

# Carta della mobilità **2026**



DATI CONSUNTIVI 2025

OBIETTIVI 2026

# Carta della mobilità 2026

DATI CONSUNTIVI 2025 - OBIETTIVI 2026

## **Contratto dei servizi di mobilità urbana e metropolitana di Torino**

Trasporto pubblico locale urbano suburbano, esercizio della linea 1 di Metropolitana Automatica, servizi attinenti alla sosta a pagamento su suolo pubblico ed in strutture dedicate, trasporto turistico, ulteriori servizi attinenti la mobilità intermodale

## **Contratto dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistico servizi cooperativi con l'offerta ferroviaria sulla tratta Torino-Ceres**

Servizio cooperativo "SFM XL TORINO-CERES"

# Indice

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. LA CARTA DELLA MOBILITÀ</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>2. GTT</b>                                                         | <b>6</b>  |
| 2.1 Storia e visione                                                  | 8         |
| 2.2 Tratti distintivi                                                 | 9         |
| 2.3 Numeri                                                            | 12        |
| <b>3. I SERVIZI OFFERTI</b>                                           | <b>14</b> |
| 3.1 Trasporto di superficie urbano e suburbano (bus e tram)           | 15        |
| 3.2 La struttura gerarchica della rete di trasporto urbana/suburbana  | 16        |
| 3.3 Metropolitana                                                     | 19        |
| 3.4 Parcheggi                                                         | 20        |
| 3.5 Servizi turistici                                                 | 21        |
| 3.6 Servizio cooperativo "SFM XL TORINO-CERES"                        | 22        |
| <b>4. VIAGGIARE</b>                                                   | <b>24</b> |
| 4.1 Biglietti e abbonamenti                                           | 25        |
| 4.2 PieMove                                                           | 26        |
| 4.3 Iniziative di Marketing                                           | 27        |
| 4.4 Regole e strumenti di viaggio per il trasporto urbano/suburbano   | 28        |
| 4.5 Contrasto all'evasione                                            | 30        |
| <b>5. QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>                                        | <b>32</b> |
| 5.1 Affidabilità e tempi di viaggio                                   | 33        |
| 5.2 Sicurezza                                                         | 34        |
| 5.3 Accessibilità                                                     | 34        |
| 5.4 Pulizia e confort                                                 | 36        |
| 5.5 Rispetto dell'ambiente                                            | 37        |
| 5.6 Obiettivi di prestazione bus e tram                               | 38        |
| 5.7 Obiettivi di prestazione metropolitana                            | 40        |
| 5.8 Obiettivi di prestazione parcheggi                                | 42        |
| 5.9 Obiettivi di prestazione servizio cooperativo SFM XL TORINO-CERES | 44        |
| <b>6. IL RAPPORTO CON LA CLIENTELA</b>                                | <b>46</b> |
| 6.1 Strumenti di informazione e relazione                             | 47        |
| 6.2 Dialoga con noi: richiesta assistenza, segnalazioni e reclami     | 49        |
| 6.3 Indennizzi                                                        | 52        |
| 6.4 Coperture assicurative                                            | 53        |
| 6.5 Customer Satisfaction e Mystery Client                            | 53        |

# La carta della mobilità

La Carta della Mobilità regola i rapporti tra GTT e la propria clientela, i suoi obiettivi principali sono:

- offrire una panoramica conoscitiva dell'azienda;
- fornire le informazioni utili alla fruizione dei servizi offerti;
- far conoscere gli obiettivi qualitativi e quantitativi delle prestazioni erogate.

GTT si impegna nei confronti della clientela a erogare i propri servizi garantendo i principi di:

- eguaglianza ed imparzialità nella fruizione del trasporto pubblico;
- continuità nella circolazione dei propri mezzi di trasporto;
- partecipazione della clientela sui principali temi di interesse pubblico riguardanti il servizio reso;
- efficienza ed efficacia del servizio erogato, pianificando le azioni tese al miglioramento continuo;
- libertà di scelta, offrendo alla clientela quante più informazioni possibili sulle diverse soluzioni di trasporto pubblico;
- rispetto di indicatori e standard di qualità del servizio, misurando i livelli prestazionali del servizio erogato.

Il monitoraggio degli indicatori definiti viene effettuato periodicamente e condiviso con gli enti competenti e con le associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità, anche al fine di determinare o aggiornare i parametri qualitativi e quantitativi del servizio.

In attuazione del contratto dei servizi di mobilità urbana e suburbana di Torino, stipulato con Comune di Torino e AMP – Agenzia della Mobilità Piemontese, GTT eroga i seguenti servizi:

- Mobilità urbana di superficie con veicoli tranviari e automobilistici;
- Metropolitana;
- Parcheggi;
- Servizi Turistici.

L'attuale contratto dei servizi decorre dal 1° luglio 2012, con scadenza prevista il 30 giugno 2027.

In attuazione del "Contratto dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistico servizi cooperativi con l'offerta ferroviaria sulla tratta Torino-Ceres", GTT eroga il servizio cooperativo "SFM XL TORINO-CERES".

Il contratto stipulato con AMP – Agenzia della Mobilità Piemontese ha decorrenza dal 1° giugno 2026 e scadenza prevista il 31 dicembre 2027.

GTT gestisce inoltre servizi di trasporto extraurbano, in virtù di ulteriori specifici contratti.

Gli impegni e gli obiettivi dichiarati nel presente documento sono fissati dai due contratti sopracitati, che rappresentano lo strumento giuridico di regolamentazione tra le parti contrattuali. I contratti dei servizi, oltre a regolare le condizioni economiche, definiscono nel dettaglio gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi offerti, gli strumenti di monitoraggio e le penali per le inadempienze e sono disponibili per la consultazione sul sito aziendale e su quello dell'AMP.

GTT e gli enti titolari dei contratti dei servizi, in applicazione del comma 461, dell'art. 2, della legge 244/2007, nonché degli articoli 8 e 14 del contratto dei servizi vigente, attivano e favoriscono:

- la consultazione delle associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale;
- la consultazione delle associazioni delle persone con disabilità;
- le occasioni di confronto con le associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità, circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nei contratti dei servizi rispetto alle esigenze della clientela cui i servizi stessi si rivolgono, ferma restando la possibilità per chiunque di presentare osservazioni e proposte in merito;
- la previsione di un sistema di monitoraggio permanente, svolto sotto la diretta responsabilità degli enti titolari dei contratti dei servizi, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità, aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte della clientela che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità.

La Carta della Mobilità è disponibile sul sito internet GTT [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it) e presso tutti i Centri di Servizi al Cliente, dove è possibile richiederne una copia gratuita.

La stessa è consultabile anche tramite il QR code tattile posizionato nelle stazioni Metro e presso i CSC di C.so Francia, Porta Nuova e Caio Mario.

La sua verifica ed eventuale revisione è prevista con cadenza annuale e in ogni altra ipotesi in cui se ne ravvisi l'esigenza.

GTT, in accordo con AMP, associazioni dei consumatori e associazioni delle persone con disabilità, valutano annualmente, contestualmente all'approvazione della carta, se è necessario aggiornarne l'estratto esposto sui mezzi di trasporto e nelle bacheche aziendali.

## 2.1 Storia e visione

## 2.2 Tratti distintivi

## 2.3 Numeri

La proprietà del Gruppo Torinese Trasporti SpA, con sede legale a Torino (Corso Turati 19/6), è interamente pubblica: il capitale azionario è detenuto dalla Città di Torino tramite la propria finanziaria F.C.T. Holding SpA.

La Città di Torino ha responsabilità di controllo e assegnazione degli obiettivi gestionali e specifici dell'azienda, comprese le spese di funzionamento.

GTT è soggetta alle disposizioni dettate dal D.Lgs. 175/2016 per le società in controllo pubblico, dalla L. 190/2012 in materia di prevenzione della corruzione, dal D.Lgs. 33/2013 in materia di trasparenza; applica al proprio personale non dirigenziale il CCNL Autoferrotranvieri - Internavigatori (Mobilità-TPL) - 28/11/2015.

GTT opera nel settore della mobilità gestendo i seguenti servizi di trasporto pubblico locale e correlati, sul territorio della Regione Piemonte:

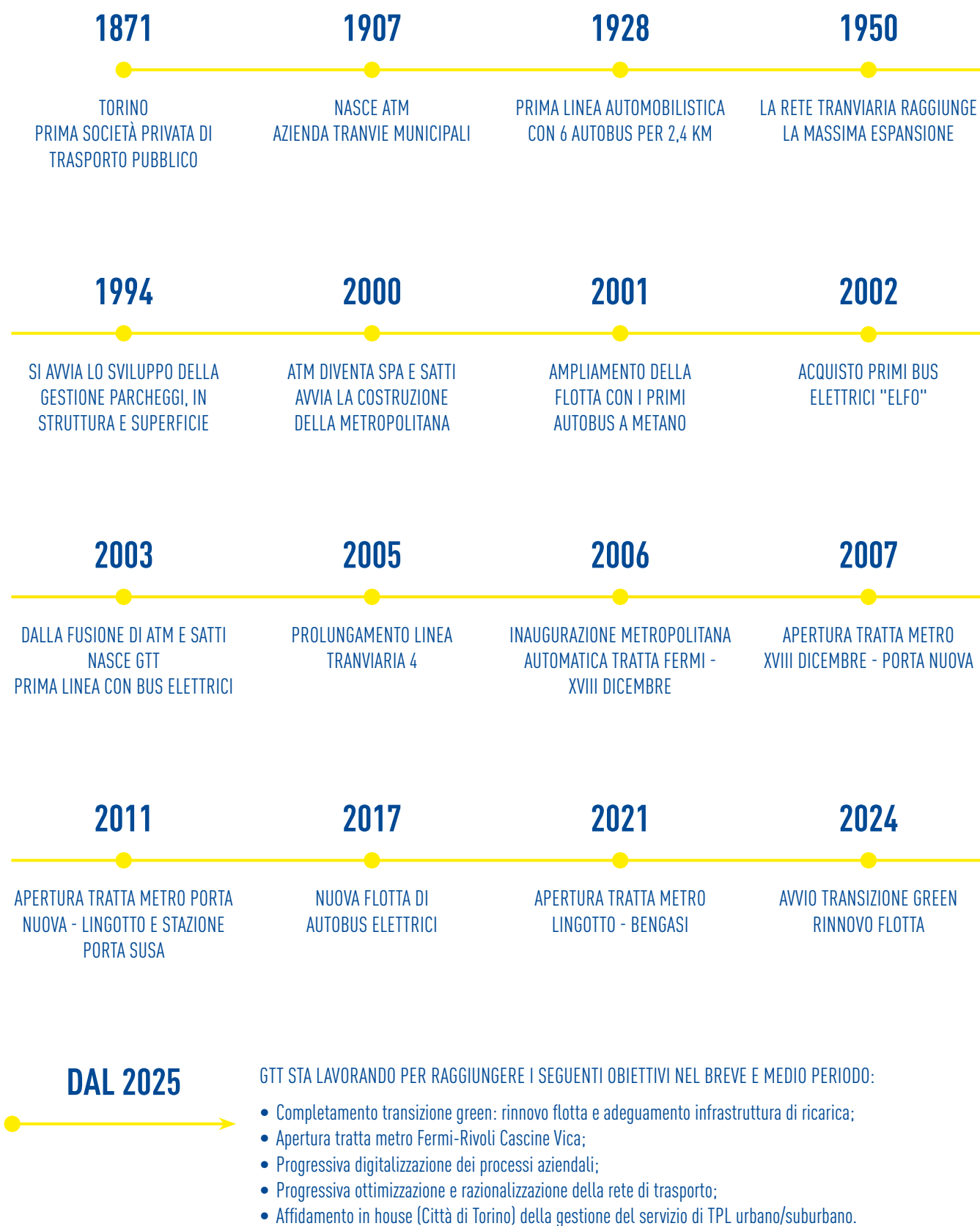
- linea 1 della Metropolitana automatica di Torino;
- rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura;
- tratte della rete extraurbana regionale nelle province di Torino, Cuneo, Asti e Alessandria nell'ambito dei consorzi aggiudicatari;
- parcheggi a pagamento, a raso e in struttura, nel Comune di Torino;
- servizio cooperativo "SFM XL TORINO-CERES".

Gestisce inoltre le seguenti attività:

- servizi turistici quali ascensore della Mole Antonelliana, tramvia a cremagliera Sassi-Superga, tram ristorante, linea tranviaria storica, navetta Reggia di Venaria;
- segnaletica e servizi vari per la mobilità del Comune di Torino.

Informazioni aggiornate sulle attività e sui progetti di GTT si trovano pubblicate nel Rapporto di Sostenibilità, consultabile sul sito [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it).

## 2.1 Storia e visione



## 2.2 Tratti distintivi

L'azienda adotta, mantiene e sviluppa i seguenti Sistemi di Gestione, allo scopo di governare e monitorare le proprie attività e prestazioni e migliorarle continuamente:

- Qualità (ISO 9001)
- Ambiente (ISO 14001)
- Salute e Sicurezza dei Lavoratori (ISO 45001)
- Sicurezza delle Informazioni gestite dal settore informatico (ISO 27001)
- Prevenzione della Corruzione (ISO 37001)
- Parità di Genere (UNI/PdR 125)

Sono attualmente in corso le attività per l'implementazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza del trasporto a guida vincolata, in ottemperanza al Decreto ANSFISA 28 dicembre 2023 «Disciplina dei requisiti per il rilascio dell'autorizzazione di sicurezza relativa ai sistemi di trasporto pubblico a guida vincolata, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera b), del decreto-legge 10 settembre 2021, n. 121, convertito con modificazioni in legge 9 novembre 2021, n. 156» e s.m.i.





## Mission

Offriamo servizi di mobilità competitivi per qualità ed economicità utilizzando tecnologie e fonti energetiche sostenibili.  
Contribuiamo al miglioramento della qualità ambientale, sociale ed economica della comunità locale.



## Vision

Pensiamo a un servizio di trasporto pubblico sostenibile, potenziando l'offerta con mezzi elettrici e a gas naturale.  
Progettiamo un servizio di qualità, incentrato sulle necessità della clientela, che rappresenti una vera alternativa all'auto privata.  
Perseguiamo l'integrazione intermodale con gli altri servizi e strumenti di mobilità pubblica e privata.  
Cogliamo le opportunità fornite dall'innovazione tecnologica per rendere più semplice la fruizione dei nostri servizi e il loro acquisto.



