

Servizi

**Serw**

**Serw**

GTT gestisce i seguenti servizi di trasporto pubblico locale:

- Rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura (8 linee tram, oltre 100 linee automobilistiche).
- Linea 1 di metropolitana automatica (da Collegno alla stazione Porta Nuova, con prolungamento al Lingotto previsto ad inizio 2011).
- Rete autolinee extraurbane nelle Province di Torino, Alessandria, Asti, Cuneo (oltre 70 linee) + linee urbane di Ivrea.
- Trasporto su ferrovia: 2 linee in concessione regionale (Torino - Ceres e Canavesana) + tratta Chieri - Settimo Torinese su rete RFI e concessione Trenitalia.

Il Gruppo gestisce inoltre i parcheggi, a raso ed in struttura, nel Comune di Torino, numerosi servizi turistici, servizi speciali di trasporto disabili, servizi vari alla viabilità (segnalatica stradale, attività sanzionatoria), attività di noleggio bus con conducente.

 <b>GRUPPO TORINESE TRASPORTI</b>	<b>metropolitana automatica</b>	<b>urbano e suburbano di superficie</b>	<b>autolinee extraurbane (+urbane di Ivrea)</b>	<b>ferrovie</b>
<b>comuni serviti</b>	Torino + 25 (1,5 milioni di residenti)		Torino + 264	Torino + 32
<b>passengeri paganti (milioni/anno)</b>	170		13,2	4,6
<b>numero linee</b>	1	92 (di cui 8 tranviarie) più 16 speciali (fabbriche e scuole)	44 più 6 urbane a IVREA più 32 speciali (fabbriche e scuole)	2 Torino - Ceres e Canavesana
<b>corse nella giornata tipo</b>	400	14000 sulle linee ordinarie	2000	132
<b>Km di infrastruttura in esercizio</b>	9,6	183 (rete tram)	-	43 Torino - Ceres 74 Canavesana*
<b>stazioni e fermate</b>	14	3700 fermate	3500 fermate	21 Torino - Ceres 18 Canavesana*
<b>Km percorsi (milioni/anno)</b>	8,6	5,9 (tram Km) 62,6 (bus Km) di cui 12,8% affidati a terzi		1,3 (treni Km) 0,4 (bus Km sostitutivi)
<b>numero veicoli</b>	58 VAL 208 a doppia cassa	226 tram 1500 bus		40 treni

\* compresi 36 km di infrastruttura RFI

## Trasporto su strada: tranvie e autolinee

Il servizio urbano è regolato da un contratto di servizio gestito dall'AMM - Agenzia per la Mobilità Metropolitana.

GTT è impegnato anche nella gestione e nello sviluppo delle relative infrastrutture: la rete tranviaria è tra le più consistenti in Europa.

I servizi extraurbani sono affidati dalle Province di Torino, Alessandria, Asti, Cuneo e dall'AMM; in relazione agli esiti delle gare per l'affidamento di tali servizi (vd. pag. 15), GTT opererà progressivamente in ambito consortile con le altre aziende di trasporto dell'area.

La fascia oraria coperta dalle linee urbane e dalle linee extraurbane più importanti tocca le 21 ore nei giorni feriali (dalle 4.00 all'1.00).

## Metropolitana

Il servizio di metropolitana è affidato a GTT dal Comune di Torino, proprietario delle infrastrutture. GTT è anche incaricato della costruzione del prolungamento della linea 1 della prima metropolitana automatica d'Italia. Questa impiega poco più di 14 minuti per collegare 9,6 km da Collegno alla centrale Stazione ferroviaria di Porta Nuova, integrandosi con il sistema di trasporto pubblico di superficie e permettendo un rapido interscambio. Il servizio ordinario feriale è operativo dalle 5.30 alle 23.30 (orario prolungato il sabato e ridotto nei festivi).

Sta terminando la costruzione del nuovo tratto che collegherà in 6 minuti Porta Nuova al Lingotto ed ulteriori prolungamenti sono previsti verso Rivoli e verso piazza Bengasi, al confine con il comune di Moncalieri.

## Ferrovia

Il servizio ferroviario è regolato dal contratto di servizio stipulato con l'AMM, che agisce per conto della Regione Piemonte.

Il servizio è operante tutto l'anno, con copertura oraria feriale dalle 4.45 alle 24.00 sulla ferrovia Torino - Ceres e dalle 5.30 alle 22.30 sulla ferrovia Canavesana. Nelle ore riservate alla manutenzione delle vie di corsa è garantito un servizio sostitutivo con autobus.

## Parcheeggi

Il Comune di Torino ha affidato a GTT la gestione della sosta a pagamento sia su suolo pubblico sia in strutture dedicate (25 parcheggi, per 6.472 stalli). Essa realizza un principio di equità (il cittadino corrisponde un prezzo per l'uso di un bene collettivo, lo spazio urbano) e consente un più razionale impiego dei parcheggi. Il ricavato della sosta a pagamento, tolti i costi di gestione e il canone versato alla Città di Torino, è impiegato per lo sviluppo di servizi alla mobilità (in particolare per realizzare altre infrastrutture di parcheggio). GTT provvede anche alla progettazione e costruzione di nuovi parcheggi pubblici, di cui molti interrati.

