

Torino, 31.01.2020 Prot. 2330

Rif. GPF/LSG/GB/CC/arc

[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

Spett.le  
**ART – Autorità di Regolazione dei  
Trasporti**  
Ufficio Vigilanza e Sanzioni  
Via Nizza n. 230  
10126 Torino

c.a. Responsabile del procedimento  
Dott. Bernardo ARGIOLAS

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

**Richiesta di audizione presso l'Ufficio Vigilanza e Sanzioni ai sensi dell'art 5, comma 2 c) Allegato "A" alla delibera del Consiglio n. 57/2015 del 22 luglio 2015 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità.**

**Proposta di impegni ai sensi 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 2019**

Con la presente si fa seguito e riferimento a:

- notifica da parte di codesta Autorità della delibera n. 162 del 5 dicembre 2019 per 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;
- delibera di codesta Autorità n. 184 del 19 dicembre 2020 "Differimento dei termini al 31 gennaio 2020"

In ordine, viene rilevato il mancato recepimento della disciplina di cui alla:

Misura 5 "Diritto all'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni": punto 2 e punto 3

Misura 7 "Diritto all'indennizzo per i titolari di abbonamento": punto 2

Misura 8 "Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi": punto 3.

La scrivente impresa ferroviaria ritiene di aver operato sinora applicando condizioni di miglior favore per i passeggeri rispetto a quanto previsto nelle Misure 5.2, 5.3, 7.2, 8.3, pertanto **chiede a codesta spettabile Autorità audizione presso l'Ufficio Vigilanza e Sanzioni** (ai sensi dell'art 5, comma 2 c) Allegato "A" alla delibera del Consiglio n. 57/2015 del 22 luglio 2015 del Regolamento "Svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità"), in quanto ritiene che l'audizione possa essere lo strumento più idoneo, per poter illustrare quando realizzato dall'impresa, entrando nel dettaglio dei diversi aspetti interessati che non possono trovare altrettanta descrizione nella Carta dei servizi.

Al fine di illustrare quanto affermato si riporta in allegato 1 una memoria esplicativa.

Inoltre, in seguito a ulteriori analisi effettuate riguardo alle procedure utilizzate per la gestione dell'assistenza al trasporto di persone con disabilità e a mobilità ridotta, ovvero per le modalità di calcolo, gestione, informazione ai passeggeri ed elargizione degli indennizzi in caso di ripetuti disservizi ("bonus"), nonché di eventuale contenzioso, sono state individuati ulteriori perfezionamenti e completamenti per cui, riguardo alla misure oggetto di procedimento sanzionatori **sono stati adottati o si intendono adottare impegni** ai sensi degli 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 2019, dettagliati nell'allegato 2 e di seguito sintetizzati.:

- rendere ancor più visibile l'esistenza e le modalità di utilizzo del servizio di prenotazione dedicato alle persone con disabilità, già presente nell'home page del sito web GTT e applicarne maggiore enfasi anche tipografica nell'aggiornamento del regolamento di utilizzo del servizio ferroviario e della carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari rendere ancora più evidente il numero di telefono e tutte informazioni del servizio di prenotazione rispetto a quanto sino adesso attuato;
- individuare una forma di indennizzo e rimborso per i passeggeri a cui non sia stato possibile effettuare a buon fine la prestazione di assistenza alla mobilità prenotata, per quanto codesta casistica appaia per organizzazione e statistica irrilevante, come illustrato nella memoria di cui all'allegato 1;
- 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 .
- rendere maggiormente comprensibili e visibili al pubblico l'esistenza e le modalità di calcolo dell'indennizzo ai passeggeri ("bonus") evidenziando le condizioni di maggior favore rispetto ai requisiti minimi di cui alla misura 7.2 nel sito web GTT, nella informativa di stazione e di treno e nell'aggiornamento del regolamento di utilizzo del servizio ferroviario e della carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari
- rendere maggiormente comprensibili e visibili al pubblico le modalità di elargizione dell'indennizzo ai passeggeri ("bonus"), nella informativa di stazione e di treno nel sito web GTT e nell'aggiornamento del regolamento di utilizzo del servizio ferroviario e della carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari

Tali impegni sono dettagliati negli schemi di cui all'allegato 2.

Distinti saluti

GRUPPO TORINESE TRASPORTI S.p.A.  
L'Amministratore delegato  
(Arch. Giovanni Foti)

Allegati c.s.

