

Azienda

aziende

aziende

Nel 1871 nasce a Torino la prima linea di trasporto pubblico; sono quelli anni di rapida innovazione tecnologica, in cui i tradizionali tramways e gli omnibus a cavallo cominciano ad essere sostituiti da moderni mezzi elettrificati.

Di lì a poco, in seguito ad alterne vicende economiche e giuridiche che avevano sino ad allora caratterizzato la concorrenza tra operatori privati, il Comune di Torino decide di assumere direttamente l'esercizio del trasporto cittadino: nel 1906 costituisce l'Azienda Tramvie Municipali - ATM, deliberando l'acquisto di rete e mezzi della preesistente Società Anonima Elettricità Alta Italia.

La "municipalizzazione" delle aziende di servizi divenne possibile con l'emanazione della Legge n. 103/1903, che consentiva l'assunzione diretta di tali servizi da parte dei comuni tramite aziende "speciali". ATM divenne quindi azienda "speciale" del Comune di Torino per la gestione del servizio di trasporto pubblico. Le aziende speciali assumeranno negli anni la denominazione corrente di "Aziende Municipalizzate".

Il 1° ottobre 1907 ATM inizia a gestire l'esercizio di sei linee, in diretta concorrenza con la privata Società Anonima Torinese di Tramway (comunemente detta "La Belga").

La concorrenza tra le due società di trasporto determina però un intricato sistema di linee che si sovrappongono e creano problemi alla viabilità: il Comune decide così di riscattare infrastrutture e mezzi della Società Belga.

Nel 1923 fu municipalizzata l'intera rete tranviaria, accorpando in ATM la parte di rete che era ancora di competenza della "Belga".

Nel 1928, data la crescente rilevanza assunta dai flussi di mobilità tra città e provincia, il Comune entra in partecipazione azionaria con la Società Torinese Ferrovie Economiche, rinominata in SATTO (Società Anonima Tramvie Torino Ovest) nel 1934. Nel 1936 SATTO diventa di totale proprietà comunale e l'anno seguente assume la denominazione definitiva di SATTI - Società per Azioni Tramvie Torinesi Intercomunali.

Nel 1932 il Comune affida ad ATM la gestione della Dentiera Sassi-Superga.

Nel dopoguerra, al necessario ripristino dei notevoli danni bellici subiti, seguono i primi studi e programmi di riordino dei trasporti urbani ed interurbani, cercando risposte al crescente sviluppo edilizio periferico: ATM e SATTI creano numerose linee automobilistiche sia ex novo sia su precedenti linee tranviarie.

SATTI termina la trasformazione su gomma nel 1955, contemporaneamente all'estensione dei suoi servizi verso la zona di Alba (CN), mentre ATM mantiene alcune linee tranviarie cittadine, assi portanti del sistema di viabilità urbano.

Tale scelta si rivelerà particolarmente lungimirante quando a partire dagli anni '70 - '80 la crescente consapevolezza ambientale suggerirà di potenziare nuovamente il trasporto tranviario sia per la maggior capienza di trasporto passeggeri che per l'assenza di emissioni nocive. In tal senso, Torino conserva da oltre un secolo uno dei maggiori bagagli italiani di competenze ed infrastrutture in ambito tranviario.

Nel 1956 SATTI assume le nuove gestioni della ferrovia Torino-Castellamonte e della rete di autolinee del Canavese (con ulteriori ampliamenti sino al 1975, quando viene compreso il servizio urbano della città di Ivrea) e nel 1960 inizia a gestire la linea ferroviaria Canavesana.

Gli anni '60 e '70, oltre all'imponente sviluppo urbanistico e demografico, vedono l'affermarsi della motorizzazione privata di massa, che penalizza la velocità commerciale dei mezzi pubblici e gli sottrae passeggeri: a partire dagli anni '60 i bilanci delle aziende di trasporto pubblico cominciano a chiudere in rosso e la situazione si aggrava sensibilmente con il passare degli anni. E' anche per rispondere a questa crisi che si avviano significative modifiche organizzative, quali l'introduzione in ATM della riscossione meccanizzata, a partire dal 1970.

ATM e SATTI si organizzano poi per rispondere ai bisogni di mobilità diffusi su un'area sempre più vasta e nel 1963 anticipano di 40 anni le sinergie oggi formalizzate con la nascita di GTT: ATM acquista da SATTI numerose linee intercomunali, al fine di coordinare il servizio urbano ed extra-urbano (curiosamente, in base a nuove esigenze di circoscrivere i rispettivi bacini di traffico, nel 1990 sarà SATTI ad acquisire alcuni servizi intercomunali precedentemente gestiti da ATM).

Dopo anni di ulteriore espansione (nel 1964 ATM assume l'esercizio dell'ascensore della Mole Antonelliana, nel 1977 acquista ulteriori linee della cintura ovest di Torino, nel 1981 SATTI riceve in concessione dal Ministero dei Trasporti la ferrovia Torino-Ceres), nel 1982, in ottemperanza alle indicazioni fornite dal Piano di Sviluppo comunale dei Trasporti Pubblici, il servizio ATM viene riorganizzato nel modello "Rete 82" - oggi ancora in vigore con qualche modifica - che supera la vecchia struttura "a raggiera" con una struttura "a griglia", permettendo una copertura più capillare del territorio cittadino.

La storia recente ci consegna le immagini aziendali che conosciamo: negli anni '80 viene avviato il SIS - Sistema Informativo del Servizio e il Comune affida ad ATM i primi parcheggi in superficie (attività che si svilupperà notevolmente a partire dal 1994 e si integrerà con la progettazione e costruzione dei parcheggi in struttura); nel 1990 viene introdotta l'alimentazione a pantografo sulla rete tranviaria; nel 1997 SATTI ottiene dalle Ferrovie dello Stato la gestione del Servizio Ferroviario Metropolitano sulla tratta Porta Susa-Chieri.

A partire dal 1990, a seguito della Legge 142/90 - "Ordinamento delle autonomie locali", iniziarono a mutare le forme proprietarie ed organizzative delle imprese municipalizzate. Nel dicembre 1996 il Consiglio Comunale deliberò la trasformazione di ATM in azienda speciale e nell'aprile 1997 la denominazione sociale cambiò in Azienda Torinese Mobilità. Nel luglio 2000 ATM divenne Società per Azioni interamente controllata dal Comune di Torino (SATTI era una S.p.A. fin dalla sua costituzione).

Sempre nel 2000 SATTI avvia i lavori di costruzione della prima linea di metropolitana.

Dal 1° gennaio 2003, al termine di un processo di fusione, ATM e SATTI hanno dato vita a GTT - Gruppo Torinese Trasporti S.p.A., uno dei maggiori protagonisti della mobilità pubblica locale in Italia in termini dimensionali, ma soprattutto per la varietà di servizi offerti alla clientela. Il nuovo gruppo nasce infatti con competenze complementari finalizzate all'obiettivo di garantire un'efficiente integrazione intermodale dell'intero sistema di trasporti metropolitano (bus urbani ed extraurbani, tram, ferrovie locali, parcheggi centrali e di interscambio, servizi turistici, oggi anche la Metropolitana).