## I servizi turistici

Tramvia a Dentiera Sassi-Superga: gestita con veicoli storici (i più antichi risalgono al 1884) totalmente ristrutturati che viaggiano su una rotaia dentata (66.000 passeggeri nel 2009)

Ascensore della Mole Antonelliana: struttura panoramica che trasporta i visitatori per 85 metri all'interno della cupola attraversando il Museo Nazionale del Cinema (341.000 passeggeri).

Navigazione sul fiume Po gestita con i battelli Valentina e Valentino (24.129 passeggeri).

Bus turistico a 2 piani City Sightseeing, Vetture tranviarie storiche, tram ristorante "Ristocolor", treno a vapore del Museo ferroviario.

## Produzione trasporto urbano-suburbano

L'offerta complessiva di trasporto urbano-suburbano registra rispetto al 2008 un incremento di circa il 2% in termini di percorrenze e del 3% in termini di posti.

In ambito di superficie, il leggero calo dell'offerta tranviaria, vincolata alla periodica presenza di cantieri sulla rete e legata alle modificazioni di percorso comportate dai lavori della nuova tratta della metropolitana (Porta Nuova - Lingotto), è ampiamente compensato dall'aumento dell'offerta su gomma, con un incremento complessivo di oltre mezzo milione di vetture/km.

La produzione della Metropolitana Automatica, pari al 13,4% dell'intera produzione di servizio nell'area metropolitana (escludendo i servizi ferroviari ed extraurbani) è aumentata significativamente e contribuisce per circa la metà ad un incremento complessivo di servizio urbano che supera il milione di vetture / km anno.

La capienza della Metropolitana garantisce inoltre un aumento più che proporzionale dei posti-km offerti, indice significativo dell'offerta effettiva di servizio.

Produzione totale urbano	2007	2008	2009	△% 2009-2008
vetture Km totale	62,3	63,6	64,7	1,8
posti Km totale	6.223	6.350	6.531	2,9

cifre in milioni

Produzione di superficie	2007	2008	2009	△% 2009-2008
 vettura Km autobus	49,4	49,5	50,2	1,4
vettura Km tram	6,2	6,0	5,9	-1,7
vetture Km totale	55,6	55,5	56,1	1,1
posti Km autobus	4.484	4.436	4.491	1,2
posti Km tram	1.004	1.017	1.003	-1,4
posti Km totale	5.488	5.453	5.494	0,8

cifre in milioni

Nota: nella produzione complessiva sono compresi i subaffidamenti a terzi, pari a ca. 5 milioni di vetture km bus

Produzione Metropolitana	2007	2008	2009	△% 2009-2008
 numero corse	108.013	117.629	124.666	6,0
vetture Km	6,7	8,1	8,6	6,0
posti Km	735	897	1.037	15,6

cifre in milioni

## Produzione trasporto urbano-suburbano (passeggeri)

I passeggeri trasportati sulla metropolitana sono in costante crescita e determinano un incremento complessivo, sebbene lieve, dei clienti paganti.

I ricavi da traffico subiscono invece una contrazione determinata dal calo dei viaggiatori con biglietto singolo, collegato all'aumento dei più convenienti abbonamenti, soprattutto annuali (incentivati anche dalle detrazioni fiscali applicate nel 2009). Se per un verso questa tendenza genera minori proventi, è indubbiamente positiva in relazione alla fidelizzazione della clientela.

<b>C</b> <b>Clienti (superficie+Metro)</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>△% 2009-2008</b>
				
N. passaggi ai tornelli metro	12,4	20,5	21,9	6,8
passeggeri paganti	168,5	169,3	170,2	0,5
ricavi da titoli di viaggio (€)	67,4	71,3	70,0	- 1,8
ricavi attribuiti alla Metro (€)	4,5	7,4	7,8	5,4
<i>cifre in milioni</i>				
tariffa media* superficie (€)	0,40	0,42	0,41	- 2,4
tariffa media* Metro (€)	0,36	0,36	0,36	=

\* Tariffa media per viaggio: calcolata in base alla proporzione di utilizzo di biglietti singoli ed abbonamenti.

## Produzione parcheggi

La gestione della sosta a pagamento su strada e dei parcheggi in struttura risulta essere l'attività aziendale più colpita dalla crisi economica: per tutto l'anno 2009 gli incassi sono stati inferiori a quelli dell'anno precedente ed il saldo finale è decisamente negativo nonostante un lieve incremento dell'offerta connesso ad una maggiore disponibilità dei posti a raso ed all'apertura di un nuovo parcheggio pertinenziale da 208 posti (Gardino).

<b>P</b> <b>Parcheggi</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>△% 2009-2008</b>
n. posti auto a pagamento	45.545	44.193	44.522	0,7
Proventi sosta (mln €)	28,1	29,3	28,1	- 4,0

## Produzione trasporto extraurbano

L'offerta extraurbana è leggermente aumentata in termini di percorrenze e di posti offerti.