## Valori

### CENTRALITÀ DELLA PERSONA

GTT offre un servizio fatto dalle persone per le persone incentrato sulle necessità di trasporto e sul rispetto dell'integrità fisica, digitale e dell'identità culturale di tutti, senza alcuna discriminazione di genere, etnia, lingua, religione, condizione fisica, opinione, impegnandosi a offrire servizi sicuri, accessibili e di qualità.  
Attua politiche di valorizzazione dei propri lavoratori e lavoratrici, riconoscendone merito e competenza, garantendo luoghi di lavoro sicuri.

### EFFICIENZA ECONOMICA ED EFFICACIA

GTT è impegnata in una gestione economicamente attenta con l'obiettivo di raggiungere risultati di bilancio positivi attraverso un continuo processo di miglioramento e aggiornamento tecnologico dei servizi offerti, coniugando l'efficacia dei processi all'efficienza economica.

### RESPONSABILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE

GTT sostiene lo sviluppo di un moderno sistema di mobilità integrato, promuovendo azioni che:

- rispondano alle necessità di trasporto della comunità, con l'obiettivo di rendere il servizio accessibile e sicuro;
- garantiscano l'inclusione sociale e territoriale;
- riducano l'impatto ambientale complessivo adottando mezzi di trasporto e tecnologie sostenibili e all'avanguardia.

### COMUNICAZIONE

GTT è orientata all'ascolto e al dialogo con i dipendenti e le dipendenti, la clientela e gli altri stakeholder (parti interessate) per condividere e perseguire interessi e obiettivi comuni.

### IDENTITÀ AZIENDALE

I dipendenti e le dipendenti GTT operano con senso di appartenenza, professionalità, etica e trasparenza. Con il loro lavoro quotidiano contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali al fine di garantire l'erogazione di un servizio di trasporto pubblico che rappresenti anche un valore aggiunto per la comunità.

L'azienda è attenta a evitare e prevenire discriminazioni nei confronti di qualsiasi componente della società.  
Nel capitolato speciale per la concessione degli spazi pubblicitari aziendali è stabilito il divieto per le pubblicità relative a pornografia e a prodotti di editoria e spettacoli vietati ai minori e a sfondo sessuale.  
Sono anche vietate le espressioni di fanatismo, razzismo, odio o minaccia.  
Inoltre, non è accettata qualsiasi forma di pubblicità lesiva delle convinzioni morali, civili e religiose delle persone.

Parità di genere

Nel 2024 GTT ha conseguito la Certificazione per la Parità di Genere, secondo la prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022 che definisce le linee guida per un sistema di gestione della parità di genere mirando a ridurre il divario di genere nelle organizzazioni (pubbliche/private) e prevedendo la misura, la rendicontazione e la valutazione dei dati relativi al genere nelle organizzazioni con l'obiettivo di colmare i gap attualmente esistenti, nonché incorporare il nuovo paradigma relativo alla parità di genere nel DNA delle organizzazioni e produrre un cambiamento sostenibile e durevole nel tempo.

Tale percorso è allo stesso tempo un importante risultato e un punto di partenza per consolidare e promuovere ulteriormente la parità di genere in tutti gli ambiti operativi aziendali, innanzitutto nella gestione del personale, ma anche nei rapporti con la clientela e i vari stakeholder aziendali.

I capisaldi valoriali e gli obiettivi perseguiti sono sintetizzati nella Politica aziendale per la parità di genere.

Le linee di azione operativa sono definite dal Piano strategico per la parità di genere, redatto con orizzonte triennale e soggetto a verifica e aggiornamento periodici, sulla base dei risultati progressivamente raggiunti e degli obiettivi definiti in relazione alle sei aree previste dalle Linee guida nazionali:

- selezione e assunzione;
- gestione delle carriere;
- equità salariale;
- genitorialità;
- conciliazione dei tempi vita-lavoro;
- prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestie).

GTT sostiene i valori di diversità, inclusione e parità fra donne e uomini, rafforzando gli appositi strumenti societari, organizzativi e gestionali e rimuovendo gli ostacoli culturali, organizzativi e materiali che limitano l'espressione piena delle persone e la loro completa valorizzazione.

2.3 Numeri

| KM PERCORSI (in milioni)                                 |        |
|----------------------------------------------------------|--------|
| Produzione urbana e suburbana di superficie (bus e tram) | 36,7   |
| Produzione Metro                                         | 9,4    |
| PARCHEGGI - numero posti auto a pagamento                |        |
| In struttura (soggetti a canone)                         | 6.016  |
| Pertinenziali (non soggetti a canone)                    | 727    |
| Su suolo pubblico – raso                                 | 50.469 |

Fonte: Bilancio di Esercizio 2025

| PARCO MEZZI                    |                           |
|--------------------------------|---------------------------|
| Numero tram in esercizio       | 180                       |
| Numero vetture metropolitana   | 58 VAL 208 a doppia cassa |
| Numero bus urbani in esercizio | 819(*)                    |

(\*) di cui 40 bus utilizzati per il servizio urbano di Ivrea  
Fonte: Rapporto di Sostenibilità 2025



# I servizi offerti

## 3.1 Trasporto di superficie urbano e suburbano (bus e tram)

## 3.2 La struttura gerarchica della rete di trasporto urbana/suburbana

## 3.3 Metropolitana

## 3.4 Parcheggi

## 3.5 Servizi turistici

## 3.6 Servizio cooperativo "SFM XL TORINO-CERES"

## 3.1 Trasporto di superficie urbano e suburbano (bus e tram)

La rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura comprende 8 linee tram, 95 linee bus ordinarie e ulteriori linee speciali (ad es. servizio Night Buster, servizi di linea per istituti scolastici e siti industriali). Viene utilizzata per effettuare circa 514.000 spostamenti al giorno (nel periodo scolastico) all'interno della città di Torino e in collegamento con i comuni della prima cintura, quali: Alpignano, Baldissero, Beinasco, Borgaro, Cambiano, Candiolo, Chieri, Collegno, Druento, Grugliasco, La Loggia, Leini, Mappano, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Pecetto, Pianezza, Pino, Rivalta, Rivoli, San Gillio, San Mauro, Santena, Settimo, Trofarello, Venaria, Vinovo. L'articolazione e l'estensione della rete progettata da GTT discendono dai requisiti del contratto dei servizi in essere e sono soggette a periodica analisi e a eventuali evoluzioni concordate con gli enti competenti (Comune di Torino e Agenzia della Mobilità Piemontese), con l'obiettivo di adattare la rete di trasporto alle esigenze di mobilità attuali e future delle persone e modularla in base alla conformazione della città e delle sue infrastrutture in continua evoluzione.

La **rete tranviaria** di Torino è una delle più estese d'Italia:

- 187 km di binari, di cui quasi 100 km in percorsi riservati;
- 8 linee, di cui 7 dotate di priorità semaforica;
- 180 tram in servizio, di cui 146 con pianale ribassato.

Delle 70 motrici recentemente acquistate, 38 sono in esercizio, le restanti verranno consegnate entro il 2026 e dopo le opportune attività di collaudo, entreranno tutte in servizio nei primi mesi del 2027, sostituendo del tutto le motrici obsolete e non accessibili. Più dell'80% delle motrici tranviarie è dotato di sistema di videosorveglianza.

Parallelamente al potenziamento della rete green su rotaia, GTT e Città di Torino stanno procedendo con il rinnovo e l'incremento del **parco veicoli su gomma** con l'inserimento di nuovi autobus.

Oltre ai 178 bus (da 12 e 18m) entrati in esercizio tra il 2023 e il 2024, dotati di una/due postazioni per sedia a rotelle (a seconda dei modelli) e Infobus (monitor e annuncio vocale interni ed esterni al mezzo), nel corso del 2025:

- sono entrati in servizio 22 bus elettrici (da 6m) utilizzati per il servizio delle linee Star, dotati di una postazione per sedia a rotelle e Infobus;
- è stata completata la fornitura di 136 bus elettrici (da 12 m), di cui 75 in esercizio e 61 in fase di collaudo, tutti dotati di due postazioni per sedia a rotelle (solitamente solo gli autobus autosnodati da 18m dispongono di due postazioni) e Infobus;
- è stata completata la fornitura di 90 bus autosnodati elettrici (da 18m) la cui messa in servizio è prevista nel 2026; anche questi autobus sono dotati di due postazioni per sedia a rotelle e Infobus.

I nuovi bus ecologici elettrici, da 12 e 18 metri, sostituiranno altrettanti mezzi alimentati a gasolio, mentre i nuovi bus a metano prenderanno il posto di quelli a pari alimentazione ormai vetusti.

I bus elettrici da 18 m. avranno inoltre a disposizione un'apposita struttura di ricarica al capolinea (linee 2 – 18 – 35 – 42 – 72 e 72b) i cui lavori sono attualmente in fase di esecuzione. Il 100% dei bus è dotato di sistema di video sorveglianza.

Proseguono gli interventi finalizzati a ridurre i tempi di viaggio con l'installazione e l'attivazione di 10 telecamere (tra 2025 e inizio 2026) nei punti critici della viabilità per garantire il rispetto delle corsie preferenziali dedicate al trasporto pubblico.

Inoltre, la combinazione di azioni quali il potenziamento della rete tram e l'acquisto di nuovi bus ecologici, insieme agli interventi atti a ridurre i tempi di viaggio (corsie preferenziali o riservate, priorità semaforica, telecamere), consentono di:

- ridurre drasticamente l'inquinamento atmosferico e sonoro;
- incrementare l'accessibilità (ved. sezione dedicata);
- aumentare la sicurezza a seguito della conformità dei nuovi veicoli ai più recenti requisiti normativi in materia di prestazioni in frenatura, vigilanza alla guida e sicurezza passiva per il personale di guida e la clientela;
- offrire in generale un'esperienza di viaggio più confortevole alla clientela perché realizzata con mezzi più accoglienti, ampi, stabili, silenziosi e climatizzati.

### 3.2 La struttura gerarchica della rete di trasporto urbana/suburbana

La rete di trasporto urbano è organizzata secondo una struttura gerarchica che prevede, in ordine di importanza:

- metropolitana;
- linee di forza di superficie (tutte quelle tranviarie e nove linee bus);
- le restanti linee bus.

Le linee urbane e suburbane di superficie sono a loro volta organizzate sulla base di una classificazione definita da GTT e Città di Torino che prevede linee prioritarie, di completamento e di collegamento, così come sintetizzato nella tabella seguente:

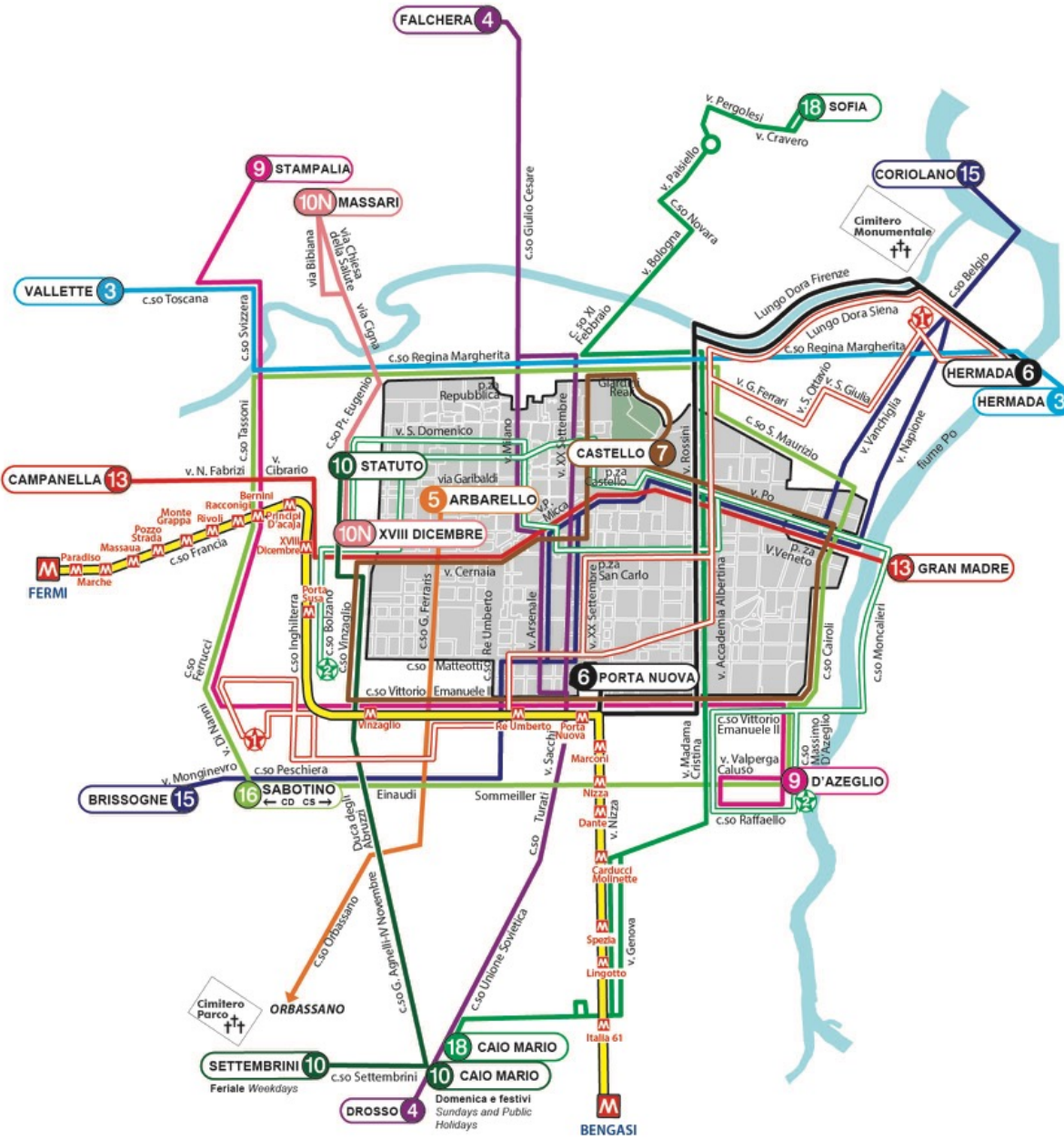
| TIPOLOGIA              | LINEE                                                                                                                             | ACCESSIBILITÀ                                                 | INTERVALLO di PASSAGGIO<br>(in ora di punta periodo scolastico) |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Linee prioritarie      | 2 - 3 - 4 - 5/5b - 8 - 9 - 10/10n - 13 - 18 - 55 - 56 - 68                                                                        | 100%                                                          | fra 5 e 8 minuti                                                |
|                        | 15 - 16cs - 16cd                                                                                                                  | 50%                                                           |                                                                 |
| Linee di completamento | 11 - 12 - 17/17b - 33 - 34 - 35 - 36 - 42 - 46 - 49 - 51 - 52 - 58/58b - 60 - 61 - 62 - 64 - 65 - 67 - 71 - 72/72b - 74 - 75 - 81 | 100%                                                          | fra 8 e 15 minuti                                               |
| Linee di collegamento  | restanti Linee                                                                                                                    | dettaglio su <a href="http://www.gtt.to.it">www.gtt.to.it</a> | fra 15 e 30 minuti                                              |

#### DEFINIZIONI:

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Linee prioritarie      | Linee tranviarie e automobilistiche ad alta capacità di trasporto che insistono sugli assi principali di domanda; caratterizzate da intervalli di passaggio in ora di punta compresi tra 5 e 8 minuti circa.                                          |
| Linee di completamento | Linee principalmente urbane e urbane + suburbane che completano l'offerta su base territoriale delle linee precedenti. Si caratterizzano per un livello medio di domanda ed intervalli di passaggio in ora di punta compresi tra 8 e 15 minuti circa. |
| Linee di collegamento  | Linee di collegamento alle linee prioritarie e linee suburbane in aree a domanda limitata; intervalli di passaggio in ora di punta compresi tra 15 e 30 minuti circa.                                                                                 |

Eventuali modifiche e aggiornamenti sono verificabili sul sito internet [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it), raggiungibile con link in evidenza sulla homepage.