Il 10 febbraio 2006, il giorno precedente l'apertura dei XX Giochi Olimpici Invernali di Torino, è stata inaugurata la prima tratta della Metropolitana Automatica. Oggi collega l'area densamente popolata di Collegno e di Torino-ovest con il centro cittadino e le stazioni ferroviarie di Porta Susa e Porta Nuova e nel 2011 raggiungerà l'area del Lingotto (Torino Sud), residenziale, terziaria e con numerosi insediamenti ospedalieri.

A luglio 2010 l'assetto organizzativo di GTT è stato integralmente ridefinito rispetto alla precedente struttura divisionale, impostata con la nascita di GTT nel 2003 e modificata parzialmente nel 2007.

La riorganizzazione della struttura persegue obiettivi di razionalizzazione, valorizzazione delle risorse umane, integrazione di competenze funzionali ed attività, sviluppo di aree ad elevato impatto sulla clientela e dei ricavi aziendali.

Considera inoltre l'imminente trasferimento di un ramo aziendale alla società Infratrasporti.To S.r.l., la cui costituzione è stata deliberata dal Comune di Torino e che assumerà in prima istanza funzioni di engineering e di gestione delle reti infrastrutturali di metro e tram.

Al **Presidente** risponde la funzione di **Internal Audit**, con compiti di verifica dell'efficacia, efficienza ed adeguatezza normativa di tutti i processi aziendali.

All'**Amministratore Delegato** risponde il **Direttore Generale per il Coordinamento Operativo**, che supporta l'Amministratore Delegato nel coordinamento operativo delle attività aziendali e gestisce progetti specifici.

Vengono costituite, alle dirette dipendenze dell'Amministratore Delegato, le seguenti **Direzioni**:

TPL - Pianificazione dei servizi, gestione, controllo e miglioramento continuo dei servizi di superficie, manutenzione.

MetroFerro - Gestione, controllo e miglioramento continuo dei servizi ferroviari e di metropolitana, gestione del patrimonio immobiliare e degli impianti generali.

Parcheggi - gestione delle attività di sosta su strada e nei parcheggi in struttura

Commerciale e Marketing - Sviluppo dei ricavi da titoli di viaggio e altri business, rapporti con la clientela, marketing e comunicazione

All'Amministratore Delegato fanno capo inoltre le seguenti **Direzioni di staff**:

Legale Societario e Partecipate - Tutela legale, predisposizione contratti, gestione delle partecipazioni, sviluppi di business.

Amministrazione Finanza e Controllo - Gestione amministrativa e contabile, gestione degli acquisti, sistemi informativi

Risorse Umane e Organizzazione - Sviluppo e gestione del capitale umano, organizzazione aziendale, relazioni industriali

Rispondono all'Amministratore Delegato anche le seguenti funzioni di staff:

Qualità Sicurezza Ambiente ed Energia

Ufficio Stampa

Quale organo collettivo di governo dell'azienda, viene infine istituito il **Comitato di Gestione**, cui partecipano l'Amministratore Delegato, il Direttore Generale, i Direttori TPL, Metro Ferro, Commerciale e Marketing, Amministrazione Finanza e Controllo, Risorse Umane e Organizzazione, Legale Societario e Partecipate.