Si conferma la tendenza di crescita dei passeggeri paganti, che a differenza del servizio urbano è percentualmente maggiore rispetto all'incremento del servizio offerto.

In aumento i ricavi, anche in conseguenza dell'adeguamento delle tariffe Formula degli abbonamenti integrati, attuato nell'estate 2008.

<b>Produzione di superficie</b> 	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>△% 2009-2008</b>
vetture Km	12,57	12,38	12,45	0,6
posti Km	692	681	685	0,6
servizi speciali e noleggi km	0,76	0,64	0,60	- 6,2

cifre in milioni

Nota: nella produzione complessiva sono compresi i subaffidamenti a terzi, pari a ca. 2,5 mln di vetture km per i servizi ordinari ed a ca. 0,2 mln di vetture km per servizi speciali e noleggi

passengeri paganti	12,9	13,1	13,2	0,8
ricavi da titoli di viaggio (€)	9	9,1	9,3	2,2
cifre in milioni				
tariffa media* (€)	0,70	0,70	0,71	1,4

\* Tariffa media per viaggio: calcolata in base alla proporzione di utilizzo di biglietti singoli ed abbonamenti.

## Produzione trasporto ferroviario

<b>Produzione ferroviaria</b> 	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>△% 2009-2008</b>
treni Km	1,3	1,2	1,3	8,3
vetture Km automobilistiche sostitutive	0,5	0,6	0,4	- 32,9
posti Km	221	200	222	11,0
posti Km automobilistici sostitutivi	27	33	22	- 33,1
passengeri paganti	4,6	4,5	4,6	2,2
ricavi da titoli di viaggio (€)	4,4	4,5	4,6	2,2
cifre in milioni				
tariffa media (€)	0,96	0,99	1,01	2,0

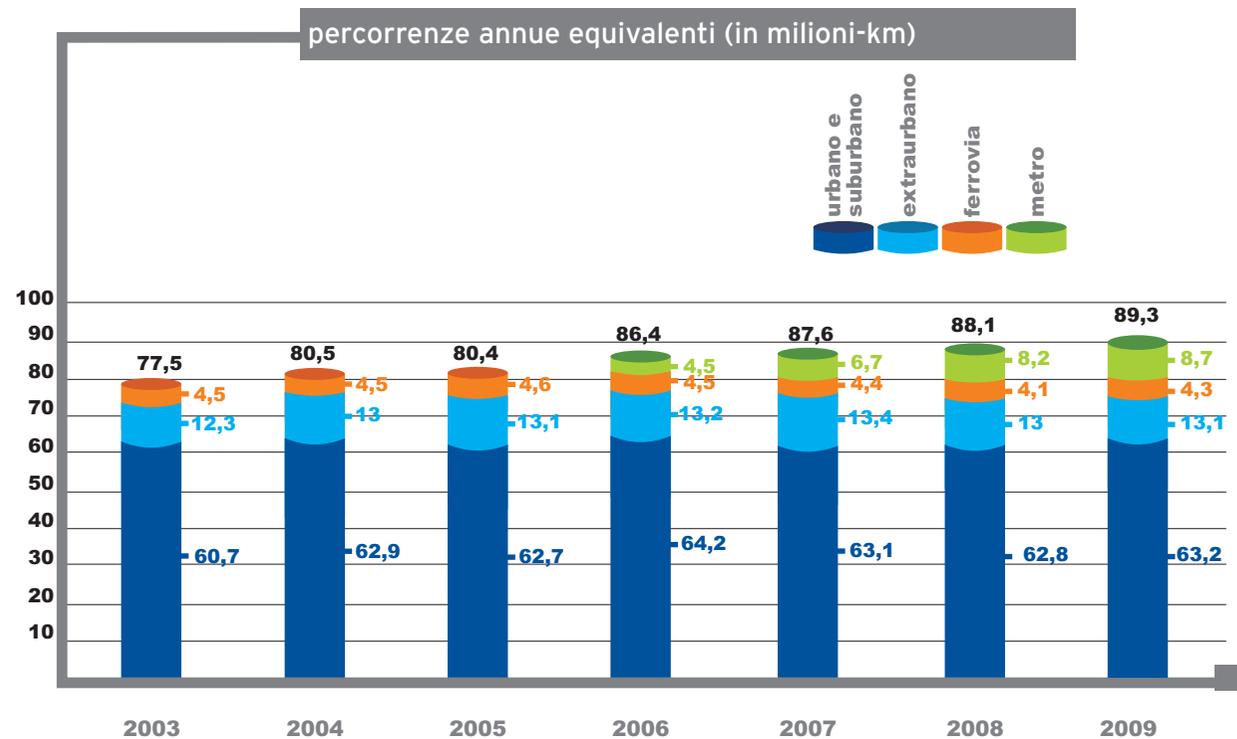
\* Tariffa media per viaggio: calcolata in base alla proporzione di utilizzo di biglietti singoli ed abbonamenti.