### Mappa linee prioritarie



## Altri servizi e sperimentazioni

### Night Buster

La rete Night Buster è un servizio particolarmente apprezzato dalla clientela giovane, pensato per garantire, nelle ore notturne, spostamenti in totale sicurezza fra i capolinea periferici e il centro città. È attivo nelle serate di venerdì e sabato con 10 linee bus, nel periodo invernale, e 17 in quello estivo con prime/ultime partenze dalla periferia alle ore 00.00/4.00 e dal centro alle ore 1.00/5.00.

### Linee Star e Star plus

Il servizio delle Linee Star, pensato per sostenere la strategia di intermodalità del sistema Park&Ride, è stato ampliato con il raggiungendo da parte della Star 1 del Campus Einaudi (incluso il parcheggio d'interscambio Bixio) e incrementato con il ripristino della linea Star 2, da Porta Susa al Parco del Valentino.

Da aprile 2026 è stata avviata una sperimentazione di sei mesi per rafforzare il servizio serale e notturno: la Star 1, già attiva dopo le 20, estende il servizio all'area a nord della Dora, includendo quindi la zona delle Panche (luogo di aggregazione giovanile), mentre la Star 2 potenzia il servizio in zona San Salvario con l'estensione dell'orario fino alle 23.

Contestualmente, è stata avviata anche la sperimentazione di Star Plus, un nuovo modello di mobilità notturna "a chiamata", flessibile e smart, ad integrazione e potenziamento del trasporto pubblico locale, in modo da contribuire a ridurre l'uso dell'auto privata e rendere gli spostamenti notturni sicuri.

La linea Star Plus, prenotabile tramite app, collega le fermate GTT più vicine al punto di partenza e di destinazione dell'utente ed è attiva nelle notti di venerdì e sabato, dalle 23 alle 5, a integrazione della rete Night Buster.

Tutte le linee Star sono gestite con i nuovi minibus elettrici (entrati in servizio a marzo 2025) che, con una lunghezza di 5,9 metri, una capacità di trasporto fino a 33 passeggeri, una postazione per la sedia a rotelle e il sistema Infobus, garantiscono flessibilità operativa, accessibilità e un impatto ambientale ridotto.

### Nuova Linea 2 BRT e Linea 5 Express

Nel corso del 2025 è stato definito il progetto della nuova linea 2 caratterizzata da bus elettrici con ricarica a capolinea, alta capacità di trasporto di persone, elevata velocità, priorità semaforica e senza interferenza con il traffico privato. I lavori per l'elettificazione della linea sono stati avviati nel corso del 2026.

Sempre nel 2025 sono stati completati gli interventi legati alla priorità semaforica, propedeutici alla messa in servizio della nuova linea 5 EXPRESS, con l'implementazione di tutti i semafori all'interno del comune di Torino, il ritracciamento delle corsie riservate esistenti, la realizzazione di nuove corsie preferenziali/di cortesia e l'installazione e attivazione di telecamere nei punti critici della linea (largo Orbassano e strada del Portone).

Entrambe le linee si rivolgono a grandi bacini di utenza e numerosi poli attrattori e prevedono l'interscambio con diverse linee della restante rete prioritaria di superficie.

### Progetti IN2CCAM, AuToMOVE, Smartin

GTT, in collaborazione con Città di Torino e altri stakeholder locali, sta portando avanti da tempo dei progetti sperimentali che collocano Torino tra le prime città italiane ed europee a testare un servizio a guida autonoma in traffico misto, cioè con veicoli autonomi in grado di spostarsi su strada senza intervento umano (la normativa italiana prevede comunque la presenza di un operatore a bordo), rilevando la presenza di ostacoli lungo il percorso e comunicando sia con altri mezzi dotati della stessa tecnologia che con l'infrastruttura stradale (per esempio con i semafori).

Nei primi mesi del 2025 è stato implementato il progetto IN2CCAM, finanziato dalla Commissione europea nell'ambito del Programma di Ricerca e Innovazione Horizon Europe, che ha interessato la zona degli ospedali (vie Ventimiglia e Genova).

Il progetto IN2CCAM è servito anche per acquisire un'esperienza importante in vista del servizio AuToMove, finanziato nell'ambito del Piano nazionale per gli investimenti complementari al PNRR, attivo nella zona del Campus Einaudi, e che ha visto la gestione di un servizio sperimentale di trasporto a guida autonoma utilizzabile gratuitamente dall'utenza previa prenotazione sull'app WeTaxi. La sperimentazione al pubblico è iniziata nel mese di ottobre 2025 ed è proseguita fino al termine del mese di marzo 2026, dal lunedì al giovedì ed il sabato.

Infine, nell'ambito del medesimo programma Horizon Europe, Torino insieme a Barcellona, Riga e Budapest, sta lavorando su un progetto pilota sul tema delle corsie riservate dinamiche conosciuto con l'acronimo Smartin (Smart digital solutions for multimodal, accessible, resilient, user-centric urban infrastructure).

Il progetto, attuabile a partire dal 2026, prevede di realizzare delle corsie con la preferenza di passaggio accordata al trasporto pubblico, completate con pannelli a messaggio variabile. Questo consente di segnalare all'automobilista l'arrivo del mezzo pubblico con dovuto anticipo in modo da non occupare, o liberare, la relativa corsia.

## 3.3 Metropolitana

La metropolitana di Torino, prima in Italia ad utilizzare un sistema di trasporto completamente automatico, garantisce altissimi standard di sicurezza attraverso un sistema di controllo automatico dei treni mediante il sistema VAL (Veicolo Automatico Leggero). La linea 1 collega Collegno (da ovest) e piazza Bengasi (da sud) al centro di Torino e alle stazioni ferroviarie di Porta Susa e Porta Nuova, al polo ospedaliero, al centro multifunzionale del Lingotto e all'area del grattacielo della Regione Piemonte, con 23 fermate su un tracciato di 15,1 km.

È in fase di realizzazione il prolungamento della linea verso ovest. Partendo dall'attuale capolinea Fermi, il tracciato si svilupperà in galleria nel territorio dei comuni di Collegno e Rivoli, per una lunghezza complessiva di 3,4 km, con quattro nuove stazioni: Certosa, Collegno Centro, Leumann e Cascine Vica.

Le stazioni della metropolitana sono progettate per ridurre al minimo gli spostamenti, facilitare l'orientamento della clientela e per essere totalmente accessibili, luminose, efficienti e sicure grazie a un sistema di videosorveglianza sempre attivo.



NEL 2026 LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI CONDURRANNO IN COLLABORAZIONE CON GTT  
E CON IL PATROCINIO DELL'AGENZIA DELLA MOBILITÀ PIEMONTESE  
UN'INDAGINE DI MYSTERY CLIENT PRESSO LE STAZIONI DELLA METROPOLITANA

## 3.4 Parcheggi

GTT gestisce la sosta a pagamento su strada di tutta l'area di Torino e in 30 parcheggi a barriera, in struttura e pertinenziali, collocati nel centro cittadino e nei principali punti d'accesso della città, per agevolare l'interscambio fra auto privata e mezzo pubblico, grazie anche ad un apposito sistema tariffario (Park & Ride) che permette di acquistare un biglietto giornaliero o un abbonamento mensile valido sia per i parcheggi sia per i mezzi pubblici. La promozione Park & Ride è presente solo in alcuni parcheggi cosiddetti di "interscambio": attualmente Caio Mario, Stura, Venchi Unica e Fermi.

Il V Padiglione è ancora nella disponibilità della Città che sta attuando una serie di lavori di ampliamento nell'ambito dei fondi PNRR e sarà poi riconsegnato per la gestione a GTT.

GTT ha attuato gli interventi per consentire l'apertura del Parcheggio Palazzo del Nuoto che è stato reso disponibile in via transitoria per i Nitto Atp Finals e sarà aperto a seguito degli opportuni atti amministrativi per la definizione della regolamentazione della struttura.

Il parcheggio Caio Mario è anche dotato di un'area camper attrezzata da 57 posti.

La centrale operativa è in grado di gestire 'da remoto' i parcheggi in struttura e a barriera consentendo l'ingresso, l'uscita nonché i pagamenti all'utenza oltre a fornire le informazioni all'utenza anche in assenza di presidio del personale presso la struttura.

I principali parcheggi in struttura, in particolar modo quelli centrali posti in ZTL, sono presidiati nelle ore centrali da parte del personale.

MAPPA PARCHEGGI A ROTAZIONE



## 3.5 Servizi turistici

Nell'ambito del contratto dei servizi urbani, sono inclusi i seguenti servizi turistici:

- Tranvia a dentiera Sassi-Superga.

Con "MuViMov", il viaggio sulla Tranvia si trasforma in un'esperienza culturale interattiva. Grazie a una guida multimediale multilingue, i visitatori vengono accompagnati alla scoperta della storia della Tranvia, partendo dalla stazione di Sassi fino alla Basilica di Superga. Il percorso, arricchito da 22 video e 9 tracce audio, narra l'evoluzione della Tranvia e le storie delle persone che nel tempo hanno reso unico questo tragitto. Le testimonianze di membri dell'ATTS e del personale GTT, curate dal regista Stefano Di Polito, conferiscono un carattere autentico e appassionante alla narrazione.

L'area di ristoro "Spazio Sassi-Superga", che comprende il ristorante della stazione Sassi e il bar sulla terrazza a Superga, è a disposizione per i cittadini di Torino e i turisti, con ambienti accoglienti e viste panoramiche.

Presso la stazione Sassi, una sala espositiva dedicata ospita, in collaborazione con ATTS, un'immersione nella storia della Tranvia. Tra oggetti e manufatti originali, trovano spazio installazioni interattive che, grazie a contenuti digitali accessibili da dispositivi mobili, permettono ai visitatori di approfondire gli aspetti tecnici e storici di questa iconica linea ferroviaria.

I locali annessi alla Tranvia Sassi-Superga offrono inoltre spazi adatti ad accogliere conferenze, meeting e manifestazioni di vario genere.

- Ascensore panoramico della Mole Antonelliana.

Oltre ai servizi inclusi nel contratto dei servizi urbani GTT propone inoltre:

- il servizio "Cene in Movimento", a bordo delle motrici Ristocolor e Gustotram, con le quali è possibile visitare la città in modo unico: la scoperta di piazze e vie si unisce a quella dei sapori del cibo e del vino;
- il servizio di noleggio dei tram ristorante Ristocolor e Gustotram per iniziative come compleanni, anniversari, lauree, incontri aziendali e altro ancora;
- il servizio di noleggio delle motrici storiche per un giro turistico del nostro meraviglioso centro cittadino;
- il servizio Venaria Express.

Sul sito internet, nella sezione "Turismo" accessibile da homepage, sono disponibili le informazioni su orari, tariffe e prenotazioni.

Per richiedere informazioni è possibile anche:

- scrivere all'indirizzo e-mail [servizituristici@gtt.to.it](mailto:servizituristici@gtt.to.it);
- chiamare il numero telefonico: 011/5764733 (dal lunedì al giovedì con orario 8.30 - 13.00 e 14.00 - 16.30; venerdì: 8.30 - 13.00 e 14.00 - 15.30).

### 3.6 Servizio cooperativo “SFM XL TORINO-CERES”

GTT gestisce il servizio cooperativo “SFM XL TORINO-CERES”, nell’ambito del contratto di servizio stipulato con l’Agenzia della Mobilità Piemontese (AMP), in vigore dal 1° giugno 2026 al 31 dicembre 2027 (contratto “Servizi di trasporto pubblico locale automobilistico, servizi cooperativi con l’offerta ferroviaria sulla tratta Torino-Ceres, SFM XL Torino-Ceres”).

Il servizio prevede collegamenti in autobus coordinati, negli orari e nel sistema tariffario, con i treni del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM), così da garantire la continuità dell’offerta di trasporto lungo la direttrice Torino-Ciriè-Germagnano-Ceres.

Nei giorni feriali, dal lunedì al sabato, escluso il mese di agosto, gli autobus collegano ogni ora Ciriè, Germagnano e Ceres, con coincidenze a Ciriè con i treni da e per Torino. Grazie all’integrazione tra servizio ferroviario e automobilistico, tra Ciriè e Germagnano è disponibile complessivamente un collegamento ogni 30 minuti, mentre tra Germagnano e Ceres è presente un collegamento ogni ora. Sono inoltre previste corse bus aggiuntive nelle fasce di inizio e fine servizio e collegamenti dedicati alle esigenze scolastiche.

Nei giorni festivi e durante il mese di agosto i bus circolano esclusivamente sulla tratta montana Germagnano-Ceres. Le corse sono coordinate a Germagnano con i treni da e per Torino, garantendo un collegamento ogni ora lungo l’intera direttrice Ciriè-Ceres.