Consiglio di Amministrazione

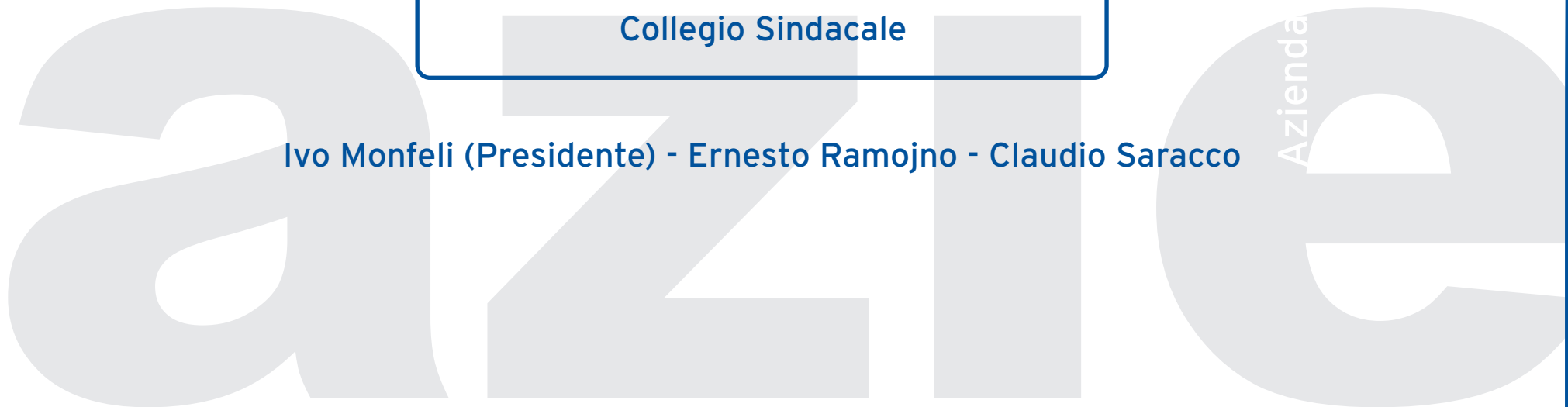
cariche rinnovate a giugno 2010

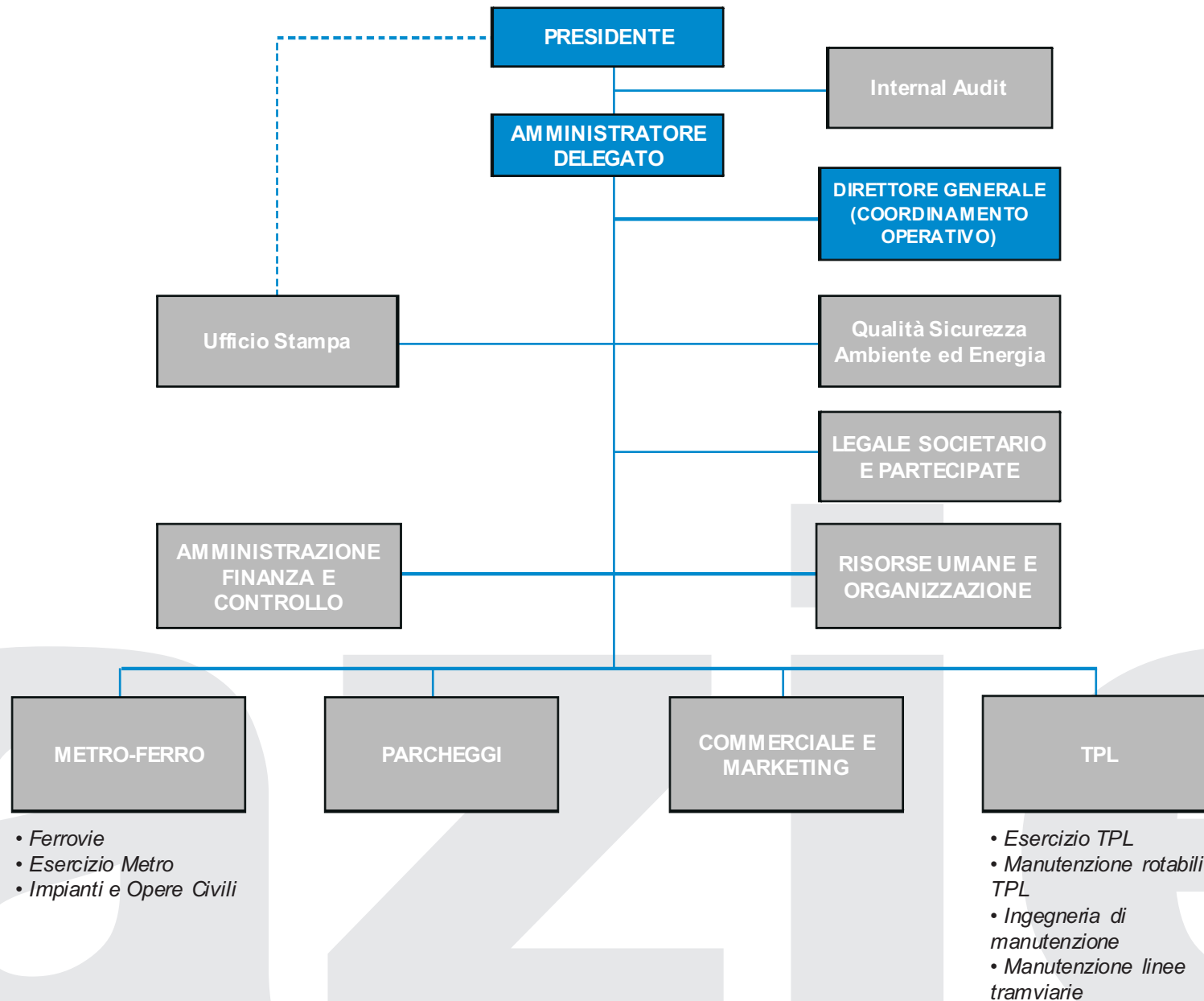
Presidente: Francesco BRIZIO - Amministratore Delegato: Roberto BARBIERI

Dario CASALINI - Pasquale CENTIN - Umberto Giovanni TRABUCCO

Collegio Sindacale

Ivo Monfeli (Presidente) - Ernesto Ramojno - Claudio Saracco





Missione

Essere un operatore leader nel settore della mobilità con la finalità di offrire, in via prioritaria alla comunità torinese e piemontese, servizi di trasporto collettivo e servizi ad esso correlati competitivi per qualità ed economicità, favorendo lo sviluppo economico del territorio nel rispetto dell'ambiente e del sociale.

Consolidare la propria leadership a livello nazionale in termini di qualità dei servizi di trasporto e di economicità della gestione di impresa, con la finalità di competere con successo sul mercato e di cogliere tutte le opportunità di sviluppo del business.

Visione

Operare in uno scenario competitivo anche al di là di quanto comporta il quadro normativo attuale.

Rafforzare GTT e perseguire:

- ✎ crescita della dimensione territoriale e aziendale
- ✎ sviluppo del business anche attraverso acquisizioni e alleanze
- ✎ integrazione modale e governance unitaria del sistema di mobilità
- ✎ sinergie ed economie di scala
- ✎ costituzione di centri di eccellenza di valore anche sovra aziendale

aziende

Valori

Centralità della persona: GTT produce un servizio che viene offerto “da persone alle persone”, utile anche a chi non ne fruisce direttamente; nella dinamica di questo scambio è centrale il rispetto per l'integrità fisica e culturale dei soggetti coinvolti senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, condizione fisica, opinione. In particolare, nei confronti dei propri collaboratori GTT attua politiche di valorizzazione, riconoscendone con trasparenza impegno e meriti e si impegna a garantire ai propri clienti un servizio accessibile e di qualità elevata.

Efficienza economica ed efficacia: GTT è impegnata in un processo di miglioramento della gestione e della qualità dei servizi offerti che, coniugando efficacia a efficienza economica, contribuisca a rafforzare il proprio vantaggio competitivo.

Rispetto e tutela dell'ambiente: GTT orienta le proprie scelte con l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale e contribuire, insieme alle Istituzioni, allo sviluppo di un moderno sistema di mobilità che migliori la qualità della vita dei cittadini.

Orientamento al dialogo: GTT è aperta al dialogo e al confronto con tutti i suoi portatori d'interesse: con le Istituzioni, per individuare i migliori criteri di fornitura del servizio; con la clientela e le sue rappresentanze organizzate, per monitorare il livello di soddisfazione; con i propri collaboratori, per coinvolgerli concretamente nel raggiungimento degli obiettivi aziendali; con i fornitori, per costruire dei rapporti di collaborazione fondati su garanzie reciproche di affidabilità e qualità.

Correttezza negoziale e trasparenza: GTT è da sempre attenta a un rigoroso rispetto delle leggi e a instaurare rapporti di scambio con i propri interlocutori improntati alla piena correttezza negoziale. L'azienda attiva appositi canali di comunicazione con tutti i suoi interlocutori, per informarli in modo completo, chiaro e trasparente.

Responsabilità sociale: GTT promuove azioni capaci di coniugare gli interessi aziendali a quelli di tutti i portatori di interesse dipendenti, clienti, fornitori, istituzioni pubbliche, cittadinanza nella consapevolezza che il proprio ruolo sociale può generare valore aggiunto per il territorio e la comunità di riferimento.

Per rispondere efficacemente alla necessità di un approccio integrato all'organizzazione e gestione della mobilità metropolitana, GTT ha assunto partecipazioni azionarie, talvolta di controllo, in società che si occupano dello sviluppo di nuove tecnologie o gestiscono servizi nell'ambito dei trasporti, a vario titolo impegnate in attività integrate o funzionali ai servizi ed alle attività aziendali.

imprese controllate	partecipazione diretta %
MECCANICA MORETTA S.r.l.	100
TORINO METANO S.r.l.	80
AUTOSERVIZI NOVARESE S.r.l.	70
CAR CITY CLUB S.r.l.	56,9
PUBLITRANSPORT GTT S.r.l.	51
GTT CITY SIGHTSEEING TORINO S.r.l.	51

imprese partecipate	partecipazione diretta %
SAP S.r.l.	40,91
MILLERIVOLI S.r.l.	40
AUTOSERVIZI M. CANUTO S.p.A	40
5 T S.r.l.	35
ATI S.p.A	30
GE.S.IN S.p.A	24,75
NOS S.p.A	15
ACTS LINEA S.p.A	13,5

GTT controlla le seguenti società:

Meccanica Moretta (100%): società di manutenzione meccanica

Torino Metano S.r.l. (80%): società costituita per la realizzazione e lo sviluppo di impianti di rifornimento di metano per autotrazione e la fornitura di tutti i servizi accessori connessi.