## ALLEGATO 1

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

#### Memoria illustrativa

Con la presente si fa seguito e riferimento alla notifica da parte di codesta Autorità della delibera n. 162 del 5 dicembre 2019 per 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 .

In ordine, viene rilevato il mancato recepimento della disciplina di cui alla:

#### **Misura 5 “Diritto all’accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni”**

punto 2 – *“Nel caso del mancato ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni ai sensi della Misura 3.5 lettera b) l’utente con disabilità o a mobilità ha diritto ad un indennizzo...”*

Punto 3 – *“Nel caso in cui una corsa indicata sull’orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l’utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo...”*

#### **Misura 7 “Diritto all’indennizzo per i titolari di abbonamento”**

punto 2 – *“L’entità dell’indennizzo di cui al punto 1 è indicata, con riferimento a tutte le differenti tipologie di abbonamento previste, nelle carte dei servizi. In ogni caso ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell’abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell’abbonamento annuale.”*

#### **Misura 8 “Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi”**

punto 3 – *“Le carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all’utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte.”*

#### **ARGOMENTAZIONI DI GTT:**

La scrivente impresa ferroviaria ha operato sinora con l'intento di applicare condizioni di miglior favore per i passeggeri rispetto a quanto previsto e sopra riportato nelle misure 5.2, 5.3, 7.2 e 8.3. Nel seguito si vuole argomentare quanto sopra enunciato, entrando nel dettaglio

dei diversi aspetti interessati che non possono trovare altrettanto copiosa descrizione nella carta dei servizi.

Si premette che il Gruppo Torinese Trasporti svolge la gestione del servizio di Trasporto Ferroviario per effetto del contratto stipulato con l'Agencia della Mobilità Piemontese (nel seguito AMP) il 14 dicembre 2006 e con successivo atto transattivo del 26 aprile 2018, il quale riporta come termine di validità dell'attuale contratto il subentro del nuovo gestore cui sarà affidato il servizio a seguito di gara.

### **Misure 5.2 e 5.3**

Si ritiene utile descrivere in modo più approfondito le modalità di gestione del trasporto delle persone a ridotta mobilità e disabili nelle stazioni e sui treni GTT, molti dei quali proseguono su rete RFI interessando ulteriori stazioni in cui l'accessibilità alle medesime è di competenza di detto gestore.

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.

L'insieme delle condizioni sopra elencate ha fatto ritenere riduttivo per la mobilità dei passeggeri con disabilità la semplice "indicazione in orario come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta".

Per ovviare a ciò ed evitare situazioni di disagio GTT ha organizzato un servizio personalizzato di assistenza previa prenotazione (reg. UE 1371/2007), per le persone a mobilità ridotta o con disabilità con chiamata all'Ufficio Relazione con la Clientela (almeno 48 ore prima della partenza del treno dal lunedì al sabato, normalmente gestibili anche solo con preavviso di 24 ore per i viaggi da martedì a sabato).

L'ufficio URC raccoglie la richiesta (giorno e orario di partenza, stazione di partenza, stazione di arrivo, l'orario e stazione di ritorno) e svolge in tempo reale una verifica di compatibilità con il servizio programmato, ovvero prospetta al passeggero altre ipotesi di spostamento possibili. L'anticipo dell'evento consente di trattare e risolvere possibili incongruenze: quali ad esempio una corsa resa con materiale non idoneo oppure che la stazione di partenze e di destinazione non siano in grado di ricevere il passeggero con mobilità ridotta o con disabilità.

Effettuata la prenotazione, GTT assicura la catena informativa ed organizzativa per assicurare lo spostamento richiesto (informazione al personale di esercizio che svolgerà quel servizio, al personale di movimento, di stazione e di biglietteria se presidiata), inviando anche apposito personale di assistenza laddove necessario (accompagnamento nei percorsi di accesso in banchina, movimentazione delle pedane aggiuntive di stazioni, ausilio alla salita o discesa lungo le rampe di treno, ecc.)

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.

Con queste modalità di gestione il trasporto di persone a ridotta mobilità non è quindi una aleatoria e passiva combinazione di indicazioni su tabelloni orari ma un servizio attivo di assistenza “personalizzata”.

Nel corso del 2019 GTT ha ricevuto n. 252 richieste di prenotazione a cui è seguita regolare effettuazione del viaggio.

Nel 2019 non sono pervenuti reclami su tali servizi, neppure da eventuali altri utenti che avessero affrontato lo spostamento autonomamente senza preventiva prenotazione.

