viaggiatore trovato sprovvisto di regolare documento di viaggio commette infrazione ed è tenuto al pagamento delle sanzioni amministrative stabilite dalle vigenti normative.

Si veda il paragrafo "Documenti di viaggio" del presente Regolamento, nella parte relativa al caso in cui il viaggiatore avvisi il personale del treno al momento della salita.

Il viaggiatore che commette infrazioni relative alla sicurezza e alla regolarità dell'esercizio stabilite dal DPR n. 753/80 è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa previste dal DPR stesso, secondo le tariffe in vigore. La sanzione amministrativa è indipendente dal risarcimento del danno e dalle eventuali sanzioni penali.

All'accertamento delle irregolarità relative ai documenti di viaggio e in materia di sicurezza e regolarità dell'esercizio provvede il personale di scorta al treno o il personale ispettivo di controllo dell'azienda (in divisa o in borghese), munito di tesserino aziendale di riconoscimento.

Chiunque risulti sprovvisto di documento o di denaro per l'acquisto del biglietto di corsa semplice (oltre al diritto di esazione a bordo) e non fornisca le generalità sarà indotto ad abbandonare il treno entro la prima fermata.

La sanzione per il viaggiatore che utilizza il servizio ferroviario sprovvisto del titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio irregolare, è fissata nella misura di 270,00 € (più il costo del biglietto dalla stazione di partenza alla stazione dichiarata di arrivo). E' prevista la possibilità di conciliare l'irregolarità (ai sensi del comma 4 dell'art. 20 della Legge Regionale 1/2000) con il pagamento entro sessanta giorni dalla contestazione o dalla notificazione della somma ridotta di 90,00 € più il costo del biglietto dalla stazione di partenza alla stazione dichiarata di arrivo. Qualora si provveda al pagamento entro 7 giorni dalla contestazione la sanzione è ridotta a 45,00 € più il costo del biglietto dalla stazione di partenza alla stazione dichiarata di arrivo.

Il cliente sprovvisto del titolo di viaggio o in possesso di titolo di viaggio irregolare può regolarizzare mediante versamento diretto al personale di controllo la somma di 35,00 € più il titolo di viaggio (costo del biglietto dalla stazione di partenza alla stazione dichiarata di arrivo).

Qualora il viaggiatore sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio

dimostri, entro 7 giorni dalla contestazione o dalla notificazione, il possesso di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativa in corso di validità al momento dell'infrazione, è soggetto alla sola sanzione pari al prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria oltre alle spese del procedimento, per complessive 16,50 €. Qualora l'utente non si avvalga di questa facoltà, cioè dopo che sia trascorso il settimo giorno dalla contestazione, è tenuto a corrispondere una sanzione di 15,00 € più spese di procedimento, per complessive 30,00 €.

Ai sensi dell'art. 31 del DPR 11/7/1980 n.753 le persone che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza o diano scandalo o disturbo agli altri viaggiatori e non si attengano alle prescrizioni d'ordine o sicurezza possono essere escluse dal servizio.

Il personale di controllo nell'esercizio delle loro funzioni riveste la qualifica di Pubblico Ufficiale. Reati commessi nei confronti di tutto il personale GTT saranno perseguiti a termini di legge.

II.6 Videosorveglianza e segnalazione di reati

Impresa ferroviaria provvede a garantire la sicurezza personale dei passeggeri nei treni e nelle stazioni anche cooperando con l'autorità pubblica, conformemente a quanto stabilito dall'art. 26 REG. CE n. 1371/2007. Il 55% della flotta dei treni è dotato di sistema di videosorveglianza, per questo motivo, chi subisce un reato (furto, danneggiamento, molestie, ecc.) a bordo di un treno o in stazione, per consentire l'eventuale recupero delle immagini è invitato a:

- presentare denuncia presso gli Uffici delle forze di Polizia Giudiziaria indicando quanto più esattamente possibile giorno, ora, tipo di evento, luogo in cui è avvenuto (numero del treno, stazione, banchina, sala d'attesa, ecc.);
- contattare entro 96 ore dall'evento il numero 011-5764249 di GTT comunicando le medesime informazioni della denuncia;
- far pervenire entro 6 giorni copia della denuncia presentata, tramite fax al numero: 011-5764515.

A tutela della privacy le immagini potranno essere utilizzate esclusivamente dall'Autorità di Polizia Giudiziaria solamente a seguito di denuncia, altrimenti saranno automaticamente cancellate. Il titolare del trattamento dei dati è la Regione Piemonte. Il responsabile del trattamento dei dati è GTT.

Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. • Corso Turati 19/6 10128 Torino • Tel (+39) 011.57641 • Fax (+39) 011.5764330
• Numero Verde telefonia fissa 800.019152 • telefonia mobile 011.0672000 • gtt@gtt.to.it • www.gtt.to.it