Autoservizi Novarese S.r.l. (70%): società di autotrasporti e noleggio operante nel bacino torinese e nella bassa Valle d'Aosta.

Car City Club S.r.l. (56,9%): società costituita insieme al gruppo FIAT per la gestione dei servizi di car sharing nell'area metropolitana.

Publitransport Gtt S.r.l. (51%): società che gestisce, promuove, sviluppa e commercializza gli spazi pubblicitari GTT, in particolare sui mezzi di trasporto, alle fermate ed in metropolitana.

GTT City Sightseeing S.r.l. (51%): società che si occupa della gestione del bus turistico a due piani.

La normativa che negli ultimi anni ha interessato il trasporto pubblico locale si è posta l'obiettivo di attivare una graduale liberalizzazione del settore e contemporaneamente conferire maggiore autonomia agli enti locali, in particolare le Regioni.

Lo scenario è stato tuttavia caratterizzato da una evoluzione non sempre lineare delle fonti normative che regolano il settore.

Vi sono oggi tre soggetti competenti ad emanare norme in materia:

- l'Unione Europea, portatrice di esigenze di chiarezza nelle modalità di affidamento dei servizi pubblici e nella tutela della concorrenza;
- lo Stato, con alterne sensibilità politiche tradotte in norme talvolta contraddittorie;
- infine le Regioni, investite di rilevanti competenze ed autonomia.

Il percorso normativo avviato dal D.Lgs 422/1997 è cadenzato da accelerazioni, frenate, riformulazioni, frutto della dialettica politica e culturale che lo ha sotteso. Gli esiti di tale percorso sono stati configurati negli ultimi 2 anni con maggiore chiarezza sia sul piano europeo, con il nuovo Regolamento sui servizi pubblici di trasporto (CE 1370/2007) in vigore dal dicembre 2009, che su quello nazionale, con i criteri posti dalla Legge 133/2008 (art. 23-bis), ribaditi con alcune modifiche dalla recente Legge 166/2009 (art. 15).

La stabilità del quadro normativo, pur ancora in corso di perfezionamento, offre oggi sia alle amministrazioni locali che alle stesse aziende di trasporto pubblico la possibilità di progettare con maggiori certezze il futuro del settore.



Europa - Il nuovo Regolamento (CE) 1370/2007

Il quadro di riferimento normativo europeo è stato recentemente ridefinito con l'adozione del nuovo Regolamento relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia, che abroga il precedente, datato ormai 1969, ed è entrato in vigore nel dicembre 2009.

Questi i principali "paletti" normativi posti ai legislatori di tutti gli stati membri dell'Unione Europea:

- a. Il rapporto tra ente pubblico ed operatori di TPL è regolato attraverso un Contratto di servizio (con determinate specifiche).
- b. La durata massima dei contratti di servizio è di 10 anni per i servizi di trasporto su gomma, 15 per i servizi di trasporto per ferrovia. E' possibile una durata superiore in caso di affidamento tramite gara e di necessità di investimenti notevoli in infrastrutture e materiale rotabile.
- c. L'ente pubblico ha libera scelta nella modalità di aggiudicazione del Contratto, tra le seguenti opzioni:
 - affidamento attraverso procedura di gara (effettuata nel rispetto della normativa europea sulla tutela della concorrenza di mercato)
 - fornitura diretta dei servizi da parte dell'ente locale
 - affidamento diretto ad un soggetto giuridicamente distinto, ma su cui l'ente esercita un "controllo analogo" a quello esercitato sulle proprie strutture
 - affidamento diretto dei servizi ferroviari di trasporto passeggeri
 - affidamento diretto dei servizi di limitato valore ed entità ("sotto soglia")

Gli stati membri possono vietare una o più modalità di aggiudicazione del Contratto ad esclusione della procedura di gara.

- d. E' previsto un periodo di transizione di 10 anni entro i quali gli stati membri dovranno conformare la propria normativa al regolamento e garantire il principio di reciprocità di trattamento.

Italia - Dal Decreto Burlando (1997) al Decreto Ronchi (2009)



La normativa italiana ha visto nel D.Lgs 422/1997 (“Decreto Burlando”) lo spartiacque che ha affermato il principio dell'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale mediante gara ed il decentramento alle Regioni delle funzioni di programmazione del TPL. La normativa successiva ha articolato ulteriormente la materia, distinguendo l'erogazione del servizio dalla proprietà e gestione delle reti infrastrutturali necessarie, prevedendo ulteriori modalità di affidamento, differenziando caratteristiche e requisiti dei soggetti in grado di gestire i servizi e di partecipare alle gare. Queste in sintesi le tappe principali:

TPL: Il quadro normativo italiano	
Legge 142/90 Ordinamento delle autonomie locali	I servizi pubblici possono essere affidati in concessione a terzi o gestiti dall'ente locale “in economia” (direttamente), attraverso un “azienda speciale” o una società (spa o srl) a prevalente capitale pubblico.
Legge 59/1997 (Legge Bassanini)	Nell'ambito della riorganizzazione complessiva della P.A. dello Stato e degli Enti Locali, delega il Governo a emanare norme attuative volte a liberalizzare il TPL ed a delegarne alle Regioni la programmazione.
D.lgs. 422/1997 (Decreto Burlando, attuativo della delega contenuta nella Legge Bassanini), modificato dal D.Lgs. 400/1999.	<ul style="list-style-type: none"> - Decentramento alle Regioni della programmazione di tutti i sistemi di trasporto locale, per favorire coordinamento ed intermodalità. - Affidamento dei servizi esclusivamente tramite procedura concorsuale ad evidenza pubblica. - Conseguente regolazione dei rapporti tra Enti concedenti ed imprese di trasporto tramite “contratti di servizio” - Obbligo di trasformare le aziende speciali ed i consorzi in Società di capitali a controllo pubblico, con l'obiettivo di favorire la concentrazione e l'integrazione tra le aziende. - Esclusione dalle gare di operatori che in Italia o all'estero gestiscono servizi in affidamento diretto (ammessi solo per gare aventi ad oggetto i servizi già gestiti)
Legge 448/2001 - Art. 35 (Finanziaria 2002)	Distinzione tra: <ul style="list-style-type: none"> - proprietà delle reti e degli impianti necessari all'esercizio dei servizi pubblici: controllo pubblico diretto o tramite società di capitali controllate - gestione delle reti: gestione pubblica tramite società di capitale controllate o affidamento tramite gara: - gestione del servizio: affidamento tramite gara
D.L. 269/2003 - Art 14	La gestione del servizio può essere affidata: <ul style="list-style-type: none"> - tramite gara - a società a capitale misto pubblico /privato ove il socio privato sia stato scelto tramite gara - a società a capitale interamente pubblico purché l'ente locale eserciti sulla società un “controllo analogo” ai propri uffici e questa svolga l’“attività prevalente” per l'ente stesso (affidamento “in house”). La medesima condizione è posta per l'affidamento diretto della gestione delle reti a società di capitali, di cui diventa necessaria la totale partecipazione pubblica.
Legge 308/2004	Esclusione del TPL dalla disciplina generale dei servizi pubblici (il settore torna ad essere normato dal Decreto Burlando)
Legge 266/2005 (Finanziaria 2006)	Proroga del periodo transitorio per gli affidamenti in essere dei servizi a fine 2006 oppure a fine 2008 (date determinate condizioni societarie)

evoluzioni recenti:

