

ALLEGATO 2

Procedimento sanzionatorio di cui alla Delibera n. 162 del 5 dicembre 2019.

Presentazione degli impegni disciplinati dagli articoli 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, modificato con delibera n. 57/2015 del 22 luglio 2015.

Soggetto proponente:

Gruppo Torinese Trasporti - GTT S.p.A.

Estremi del procedimento e fattispecie contestata:

Procedimento sanzionatorio di cui alla Delibera n. 162 del 5 dicembre 2019.

Inottemperanza alle misure 10.1 e 10.2 ossia per non aver adeguato le proprie condizioni generali di trasporto e la carta dei servizi entro sei mesi dall'entrata in vigore della delibera 106/2018. In particolare mancato recepimento della Misura 5.2 e 5.3, della Misura 7.2 e della Misura 8.3 .

Descrizione degli impegni proposti per le Misure 5.2 e 5.3

Aggiornamento Regolamento di utilizzo delle ferrovie integrato alla Carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari (entro il 7/02/2020)

Si è aggiornato il Regolamento di utilizzo delle ferrovie integrato alla Carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari indicando in modo ancora più dettagliato le ragioni per le quali è necessario accedere al servizio di prenotazione a chiamata.

Si sono ulteriormente indicate le modalità per usufruire del servizio di prenotazione.

E' stato aggiunto il punto in cui, pur avendo ricevuto una prenotazione e pianificato il servizio, qualora si verificassero imprevedibili situazioni di disservizio, o indisponibilità, 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.

GTT sarà in grado di contattare la persona (in quanto in possesso dei dati di prenotazione) per adempiere alle pratiche. La persona interessata non dovrà presentare nessuna richiesta.

Il regolamento è disponibile sul siti GTT:<http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamentodelRegolamento>

Copie del Regolamento di Utilizzo delle Ferrovie sono a disposizione presso i nostri Centri di Servizio alla Clientela della Stazione Porta Susa, della Stazione Porta Nuova

e presso l'Ufficio Relazioni con la Clientela. Pubblicazione di un estratto nelle bacheche di stazione.

Di seguito sono riportate per estratto le parti del regolamento modificate con evidenziazione degli aggiornamenti effettuati.

(...)

3. Clienti con disabilità (PRM)

3.1 Servizio di prenotazione a chiamata

La maggior parte dei treni è accessibile tramite rampa mobile ed è dotata di postazione per persone disabili, non tutte le stazioni della linea SFM1 e 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 **011-2165352** dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 17:00. 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 sia nelle stazioni della linea sfmA, sia nelle stazioni di partenza e di arrivo della linea sfm1 tra Pont e Volpiano (compreso).

Da Settimo fino a Chieri il viaggio sarà organizzato tramite GTT con la collaborazione di RFI/Trenitalia. Nelle stazioni della linea sfmA e della linea sfm1 può essere prevista, su richiesta a GTT (in collaborazione con Trenitalia per la tratta Settimo-Chieri): 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 comunque il completamento del viaggio prenotato.

L'azienda incarica dal 2012 un proprio referente per la mobilità dei disabili (Disability Manager) di coordinare i molteplici aspetti dell'accessibilità e recepire le diversificate istanze dell'associazionismo delle persone con disabilità, rappresentando 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.

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

Aggiornamento del sito WEB per migliore visibilità del servizio di prenotazione dedicato alle persone con disabilità e a mobilità ridotta (entro il 31/1/2020)

Attuale pulsante in Home page:



Nuovo



Nuovo testo per la pagina di istruzioni:

La maggior parte dei treni è accessibile ed è dotata di postazione per persone disabili, non tutte le stazioni della linea SFM1 e della linea SFMA sono autonomamente accessibili.

Da Settimo fino a Chieri il viaggio sarà organizzato tramite GTT con la collaborazione di RFI/Trenitalia.

Occorre quindi comunicare le esigenze di assistenza a terra e a bordo 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 011-2165352 dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 17:00.