L'azienda ha inoltre un proprio referente per il trasporto di persone a ridotta mobilità (disability manager), che si occupa di coordinare i molteplici aspetti della mobilità e recepire le diverse istanze delle associazioni.

Per quanto sopra descritto la fattispecie di “corsa/spostamento resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo” risulterebbe statisticamente inesistente per cui non era evidenziato specifico indennizzo.

A superare tale apparente incompletezza sarà comunque istituito specifico trattamento che preveda anche il rimborso dell'eventuale biglietto acquistato e un indennizzo pari al valore dell'intera tratta della linea interessata dal presunto disservizio, come dettagliato negli impegni di cui all'allegato 2.

Nel medesimo allegato 2 sono inoltre riportati ulteriori azioni di miglioramento delle modalità di informazione relative al servizio di prenotazione per persone a ridotta mobilità.

## **Misura 7.2**

Il contratto di servizio con AMP (Agenzia per la mobilità piemontese - ente concedente) istituisce una forma di indennizzo ai passeggeri in caso di disservizi, chiamata “bonus”.

Gli articoli 25, 26, 27, 28, 29, 30,31 e l'allegato 8 di tale contratto descrivono caratteristiche, ambito di applicazione, modalità di calcolo, verifiche per l'applicazione, modalità di arrotondamento e algoritmo di calcolo del bonus.

Si è qui richiamato il contratto per provare a rendere comprensibile un tema tra i più articolati e complessi. Questa è anche la ragione per cui nella carta dei servizi ferroviari si è posta maggiormente l'attenzione alle modalità di fruizione del bonus rispetto alle modalità di calcolo, in quanto difficilmente comunicabile con semplicità.

Come indicato nella Carta dei Servizi ferroviari al paragrafo “Indennizzi e rimborsi”, il bonus è una forma di indennizzo verso i passeggeri in caso di ripetuti o diffusi disservizi.

Ai fini del calcolo si prendono in considerazione:

1. il numero dei treni che hanno un ritardo > 5' rispetto ai treni prodotti, se in misura superiore al 13%;
2. il numero dei treni con un ritardo > 15' rispetto ai treni prodotti se in misura superiore al 3%;
3. il numero dei treni parzialmente o totalmente soppressi o sostituiti con autobus, se in misura superiore allo 0,5%;

applicando la seguente formulazione:

$$bonus = \left\{ \left[ 1 - \frac{(a_5 + 2b + 3c)}{d} \right] - a_5 \right\} \cdot 0.25 + \left\{ \left[ 1 - \frac{(a_{15} + 2b + 3c)}{d} \right] - a_{15} \right\} \cdot 2$$

Dove:

*bonus* = valore percentuale dell'indennizzo risultante (da utilizzare arrotondato al 5% o relativi multipli)

*a<sub>5</sub>* = numero di treni giunti a destinazione con ritardo > 5 minuti, se superiore al 13%

*a<sub>15</sub>* = numero di treni giunti a destinazione con ritardo > 15 minuti, se superiore al 3%

*b* = numero dei treni soppressi ma sostituiti con bus

*c* = numero dei treni soppressi non sostituiti con bus

*d* = numero dei treni giunti a destinazione

Come si può notare, dall'analisi della funzione sopra riportata, oltre a considerare i treni con ritardo > 5 minuti (non previsti nella misura ART 7.2) e attribuire una soglia del 3% ai treni con ritardo > 15 minuti (oltre 3 volte più sensibile della misura ART 7.2), anche soppressioni e sostituzioni con bus vengono ulteriormente appesantite dall'utilizzo di coefficienti incrementali pari a 2 o 3 volte del loro valore.

Il bonus definito dal contratto di servizio, verificato e determinato da AMP, riconosce quindi ai passeggeri un indennizzo più frequente e, proporzionalmente alla misura del disservizio, anche superiore a quanto previsto nella misura ART 7.2.