Legge 133/2008 – Art. 23 bis	<ul style="list-style-type: none"> - La modalità di conferimento ordinaria di tutti i servizi pubblici di rilevanza economica torna ad essere la gara. Possibili eccezioni motivate solo per peculiari caratteristiche del territorio di riferimento. - La gestione delle reti può essere affidata a soggetti privati - Esclusione dalle gare e dall'acquisizione di ulteriori servizi di operatori che gestiscono servizi non affidati tramite gara (ammessi solo per gare aventi ad oggetto i servizi già gestiti), a meno che non siano società quotate in Borsa. - Proroga a fine 2010 del termine per l'effettuazione delle gare
Legge 99/2009 – Art. 61	<ul style="list-style-type: none"> - Conferma modalità e tempi di affidamento dei servizi pubblici al Regolamento (CE) 1370/2007, reintroducendo di fatto la possibilità di affidamenti diretti sino al 2019. Le società oggetto di affidamento diretto possono altresì partecipare a gare al di fuori del proprio ambito territoriale.
Legge 102/2009 – Art. 4 bis	<ul style="list-style-type: none"> - Obbligo per gli enti locali affidatari di servizio senza procedura di gara (gestione diretta o affidamento in house) di affidare tramite gara almeno il 10% dei servizi oggetto dell'affidamento a soggetti su cui non esercitano il “controllo analogo”. - Gli operatori che gestiscono servizi non affidati tramite gara sono nuovamente esclusi dalle gare al di fuori del proprio ambito territoriale.
Legge 166/2009 – Art. 15 (conversione D.L. 135/2009 – Decreto Ronchi)	<ul style="list-style-type: none"> - Modifica l'articolo 23-bis della Legge 133/2008 e ristabilisce l'ordinarietà del conferimento tramite gara dei servizi pubblici (con alcune eccezioni quali i servizi di trasporto ferroviario regionale) - Possibilità di conferimento diretto a società miste pubblico-private con socio privato selezionato mediante gara e quota di partecipazione non inferiore al 40% - Cessazione degli attuali affidamenti diretti a partire dal 31.12.2010 (31.12.2011 per affidamenti “in house” conformi alla normativa comunitaria, scadenze successive per affidamenti a società quotate in borsa)

La normativa italiana di riferimento: art. 23 bis e Regolamento attuativo

Dopo anni di incertezze e riformulazioni il quadro normativo italiano per il settore del TPL pare in fase di definitiva stabilizzazione.

Il riferimento principale è l'art. 23 bis della Legge 133/2008, così come modificato dall'art. 15 della Legge 166/2009, che si applica ai servizi pubblici locali di rilevanza economica.

Il DPR (Decreto del Presidente della Repubblica) 168/2010 concernente il Regolamento di Attuazione dell'art. 23 bis, pubblicato ad ottobre 2010, completa il quadro normativo necessario.

Rispetto alle opzioni offerte dal Regolamento Europeo (CE 1379/2007), l'articolo 23 bis limita le possibilità di affidamento diretto dei servizi, caratterizzando quindi la normativa italiana in senso nettamente "pro-concorrenziale". Questi i contenuti principali:

Il conferimento ordinario della gestione del servizio avviene:

a) tramite **gara** (effettuata secondo normativa comunitaria)

b) tramite **gara "a doppio oggetto"**: a società a partecipazione mista pubblica e privata, con selezione del socio privato mediante gara, partecipazione azionaria non inferiore al 40 % ed attribuzione di specifici compiti operativi

Il conferimento diretto "**in house**" è consentito solo in "situazioni eccezionali", ove "il contesto territoriale non permetta un efficace e utile ricorso al mercato, a favore di società a capitale interamente pubblico e rispondenti ai requisiti comunitari in materia di "controllo analogo" (la società deve sostanzialmente essere assimilabile ad una funzione dell'ente pubblico controllante).

Le società che, in Italia o all'estero, gestiscono servizi pubblici tramite affidamenti avvenuti al di fuori della ordinaria procedura di gara sono sottoposti al cd. "**divieto di extra-territorialità**", ovvero non possono acquisire ulteriori servizi né partecipare a gare (con deroga per le società quotate in Borsa).

Gli affidatari diretti, alla cessazione del servizio, possono concorrere alla prima gara di affidamento dei servizi sino ad allora forniti.

La legge dispone poi la cessazione dei contratti di servizio in essere, secondo un calendario differenziato a seconda della loro modalità di assegnazione, a partire dal 31.12.2010 per gli affidamenti "in house" non conformi alla normativa comunitaria (31.12.2011 se conformi).

Si mantiene infine la distinzione tra proprietà delle **reti**, che deve essere pubblica, e la loro gestione, che può essere affidata a soggetti privati, assoggettabili al "divieto di extraterritorialità".

Sono espressamente **esclusi** dall'applicazione della normativa i **servizi ferroviari regionali**, che sono viceversa affidabili direttamente, senza necessità di particolari condizioni (neppure il "controllo analogo") e che non comportano il "divieto di extraterritorialità" per le società affidatarie.

Il Regolamento attuativo definisce i compiti degli enti locali, i criteri di individuazione dei bacini di gara e di stesura dei bandi e dei contratti di servizio, i vincoli cui sono soggette le società affidatarie di servizi "in house" (acquisti, assunzioni, soggezione al patto di stabilità degli enti locali) e in parte anche le società miste, la netta incompatibilità tra incarichi di regolazione e di gestione dei servizi ed il regime di subentro tra diversi gestori del servizio.

Regione Piemonte - L.R. 1/2000



In attuazione del D.Lgs 422/1997, la Regione Piemonte si dota della Legge Regionale n. 1/2000 "Norme in materia di trasporto pubblico locale", modificata dalla L.R. n. 17/2004.

La legge ha come obiettivo primario quello di "(...) incentivare, nella gestione dei servizi di trasporto pubblico locale, il superamento degli assetti monopolistici, introducendo regole di concorrenzialità mediante l'espletamento di procedure concorsuali per la scelta del gestore (...)".

La Regione esercita le funzioni di:

- a) indirizzo, promozione, coordinamento e controllo di tutti i servizi di trasporto pubblico;
- b) programmazione di reti e servizi regionali di linea;
- c) amministrazione dei servizi ferroviari di interesse regionale e locale.

Il Piano Regionale dei Trasporti è lo strumento di indirizzo e di sintesi della politica regionale del settore.