Attuazione: eseguito nel sito alla pagina: <http://www.gtt.to.it/cms/disabili>

Adesione al tavolo di confronto tra ASSTRA, Gestori dell'Infrastruttura Ferroviaria, Imprese Ferroviarie e associazioni maggiormente rappresentative per la disabilità

Assicurare l'adesione al tavolo di confronto tra ASSTRA, Gestori dell'Infrastruttura Ferroviaria, Imprese Ferroviarie e associazioni maggiormente rappresentative per la disabilità, di prossima istituzione da parte di ASSTRA, avente l'obiettivo di individuare azioni comuni per il miglioramento dell'accessibilità dei servizi

Aggiornamento della Carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari (entro 15 marzo 2020)

Recepisce l'aggiornamento del regolamento come sopra riportato.



Ristampa e pubblicazione nelle stazioni e sui treni dell'estratto della Carta dei Servizi Ferroviari (entro il 31 marzo 2020).

Costi previsti: 3.000 € (stimati) per la riedizione Carta dei servizi e diffusione in stazione e treni. La stima dei costi di erogazione degli indennizzi in caso di eventuale disservizio nel trasporto non è effettuabile non esistendo precedenti eventi in tal senso.

Descrizione degli impegni proposti per la misura 7.2 e misura 8.3

Aggiornamento Regolamento di utilizzo delle ferrovie integrato alla Carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari (entro il 7 febbraio 2020)

Si è aggiornato il Regolamento di utilizzo delle Ferrovie integrato alla Carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari indicando le modalità di calcolo dell'indennizzo del bonus (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%).

Sono indicati i canali di diffusione delle informazioni (pagina web GTT, Facebook, Telegram, infoclienti pubblicati in biglietteria e nelle bacheche di stazione, nei Centri di Servizio al Cliente) che sono stati aumentati rispetto al pregresso.

Sono indicate con maggiori dettagli anche su tali canali informativi l'entità del bonus, i valori che lo generano e le modalità di erogazione (direttamente in biglietteria al rinnovo dell'abbonamento mostrando il precedente o in contanti in caso di rinuncia).

Il regolamento è disponibile sul sito GTT: <http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamentodelRegolamento>

Di seguito sono riportate per estratto le parti del regolamento modificate con evidenziazione degli aggiornamenti effettuati.

(...)

4. Indennizzi e rimborsi

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 le tratte Pont-Rivarolo-Torino Porta Susa e 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 stazione Dora, Ciriè, Lanzo per la linea SFMA e di Volpiano e Rivarolo per la linea SFM1.

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.



Modifica modalità di informazione ai passeggeri su esistenza, valore e modalità di erogazione del bonus (a partire dal rinnovo del mese di marzo 2020)

Nuova tipologia di avviso ai passeggeri, affisso in stazione e sui treni, che riporta con maggiori dettagli e informazioni esistenza, valore e modalità di erogazione del bonus.

In questi avvisi si fa espresso riferimento ai valori di disservizio che generano il bonus.

Di seguito sono riportate immagini del precedente avviso informativo e del nuovo formato ideato. (N.B. il formato del nuovo avviso sarà adottato con il rinnovo abbonamenti di marzo 2020, l'immagine riportata è stata realizzata a titolo di esempio con i dati di febbraio 2020)

Nuovo formato:

 **INFOCLIENTI**
NOTIZIE, EVENTI E INFORMAZIONI IN MOVIMENTO



NUOVO BONUS FEBBRAIO 2020

Fac simile



Autorità
di Regolazione
dei Trasporti

COS'E' IL BONUS?

Gli abbonati hanno diritto ad un indennizzo utilizzabile per il rinnovo del successivo abbonamento mensile, plurimensile o annuale in caso di mancato rispetto degli standard di puntualità o affidabilità previsti dal contratto di servizio.

(Contratto di servizio – artt. 25-31)
(misura 7.2 delibera 106/2018 Autorità di regolazione dei trasporti)

(% su corse effettuate)	Ritardi > 15 minuti	Ritardi > 5 minuti	Soppressioni	Sostituzioni con bus
"valore contrattuale"	3%	13%	0,5%	0,5%
Risultato ottobre 2020	6%	24%	0,6%	0%

CHI HA DIRITTO?

Hanno diritto al bonus per i disservizi registrati sulla linea SFM1 nel mese di OTTOBRE 2019 i Passeggeri che intendono rinnovare nel mese di FEBBRAIO 2020 un abbonamento mensile o plurimensile, comprendente almeno una zona Formula R, S o T oppure 2 stazioni tra Pont e Feletto.