La produzione della ferrovia è in crescita grazie alla riapertura della tratta montana Germagnano - Ceres, completamente rinnovata e messa in esercizio nell'autunno 2008 (conseguente la riduzione di servizi automobilistici sostitutivi, che nell'estate precedente avevano dovuto supplire anche ad una parziale chiusura per lavori della tratta Ciriè - Torino). In aumento i passeggeri paganti ed i ricavi.

### Produzione complessiva

L'intera tipologia di servizio offerto può essere confrontata tramite il calcolo delle "vetture-km equivalenti"\*. Confrontando l'offerta negli anni, si assiste ad un costante e significativo incremento, grazie alla nuova risorsa della Metropolitana ed alla sostanziale stabilità degli altri tipi di trasporto.

L'entrata in servizio della metropolitana ha permesso una riorganizzazione delle percorrenze urbane di superficie, che si mantengono a livelli analoghi o superiori al servizio ante-metro: in altre parole, tutta la nuova offerta chilometrica della metropolitana è un beneficio "netto" rispetto al passato per i clienti attuali o potenziali.



### vetture-km equivalenti

	totale urbano e suburbano	totale extraurbano	totale ferrovie	totale Metro	TOTALE
<b>2003</b>	60.670.997	12.266.406	4.546.234	-	<b>77.483.637</b>
<b>2004</b>	62.911.459	13.021.778	4.531.704	-	<b>80.464.941</b>
<b>2005</b>	62.734.246	13.114.619	4.597.980	-	<b>80.446.845</b>
<b>2006</b>	64.180.522	13.181.845	4.507.496	4.538.277	<b>86.408.140</b>
<b>2007</b>	63.092.379	13.406.332	4.389.592	6.677.735	<b>87.566.038</b>
<b>2008</b>	62.773.484	13.023.093	4.130.463	8.150.278	<b>88.077.318</b>
<b>2009</b>	63.208.503	13.050.178	4.325.142	8.673.858	<b>89.257.681</b>

\* Le vetture - km equivalenti vengono calcolate riproponendo le percorrenze dei diversi mezzi alle loro capacità dimensionali di carico, sulla base del confronto con un autobus urbano standard 12 metri.

L'analisi dei Posti - km offerti conferma e consolida questo incremento: grazie al crescente contributo della metro ed alla capienza dei suoi treni, aumenta l'offerta di servizio effettiva ed il conseguente comfort per i clienti.

### posti - Km offerti

 <small>GRUPPO TORINESE TRASPORTI</small>	trasporto pubblico urbano 	trasporto pubblico extraurbano 	ferrovie 	Metro 	TOTALE
<b>2003</b>	5.192	644	257	-	<b>6.092</b>
<b>2004</b>	5.548	680	256	-	<b>6.483</b>
<b>2005</b>	5.386	684	260	-	<b>6.330</b>
<b>2006</b>	5.523	684	254	495	<b>6.956</b>
<b>2007</b>	5.488	692	248	735	<b>7.164</b>
<b>2008</b>	5.453	681	233	897	<b>7.264</b>
<b>2009</b>	5.494	685	244	1.037	<b>7.460</b>

cifre in milioni

Quale positivo riscontro per gli sforzi di incremento dell'offerta di trasporto, in particolare in ambito urbano, i passeggeri paganti sono in aumento per tutte le tipologie di servizio.

Permane un elemento di criticità comune a gran parte della realtà di TPL nazionali ed internazionali: l'aumento dell'offerta di trasporto, che comporta l'uso di risorse economiche ed organizzative rilevanti, non genera un incremento proporzionale di passeggeri (+ 2,7% l'offerta complessiva di posti-km, + 0,6% i passeggeri). Tale discrepanza impone particolare attenzione nella valutazione degli investimenti finalizzati all'incremento dell'offerta, in assenza di ulteriori incentivi organizzativi, economici e culturali all'utilizzo del mezzo pubblico in alternativa alla mobilità privata.

### n. passeggeri paganti

 <small>GRUPPO TORINESE TRASPORTI</small>	trasporto pubblico urbano e Metro 	trasporto pubblico extraurbano 	ferrovie 	TOTALE
<b>2003</b>	161,5	13,5	4,1	<b>179.1</b>
<b>2004</b>	161,3	13,6	4,2	<b>179.1</b>
<b>2005</b>	166,0	13,7	4,3	<b>184.0</b>
<b>2006</b>	165,9	13,4	4,5	<b>183.8</b>
<b>2007</b>	168,5	12,9	4,6	<b>186.0</b>
<b>2008</b>	169,3	13,1	4,5	<b>186.9</b>
<b>2009</b>	170,2	13,2	4,6	<b>188.0</b>

cifre in milioni

## Autoservizi Novarese

L'azienda opera sia nell'ambito del noleggio autobus con conducente che nella gestione di servizi di TPL di linea o speciali.

I servizi di trasporto pubblico locale comprendono:

- **linee suburbane / extraurbane**, in particolare nell'area di Orbassano e nell'hinterland a sud-ovest di Torino (8 linee automobilistiche ordinarie)
- **servizi scolastici e speciali** (5 linee)
- **linee urbane ordinarie** (3) e speciali (4) della Città di Torino e di Orbassano (1)

Viene gestita infine una **linea ordinaria di Gran Turismo** tra Torino e Diano Marina.