Il Programma Triennale dei servizi di trasporto pubblico definisce, d'intesa con gli enti locali, gli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nella produzione dei servizi, l'assetto dei servizi minimi, le risorse per l'esercizio e gli investimenti, la politica tariffaria per l'integrazione e la promozione dei servizi.

L'esercizio dei servizi di TPL è regolato dai Contratti di Servizio, con validità di sei anni, "stipulati dagli enti concedenti per ogni tipologia di trasporto pubblico (...), con riferimento agli ambiti territoriali di rispettiva competenza".

Gli enti stipulano i Contratti di Servizio con i soggetti aggiudicatari o affidatari, a seguito dell'espletamento di gare con procedura ad evidenza pubblica o di altra forma di affidamento prevista dalla normativa nazionale vigente.

La Regione Piemonte ha mantenuto negli anni un orientamento sostanzialmente favorevole all'avvio delle gare per l'affidamento dei servizi, sia su gomma che su ferro, lavorando di concerto con gli enti locali competenti per la definizione dei bacini modali e territoriali e dei criteri da adottare nei Bandi di gara (ad esempio definendo i parametri qualitativi minimi per l'ammissione a gara ed i criteri di valutazione per l'assegnazione della medesima).

Il 2009 ha rappresentato l'anno di effettivo avvio delle gare sul territorio, a partire dai servizi di trasporto extraurbani delle Province di Torino, Asti, Alessandria e Cuneo, a cui si sono aggiunti nei primi mesi del 2010 i bandi delle Province di Biella e Vercelli, Novara e Verbanò Cusio Ossola.

Parallelamente al consolidamento del quadro normativo, il contesto piemontese del TPL è stato caratterizzato da un notevole dinamismo, con un effettiva apertura del mercato: le Province hanno bandito ed effettuato le gare per l'assegnazione dei trasporti extraurbani di competenza ed il Comune di Torino ha deliberato i criteri di massima per la predisposizione imminente della gara per l'intero servizio urbano e suburbano. La Regione Piemonte sta inoltre valutando la più idonea modalità di affidamento dei servizi ferroviari regionali.

Per GTT, questa evoluzione rappresenta una tappa storica: nell'arco di poco più di un anno, gran parte delle sue attività diventano oggetto di gare e di attenzione di competitori nazionali ed internazionali. Se ciò si configuri come una minaccia o come una nuova opportunità di ulteriore sviluppo dell'azienda dipende e dipenderà sempre più dalla capacità di affrontare il mercato con le migliori risorse umane, tecnologiche ed organizzative (ad esempio l'integrazione modale).

Provincia di Torino - Aggiudicata la gara al Consorzio guidato da GTT

La Provincia di Torino ha bandito nel giugno 2009 la gara per l'affidamento di tutti i servizi extraurbani di competenza (+ alcuni urbani minori). Il sistema dei requisiti non consentiva né a GTT né ad alcun'altra impresa già operante nella Provincia la partecipazione autonoma, pertanto si è costituito un RTI - Raggruppamento Temporaneo di Imprese, con GTT in qualità di impresa mandataria, con l'obiettivo di formulare un unico piano industriale.

L'offerta, presentata a dicembre 2009, è stata valutata idonea, ottenendo 84,3 punti su 100, ed il RTI ha ottenuto l'aggiudicazione provvisoria. Il 29 luglio 2009, la Provincia ha comunicato l'aggiudicazione definitiva della gara.

Come previsto in sede di gara, le imprese parte del RTI si costituiranno in Consorzio nell'autunno 2010 e l'avvio del servizio in capo al nuovo gestore avverrà presumibilmente il 1° gennaio 2011.

Province di Asti, Alessandria e Cuneo - Aggiudicate le gare ai Consorzi a cui GTT partecipa

Nel 2009 anche le Province piemontesi di Asti, Alessandria e Cuneo, dove GTT opera con proprie linee, hanno bandito le gare per l'assegnazione dei servizi extraurbani.

GTT ha quindi partecipato a tali gare, sempre in RTI con imprese del territorio, ma in qualità meno centrale di "mandante".

In tutte le 3 Province, l'offerta presentata dai RTI di cui GTT era parte è risultata idonea e si è aggiudicata la gara; anche in tali casi, si sono costituiti i Consorzi per la gestione unitaria del servizio.

Dalla frammentazione alla gestione unitaria di servizi e relazioni

Tra i benefici generati dalle procedure di gara, si rileva come la gestione dei servizi e delle relazioni con i clienti e con le istituzioni locali, precedentemente frammentate tra decine di aziende, faranno ora riferimento in ogni Provincia ad un solo soggetto responsabile, il Consorzio, con immediate ricadute sia sulla razionalizzazione ed integrazione dei servizi stessi che sulla chiarezza ed efficacia della comunicazione.

GENERALITA' BANDI		Torino	Cuneo	Alessandria	Asti
DURATA		6 ANNI	6 ANNI + 3	6 ANNI	6 ANNI
BASE D'ASTA ANNUA (mln €)		34,7	17,8	11,2	6,4
BASE D'ASTA TOTALE (mln €)		208,2	106,6	67,1	38,6
VETTURE-KM BASE/ANNO (mln)		21,7	12,2	7,7	4,6
SERVIZI A GARA	Extraurbano	SI	SI	SI	SI
	Urbano	Ivrea- Pinerolo- Bardonecchia- Carmagnola- Giaveno	Fossano- Alba- Saluzzo- Bra- Mondovì - Savigliano	Acqui Terme- Ovada- Tortona	Moncalvo
	Altri		Funicolare di Mondovì		Soggetti disabili Servizi flessibili
Partecipazione di GTT		RTI (mandataria)	RTI (mandante)	RTI (mandante)	RTI (mandante)
Aggiudicazione a RTI con GTT		SI	SI	SI	SI
Costituzione Consorzio		autunno 2010 (nome da definire)	GRANDABUS	SCAT Società Consortile Alessandria Trasporti	CO.AS. Consorzio Astigiano

Comune di Torino - Delibera per l'affidamento tramite gara dei servizi di mobilità urbana e metropolitana

Il Comune di Torino, alla luce della nuova normativa nazionale di settore, nel 2010 ha posto le basi per la futura organizzazione del trasporto pubblico locale, tramite 2 atti di grande rilevanza per GTT:

1. Il passaggio delle attività di engineering e di gestione delle reti infrastrutturali di metro e tranvie da GTT alla neocostituita **Società Infratrasporti.To SRL** (deliberazione del Consiglio Comunale n. 1953/064 del 17/05/2010): formalmente una "scissione parziale proporzionale per incorporazione", tale misura risponde alla necessità di mantenere il controllo pubblico delle reti di trasporto consentendo l'affidamento tramite gara del servizio e la partecipazione alla gara stessa dell'attuale gestore (GTT).

2. L'atto di indirizzo relativo all'effettuazione di una **gara per l'affidamento dei servizi di mobilità urbana della Città di Torino** attualmente gestiti da GTT (deliberazione del Consiglio Comunale n. 1960/064 del 04/10/2010).