#### SCHEMA DELLA LINEA



#### CARATTERISTICHE DELLA LINEA

|                                       |                                                                                                                           |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOME E NUMERO DELLA LINEA             | 3971 Torino - Germagnano - Ceres                                                                                          |
| CAPOLINEA DI PARTENZA                 | Ciriè                                                                                                                     |
| CAPOLINEA DI ARRIVO                   | Ceres                                                                                                                     |
| PERCORSO SEGUITO (FERMATE PRINCIPALI) | Ciriè, Nole, Villanova, Grosso; Mathi, Balangero, Lanzo, Germagnano, Funghera, Traves, Losa, Pessinetto, Mezenile, Ceres. |
| LUNGHEZZA DEL PERCORSO                | 23,8 km (*)                                                                                                               |
| PRODUZIONE KM ANNUA                   | 242.137 km/anno                                                                                                           |
| POSTI OFFERTI                         | 75                                                                                                                        |
| POSTI OFFERTI*KM                      | 18.160.245 posto-km/anno                                                                                                  |

(\*) La lunghezza del percorso è riferita alla singola direzione di marcia. In presenza di più varianti, è stato considerato il percorso sul quale viene effettuato il maggior numero di corse.

#### MATERIALE ROTABILE UTILIZZATO

|                                      |                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARATTERISTICHE TECNICHE E TIPOLOGIA | Crossway 12m gasolio                                                                                                                                                             |
| ANZIANITÀ MEDIA DEI MEZZI            | 9,2 anni                                                                                                                                                                         |
| CLASSE AMBIENTALE                    | EEV – Euro 6 e Euro 5                                                                                                                                                            |
| SISTEMI E DOTAZIONI A BORDO          | Vocalizzazione interna ed esterna; indicatore di linea e direzione; sistema di ausilio alla frenatura; climatizzazione del vano guida e del vano passeggeri; videocamera a bordo |
| LIVELLI DI ACCESSIBILITÀ PER PMR     | Pedana, posto riservato e pavimentazione a raso                                                                                                                                  |

#### Orari di esercizio e informazioni all’utenza

Informazioni dettagliate e aggiornate relative agli orari di transito ai capolinea e alle fermate principali o relative ad eventuali limitazioni, variazioni, scioperi e perturbazioni del servizio, sono disponibili sul sito [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)

#### Sistema tariffario

Informazioni relative allo schema tariffario dettagliato applicabile relativo alle tratte Torino-Ciriè, Ciriè-Germagnano, Germagnano-Ceres e alle modalità di vendita sono disponibili sul sito [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)

#### Accessibilità

Informazioni specifiche relative alle modalità per richiedere assistenza sono disponibili sul sito [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it)

#### Regolamento di utilizzo del trasporto

Le regole per l’uso del trasporto sono disponibili sul sito [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it) accessibili anche tramite il seguente QR code.

| REGOLAMENTO PER L’USO DEL TRASPORTO PUBBLICO DI SUPERFICIE EXTRAURBANO                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| QR CODE                                                                               | CONTENUTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Titoli di viaggio e modalità di utilizzo</li><li>• Uso dei veicoli</li><li>• Clienti con disabilità</li><li>• Trasporto di bagagli</li><li>• Trasporto di animali</li><li>• Videosorveglianza e segnalazioni di reati</li><li>• Infrazioni e sanzioni</li><li>• Pagamento sanzioni</li><li>• Intervento e sanzioni per comportamenti e reati (non per mancato possesso del titolo di viaggio)</li></ul> |

# Viaggiare

## 4.1 Biglietti e abbonamenti

## 4.2 PieMove

## 4.3 Iniziative di Marketing

## 4.4 Regole e strumenti di viaggio per il trasporto urbano/suburbano

## 4.5 Contrasto all'evasione

### 4.1 Biglietti e abbonamenti

Le informazioni dettagliate e aggiornate su titoli di viaggio, tariffe e rete di vendita sono disponibili sul sito internet, nella sezione "Biglietti e abbonamenti", raggiungibile dalla homepage.

Il sistema di bigliettazione si basa su una "smart card" (Tessera BIP) con microchip ove caricare titoli di viaggio elettronici.

Vi sono numerosi canali a disposizione della clientela per l'acquisto di biglietti e abbonamenti:

- rivendite autorizzate (tabaccherie, edicole, ecc.), circa 650 in Torino città e circa 550 negli altri comuni dell'area metropolitana;
- e-commerce del sito internet per gli abbonamenti di trasporto e per alcuni titoli di sosta;
- app per smartphone GTT TO Move: biglietti urbani/suburbani ed extraurbani;
- app per smartphone di operatori privati (Progetto Maas) per l'acquisto di titoli di viaggio City, Daily e con alcuni operatori app anche abbonamenti mensili urbani;
- app per smartphone SostAPP (biglietti e abbonamenti parcheggi);
- app per smartphone di operatori privati per il pagamento della sosta breve su strada (al minuto e titoli giornalieri);
- Centri di Servizi al Cliente;
- emettitrici automatiche nelle stazioni della metropolitana;
- casse presidiate nei parcheggi Palagiustizia, Santo Stefano e Stura;
- modalità contactless (Tap&Go) con carte di pagamento dei circuiti Mastercard, Visa e American Express in metropolitana. Al servizio Tap&Go sono abilitati i nuovi tram serie 8000 (tutti i validatori), i tram serie 6000 (2 validatori) e i tram serie 5000 (1 validatore); sono inoltre abilitati i nuovi autobus con livrea giallo/blu e 77 autobus 12 metri serie 3300; saranno abilitati tutti gli autobus di nuova fornitura;
- agenti di Assistenza alla Clientela che effettuano i controlli su tutte le linee (biglietti di corsa semplice, venduti in fermata);
- servizio rivolto ad aziende pubbliche e private, che vogliano sottoscrivere, per i propri dipendenti, abbonamenti annuali GTT;
- addetti/addette al controllo della sosta (voucher di sosta).

### Agevolazioni o esenzioni

Alcune categorie sociali hanno diritto a titoli di viaggio e di sosta agevolati o gratuiti, finanziati parzialmente o totalmente dalla Regione Piemonte o dal Comune di Torino e rilasciati dai Centri di Servizi al Cliente.

**Per il trasporto:** abbonamenti per disoccupati/e residenti nel Comune di Torino, tessere di viaggio per invalidi/e civili, abbonamenti agevolati per "Under 26", "Over 65" e per studenti universitari. I bambini e le bambine che non hanno ancora compiuto 11 anni di età hanno diritto alla libera circolazione sull'intera rete urbana e suburbana GTT. Per avere diritto alla circolazione gratuita, i minori dai 3 agli 11 anni devono essere muniti di tessera personale di riconoscimento.

**Per la sosta:** permessi di sosta per residenti, permessi ZTL, permessi per terapie, permessi per Enti morali, per autoriparatori, per autoscuole, ecc.

Informazioni dettagliate sui requisiti e la documentazione necessaria per il rilascio sono disponibili presso i Centri di Servizi al Cliente o sul sito internet.

## 4.2 PieMove

La Regione Piemonte ha lanciato "PieMove – Piemonte Viaggia Studia", una misura rivolta agli studenti under 26. L'iniziativa consente di viaggiare gratuitamente sui mezzi del trasporto pubblico locale nei Comuni capoluogo aderenti (Torino, Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbania, Vercelli).

Per il Comune di Torino il titolo è valido anche per il servizio suburbano di GTT e per il servizio ferroviario di Trenitalia tra le stazioni cittadine, inclusi i collegamenti ferroviari con Grugliasco (SFM3) e con Venaria (SFM4, SFM6, SFM7).

La misura che è attiva dal 1° settembre 2025, è stata attivata in modo sperimentale per gli anni accademici 2025/2026, 2026/2027 e 2027/2028.

La richiesta si effettua online tramite la piattaforma [bip.piemonte.it](http://bip.piemonte.it).

Requisiti richiesti:

- regolare iscrizione presso l'Università di Torino, il Politecnico di Torino o l'Università del Piemonte Orientale ai corsi di laurea di 1° e 2° livello o al dottorato di ricerca;
- età inferiore a 26 anni al momento della richiesta;
- ISEE in corso di validità fino a 85.000€.

Gli studenti che acquistano un abbonamento che include anche l'area urbana e suburbana di Torino (Formula) ottengono una riduzione di 221€ sull'annuale e di 184€ sul plurimensile.



Maggiori informazioni e dettagli sono disponibili al seguente link:

<https://www.gtt.to.it/cms/avvisi-e-informazioni-di-servizio/torino-e-cintura/12129-piemove-piemonte-viaggia-studia-iniziativa-della-regione-piemonte-per-la-mobilita-sostenibile-degli-studenti-universitari-under-26>

## 4.3 Iniziative di Marketing

Nel corso degli ultimi anni, GTT ha ulteriormente rafforzato il proprio ruolo di partner strategico per lo sviluppo del territorio torinese, evolvendo da semplice fornitore di trasporto a vero e proprio abilitatore di esperienze turistiche e culturali. Attraverso nuove sinergie e l'accelerazione dei processi di digitalizzazione, l'azienda ha consolidato la propria missione di promuovere una mobilità sostenibile, interconnessa e accessibile.

### Partnership per il turismo e la cultura

In un'ottica di valorizzazione dell'attrattività torinese, GTT ha recentemente rinnovato e ampliato l'accordo con Federalberghi. Questa collaborazione, ormai strutturale, mira a offrire ai visitatori soluzioni di viaggio integrate che facilitino l'utilizzo del trasporto pubblico sin dall'arrivo in struttura ricettiva, migliorando l'accoglienza e riducendo l'impatto del traffico privato sui flussi turistici. Parallelamente, è stata avviata una nuova e significativa partnership con Abbonamento Musei. L'accordo è volto a incentivare l'utilizzo dei servizi turistici gestiti da GTT (come la Tranvia Sassi-Superga, l'Ascensore della Mole e la navetta Venaria Express) da parte dei possessori della tessera museale. Questa iniziativa non solo promuove il patrimonio storico dell'azienda, ma crea un ecosistema integrato dove cultura e mobilità si fondono per massimizzare l'esperienza dell'utente.

### Innovazione digitale e progetto MaaS

Sul fronte dell'innovazione tecnologica, GTT ha compiuto passi decisivi verso la semplificazione dell'accesso ai servizi grazie al progetto MaaS (Mobility as a Service). I principali traguardi includono:

- digitalizzazione dell'Abbonamento Mensile "Formula U": per la prima volta, il titolo di viaggio mensile è disponibile in formato nativo digitale all'interno delle piattaforme MaaS, eliminando la necessità di supporti fisici e rendendo il rinnovo immediato e "paperless";
- espansione dei canali di vendita con Moovit: in un'ottica di multicanalità, GTT ha aperto la vendita dei propri titoli di viaggio sull'app Moovit abbattendo le barriere all'utilizzo del mezzo pubblico per i turisti e l'utenza internazionale.

### Verso una nuova mobilità turistica, digitale e notturna

Guardando al futuro prossimo, l'obiettivo di GTT è superare il concetto tradizionale di trasporto pubblico, rendendolo sempre più digitale e flessibile.

Questo percorso punta a rendere Torino una città sempre più accogliente e tecnologicamente avanzata.

In stretta sinergia con Turismo Torino, GTT ha lavorato sulla creazione di un nuovo Pass Digitale pensato specificamente per chi si reca a Torino per congressi.

La volontà è quella di un'unica card digitale che racchiuda tutto il meglio di Torino.

Con un solo strumento sul proprio smartphone, l'ospite potrà accedere ai musei, ai luoghi di intrattenimento e, contemporaneamente, viaggiare liberamente sulla rete GTT grazie a titoli di viaggio integrati da 2 o 3 giorni.

È un passo fondamentale per posizionare Torino in linea agli standard delle grandi capitali europee.

L'innovazione più profonda riguarda il modo in cui immaginiamo il trasporto nelle ore meno affollate.

Insieme al partner tecnologico Wetechnology, si è strutturata la sperimentazione per un servizio che stravolge i canoni classici delle linee fisse e degli orari prestabiliti.

Immaginiamo un servizio a chiamata notturno che sia interamente digitale e sostenibile.

Il servizio utilizza esclusivamente mezzi elettrici di ultima generazione.

Grazie a un algoritmo avanzato, il servizio si adatta in tempo reale alle richieste degli utenti che, tramite app, potranno prenotare il proprio spostamento.

Questo significa avere un trasporto che "segue" le persone, ottimizzando i percorsi per garantire massima efficienza e minimi tempi d'attesa.

È una sfida che coniuga la nostra anima green con una visione di città smart, dove il servizio pubblico non è solo un mezzo di trasporto, ma una risposta puntuale e sicura alle esigenze di chi vive la Torino di notte.

## 4.4 Regole e strumenti di viaggio per il trasporto urbano/suburbano

Le regole per l'uso del trasporto pubblico di superficie urbano e suburbano e della metropolitana automatica di Torino sono consultabili sul sito [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it) accessibili anche tramite i seguenti QR code.

| REGOLAMENTO PER L'USO DEL TRASPORTO PUBBLICO DI SUPERFICIE URBANO/SUBURBANO       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| QR CODE                                                                           | CONTENUTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Titoli di viaggio e modalità di utilizzo</li><li>• Uso dei veicoli</li><li>• Clienti con disabilità</li><li>• Passeggini e carrozzine</li><li>• Trasporto di bagagli</li><li>• Trasporto animali</li><li>• Videosorveglianza e segnalazioni di reati</li><li>• Infrazioni e sanzioni</li><li>• Pagamento sanzioni</li><li>• Intervento e sanzioni per comportamenti e reati (non per mancato possesso del titolo di viaggio)</li></ul> |

| REGOLAMENTO PER L'USO DELLA METROPOLITANA                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| QR CODE                                                                             | CONTENUTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Documenti di viaggio</li><li>• Uso delle stazioni e dei treni</li><li>• Clienti con disabilità</li><li>• Principali obblighi e divieti</li><li>• Trasporto di animali</li><li>• Trasporti e bagagli</li><li>• Utilizzo degli ascensori</li><li>• Utilizzo delle scale mobili</li><li>• Infrazioni, sanzioni e reclami</li><li>• Videosorveglianza, audio e privacy</li><li>• Segnalazione di reati</li><li>• Contatti e informazioni</li></ul> |

QR Code tattili per ciechi e ipovedenti, per ascoltare la lettura dei regolamenti tramite smartphone, sono disponibili presso i CSC.