L'offerta di **noleggio** è variegata ed oltre ai viaggi turistici in Italia ed all'estero prevede servizi speciali e di prestigio e **servizi navetta** su territorio italiano ed estero per clienti quali O.I.L. e Juventus F.C.

Tale offerta è caratterizzata e qualificata da **"autobus dedicati"** sia come grafica che come allestimenti (es. Alitalia, I.T.C., Museo Egizio, Alpitour) e da autobus "speciali", come l'esclusivo autobus pubblicitario realizzato per la città di Torino, una vera e propria mostra itinerante.

produzione TPL di linea	2007	2008	2009
vetture Km autobus (milioni)	2,161	2,072	2,149
posti Km autobus (milioni)	105,89	105,89	105,89
velocità commerciale (km/h)	26	25,5	25,5
parco veicoli: n.autobus (al 31/12)*	48	48	50
N. Comuni serviti **	50	50	50

\* incluso n.14 autobus in locazione da GTT

\*\* solo comuni serviti dalle linee storiche Novarese

produzione noleggi e servizi speciali	2007	2008	2009
vetture Km autobus (milioni)	1,269	1,034	0,943
posti Km autobus (milioni)	52,03	42,40	47,63

## Autoservizi M. Canuto

L'Azienda gestisce prevalentemente servizi di TPL con linee continuative o periodiche:

- **Servizi urbani/suburbani** (in gestione congiunta GTT - AMC): suddivisi tra area urbana di Moncalieri e area urbana e suburbana di Torino, con estensione di rete di ca. 400 km. Nel 2009 la percorrenza è stata di 2.722.000 Km, 334.000 corse annue e 4.788.000 passeggeri trasportati.

- **Servizi extraurbani**: suddivisi in area extraurbana della Provincia di Torino ed area extraurbana della Provincia di Cuneo, con estensione di rete di ca. 110 Km.

(2009: 280.883 Km, 17.964 corse, 200.000 passeggeri)

- **Servizio sperimentale a chiamata "MeBUS"** nell'area Metropolitana nord-est (Leinì, Settimo T.se, Volpiano, Chivasso). Lo svolgimento del servizio avviene con la società Demarchi Srl (28.907 Km).

- **Servizio scolastico** nel Comune di Moncalieri: istituito da oltre 40 anni (2.354 corse, 27.000 passeggeri).

- **Servizio di Trasporto Pubblico Città di Settimo Torinese (+ servizio scuolabus)**: gestito congiuntamente con la società Demarchi Srl, cui è affidata l'effettuazione dei servizi. Comprende 2 linee urbane + 1 linea suburbana Settimo - San Mauro (243.000 Km).

AMC offre inoltre servizi di **noleggio con conducente** per viaggi brevi e per tour in Italia e all'estero. Ogni anno gli autobus di noleggio percorrono oltre 600.000 chilometri

produzione TPL di linea	2007	2008	2009
vetture Km autobus (milioni)	2,704	2,698	3,003
posti Km autobus (milioni)	207,99	203,71	230,19
passeggeri trasportati (milioni)	4,234	4,483	4,988
velocità commerciale (Km/h)	20	20	20
parco veicoli: n. autobus (al 31/12)	83	84	94
N. Comuni serviti	25	25	25

produzione noleggi e servizi speciali	2007	2008	2009
vetture Km autobus (milioni)	0,659	0,706	0,622
posti Km autobus (milioni)	27,19	29,12	26,39
passeggeri trasportati (milioni)	0,124	0,169	0,130

produzione servizi dati in esercizio a terzi vettori*	2007	2008	2009
vetture Km autobus (milioni)	0,214	0,232	0,273

\* Settimo Torinese e Moncalieri

### La produzione complessiva delle Partecipate di TPL

La produzione chilometrica complessiva è simile, con una struttura produttiva più concentrata sui servizi di linea urbani da parte di Autoservizi M. Canuto e un ruolo maggiore dell'attività di noleggio per Autoservizi Novarese.

A fronte dell'autoproduzione automobilistica di linea GTT di ca. 55 milioni di vetture-km, le due aziende partecipate integrano di poco meno del **10%** l'offerta di servizio.

E' infine evidente la complementarità tra le due aziende e GTT nell'ambito dell'attività di noleggio (per tutti in calo nel 2009), ove la produzione diretta GTT corrisponde a circa **un quarto** di quella complessiva di Novarese e Canuto .

vetture km autobus 2009	Novarese	Canuto	totale	confronto produzione GTT*
TPL di linea (milioni)	2,149	3,003	5,152	9,3%
noleggi (milioni)	0,943	0,622	1,565	391%
Totale (autoproduzione)	3,092	3,625	6,717	

\* Servizi automobilistici autoprodotti (esclusi tram, metro, ferrovie)

# SERVA

GTT si impegna a rispettare standard minimi di servizio che garantiscano un elevato livello di qualità ai clienti.

Tali standard sono definiti dalla **Carta dei Servizi**, che stabilisce per ogni fattore della qualità degli indicatori quantitativi misurabili ed i valori-obiettivo da perseguire ogni anno.