La Delibera prevede che il Comune di Torino effettui in qualità di stazione appaltante un'unica gara per la scelta del gestore dei seguenti servizi:

- trasporto pubblico locale urbano e suburbano, sia automobilistico che tranviario;
- esercizio della Linea 1 di Metropolitana;
- sosta a pagamento sul suolo pubblico ed in strutture dedicate, manutenzione di strutture per la mobilità urbana, gestione del servizio degli ausiliari del traffico;
- esercizio dei servizi turistici.

A fondamento dell'unicità della gara per affidare servizi diversi, si evidenziano i vantaggi dell'**intermodalità funzionale**, sul presupposto che essa sia essenziale per una gestione efficiente del trasporto pubblico locale in un contesto complesso di mobilità urbana.

GTT osserva con estrema attenzione l'iter che determinerà il futuro di gran parte della propria attività d'impresa, attrezzandosi per affrontare al meglio questa tappa che non è esagerato definire epocale per la sua storia ormai secolare.

aziende

GTT mantiene e sviluppa i sistemi gestionali che consentono di meglio soddisfare le esigenze dei clienti e della collettività. Questi sistemi sono costituiti dagli strumenti di pianificazione, controllo e documentazione occorrenti a prevenire i problemi e a migliorare i risultati. L'organizzazione GTT è certificata per la qualità da Certiquality, con riconoscimento del circuito internazionale IQNET, secondo la norma ISO 9001 per le seguenti categorie di attività (i codici sono definiti dall'ente European co-operation for Accreditation : EA);

- EA 31a - trasporti: il sistema comprende il trasporto pubblico su metropolitana, tram, autobus, ferrovia e la gestione dei parcheggi per auto private;

- EA 28 - costruzioni ed EA 34 - ingegneria: il sistema comprende progettazione, costruzione e manutenzione di linee di metropolitana, tranvie, ferrovie, opere infrastrutturali per la mobilità, edifici civili e industriali.

Le attività GTT della categoria EA 31a - trasporti sono certificate anche per la tutela ambientale secondo la norma ISO 14001, sempre da Certiquality con riconoscimento internazionale IQNET.

Nel 2009 GTT ha conseguito una nuova, importante certificazione: quella sulla sicurezza delle informazioni gestite dal settore aziendale preposto all'informatica, secondo la norma ISO 27001 e riferita alle categorie EA 31a - trasporti ed EA 33 - tecnologie dell'informazione.

Un altro sistema gestionale scaturisce di fatto dal Modello organizzativo (promulgato da GTT nel settembre 2009) previsto dal decreto sulla Responsabilità amministrativa (D.LGS. 231/2001) per prevenire eventuali reati di particolare rilievo sociale che potrebbero essere commessi da persone fisiche preposte alla direzione della Società o ad essa sottoposte.

GTT per costruire il Modello ha identificato i possibili reati da prevenire nella propria specifica attività, mappato le aree aziendali a rischio, programmato la messa a punto degli strumenti di pianificazione delle pertinenti attività (sostanzialmente riconducibili alle procedure dei sistemi di gestione della qualità, dell'ambiente e della sicurezza delle informazioni, debitamente integrate ove necessario per le finalità di Responsabilità amministrativa).

Relativamente alla prevenzione di reati in materia di sicurezza del lavoro, GTT sta mettendo a punto uno specifico sistema gestionale di cui chiederà la certificazione secondo la norma OHSAS 18001, richiamata nel disposto legislativo quale riferimento sufficiente per ottemperare alle regole del D.LGS.231/2001.

aziende

Nel 2008 il Gruppo ha rielaborato il periodico documento di respiro pluriennale che esplicita le strategie di miglioramento della qualità e di mantenimento della sostenibilità economica d'impresa per il triennio a venire.

Il nuovo Piano strategico triennale ha confermato Missione e Visione definiti dal Piano Industriale 2007 (vd. pagg. precedenti) e considerato i documenti programmatici o comunque le indicazioni di Enti proprietari (Comune di Torino) o regolatori (in particolare la Agenzia per la mobilità). Da quanto citato e dall'analisi di scenario è scaturita una selezione di elementi di particolare impatto sul Piano stesso:

- ✎ Quadro legislativo (gare, scorporo infrastrutture)
- ✎ Proiezione fattori competitivi (crescente costo dell'auto, crisi economica)
- ✎ Politiche pubbliche di viabilità e di supporto alla mobilità
- ✎ Politiche di finanziamento pubblico
- ✎ Prospettive di alleanze e integrazioni con altre aziende
- ✎ Valutazione delle prestazioni aziendali (in particolare mediante modello EFQM)

Il Piano strategico è stato impostato nell'ipotesi che GTT non realizzi nel triennio modificazioni societarie. Se tale prospettiva dovesse affermarsi, il Piano dovrà essere ridefinito.

Il Piano strategico ha considerato per primo uno scenario "inerziale", cioè privo di nuove strategie, come parametro di confronto per misurare il beneficio dell'adozione di nuove iniziative. Il Conto economico proiettivo dello scenario inerziale mostra per il triennio 2009 - 2011 un rapido decadimento del risultato di esercizio, di fatto non sostenibile.

Le iniziative capaci di invertire questa negativa tendenza sono state articolate in quattro **Piani di settore**, come segue.

A supporto dei Piani di settore è stato definito un ambizioso **Piano investimenti**: quasi 400 milioni di Euro nel triennio, di cui la metà per autobus, tram e treni. Il suo effettivo adempimento sarà ovviamente condizionato anche dall'azione degli Enti finanziatori, con cui GTT ha concordato i contenuti del Piano investimenti nelle parti di competenza (in particolare i veicoli per quanto riguarda la Regione).

aziende

1 - Vendita

L'aspetto più importante per l'aumento di introiti dal mercato è il miglioramento di qualità e attrattività del servizio. Esso è mutuato dagli altri Piani di settore e si traduce in un maggior gradimento da parte dei clienti e in una crescita della quota di mercato (numero di spostamenti) rispetto a quella dell'auto privata. Entrambi gli elementi sono sistematicamente verificati tramite le ricerche di mercato sulla qualità percepita e sulla mobilità delle persone.

Il Piano, per il calcolo del volume di vendita, associa a questo primo aspetto alcune iniziative più prettamente commerciali, quali il contrasto dell'evasione tariffaria, la richiesta agli Enti competenti di una riduzione del regime di gratuità per determinate categorie di cittadini, la prosecuzione delle politiche di fidelizzazione che tendono a diffondere gli abbonamenti rispetto all'uso del biglietto semplice.

2 - Produzione

Proseguiranno le azioni di contrasto alle non conformità di servizio e quelle di efficientamento per quanto riguarda acquisti e gestione. Inoltre sono programmate innovazioni di tipo progettuale e organizzativo, in particolare: prospettiva di affidamento di una significativa quota di km sulla rete suburbana a società controllate o partecipate; proposta agli Enti competenti di una rete serale semplificata (meno linee) che renda possibili maggiori controlli sulla sicurezza e soprattutto liberi risorse per erogare un pari numero di km nel servizio diurno ove più necessario; parziale rientro dall'outsourcing per quanto riguarda i lavori di manutenzione di autobus e tram; concentrazione di tutte le attività di noleggio del gruppo (GTT e controllate) presso una sola società controllata.