**Oggetti rinvenuti**  
Gli oggetti rinvenuti sui mezzi aziendali sono depositati presso l'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Torino, al quale è possibile rivolgersi a partire da 48 ore dallo smarrimento dell'oggetto. L'ufficio si trova in Via Meucci 4 e riceve esclusivamente su appuntamento, da concordare telefonicamente ai numeri 011.01130753 e 011.01130624 (martedì e giovedì ore 9:00-12:00 – mercoledì ore 13.00-15.00) o via e-mail all'indirizzo [uor\\_comune@comune.torino.it](mailto:uor_comune@comune.torino.it). L'elenco degli oggetti consegnati è pubblicato mensilmente nella sezione "Servizio oggetti rinvenuti" del sito web della Città di Torino.

**Scioperi**  
Nei servizi pubblici essenziali, e in particolare nel trasporto pubblico locale, specifiche norme di legge e regolamentari (Commissione di Garanzia) dispongono che "modalità, durata e collocazione oraria degli scioperi devono essere stabiliti in modo da ridurre al minimo possibile i disagi per l'utenza". Non sono ad esempio autorizzati scioperi in periodi di elevata richiesta di mobilità (settimane natalizie e pasquale, ferie estive), né più scioperi proclamati in giorni ravvicinati.  
Nei giorni di sciopero, tranne casi eccezionali, deve comunque essere garantito "il servizio completo, articolato su due fasce per un totale di sei ore, coincidenti con i periodi di massima richiesta dell'utenza o con le esigenze di particolari categorie di utenti, per le quali il servizio si pone come essenziale".  
Per il servizio urbano e suburbano di Torino (di superficie e metropolitana) tali "fasce di garanzia" in cui il servizio è garantito anche in caso di sciopero sono 6.00-9.00, 12.00-15.00 (le corse in partenza dai capolinea entro tali orari devono completare il percorso sino al capolinea opposto).  
In caso di sciopero, GTT attiva i propri principali canali di comunicazione per darne comunicazione all'utenza, sia preventivamente sia durante la giornata interessata.



## 4.5 Contrasto all'evasione

### Sanzioni amministrative servizio di trasporto (urbano – suburbano – metropolitana)

L'attività di assistenza alla clientela, verifica e sanzionamento in caso di assenza di valido e idoneo titolo di viaggio (rif. L. R. n. 1/2000, art. 20) è svolta da personale di controllo specificamente formato e abilitato.

Il contrasto all'evasione è un tema cruciale per garantire un servizio migliore alla clientela ed è uno degli impegni chiave dell'azienda. A partire dal 2022 GTT ha incrementato in modo strutturale i controlli antievasione a bordo dei propri mezzi, prevedendo un servizio aggiuntivo alla normale operatività degli/delle Assistenti alla Clientela GTT, affidato a una ditta esterna che fornisce servizi dedicati alle aziende di trasporto pubblico. Il personale di controllo della ditta esterna non effettua servizio di vendita biglietti.

Relativamente all'attività sanzionatoria si segnala che:

- la persona che, al momento del controllo a bordo, risulti sprovvista di valido e idoneo titolo di viaggio, potrà effettuare la regolarizzazione immediata a bordo mediante versamento al personale abilitato della somma di € 35,00 oltre al pagamento del biglietto a tariffa ordinaria. Il pagamento a bordo può avvenire in contanti, tramite bancomat, tramite le principali carte di credito e tramite app (Satispay);
- nel caso in cui la persona non si avvalga di tale facoltà, sarà applicata la sanzione prevista;
- la persona titolare di un abbonamento o di una tessera di libera circolazione nominativi che, al momento del controllo a bordo, risulti sprovvista di tale documento, potrà estinguere l'irregolarità dimostrando il reale possesso del titolo e pagando la sanzione ridotta prevista;
- la persona provvista di regolare titolo di viaggio che, al momento del controllo a bordo, non risulti aver ottemperato agli obblighi di validazione (il titolo deve essere validato ad ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati), sarà soggetta all'applicazione della sanzione prevista corrispondente al prezzo del normale biglietto a tariffa ordinaria (€ 2,00).

Le sanzioni possono essere pagate tramite:

- Sito internet GTT - sezione "Pagamento multe";
- Bonifico bancario;
- Bollettino di CC postale/bancario;
- Centri di Servizio al Cliente (contanti, bancomat, principali carte di credito).

I ricorsi contro le sanzioni possono essere presentati:

- via e-mail a [sanzioni.amministrative@gtt.to.it](mailto:sanzioni.amministrative@gtt.to.it);
- a mezzo posta all'ufficio Ricorsi sanzioni amministrative;
- via fax al n. 011.5764905.

L'ufficio è contattabile telefonicamente, per informazioni, dal lunedì al venerdì con orario 8.30-12.00, al n. 011.5764729.

GTT garantisce una risposta entro 60 giorni dal ricevimento di contestazioni per le sanzioni di viaggio.

In nessun caso il personale di controllo può annullare una sanzione.

Le sanzioni previste dalla Legge, con i relativi importi e criteri di calcolo, sono elencate nella tabella riportata di seguito:

| SERVIZIO URBANO - SUBURBANO - METROPOLITANA                                          |                                                                            |                                                                            |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IMPORTI SANZIONI IN VIGORE DAL 1° LUGLIO 2024                                        |                                                                            |                                                                            |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |
| Rif. EX ART. 123 L. R.P. 31/10/17 N. 16 - MODIFICA ART. 20 L. R.P. 04/01/2000 N. 1   |                                                                            |                                                                            |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |
| REGOLARIZZAZIONE A BORDO                                                             |                                                                            | SANZIONE                                                                   |                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                      |                                                                            | ENTRO 7 GIORNI                                                             | ENTRO 60 GIORNI                                                                                                                                                          | DOPO 60 GIORNI                                                                                                                                                                        |
| SPROVVISTO di VALIDO E IDONEO TITOLO di VIAGGIO comma 3, 4, 6                        | € 35,00<br>+ tariffa<br>corrispondente<br>al titolo di viaggio<br>(€ 2,00) | € 60,00<br>+ tariffa<br>corrispondente<br>al titolo di viaggio<br>(€ 2,00) | € 120,00<br>+ tariffa<br>corrispondente<br>al titolo di viaggio<br>(€ 2,00)<br><br>Minorenni: € 60,00<br>+ tariffa<br>corrispondente<br>al titolo di viaggio<br>(€ 2,00) | € 360,00<br>+ tariffa<br>corrispondente<br>al titolo di viaggio<br>(€ 2,00)<br>+ spese procedimento<br>(€ 5,16)<br>e spese postali in<br>caso di notifica di<br>ordinanza ingiunzione |
| ABBONAMENTO O TESSERA LIBERA CIRCOLAZIONE NOMINATIVA DIMENTICATI comma 5             |                                                                            | € 2,00<br>+ spese procedimento<br>(€ 15,00)                                | € 20,00<br>+ spese procedimento<br>(€ 15,00)<br><br>Minorenni: €2,00<br>+ spese procedimento<br>(€ 15,00)                                                                | € 20,00<br>+ spese procedimento<br>(€ 15,00)<br>e spese postali in<br>caso di notifica di<br>ordinanza ingiunzione                                                                    |
| MANCATA VALIDAZIONE ABBONAMENTO O TESSERA LIBERA CIRCOLAZIONE NOMINATIVA comma 9, 10 | € 2,00                                                                     | € 2,00                                                                     | € 20,00<br><br>+ spese procedimento (€ 5,16)<br>e spese postali in caso di notifica di ordinanza ingiunzione                                                             |                                                                                                                                                                                       |

| Rif. ART. 29 D.P.R. 753/1980                               |  |                |                |
|------------------------------------------------------------|--|----------------|----------------|
| REGOLARIZZAZIONE A BORDO                                   |  | SANZIONE       |                |
|                                                            |  | ENTRO 7 GIORNI | DOPO 60 GIORNI |
| CAUSATO DANNEGGIAMENTO O DETERIORAMENTO DEI MEZZI comma 11 |  | € 90,00        | € 270,00       |

# Qualità del servizio

## 5.1 Affidabilità e tempi di viaggio

## 5.2 Sicurezza

## 5.3 Accessibilità

## 5.4 Pulizia e confort

## 5.5 Rispetto dell'ambiente

## 5.6 Obiettivi di prestazione bus e tram

## 5.7 Obiettivi di prestazione metropolitana

## 5.8 Obiettivi di prestazione parcheggi

## 5.9 Obiettivi di prestazione servizio cooperativo SFM XL TORINO-CERES

Fra gli aspetti rilevanti per la qualità dei servizi sono stati definiti i fattori esposti nei paragrafi seguenti. Per ciascun fattore l'individuazione di indicatori di qualità è il punto di partenza per la misurazione e il miglioramento dei livelli di qualità del servizio, intesa come capacità di soddisfare le aspettative della clientela nel tempo.

### 5.1 Affidabilità e tempi di viaggio

L'orario del servizio di trasporto urbano e suburbano è organizzato secondo due modalità di passaggio:

- a **"intervallo"** per le linee principali in servizio diurno, con elevata frequenza di passaggio in fermata, i mezzi sono cadenzati da un intervallo variabile nel corso della giornata;
- a **"orario"** le altre linee in servizio diurno e tutte le linee in servizio serale e notturno (comprese le linee speciali), con ridotta frequenza di passaggio e passaggio in fermata determinato in orari fissi.

| LINEE        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A INTERVALLO | 2 - 3 - 4 - 5 - 5B - 6 - 8 - 9 - 10 - 10N - 11 - 12 - 13 - 15 - 16CS - 16CD - 17-17B - 18 - 27 - 33 - 34 - 35 - 36 - 42 - 51 - 52 - 55 - 56 - 58 - 58B - 60 - 61 - 62 - 64 - 65 - 67 - 68 - 71 - 72 - 72B - 74 - 75                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| A ORARIO     | 7 - Star 1 - Star 2 - 14 - 19 - 19N - 20 - 22 - 24 - 25 - 26 - 29 - 30 - 32 - 35N - 36N - 38 - 38S - 39 - 40 - 41 - 43 - 44 - 44s - 45 - 45B - 46 - 47 - 48 - 49 - 50 - 53 - 54 - 59 - 59B - 63 - 63B - 66 - 69 - 70 - 73 - 76 - 77 - 78 - 79B - 80 - 81 - 82 - 83 - 84 - 86B - 88 - 89 - 89B - 90 - 91 - 92 - 93B - 94 - 95 - 95b - 96 - 97 - 98 - 99 - 102 - 132 - 159 - CP1 - OB1 - RV2 - SE1 - SE2 - VE1 - VE2 - VEX - 1CH - 2CH - 1 NI - LS1 - 1S - tutte le linee sono a orario dopo le ore 21.00 |

A causa del traffico cittadino e di eventi non controllabili (ad es. soste irregolari sui binari) le linee possono subire dei ritardi. Interventi finalizzati alla regolarità del servizio sono, ad esempio:

- corsie in sede totalmente protetta riservata ai mezzi pubblici, capaci di ridurre drasticamente i rallentamenti legati alle interferenze tra veicoli privati e mezzi pubblici e installazione di telecamere nei punti critici della viabilità per garantire il rispetto delle corsie preferenziali dedicate al trasporto pubblico;
- delimitazione di un'area a traffico limitato con telecamere (ZTL, in alcuni casi solo nelle ore di punta mattutine);
- priorità semaforica per i mezzi pubblici (cioè semafori "intelligenti" che dispongono il tempo del verde per il passaggio del mezzo pubblico) per azzerare i tempi di sosta ai semafori;
- controllo della regolarità del servizio da parte della Centrale Operativa, che svolge il monitoraggio linea per linea rilevando in tempo reale le criticità e coordinando le squadre di intervento a supporto del personale di guida nelle situazioni critiche;
- manutenzione programmata di tutti i mezzi, secondo cadenze chilometriche e temporali per garantirne l'efficienza.

La metropolitana automatica (VAL) è organizzata secondo un orario ad 'intervallo', con cadenze indicate sui display in stazione che variano nel corso della giornata, con le frequenze massime nelle ore di punta. Il tempo medio di percorrenza tra una fermata e l'altra è di appena 60 secondi e da Fermi a Bengasi impiega circa 28 minuti.

Il servizio SFM XL Torino-Ceres prevede collegamenti in autobus coordinati negli orari con i treni del Servizio Ferroviario Metropolitano (SFM), così da garantire la continuità dell'offerta di trasporto lungo la direttrice Torino-Ciriè-Germagnano-Ceres.

Nei giorni feriali, dal lunedì al sabato, escluso il mese di agosto, gli autobus collegano ogni ora Ciriè, Germagnano e Ceres, con coincidenze a Ciriè con i treni da e per Torino. Grazie all'integrazione tra servizio ferroviario e automobilistico, tra Ciriè e Germagnano è disponibile complessivamente un collegamento ogni 30 minuti, mentre tra Germagnano e Ceres è presente un collegamento ogni ora. Sono inoltre previste corse bus aggiuntive nelle fasce di inizio e fine servizio e collegamenti dedicati alle esigenze scolastiche.

Nei giorni festivi e durante il mese di agosto i bus circolano esclusivamente sulla tratta montana Germagnano-Ceres. Le corse sono coordinate a Germagnano con i treni da e per Torino, garantendo un collegamento ogni ora lungo l'intera direttrice Ciriè-Ceres.

## 5.2 Sicurezza

GTT pone attenzione al tema della sicurezza sia in termini di incolumità delle persone a bordo dei mezzi, sia in termini di prevenzione dei reati (borseggi, aggressioni ecc.); tutti i bus e circa l'80% delle motrici tramviarie sono dotati di sistema di videosorveglianza.

La professionalità del personale e il pieno rispetto delle regole sono le principali garanzie del livello di sicurezza a bordo dei veicoli, inoltre i bus in servizio sono tutti dotati di sistema frenante ABS.

Per quanto riguarda la Metropolitana, si è adottato:

- il sistema (VAL) che coniuga elevata frequenza di passaggio e standard di comfort e sicurezza;
- sistemi di sicurezza 'ridondanti' (anche in caso di un singolo malfunzionamento, interviene un sistema di controllo alternativo);
- un sistema di gestione delle porte, tra banchina e treno, che garantisce la totale sicurezza dell'accesso.