Al fine di rendere più semplice quanto illustrato, a titolo esemplificativo si riporta una tabella dei ritardi riscontrati da AMP e dei corrispondenti bonus (indennizzi) deliberati per la rete GTT:

### **2018**

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	sett	ott	nov	dic
% treni con ritardo > 5 min	24,8	20,4	9,2	17,7	15,14	13,9	9,2	8,1	17,9	23,0	17,9	16,1
% treni con ritardo > 15 min	5,6	4,9	1,48	3,1	1,9	1,6	1,37	0,45	5,76	6,24	6,1	6,46
bonus deliberato	10%	5%	0	5%	0	0	0	0	10%	10%	10%	10%

### **2019**

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	sett	ott	nov	dic
% treni con ritardo > 5 min	19,6	17,5	12,6	12	7,9	17,01	10,13	7,6	15,49	24,01	(1)	(1)
% treni con ritardo > 15 min	6,9	6,3	3	2,2	2,6	7,1	2,26	0,87	4,94	6,01		
bonus deliberato	10%	10%	0	0	0	10%	0	0	10%	10%		

(1) ancora da deliberare da AMP

Come si evince dalle tabelle sopra riportate, la percentuale dei treni con un ritardo > 15' sulla quale già si applica il bonus, è ben al di sotto del 10% indicata nella Misura 7.2. l'entità dell'indennizzo è quindi riconosciuto ai nostri abbonati molto più frequentemente, considerando anche l'incidenza di ritardi > di 5', molto più frequenti tenuto conto delle variabili che influiscono sulla complessità della circolazione ferroviaria .

A superare questa apparente inapplicazione della misura 7.2., e per maggiore trasparenza verso i passeggeri e gli Enti di regolazione, controllo e concessione si intende rendere maggiormente comprensibili e visibili al pubblico l'esistenza e le modalità di calcolo dell'indennizzo ai passeggeri ("bonus") evidenziando le condizioni di maggior favore rispetto ai requisiti minimi di cui alla misura 7.2 sia nel sito web GTT e nell'aggiornamento della carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari come dettagliato negli impegni di cui all'allegato 2.

### **Misura 8.3**

Anche in questo caso si rileva a nostro giudizio una situazione migliorativa per gli abbonati, infatti la fruizione dell'indennizzo dovuto non necessita di alcun tipo di richiesta o domanda scritta per l'esame del quale debbano essere imposti standard minimi di tempo di gestione.

Le modalità e condizioni per usufruire del bonus sono rese note ai passeggeri con tutti i sistemi a disposizione (sito web GTT, avvisi di stazione e all'interno dei treni, Facebook, Telegram)

Il passeggero ottiene l'indennizzo (riconosciuto come sconto sul prezzo di acquisto) direttamente e immediatamente nelle biglietterie, contestualmente al rinnovo dell'abbonamento posseduto, previa verifica immediata delle caratteristiche dell'abbonamento stesso effettuata dagli addetti di biglietteria.

Come previsto dal contratto di servizio, nel caso in cui non si intenda rinnovare l'abbonamento, con richiesta scritta ed espressa rinuncia al rinnovo, il bonus verrà incassato in contanti.

Gli abbonati che ritengono di aver subito un disservizio ma non rientrano nell'elargizione del bonus con le modalità e condizioni sopra enunciate, possono comunque fare reclamo usufruendo dei diversi canali a disposizione:

- sito GTT – Reclamo online <http://www.gtt.to.it/cms/dialoga/reclami>
- ritiro del modulo e consegna presso gli uffici URC di Stazione Torino Dora, presso le biglietterie di stazione di Rivarolo, Volpiano, Lanzo e Ciriè;
- inoltro per posta alla sede GTT, all'indirizzo: corso Turati, 19/6 Torino 10128;
- inoltro del modulo al numero di fax all'011.218844;
- inoltro via email [gtt@gtt.to.it](mailto:gtt@gtt.to.it);
- inoltro per posta alla sede GTT, all'indirizzo: corso Turati, 19/6 Torino 10128.

I reclami correttamente inoltrati hanno una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento.

Anche in questo caso si intende rendere maggiormente comprensibili e visibili al pubblico l'esistenza e le modalità di fruizione degli indennizzi e di eventuale possibilità di reclamo nel sito web GTT, nelle informative di stazione e sui treni e nell'aggiornamento della carta della Mobilità dei Servizi Ferroviari come dettagliato negli impegni di cui all'allegato 2.

## 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, INFORMAZIONI IN MOVIMENTO

sfm

1

NUOVO BONUS FEBBRAIO 2020



Fac simile

### 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%
<b>Risultato ottobre 2020</b>	<b>6%</b>	<b>24%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0%</b>

### COME L'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	<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>
Mensile valido GENNAIO 2020	<b>10%</b>	<b>5%</b>	<b>4%</b>

### 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 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](http://www.gtt.to.it)

Numero Verde  
**800-019152**

Telefono Bordo  
**011-0672000**

Precedente formato:



**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
V A L I D I T À	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.**



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.