Il raggiungimento o meno di tali obiettivi viene costantemente monitorato ed infine presentato pubblicamente in un **Rendiconto annuale della qualità**, a cui si rimanda per una visione completa (disponibile sul sito internet aziendale e presso i Centri di Servizio al Cliente).

Si focalizza qui l'attenzione su 3 dimensioni chiave, in rispondenza alle indicazioni fornite dagli standard nazionali ed internazionali di rendicontazione sociale (GBS e GRI) ed in virtù della loro rilevanza:

- la sicurezza da incidenti (safety)
- l'accessibilità del servizio di trasporto per i clienti disabili
- la sicurezza (security) da reati di microcriminalità (borseggi, aggressioni)

### Affidabilità e tempi di viaggio

affidabilità

tempo pedonale

tempo di attesa del veicolo

tempo a bordo

### Informazioni

informazioni sui veicoli

informazioni nell'area servita

informazioni automatiche

### Fermate e stazioni

### Vendita e assistenza al cliente

nuova tecnologia per i biglietti GTT

vendita di biglietti e abbonamenti

uso e controllo dei biglietti e abbonamenti

rimborsi e bonus

vendita dei titoli di sosta per le auto

reclami e suggerimenti

### Integrazione tra modi di trasporto

integrazione tariffaria

integrazione dei servizi

### Sicurezza da molestie e furti

### Sicurezza da incidenti

### Servizi per i disabili

accessibilità del servizio di trasporto ordinario

accessibilità dei parcheggi

servizi specifici

### Comfort

servizi di trasporto

sosta a pagamento

### Pulizia

### Rispetto dell'ambiente

inquinamento atmosferico

inquinamento acustico e vibrazioni

metropolitana

### Personale e rapporto con il cliente

GTT utilizza ogni possibile risorsa tecnologica ed umana per prevenire incidenti che coinvolgano dipendenti, clienti o terzi (automobilisti, pedoni, ecc.). Il rischio di incidenti (sicurezza attiva) e soprattutto la loro gravità (sicurezza passiva) sono nettamente inferiori a quelli connessi all'auto privata, grazie alle caratteristiche di veicoli e metodi di lavoro, alla professionalità del personale, all'uso di corsie riservate.

Tra i molteplici sistemi di sicurezza della Metropolitana, il tunnel vetrato di banchina dotato di porte scorrevoli che si aprono solo all'arrivo del treno in stazione elimina ogni rischio di caduta e collisione con i treni in arrivo.

Funzionalità dei freni, pressione dei pneumatici, efficienza dei sistemi anticollisione sono controllati prima di ogni immissione in linea. Tutti gli apparati di sicurezza dei treni e del sistema sono ridondanti, gli spazi di frenata sono ridotti grazie all'aderenza delle ruote portanti che scorrono su piste di rotolamento opportunamente trattate.

Anche i tram moderni della serie 6000 sono stati progettati con particolare attenzione alla sicurezza, installando tra l'altro dei "respingenti" che in caso di urto o di investimento minimizzano il rischio di trascinarsi sotto i carrelli del tram.

Per tutti gli altri servizi (tram, autobus, treni) è diffusa in misura crescente la sopraelevazione delle banchine tale da consentire l'accesso "a raso" ai veicoli.

In base al criterio di valutazione della sicurezza di esercizio adottato dalla Carta dei Servizi, il trasporto urbano realizza un miglioramento dell'indice, superiore del 10% all'obiettivo definito in relazione alle realistiche condizioni di guida e viabilità (11.000 km tra due incidenti).

Il trasporto extraurbano, che nel 2008 aveva registrato un incremento straordinario dell'indice, mantiene un risultato eccellente e superiore del 7% all'obiettivo di riferimento (30.000 km tra due incidenti).

Km percorsi tra due incidenti	2006	2007	2008	2009
trasporto urbano e suburbano 	10.560	12.811	11.630	12.123
trasporto extraurbano 	28.700	31.192	34.192	31.990

Nel 2009 è continuato il corso di "Guida sicura in condizioni difficili" (pioggia, neve, percorsi disagiati), finanziato dalla Regione Piemonte, a cui hanno partecipato 204 conducenti, del servizio urbano (136) ed extraurbano (68).

In riferimento ai sinistri totali occorsi durante l'anno, di varia natura e responsabilità (comprendendo ad esempio le richieste danni avanzate da terzi ma non ancora dimostrate), i dati sono estremamente positivi: continua e si rinforza la tendenza decrescente sia del numero totale dei sinistri che di quelli "passivi" (a responsabilità esclusiva o prevalente del conducente GTT).