Tra le principali risorse tecnologiche utilizzate:

- il collegamento diretto 'punto a punto' tra la Centrale operativa e la Questura, con canale telefonico dedicato per interventi immediati;
- la Sala Security della Metropolitana, che replica le proprie funzioni presso la Questura ed il Comando Provinciale dei Carabinieri, con possibilità di visione e controllo in totale autonomia su tutta la linea;
- la videosorveglianza diffusa e in progressiva estensione su veicoli di superficie, convogli, gallerie, stazioni metro, parcheggi in struttura, fermate delle linee di superficie (in caso di tempestive segnalazioni di reato da parte della clientela le registrazioni vengono conservate e scaricate con autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria);
- il sistema di localizzazione satellitare della flotta di superficie che agevola l'individuazione geografica e l'identificazione del veicolo in caso di intervento delle Forze dell'Ordine;
- dispositivi a bordo bus e tram collegati con la Centrale operativa, a disposizione del personale di guida, per segnalare le situazioni di emergenza che si verificano durante il servizio.

## 5.3 Accessibilità

GTT 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. Si occupa, inoltre, di azioni e progetti finalizzati alla sensibilizzazione ai temi della disabilità.

Per garantire il diritto alla mobilità alle persone con disabilità, vengono adottate linee di azione complementari, relative alle seguenti dimensioni:

- infrastrutture;
- veicoli;
- infomobilità.

## Infrastrutture

Gli investimenti nelle infrastrutture permettono l'estensione progressiva dell'accessibilità del servizio ordinario, eliminando preesistenti barriere architettoniche (ad es presso le banchine di fermata) o adottando una progettazione inclusiva in caso di nuovi interventi. Un esempio di infrastruttura completamente accessibile è la metropolitana a cura di Infra.To, società del Comune di Torino che ha per oggetto la proprietà e la gestione delle grandi infrastrutture di trasporto.

Le stazioni della metropolitana facilitano la fruizione delle persone con disabilità tramite molteplici strumenti:

- ascensori tutti da piano strada con pulsantiera dedicata e informazione sullo stato di funzionamento degli ascensori sui monitor di stazione e nella homepage del sito GTT;
- tornelli di accesso/uscita dedicati a persone con disabilità motorie e disabilità visive;
- percorsi pedo-tattili al piano strada (fronte scale e ascensore), nell'atrio (in corrispondenza dei tornelli di accesso/uscita, dell'ascensore, delle scale e della mappa);
- targhette in Braille su pulsantiere ascensori, mancorrenti scale;
- messaggi audio, video e monitor ad alto contrasto, inerenti il servizio.

## Veicoli

Il rinnovo della flotta (rif. paragrafo 3.1 Trasporto di superficie), prevede che tutti i nuovi bus e tram abbiano le seguenti caratteristiche di accessibilità:

- pianale ribassato;
- raddoppio delle postazioni per la sedia a rotelle, per i bus 18 metri e 12 metri elettrici di ultima generazione, per i nuovi tram serie 8000 mentre è in corso, per le motrici Cityway serie 6000 l'installazione di una seconda postazione disabile per ogni senso di marcia (al momento circa l'80% della flotta è dotata della nuova soluzione);
- maggiore ampiezza degli spazi di passaggio e stazionamento;
- sostegni a diverse altezze e in tutti i punti delle vetture;
- validatrici dei titoli di viaggio collocate in zone e ad altezze comodamente raggiungibili e con display luminosi visibili anche a distanza;
- pulsanti per la prenotazione della fermata, riconoscibili anche per la superficie in braille;
- posti in prossimità della discesa di colore giallo riservati alle persone a mobilità ridotta;
- pulsanti di prenotazione fermata con il simbolo della carrozzina per bambini per avvisare il personale di guida;
- spazio dedicato al cane guida;
- ampie superfici vetrate per consentire l'ingresso di luce naturale e utili per agevolare la riconoscibilità dei luoghi e l'orientamento;
- indicazione luminosa della linea all'esterno del mezzo, visibile anche a distanza e con le porte aperte;
- infobus interno ai mezzi con annuncio sonoro di prossima fermata, visibile anche sul monitor e annuncio sonoro esterno di linea e di direzione.

I treni della metropolitana sono dotati di un sistema di autolivellamento del pavimento alla banchina e le vetture sono attrezzate per accogliere in sicurezza sedie a rotelle (due per ogni treno).

## Servizi Turistici

Si riportano di seguito i dettagli inerenti l'accessibilità nell'ambito dei Servizi Turistici offerti da GTT:

- l'ascensore della Mole Antonelliana è direttamente accessibile;
- la tranvia a dentiera Sassi – Superga può accogliere, per ciascuna corsa, una persona in sedia a rotelle. Trattandosi di convogli storici, la salita e la discesa (a Sassi e a Superga) vengono effettuate tramite appositi elevatori; per accedere al servizio è necessario disporre di due accompagnatori previa segnalazione al numero telefonico 011 8997519.
- per il servizio Bus per la Venaria Reale le persone con disabilità motoria devono contattare, almeno 24 ore prima del viaggio, il numero verde GTT.

I servizi turistici offerti su vetture storiche, ancora non accessibili, saranno oggetto di riesame per verificarne le condizioni di accessibilità e sicurezza.

## Infomobilità

Il sistema informatico è idoneo all'utilizzo di tecnologie assistive quali ingranditori di testo, barre braille o sistemi di puntamento alternativi a mouse e tastiera.

La versione ad alto contrasto del sito viene aggiornata automaticamente e contestualmente alla versione ordinaria.

L'accesso alle informazioni del sito internet è fondamentale per consentire alle persone con disabilità di muoversi liberamente utilizzando la rete pubblica di trasporto; le informazioni su accessibilità mezzi e fermate e passaggi in tempo reale sono disponibili anche sull'app GTT TO Move e sul bot orari GTT disponibile sull'app Telegram.

Nella homepage del sito sono inoltre presenti:

- le informazioni relative alle scale mobili e agli ascensori;
- una finestra dedicata all'Accessibilità;
- una finestra di Calcolo Percorso in cui è possibile pianificare il viaggio spuntando la voce "Linee e mezzi accessibili"  e verificare l'accessibilità delle singole fermate.

## 5.4 Pulizia e confort

Mantenere gli ambienti puliti e aumentare gli elementi di comfort di tutti i servizi offerti è un obiettivo di primaria importanza. La metropolitana è stata progettata per offrire il massimo comfort, anche comparativamente a sistemi analoghi impiegati in altre città. Ad esempio la versione 208 del VAL (veicolo automatico leggero) ha più spazio per la clientela e lunghezza di convoglio doppia rispetto ai precedenti modelli. I treni viaggiano su ruote di gomma che scorrono su guide d'acciaio; in questo modo si ottiene, tra l'altro, una notevole riduzione delle vibrazioni e le accelerazioni e decelerazioni sono costanti. Le 'ruote di guida' consentono di attutire gli spostamenti laterali.

In vettura, oltre ai gruppi di ventilazione e riscaldamento sul soffitto, sono presenti degli aerotermini lungo le pareti delle vetture. In galleria e in stazione è assicurato, tramite ventilatori, un ricambio d'aria regolato in funzione del traffico e dei volumi di passeggeri trasportati. In metropolitana si può usare il telefono cellulare, con copertura completa delle stazioni, delle gallerie e dei treni. Le stazioni sono dotate di scale mobili ed ascensori.

Compatibilmente con i contenuti dei contratti di servizio, la combinazione di frequenze di passaggio, soglie massime di irregolarità, capacità unitaria dei veicoli, sono programmate e monitorate distintamente per linea e per ora, per evitare eccessivo affollamento su alcune linee e vetture e garantire una soglia minima di comfort anche in orario di punta.

Per tutti i tipi di veicolo (treni della metropolitana, tram e autobus) e per le infrastrutture (stazioni, fermate, parcheggi) vengono predisposti programmi di pulizia, precisando cadenza e contenuti delle operazioni. La loro esecuzione è affidata a fornitori qualificati. L'azienda controlla la corretta esecuzione delle pulizie programmate. La cadenza delle varie tipologie di pulizia è più alta per tutti gli apparati con cui la clientela può venire a contatto, ad esempio sedili, pavimenti, mancorrenti a bordo dei veicoli. Eventuali sopraggiunti problemi di integrità o decoro sono rimossi tempestivamente.

## 5.5 Rispetto dell'ambiente

L'evoluzione del trasporto pubblico in Europa e in Italia richiede una transizione rapida verso modelli efficienti e sostenibili. Per affrontare questo scenario GTT ha sviluppato una strategia integrata, che si è concretizzata in interventi quali l'ammodernamento della flotta con nuovi tram e autobus a basso impatto ambientale e l'elettrificazione delle linee.

La tutela dell'ambiente rappresenta un impegno concreto perseguito attraverso una molteplicità di strumenti:

- lo sviluppo ed il mantenimento di un Sistema di Gestione Ambientale certificato che comporta il perseguimento di un miglioramento continuo delle prestazioni in campo ambientale;
- il rinnovo del parco veicoli con mezzi a basse emissioni; grazie alla progressiva alienazione dei mezzi obsoleti, il servizio viene erogato prevalentemente con mezzi a ridotto impatto ambientale, quali i mezzi elettrici e gli autobus a metano. Anche i mezzi a gasolio vedono prevalere motorizzazioni ad elevati standard ambientali quali Euro 6 (EEV).
- la realizzazione di interventi di riqualificazione energetica dei siti produttivi, di domotizzazione degli impianti di riscaldamento per ridurre l'impatto ambientale e i relativi costi e la realizzazione di impianti per la produzione di energia rinnovabile e sistemi di accumulo;
- la totalità (100%) dei consumi energetici elettrici è assicurata da fonti rinnovabili e certificate; per il deposito Gerbido, parte dell'energia è autoprodotta grazie alla presenza di un impianto fotovoltaico; l'impianto consente di massimizzare i benefici ambientali ed economici legati all'autoproduzione garantendo l'alimentazione dei bus attraverso un impianto di accumulo di energia;
- la gestione sostenibile delle risorse (ad esempio l'utilizzo di acqua da pozzo invece che da acquedotto presso molti siti aziendali e azioni di recupero e riutilizzo quali la rigenerazione dei pneumatici);
- l'utilizzo dell'energia prodotta dalla frenatura elettrica dei treni della metropolitana per alimentare gli stessi treni (frenatura elettrica rigenerativa).

GTT inoltre quantifica e rendiconta secondo la norma ISO 14064-1 le emissioni di GHG (GreenHouse Gas – "gas a effetto serra") derivanti sia dalle attività direttamente svolte sia da quelle indirette (**Carbon Footprint**).

Ciò consente di stabilire appropriati obiettivi e target di miglioramento, monitorando le performance ottenute e dandone corretta comunicazione anche all'esterno (rif. Rapporto di Sostenibilità GTT disponibile sul sito [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it))

Nel corso degli ultimi anni, in proporzione alle percorrenze chilometriche offerte, grazie soprattutto all'aumento della quota di servizio con mezzi elettrici, si è osservata una progressiva diminuzione delle emissioni dirette (combustione di carburanti e combustibili). L'elettrificazione della flotta si traduce anche nella riduzione delle emissioni indirette (elettricità ed energia importate, personale da catena di fornitura) dovute in particolare alla produzione e trasporto di gasolio e in misura minore di metano.

## 5.6 Obiettivi di prestazione bus e tram

Nelle seguenti tabelle, sono consuntivati gli obiettivi relativi ai fattori e livelli di prestazione e qualità del servizio urbano/ suburbano di superficie.

Per ogni indicatore, sono valorizzati:

| OBIETTIVO CDS                                  | OBIETTIVO GTT 2025                      | RISULTATO 2025                   | OBIETTIVO GTT 2026                      |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|
| l'obiettivo definito dal Contratto dei Servizi | l'obiettivo definito da GTT per il 2025 | il risultato conseguito nel 2025 | l'obiettivo definito da GTT per il 2026 |

Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto dei Servizi.

| Affidabilità e tempi di viaggio            | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|--------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| % di corse completate su corse programmate | 99%           | 99%                | 98,08% *       | 99%                |
| % passaggi con ritardo > 10'               | 2,5%          | 2,5%               | 2,3%           | 2,5%               |

| Sicurezza                          | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| N. km tra due incidenti            | 12.000        | 14.000             | 14.738         | 14.000             |
| % bus con telecamere sorveglianza  | 54%           | 100%               | 100%           | 100%               |
| % tram con telecamere sorveglianza |               | 83%                | 83%            | 87%                |

| Accessibilità                                                 | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|---------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| % veicoli bus accessibili (pianale ribassato)                 | 81%           | 100%               | 100%           | 100%               |
| % veicoli tram accessibili (pianale ribassato)                |               | 83%                | 83%            | 87%                |
| % bus con annuncio esterno di linea                           |               | 100%               | 100%           | 100%               |
| % mezzi (solo bus) con annuncio interno di prossima fermata** |               | 100%               | 100%           | 100%               |
| % bus con indicatore di linea laterale basso (per ipovedenti) |               | 100%               | 100%           | 100%               |

| Pulizia                                                                                        | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| Veicoli: pulizia pavimento, sedili, mancorrenti (utilizzo di prodotti atti alla sanificazione) | giornaliera   | giornaliera        | giornaliera    | giornaliera        |
| Veicoli: pulizia completa (dato medio flotta)                                                  | (superato)    | mensile            | mensile        | mensile            |
| Fermate: pulizia generale (dato medio fermate)                                                 |               | mensile            | mensile        | mensile            |
| Centri di Servizi al Cliente: pulizia completa                                                 |               | giornaliera        | giornaliera    | giornaliera        |

| Comfort                          | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025                             | RISULTATO 2025                                                    | OBIETTIVO GTT 2026                                                |
|----------------------------------|---------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Età media bus in servizio (anni) |               | 7                                              | 6,9                                                               | 7                                                                 |
| % bus con aria condizionata      | 80%           | 100%                                           | 100%                                                              | 100%                                                              |
| % tram con aria condizionata     |               | 83%<br>(inclusi veicoli con AC solo in cabina) | 31% con AC solo in cabina guida<br>52% con AC nel vano passeggeri | 38% con AC solo in cabina guida<br>57% con AC nel vano passeggeri |

| Rispetto dell'ambiente                                                         | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| % bus a basse emissioni (gasolio da Euro 5, Euro 2 con FAP, metano, elettrici) | 73%           | 100%               | 100%           | 100%               |
| % posti – km di superficie offerti con mezzi elettrici (bus + tram)            |               | 44%                | 42%***         | 44%                |
| % bus elettrici sul totale                                                     |               | 40%                | 40%            | 45%                |

\* Il risultato relativo alla % di corse completate su corse programmate del 2025, calcolato al netto delle cause esterne non imputabili a GTT, è dovuto a disservizi (-1,92%, di cui: -1,32% per carenza di personale e -0,60% per problemi/guasti ai mezzi). Si evidenzia come, negli ultimi anni, il risultato conseguito sia progressivamente migliorato.