COME E' CAMBIATO?

Da gennaio il bonus è calcolato sui ritardi della linea e non come media

	ABBONAMENTO SOLO GTT	FORMULA + ESPANSIONI	FORMULA
Plurimensile o annuale da GENNAIO 2020	10%	5%	4%
Mensile valido GENNAIO 2020	10%	5%	4%

COME SI OTTIENE?

Dal 28 gennaio 2020 al 27 febbraio 2020, esclusivamente presso le biglietterie delle stazioni di Rivarolo e Volpiano, mostrando il precedente abbonamento





seguici su
follow us on
 



www.gtt.to.it

Numero Verde

Telefono Mobile

800-019152

011-0672000

Precedente formato:

 **INFOCLIENTI**
NOTIZIE, SERVIZI E INFORMAZIONI MOVIMENTO

**BONUS SERVIZI FERROVIARI LINEE SFMA E SFM1
ABBONAMENTI MENSILI, PLURIMENSILI E ANNUALI
MARZO-GIUGNO 2019**

Si comunica ai viaggiatori abbonati delle linee ferroviarie sfmA e sfm1 (tratta Pont-Rivarolo-Settimo) che, a titolo di indennizzo, sarà riconosciuto da GTT uno sconto (*bonus*) per l'acquisto di abbonamenti mensili e annuali.


E' stato infatti rilevato che, tra luglio e ottobre 2018, non sono stati rispettati gli standard di puntualità e affidabilità previsti dal Contratto di Servizio tra l'Agenzia Mobilità Piemontese e GTT.

Il bonus sarà riconosciuto per l'acquisto degli abbonamenti mensili per il periodo marzo-giugno 2019 e per i rinnovi degli abbonamenti annuali e plurimensili con validità fino al 30 giugno 2020.

Ai viaggiatori che acquistano un abbonamento Formula valido almeno in una delle zone R - S - T (con o senza espansioni), oppure un abbonamento GTT valido tra due stazioni delle tratte sfmA Ceres-Balangero e sfm1 Pont-Feletto (al di fuori dell'area Formula), sarà riconosciuto lo sconto indicato in tabella:

		ABBONAMENTO		
		FORMULA	FORMULA + ESPANSIONI	ABBONAMENTO GTT
VALIDITÀ	MENSILE	2,00%	2,50%	5,00%
	ANNUALE	1,50%	1,88%	3,75%
	PLURIMENSILE	1,60%	2,00%	4,00%

L'acquisto degli abbonamenti scontati potrà avvenire dal **26 febbraio 2019** presso le seguenti biglietterie di stazione: **Dora, Ciriè, Rivarolo, Volpiano**.


 seguici su   www.gtt.to.it
 **800-019152**  **011-0672000**

Aggiornamento della Carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari (entro 15 marzo 2020)

Recepisce l'aggiornamento del regolamento come sopra riportato.

Ristampa e pubblicazione nelle stazioni e sui treni dell'estratto della Carta dei Servizi Ferroviari (entro il 31 marzo 2020).

Costi previsti: già indicati al precedente impegno.

Descrizione degli impegni proposti per la misura 8.3

Aggiornamento Regolamento di utilizzo delle ferrovie integrato alla Carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari (entro il 7 febbraio 2020).

Si è aggiornato il Regolamento di Utilizzo delle Ferrovie integrato alla Carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari evidenziando le modalità di erogazione dell'indennizzo ossia che si deve presentare nessuna richiesta, il bonus si applica all'atto del rinnovo, si è infine ricordato che è prevista la possibilità di presentare reclamo nelle forme e con le modalità presenti nel Regolamento.

Il regolamento è disponibile sul sito GTT: <http://www.gtt.to.it/cms/linee-e-orari/provincia-e-piemonte/sfm/1688-regolamentodelRegolamento>

Di seguito sono riportate per estratto le parti del regolamento modificate con evidenziazione degli aggiornamenti effettuati.

(...)

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).

E' 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.

Aggiornamento della Carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari (entro 15 marzo 2020)

Recepisce l'aggiornamento del regolamento come sopra riportato.

Ristampa e pubblicazione nelle stazioni e sui treni dell'estratto della Carta dei Servizi Ferroviari (entro il 31 marzo 2020).

Costi previsti: già indicati ai precedenti impegni.