I sinistri passivi sono in calo netto per tutte le tipologie di servizio ed ammontano complessivamente a circa i 2/5 del totale.

sinistri per tipologia servizio	2007	2008	2009	△ % 2009-2008
tram 	839	792	724	- 8,6
di cui passivi	232	229	208	- 9,2
bus urb./ sub. 	3220	3097	2915	- 5,9
di cui passivi	1490	1408	1365	- 3,1
bus extraurb. 	349	323	340	5,3
di cui passivi	171	177	144	- 18,6
<b>TOTALE</b>	<b>4408</b>	<b>4212</b>	<b>3979</b>	<b>- 5,5</b>
di cui passivi	1893	1814	1717	- 5,3

Nota: Sinistri passivi = a responsabilità prevalente del conducente

SERENA

GTT opera per garantire la mobilità alle persone diversamente abili attraverso:

- a) investimenti 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);
- b) rinnovo del parco veicoli aziendali, tramite sostituzione con **mezzi accessibili** (es. pianale ribassato e spazi per carrozzelle) o installazione di dispositivi idonei per disabili motori, non udenti e non vedenti (es. sistemi audiovisivi a bordo);
- c) organizzando **servizi dedicati** di trasporto disabili su prenotazione (minibus e buoni taxi), su mandato del Comune di Torino.

### Trasporto su strada: tranvie e autolinee



La **linea tranviaria 4** utilizza gli strumenti utili a garantire piena accessibilità: banchine allineate alla vettura, mezzi a pianale ribassato e spazi per carrozzelle, indicatori di linea per ipovedenti, sistemi audiovisivi a bordo.

Molte **fermate** della rete urbana sono state rese compatibili con la sedia a rotelle. Il tracciato di linea affisso in fermata indica le fermate accessibili dai clienti a ridotta mobilità motoria.

Il progressivo rinnovo della flotta di superficie comporta da metà anni '90 l'acquisto di mezzi (tram e autobus) con pavimento ribassato e dotati di apparati che consentono la salita con sedia a rotelle e il suo fermo ad apposite strutture a bordo.

L'uso del servizio da parte dei non vedenti è agevolato dall'annuncio automatico a bordo della fermata successiva, in corso di diffusione sulla rete urbana-suburbana.

Il **parco bus urbano**, per sua natura soggetto a più rapido ricambio, risulta così già in buona parte accessibile; un significativo miglioramento è stato determinato dall'acquisto di 100 nuovi bus urbani con tutte le dotazioni necessarie, in servizio dall'inizio del 2010.

	bus urbani 	tram 	bus extraurbani 	% 2008 su tot flotta	% 2009 su tot flotta
n.mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato o semiribassato)	930	108	22		
% su flotta	82	49	7	59	63
n.mezzi a piena accessibilità (con rampa / elevatore)	702	108	179		
% su flotta	62	49	57	55	59
indicatori di linea per ipovedenti	769	55	5		
% su flotta	68	25	2	45	50
annuncio linea esterno	494	-	110		
% su flotta	43	-	35	31	36
annuncio interno prossima fermata	471	133	110		
% su flotta	41	61	35	38	43

## Metropolitana

Completamente priva di barriere architettoniche sia nell'accesso alle stazioni che nell'utilizzo delle vetture.

Tutte le stazioni hanno idoneo ascensore che porta dal piano stradale all'atrio con le biglietterie automatiche e dall'atrio alla banchina; una apposita segnaletica indica i percorsi destinati alle persone con handicap fisici e per i disabili visivi sono previsti percorsi tattili, segnali acustici e messaggi sonori.

I treni sono dotati di un sistema di autolivellamento del pavimento alla banchina, in modo che la corrispondenza sia sempre ottimale e le vetture sono attrezzate per accogliere in sicurezza sedie a rotelle.

## Ferrovie

I nuovi treni TTR 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.

Un numero crescente di banchine viene alzato a livello treno, mentre sono allo studio pedane di sollevamento per gli altri casi (un sollevatore semovente è in servizio a Torino - stazione Dora). Su prenotazione il cliente può comunque avere assistenza specifica.

### L'impegno di Novarese e Canuto

Nell'ambito del progressivo rinnovo del parco mezzi, anche le società partecipate Autoservizi Novarese e Autoservizi M. Canuto perseguono l'obiettivo di incrementare l'accessibilità dei propri veicoli (nel 2009 Canuto ha acquistato 4 nuovi mezzi a piena accessibilità)

Numero mezzi dotati di:	Novarese	Canuto
rampa / elevatore per incazzamento disabili	15	39
pavimento ribassato	1	42
indicatori di linea per ipovedenti		83
senza alcun ausilio	32	20

Nel 2009 è continuata con reciproca soddisfazione la collaborazione con le Forze dell'Ordine e con la Prefettura di Torino nell'attività di prevenzione e contrasto della microcriminalità.

Alle risorse infrastrutturali, tecnologiche ed organizzative utilizzate ordinariamente da GTT (Sala Security metro replicata presso le FF.OO., Collegamento diretto tra Centrale Operativa per il trasporto di superficie e Questura, videosorveglianza con procedura di scarico immagini, ecc.)\*, si sono integrate anche nel 2009 le iniziative avviate negli anni passati e diventate strutturali per l'utilità dimostrata, in particolare:

- Strutture "di prossimità" delle Forze dell'Ordine a bordo di bus, tram, treni/stazioni della Metro.
- Interventi mirati delle Forze dell'Ordine sui mezzi pubblici, in collaborazione con personale aziendale.
- Mappa della micro-criminalità: elaborata da GTT e condivisa presso un apposito tavolo di lavoro istituito presso la Prefettura. Evidenzia la distribuzione geografica ed oraria degli episodi criminosi (borseggi, molestie, aggressioni, vandalismo) e attraverso il monitoraggio mensile di tali fenomeni ha permesso di attivare interventi mirati di prevenzione e contrasto.