\*\* Obiettivo CDS per "bus+tram" = 62% – Risultato 2025 per "bus+tram" = 96%

\*\*\* I fattori che hanno causato il non raggiungimento del risultato sono stati: ritardo nei lavori tramviari, ritardo nella consegna dei bus elettrici da parte di fornitori, mancata produzione da parte dei subappaltatori.

5.7

Obiettivi di prestazione metropolitana

Nelle seguenti tabelle, sono consuntivati gli obiettivi relativi ai fattori e livelli di prestazione e qualità del servizio di metropolitana.  
Per ogni indicatore, sono valorizzati:

| OBIETTIVO CDS                                  | OBIETTIVO GTT 2025                      | RISULTATO 2025                   | OBIETTIVO GTT 2026                      |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|
| l'obiettivo definito dal Contratto dei Servizi | l'obiettivo definito da GTT per il 2025 | il risultato conseguito nel 2025 | l'obiettivo definito da GTT per il 2026 |

Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto dei Servizi.

| Affidabilità e tempi di viaggio                 | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|-------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| % corse effettive rispetto a quelle programmate | 97%           | 98%                | 99,2%          | 98%                |
| % corse con ritardo < 4 minuti                  | 99,6%         | 99,6%              | 99,9%          | 99,6%              |

| Accessibilità                                                                                              | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| Tasso di funzionamento degli ascensori di stazione al netto dei fermi tecnici per manutenzioni programmate |               | 95%                | 97%            | 98,3%              |

GTT si impegna a rispettare i seguenti tempi di presa in carico in caso di guasti degli ascensori: 1 ora per interventi d'emergenza, 1 ora per guasti bloccanti.

| Comfort                                           | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|---------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| Tasso di funzionamento delle scale mobili INTERNE |               | 95%                | 96%            | 95%                |
| Tasso di funzionamento delle scale mobili ESTERNE |               |                    |                |                    |

| Pulizia                                                                                                                           | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025                   | RISULTATO 2025                       | OBIETTIVO GTT 2026                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Treni: spolveratura interna, rimozione rifiuti e graffiti, pulizia a umido pavimenti, sanificazione mancorrenti                   | giornaliera   | giornaliera                          | giornaliera                          | giornaliera                          |
| Treni: lavaggio vetri e sedili, lavaggio intenso pavimenti                                                                        | (superato)    | settimanale                          | settimanale                          | settimanale                          |
| Treni: sanificazione e disinfezione                                                                                               |               | giornaliera                          | giornaliera                          | giornaliera                          |
| Stazioni: spolveratura, rimozione rifiuti, pulizia ad umido pavimenti, pulizia parti a contatto (pulsantiera, schermi touch, ecc) | ogni 2 gg.    | Tutte le stazioni: giornaliera LU/SA | Tutte le stazioni: giornaliera LU/SA | Tutte le stazioni: giornaliera LU/SA |
| Tunnel vetrati banchine: pulizia                                                                                                  |               | ogni 4 mesi                          | ogni 4 mesi                          | ogni 4 mesi                          |

Dotazioni presenti all'interno di treni e stazioni:

| Sicurezza                                            |                                   |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Interfoni collegati con Posto di comando e controllo | 6 per stazione                    |
| Videosorveglianza attiva                             | tutti i treni e tutte le stazioni |
| Interfoni collegati con Posto di comando e controllo | 12 per treno                      |

| Accessibilità                                                                                                     |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Numero scale mobili per stazione                                                                                  | 5-10 |
| Informazione in tempo reale sulla funzionalità degli ascensori di stazione nei monitor di stazione e sul sito web |      |

| Assistenza e informazioni alla clientela all'interno delle stazioni                  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Bacheche con orari metro e avvisi varianti al servizio metro e di superficie         |  |
| Info partenze e arrivi su monitor                                                    |  |
| Diffusione Informazioni di servizio su Radio GTT                                     |  |
| Altoparlante per annunci (fermata e altri) (treni)                                   |  |
| n. 7 agenti itineranti per assistenza passeggeri (media, giornata tipo)              |  |
| Schermi con visualizzazione dinamica dei passaggi di bus e tram in fermate adiacenti |  |
| Copertura rete cellulare (fonia e dati) galleria, treni, stazioni                    |  |
| Presenza defibrillatori automatici esterni (DAE per la cardioprotezione)             |  |

| Servizi di vendita                             |   |
|------------------------------------------------|---|
| Biglietterie automatiche (minimo per stazione) | 2 |

| Rispetto dell'ambiente                                                                                       |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Ottimizzazione del recupero di energia in frenata in modo da ridurre i consumi energia elettrica di trazione |  |
| Utilizzo di lampade led per l'illuminazione delle stazioni                                                   |  |

## 5.8 Obiettivi di prestazione parcheggi

Nelle seguenti tabelle, sono consuntivati gli obiettivi relativi ai fattori e livelli di prestazione e qualità del servizio parcheggi.  
Per ogni indicatore, sono valorizzati:

| OBIETTIVO CDS                                  | OBIETTIVO GTT 2025                      | RISULTATO 2025                   | OBIETTIVO GTT 2026                      |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------|
| l'obiettivo definito dal Contratto dei Servizi | l'obiettivo definito da GTT per il 2025 | il risultato conseguito nel 2025 | l'obiettivo definito da GTT per il 2026 |

Gli obiettivi definiti da GTT possono essere migliorativi o integrativi rispetto a quelli definiti dal Contratto dei Servizi.

| Assistenza e informazioni alla clientela                                                   | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| Dotazioni parcheggi in struttura e a barriera: info posti disponibili (libero/completo)*   |               | 100%               | 100%           | 100%               |
| Agenti per il controllo sosta, info, vendita voucher (giornata tipo / media giornaliera)** |               | 85/80              | 87/80          | 85/75              |

\* Progressivamente esteso agli impianti a seguito di ammodernamento, anche info numero di posti liberi.  
\*\*Parametro legato alle variazioni del dimensionamento della forza lavoro.

| Pulizia                                          | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|--------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| Parcheggi in struttura: pulizia servizi igienici | giornaliera   | giornaliera        | giornaliera    | giornaliera        |
| Parcheggi in struttura: pulizia completa         | 15 gg.        | settimanale        | settimanale    | settimanale        |

| Comfort                                                                       | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025   | RISULTATO 2025       | OBIETTIVO GTT 2026   |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| % minima parcometri funzionanti                                               | 99%           | 99%                  | 99,89%               | 99%                  |
| Ripristino di anomalia parcometri entro 3 ore dalla segnalazione              |               | 99%                  | 99,94%               | 99%                  |
| Ripristino di anomalia impianti di automazione entro 4 ore dalla segnalazione |               | 99%                  | 99,72%               | 99%                  |
| Disponibilità parcometri con cartello di segnalazione e info                  |               | 1 ogni 80 posti auto | 1 ogni 60 posti auto | 1 ogni 80 posti auto |

| Rispetto dell'ambiente                               | OBIETTIVO CDS | OBIETTIVO GTT 2025 | RISULTATO 2025 | OBIETTIVO GTT 2026 |
|------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--------------------|
| % di parcometri alimentati con pannelli fotovoltaici |               | 100%               | 100%           | 100%               |

### Servizi e dotazioni:

| Affidabilità e Disponibilità             |                                                                            |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Orari di apertura parcheggi in struttura | 0/24h                                                                      |
| Orario di pagamento sosta a raso         | orari in vigore disponibili sul sito GTT definiti secondo delibere attuate |

| Sicurezza                                                    |                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Orari di presidio lunedì-sabato                              | 7/19,30 (esclusi festivi)<br>parcheggio Caio Mario presidio anche nei festivi |
| Presidio in remoto da centrale operativa nei restanti orari  |                                                                               |
| S.Stefano e V.Fusi presidio domeniche prenatalizie           |                                                                               |
| Dotazioni parcheggi in struttura: interfono/sos e telecamere |                                                                               |

| Accessibilità                                                                                         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Posti riservati alle persone con disabilità nei parcheggi in struttura (tranne parcheggio Re Umberto) |  |
| Dotazioni parcheggi in struttura: ascensori (tranne parcheggi Ventimiglia e San Carlo/Torre Romana)   |  |

| Servizi di vendita                                          |  |
|-------------------------------------------------------------|--|
| Casse automatiche                                           |  |
| Personale di presidio nei principali parcheggi in struttura |  |

## 5.9 Obiettivi di prestazione servizio cooperativo SFM XL TORINO-CERES

Nelle seguenti tabelle, sono rappresentati gli obiettivi relativi ai fattori e livelli di prestazione e qualità del servizio cooperativo SFM XL Torino-Ceres, riferiti al periodo 01/06/2026-31/12/2026.

Tali indicatori saranno consuntivati nella Carta della Mobilità 2027.

| Regolarità e puntualità                    | OBIETTIVO 2026 (*) |
|--------------------------------------------|--------------------|
| % di corse completate su corse programmate |                    |
| % passaggi con ritardo > 5'                |                    |
| % passaggi con ritardo > 10'               |                    |

| Pulizia                                                                                        | OBIETTIVO 2026 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Veicoli: pulizia pavimento, sedili, mancorrenti (utilizzo di prodotti atti alla sanificazione) | giornaliera    |
| Veicoli: pulizia completa (dato medio flotta)                                                  | mensile        |

| Assistenza e informazioni alla clientela                      | OBIETTIVO 2026 (*) |
|---------------------------------------------------------------|--------------------|
| Sito internet GTT pagina dedicata                             | previsto           |
| Avvisi "GTT infoclienti" per segnalare variazioni di servizio | previsto           |

(\*) Gli obiettivi relativi agli indicatori di regolarità e puntualità del servizio cooperativo SFM XL Torino-Ceres sono attualmente in corso di definizione tra GTT e AMP e saranno pubblicati nella versione online della Carta della Mobilità una volta concluso il relativo processo di validazione.



# 6

## Il rapporto con la clientela

### 6.1 Strumenti di informazione e relazione

### 6.2 Dialoga con noi: richiesta assistenza, segnalazioni e reclami

### 6.3 Indennizzi

### 6.4 Coperture assicurative

### 6.5 Customer Satisfaction e Mystery Client

### 6.1 Strumenti di informazione e relazione

Le informazioni sui servizi erogati sono disponibili tramite:

- sito internet [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it);
- Contact Center (comunicazione telefonica);
- strumenti di infomobilità;
- Centri di Servizi al Cliente;
- personale sul territorio;
- social media.

I dati personali della clientela, indispensabili per l'attività quotidiana (es. rilascio abbonamenti), vengono trattati nel rigoroso rispetto della normativa sulla privacy; a loro ulteriore tutela GTT ha conseguito e mantiene la certificazione ISO 27001 sulla sicurezza delle informazioni gestite dal settore informatico aziendale.

#### Contact Center

Il servizio di comunicazione telefonica è raggiungibile chiamando da rete fissa il Numero Verde 800-019152 o da cellulare il numero 011.0672000 (il costo del servizio dipende da piano tariffario sottoscritto con il proprio operatore telefonico e non prevede alcun costo aggiuntivo).

Il personale GTT risponde dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.30.

Il risponditore automatico è attivo tutti i giorni 24 ore su 24.

#### Strumenti di infomobilità

- App smartphone (GTT TO Move, Moovit e MaTo): permettono di individuare velocemente le soluzioni migliori per raggiungere la propria destinazione, di conoscere in tempo reale l'orario di arrivo del mezzo pubblico alla fermata e di ricevere le comunicazioni su eventuali modifiche improvvise o pianificate alla rete di trasporto pubblico.
- BOT Telegram "GTT orari degli arrivi in fermata": servizio di messaggistica istantanea che permette di conoscere l'orario di arrivo in fermata grazie all'invio di un messaggio con il numero o il nome della fermata.
- Canale Telegram "GTT Avvisi": servizio di messaggistica istantanea sullo stato dei servizi GTT.
- Google Maps / Google Live Transit: Torino è presente nel sistema, con le informazioni sempre aggiornate sui mezzi pubblici (linee, orari e fermate).
- Display in fermata: le fermate collocate nei punti nevralgici sono dotate di display con l'orario di arrivo di tutte le linee che vi passano. Sono a disposizione anche informazioni in tempo reale su deviazioni, scioperi e tutto ciò che può influire sul regolare servizio.
- QR code tattile, in quanto con cornice in rilievo, disponibile per le persone con disabilità visiva sulle paline di fermata, con informazioni su:
  - orari e passaggi dei mezzi;
  - avvisi di servizio sulle linee transitanti;
  - presenza di stazioni della metropolitana nel raggio di 500 metri;
  - mezzi accessibili alle persone con disabilità;
  - mappa delle rivendite più vicine;
  - possibilità di pagamento contactless a bordo veicolo.

CSC - Centri di Servizi al Cliente

I Centri collocati nella città di Torino e utilizzabili per pratiche relative ai servizi urbani sono:

| Sede                                                    | Giorni e orari di apertura                                  |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Stazione ferroviaria Porta Nuova (lato binario 20);     | lunedì-venerdì: 8.30-17.00<br>sabato e domenica: 8.30-15.45 |
| Corso Francia 6                                         | lunedì-venerdì: 8.30-17.00<br>sabato: 8.30-15.45            |
| Piazzale Caio Mario (fronte corso Unione Sovietica 357) | lunedì-venerdì: 8.30-15.45                                  |

La clientela può accedere agli uffici prenotando un appuntamento tramite:

- l'app **ufirst**;
- il sito di **ufirst**, collegandosi al link: <https://www.ufirst.com/book/it/organizations/172-gtt>

Personale sul territorio

Assistenti alla clientela, addetti/addette dei parcheggi e della metropolitana operano quotidianamente sul territorio per svolgere attività di assistenza alla clientela (vendita titoli di viaggio e sosta e informazioni sui servizi di propria competenza), oltre al controllo dei documenti di viaggio e di sosta.

Anche il personale di guida può offrire informazioni sul servizio, oltre ad essere riferimento per la clientela in caso di inconvenienti (malori e incidenti in vettura, borseggi e molestie, anomalie varie).