Nell'ambito delle attività promosse dalla Prefettura di Torino, nel 2009 GTT ha inoltre partecipato all'avvio di un progetto che coinvolge le altre imprese cittadine di servizi pubblici ed è finalizzato alla diffusione tra la cittadinanza (in particolare le giovani generazioni) di cultura e pratiche di "sicurezza diffusa".

I risultati di questi impegni sono con piena evidenza positivi.

Si osserva nell'ultimo biennio una netta riduzione dei fenomeni monitorati (i borseggi quasi si dimezzano).

Più in generale le dimensioni delle microcriminalità che GTT "eredita" dal territorio in cui opera sono limitate e decisamente confortanti rispetto ad altre realtà italiane ed europee di TPL: qui il trasporto locale non solo non presenta profili di rischio diversi o maggiori del tessuto cittadino, ma anzi offre garanzie di prevenzione ed intervento supplementari.

reati a bordo n.episodi	2007	2008	2009	△ % 2009-2008
Aggressioni	135	125	102	- 18,4
Borseggi	174	132	93	- 29,5
Atti di vandalismo	122	109	111	1,8

In riferimento alle ipotesi di miglioramento condivise con la Prefettura di Torino nell'estate 2009:

- la diffusione sui mezzi urbani di superficie del nuovo sistema di localizzazione satellitare ha agevolato notevolmente l'individuazione geografica e l'identificazione del singolo veicolo in caso di necessità di intervento delle Forze dell'Ordine.
- E' ancora in corso di approfondimento la possibilità di ingrandire i numeri di matricola delle singole vetture, ai fini della migliore ed immediata identificazione da parte delle pattuglie.
- E' infine proseguito il potenziamento dell'organico degli Assistenti alla Clientela (da 75 a 86 nell'ultimo anno), accompagnato da adeguata attività formativa sulle dimensioni comportamentali del servizio, con la collaborazione delle Forze dell'Ordine.

A prescindere da tali temi, il percorso consolidato di confronto con Prefettura e Forze dell'Ordine potrà determinare la necessità o l'opportunità di ulteriori iniziative, che sarà ovviamente cura di GTT intraprendere al meglio.

GTT commissiona ogni anno a ricercatori terzi ed indipendenti un'indagine di mercato sulla qualità percepita dei servizi GTT\*.

Dai giudizi degli ultimi 3 anni (dato espresso come percentuale dei voti > 5/10, "non so" esclusi), emerge una valutazione positiva di tutti i principali servizi GTT, in particolare la metropolitana che ottiene un consenso praticamente unanime. Pur in tale contesto positivo, emerge nell'ultimo anno un lieve arretramento dei giudizi (ad eccezione del servizio extraurbano).

giudizio sui fattori del servizio	2007	2008	2009	confronto 2009-2008
urbano sicurezza da molestie	52	54	64	+
urbano pulizia veicoli	60	54	53	-
extraurbano accessibilità fisica	65	67	70	+
extraurbano pulizia veicoli	71	70	70	=
ferrovia affollamento	71	75	62	-
ferrovia accessibilità fisica	60	71	62	-
ferrovia pulizia treni	63	66	62	-
parcheggi sicurezza	75	73	77	+
metropolitana park&ride	88	85	84	-

giudizio complessivo sul servizio	2007	2008	2009	confronto 2009-2008
clienti urbano e suburbano	82	83	80	-
abbonati extraurbano	88	83	88	+
abbonati ferrovie	77	84	80	-
clienti parcheggi (custoditi)	94	88	85	-
clienti metropolitana	98	99	98	-

Approfondendo i punti di debolezza di ogni servizio (i fattori di qualità con la percentuale inferiore di consenso), emergono in particolare i temi della pulizia dei mezzi, dell'accessibilità e della sicurezza.

Mentre però le percezioni di insicurezza migliorano sia per il servizio urbano che per i parcheggi, la pulizia dei veicoli urbani rimane nettamente il fattore più problematico e peggiorano contemporaneamente tutte le dimensioni critiche relative al servizio ferroviario. Tali valutazioni offrono ovviamente utili spunti per le azioni di miglioramento da intraprendere.

Significativo è il giudizio sul personale GTT, che relativamente ad ogni servizio ottiene valutazioni lusinghiere e spesso superiori al valore complessivo del servizio stesso, a riprova che le persone, con il proprio operato quotidiano, sono il principale valore aggiunto dell'azienda.

giudizio sul servizio	personale addetto
urbano suburbano	87
extraurbano	92
ferrovie	87
parcheggi (custoditi)	81
metropolitana	95

\* Per un esame complessivo di risultati ed obiettivi, è disponibile sul sito internet aziendale il "Rendiconto della qualità 2009 e sintesi impegni 2010".