Per essere riconoscibili e identificabili tutti gli operatori e le operatrici a contatto con il pubblico indossano la divisa ed espongono il cartellino con il numero identificativo. A tutela della riservatezza e della loro sicurezza, nessuno di loro è tenuto a fornire dati identificativi personali.

Il personale che opera a contatto con il pubblico partecipa a programmi di formazione per lo sviluppo delle competenze relazionali ed è soggetto a disposizioni regolamentari sul corretto comportamento.

Social Media

GTT informa la propria clientela anche tramite i social network, che permettono una comunicazione diretta, efficace e veloce. Sul sito internet è possibile consultare informazioni, promozioni e avvisi anche tramite collegamento ai canali social Facebook, Instagram, X e LinkedIn.

6.2 Dialoga con noi: richiesta assistenza, segnalazioni e reclami

È possibile richiedere assistenza o inoltrare segnalazioni e reclami direttamente dalla homepage del sito internet [www.gtt.to.it](http://www.gtt.to.it) mediante il form disponibile al link <https://www.gtt.to.it/crm> oppure contattando telefonicamente il Contact Center al numero verde 800-019152 da rete fissa o numero 011.0672000 da cellulare.

Al fine di inviare correttamente un reclamo è importante:

- indicare il proprio nominativo;
- indicare l'indirizzo e-mail o postale presso il quale si desidera ricevere una risposta;
- precisare bene le circostanze dei fatti (ad esempio la data, la linea, il turno, il numero di vettura, la località).

Non saranno presi in considerazione i reclami che non arrivino attraverso i canali indicati.

Tutte le segnalazioni e i reclami sono trattati quotidianamente, coinvolgendo i diversi settori aziendali interessati, per fornire riscontro documentato alla clientela e attivare dove possibile gli interventi correttivi necessari. Il processo è gestito attraverso un sistema informatico condiviso e garantisce l'affidabilità della procedura e il monitoraggio puntuale dei tempi di risposta.

| AMBITO                   | ANNO 2024 |                                                              |                                                                | ANNO 2025 |                                                              |                                                                |
|--------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
|                          | Reclami   | Segnalazioni di criticità, elogi e proposte di miglioramento | Richieste di informazioni sul servizio e sulle attività di GTT | Reclami   | Segnalazioni di criticità, elogi e proposte di miglioramento | Richieste di informazioni sul servizio e sulle attività di GTT |
| SERVIZIO TPL             | 2.400     | 2.480                                                        | 27.191                                                         | 2.229     | 2.017                                                        | 61.883                                                         |
| di cui: Urbano-suburbano | 2.023     | 1.987                                                        | 18.786                                                         | 1.818     | 1.561                                                        | 47.062                                                         |
| di cui: Extraurbano      | 377       | 493                                                          | 8.405                                                          | 411       | 462                                                          | 14.821                                                         |
| COMUNICAZIONE / VENDITA  | 143       | 658                                                          | 53.036                                                         | 156       | 320                                                          | 55.218                                                         |
| METRO                    | 122       | 291                                                          | 107                                                            | 184       | 237                                                          | 1.428                                                          |
| PARCHEGGI                | 162       | 1.831                                                        | 3.083                                                          | 180       | 1.766                                                        | 28.982                                                         |
| PERS. CON DISABILITÀ     | 4         | 14                                                           | 204                                                            | 7         | 23                                                           | 422                                                            |
| SERVIZI TURISTICI        | 2         | 10                                                           | 756                                                            | 6         | 6                                                            | 984                                                            |
| AMBIENTE                 | 3         | 25                                                           | 0                                                              | 4         | 31                                                           | 0                                                              |
| TOTALE                   | 2.836     | 5.309                                                        | 84.377                                                         | 2.766     | 4.406                                                        | 148.917                                                        |

Per i reclami correttamente inoltrati GTT garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento. In seconda istanza è possibile presentare reclamo all’Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autorità-trasporti.it](http://www.autorità-trasporti.it)).

I dati rilevati evidenziano un rafforzamento complessivo delle performance rispetto all’anno 2024, risultato di particolare rilievo se rapportato al costante incremento dei carichi di lavoro e del numero di richieste pervenute. Il miglioramento dei risultati conseguiti nel corso del 2025 è attribuibile a un’attenta riorganizzazione interna, nonché all’adozione di nuove soluzioni digitali per la gestione dei flussi di lavoro (sistemi informatizzati di monitoraggio e tracciamento delle pratiche, automazione delle attività ripetitive). Tali interventi hanno consentito di ottimizzare i processi operativi, migliorare l’efficienza complessiva e garantire una maggiore tempestività ed efficacia nelle risposte.

Tempi di risposta effettivi

|                           | ANNO | < 15 giorni | 15-20 giorni | > 20 giorni |
|---------------------------|------|-------------|--------------|-------------|
| RECLAMI +<br>SEGNALAZIONI | 2024 | 45%         | 45%          | 10%         |
|                           | 2025 | 55%         | 40%          | 5%          |

|              | ANNO | < 24 ore | 24-48 ore | 48-72 ore | >72 ore |
|--------------|------|----------|-----------|-----------|---------|
| INFORMAZIONI | 2024 | 20%      | 45%       | 32%       | 3%      |
|              | 2025 | 22%      | 45%       | 30%       | 3%      |

|                          | ANNO | < 10 giorni | 10-15 giorni | 15-20 giorni |
|--------------------------|------|-------------|--------------|--------------|
| RICHIESTE di<br>RIMBORSO | 2024 | 90%         | 10%          | 0%           |
|                          | 2025 | 90%         | 10%          | 0%           |

Associazioni dei consumatori e delle persone con disabilità

La clientela può richiedere assistenza/collaborazione alle associazioni dei consumatori (anche riguardo a tematiche sull’accessibilità/disabilità) e alle associazioni delle persone con disabilità, le quali si interfaceranno con l’Azienda utilizzando i canali di comunicazione istituzionali sopra indicati e un indirizzo e-mail privilegiato per l’invio di comunicazioni/segnalazioni ritenute di natura particolarmente rilevante.  
I contenuti della Carta della Mobilità sono condivisi con le associazioni dei consumatori, iscritte all’elenco delle associazioni dei consumatori della Regione Piemonte (aggiornato entro il mese di aprile di ogni anno) e con le associazioni delle persone con disabilità iscritte all’elenco RUNTS – Registro Unico Nazionale Terzo Settore (costantemente aggiornato), per lo svolgimento delle attività di cui all’art. 2 comma 461 della Legge 244/2007, ovvero la partecipazione ai gruppi di lavoro promossi dagli enti committenti per l’elaborazione e la stipula delle Carte della qualità dei servizi.

Associazioni dei consumatori:

Adiconsum Piemonte  
indirizzo Via Madama Cristina n. 50 CAP 10125 TORINO  
telefono 011 5613666 email [adiconsumtorino@libero.it](mailto:adiconsumtorino@libero.it)

Adoc Piemonte  
indirizzo Via Parma n. 10 CAP 10152 TORINO  
telefono 011 4364331 email [torino@adocpiemonte.it](mailto:torino@adocpiemonte.it)

Associazione Consumatori ACP APS  
indirizzo Via San Francesco d’Assisi n. 17 CAP 10122 TORINO  
telefono 011 4367413 email [sportello@consumatoripiemonte.it](mailto:sportello@consumatoripiemonte.it)

Associazione Tutelattiva  
indirizzo Via Matteo Pescatore n. 15 CAP 10124 TORINO  
telefono 011 4346964 email [sportello@tutelattiva.it](mailto:sportello@tutelattiva.it)

Codacons Piemonte  
indirizzo Via Pietro Palmieri n. 63 CAP 10138 TORINO  
telefono 011 5069219 email [codacons.piemonte@gmail.com](mailto:codacons.piemonte@gmail.com)

Federconsumatori Piemonte APS  
indirizzo Via Pedrotti n. 25 CAP 10152 TORINO  
telefono 011 285981 email [sportello@federconsumatori-torino.it](mailto:sportello@federconsumatori-torino.it)

Movimento Consumatori Torino  
indirizzo Via San Secondo n. 3 CAP 10128 TORINO  
telefono 011 5069546 email [torino@movimentoconsumatori.it](mailto:torino@movimentoconsumatori.it)

U.Di.Con. – Unione per la Difesa dei Consumatori Piemonte  
indirizzo Via San Donato n. 58 CAP 10144 TORINO  
telefono 011 2075267 email [regionepiemonte@udicon.org](mailto:regionepiemonte@udicon.org)

**Associazioni delle persone con disabilità:**

**FAND Piemonte - Federazione tra le Associazioni Nazionali delle Persone con Disabilità**, composta dalle seguenti sezioni:

- ANMIC - Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili
- ANMIL - Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro
- ENS - Ente Nazionale Sordi
- UICI - Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti
- UNMS - Unione Nazionale Mutilati per Servizio

Indirizzo Corso Vittorio Emanuele II, 63 10128 Torino

telefono 329 0186751 email [fandisabilipiemonte@gmail.com](mailto:fandisabilipiemonte@gmail.com) PEC: [fand.piemonte@pec.poste.it](mailto:fand.piemonte@pec.poste.it)

## 6.3 Indennizzi

GTT riconosce uno specifico indennizzo di natura compensativa alla clientela nei seguenti casi:

- 1) Ritardi sulla rete di superficie urbana, laddove imputabili a GTT, con diverse soglie minime a seconda della tipologia della linea.  
Saranno considerati i ritardi rispetto all'orario ufficiale (dalle ore 07.00 alle ore 21.00, lunedì-sabato):
  - a) > 15 minuti per le linee bus a intervallo;
  - b) > 30 minuti per le linee bus a orario;
  - c) > 30 minuti per le linee tranviarie;
- 2) Ritardo > 60 minuti per l'arrivo del bus sostitutivo in caso di sospensione del servizio metro e linea 4 tranviaria.

Sono esclusi dall'indennizzo i provvedimenti di deviazione linee.

L'indennizzo può essere riconosciuto a seguito di reclamo o di successiva procedura di conciliazione.

Le Parti verificheranno la possibilità di tipizzare altri casi indennizzabili.

### Reclamo

Per i casi indicati precedentemente la clientela può presentare reclamo e richiesta di indennizzo entro 5 giorni liberi decorrenti dalla data in cui si è verificato il fatto.

Il reclamo e conseguente richiesta di rimborso deve essere presentato esclusivamente attraverso il form disponibile al link <https://www.gtt.to.it/crm/#/assistenza>.

Come per i reclami ordinari, la clientela può richiedere assistenza/collaborazione alle associazioni dei consumatori.

Nel caso in cui il reclamo correttamente inoltrato risulti fondato e non contestato da GTT verrà riconosciuto un indennizzo compensativo, nella misura di 3,00€, mediante rilascio di un buono sconto, utilizzabile per l'acquisto di tutti i servizi aziendali o, in alternativa, di 2 biglietti di corsa semplice.

## 6.4 Coperture assicurative

In caso di sinistri che coinvolgono mezzi aziendali le segnalazioni possono essere inoltrate via e-mail a: [sinistri@gtt.to.it](mailto:sinistri@gtt.to.it). GTT si attiverà tempestivamente per assistere i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità dell'azienda, verranno avviate le pratiche del caso attraverso l'ufficio Contenzioso - Sinistri di via Manin 17, operativo telefonicamente dal lunedì al venerdì con orario 8.30-12.00 al n. 011/5764.756.

Apposita polizza RCA responsabilità civile copre la circolazione dei mezzi in servizio.

Per ogni informazione inerente al risarcimento danni si rimanda a quanto prescritto dal D.Lgs. n. 209/2005.

## 6.5 Customer Satisfaction e Mystery Client

Tra agosto e settembre 2025 GTT ha realizzato un'indagine di Customer Satisfaction rivolta agli utenti dei canali online (sito e-commerce) e offline (CSC), per misurare e analizzare il livello di soddisfazione rispetto ai servizi digitali, con l'obiettivo primario di comprendere i comportamenti d'acquisto, le esperienze di utilizzo e le eventuali barriere che ne frenano l'espansione.

L'indagine è stata strutturata su una doppia direttrice metodologica: un sondaggio online che ha coinvolto gli utenti della piattaforma e-commerce, condotto tramite la compilazione di questionari online, e un sondaggio offline, che ha coinvolto gli utenti dei Centri di Servizio al Cliente (CSC) di Porta Nuova, Corso Francia e Caio Mario, condotto tramite interviste face-to-face. Questa logica ha permesso non solo di valutare il livello di prestazione del nuovo sito e del servizio di front-line, ma anche di mappare le motivazioni che spingono ancora una parte rilevante della clientela verso la fruizione del servizio allo sportello.

Dall'analisi dei risultati emerge una soddisfazione complessiva molto elevata: l'esperienza digitale è valutata positivamente da oltre il 71% degli utenti, che apprezzano la rapidità dei tempi di acquisto (il 72,2% conclude l'operazione in meno di 10 minuti) e la sicurezza percepita nelle transazioni.

Parallelamente, i centri fisici continuano a rappresentare un presidio fondamentale, non tanto per necessità tecnica, quanto per il valore attribuito alla relazione umana: il 48,2% degli intervistati offline infatti sceglie lo sportello per il contatto diretto con l'operatore, la cui cortesia e chiarezza ricevono un voto medio di 4,1 su 5.

Nonostante la consapevolezza della possibilità di acquistare online sia diffusa (71,4%), la migrazione digitale completa dei servizi di vendita è ostacolata da motivazioni psicologiche e relazionali ovvero dal bisogno di assistenza diretta e dal timore di commettere errori durante l'operazione di acquisto.

Per quanto riguarda la transizione verso i servizi online, l'indagine ha identificato che il 78% degli utenti offline è potenzialmente convertibile al digitale (a patto di agire su leve specifiche come la semplificazione dei processi, l'assistenza guidata al primo acquisto e la garanzia di un supporto rapido in caso di problemi tecnici) contro una "baseline" del 22% di "irriducibili" che rifiuta il digitale per motivi strutturali legati all'età, al livello di scolarità o a un bisogno insostituibile di contatto umano.

Nel 2026 le associazioni dei consumatori condurranno un'indagine di customer satisfaction sul servizio di TPL urbano/suburbano e un'indagine di mystery client sulle stazioni della Metropolitana, con il patrocinio dell'Agenzia della Mobilità Piemontese, nell'ambito delle attività finanziate da GTT come previsto dalla lettera f) dell'articolo 2 comma 461 della Legge 244/2007.