3 - Personale

Obiettivo di fondo è un più razionale impiego delle risorse, che porti in particolare all'aumento di produttività, alla riduzione di straordinari e assenteismo, ad un più elevato rapporto tra personale direttamente coinvolto nella produzione e personale totale.

Quali iniziative specifiche si citano le seguenti: rilancio del sistema premiante, con messa a punto dei necessari strumenti per tutte le categorie professionali e assegnazione di obiettivi già per il 2009; rilancio del Piano di formazione annuale e verifica a consuntivo di efficacia della sua applicazione; ridefinizione di strumenti e contenuti della comunicazione interna; valutazione di provvedimenti per il reimpiego in attività di servizio al cliente del personale non più atto alla guida; avvio di analisi per generare sistematiche misure di soddisfazione del personale.

4 - Ricerca e sviluppo

Le iniziative sono molto numerose; qui si richiamano alcuni esempi: estensione del nuovo sistema di controllo automatico del servizio urbano di superficie, valutazione di analogo sistema per la rete extraurbana, estensione dei sistemi di controllo automatico per le ferrovie; telediagnostica del radiocomando scambi tranviari; prototipi innovativi di autobus, cambi a variazione continua, batterie al litio, pannelli solari e per i veicoli elettrici supercapacitori per recupero energia frenatura e studio di sistemi alternativi di trasmissione; piattaforma SW per la produzione del servizio (completamento del sistema cartografico, sostituzione dei sistemi attuali di generazione orari e turni del servizio); bigliettazione elettronica (passaggio dai titoli cartacei alle carte a microchip nell'ambito del progetto regionale BIP); piattaforma di pagamento multicanale con soluzioni di e-commerce.

L'applicazione dei Piani di settore appena richiamati è stimata capace di generare, oltre al soddisfacimento della Missione, un equilibrio dei risultati economici annuali.

Quale scenario alternativo si sono calcolati i risultati nell'ipotesi in cui a tutte le iniziative citate si aggiunga l'avvio di affidamenti di servizio a GTT in realtà diverse da quella torinese. La partecipazione a gare può essere uno degli elementi connotanti le attività future. Una ipotesi realistica (vincere la gara ad esempio per un servizio urbano in Piemonte lontano da Torino) mostra come nel triennio gli effetti economici siano modesti se valutati nel complesso delle attività. Potranno essere molto più significativi, ma solo in seguito.

La storia

Autoservizi Novarese SRL

La società esercita solo ed esclusivamente l'attività di trasporto persone dalla sua nascita.

Costituita nel 1990 per seguire da vicino il mercato torinese, acquisite alcune piccole società locali, opera da allora in questa realtà avvalendosi delle collaudate esperienze maturate dalla VITA. SpA., che ne ha detenuto il controllo sino al 2007.

Dal 1996 ha riunito tutte le sue attività nella nuova sede di Orbassano, dove su un'area di oltre 11.000 mq. completamente ristrutturata trovano posto uffici, rimesse, officina, carrozzeria e magazzini.

E' certificata UNI EN ISO 9002 dal 2000 e UNI EN ISO 9001:2000 dal 2004.

Nel 2007 è entrata a far parte del Gruppo GTT, che detiene attualmente la partecipazione di controllo del 70%.

Ha recentemente avviato l'iter per la certificazione ambientale ai sensi della normativa ISO 14001, che conta di conseguire per la fine del 2010.

La governance

La società **A. Novarese SRL** è governata da un C.d.A. costituito da **5 membri, 3 dei quali espressi da GTT** (tra cui il **Presidente**).

Il Collegio Sindacale è costituito da 3 componenti, 2 dei quali espressi da GTT (tra cui il Presidente).

Autoservizi M. Canuto SpA

La società nasce al termine del II conflitto mondiale dall'iniziativa di Michele Canuto, che organizza gite in montagna con un camion ex-militare, chiamato in seguito "Numero Uno". Dal 1951 inizia l'attività imprenditoriale come ditta individuale di noleggio, due anni dopo ha avviato la collaborazione con SATTI. Nel 1956 ottiene la prima concessione per il trasporto pubblico di Moncalieri e all'incirca dieci anni dopo gestisce quattro linee ordinarie regionali.. Nel 1982 viene acquistata la società VIAL e si avvia il settore noleggio. Nei primi anni '80 la società si colloca al centro del nuovo Servizio Urbano di Moncalieri. Da ditta individuale diventa Società in Accomandita Semplice e in seguito Società a Responsabilità Limitata. Con scelte coraggiose si è avviato un processo di "modernizzazione" dell'azienda, che ha portato al conseguimento, nel 2000, della certificazione del proprio sistema di **gestione qualità, aggiornato nel 2009** alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

In questo ambito l'evoluzione non si è fermata e l'azienda ha implementato, nel 2009, un **sistema di gestione ambientale** conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2004, con ottenimento della relativa certificazione a **gennaio 2010**.

Nel 2001 si è rafforzata la collaborazione con GTT con la sottoscrizione di un'ATI per l'esercizio congiunto dei servizi di trasporto pubblico nel bacino Torino Sud e Moncalieri. Dal giugno 2003 diventa Società per Azioni e acquisisce la gestione delle attività della Cooperativa CAPI entrando nei bacini di Cuneo, Bassa Val Susa e nella Città di Settimo. Sempre nel 2003 entra nella società Car City Club con GTT e Fiat.

Nel 2006 si ottimizza il percorso iniziato nel 2001, con un aumento di capitale destinato totalmente a GTT che trasforma la Autoservizi M. Canuto S.p.A. in una società a capitale misto privato/pubblico (**40%** quota azionaria di GTT).

La società **A. M.Canuto SpA** è governata da un C.d.A. costituito da **7 membri, 3 dei quali espressi da GTT** (tra cui il **Presidente**).

Il Collegio Sindacale è costituito da 3 componenti, tra cui il Presidente espresso da GTT.

Entrambe le aziende sono dotate di un "**Sistema di gestione per la Qualità**" che guida l'operato delle diverse funzioni aziendali e lo sottopone a revisione periodica per attuare servizi conformi agli impegni assunti.

I valori aziendali

Autoservizi Novarese ritiene che la presenza sul mercato in modo profittevole e il successo nel lungo periodo dipendano principalmente dalla capacità dell'azienda:

- di ascoltare e soddisfare le aspettative dei clienti;
- di corrispondere al meglio alle esigenze di tutte le parti interessate (Committente diverso dall'utente finale, dipendenti, fornitori, azionisti, comunità territoriali);
- di confrontarsi in modo vincente con quanto di meglio può offrire la concorrenza.

Ciò viene perseguito con volontà imprenditoriale, resa attuabile dalla messa a disposizione delle risorse necessarie.

In particolare, l'azienda cura con sistematicità:

- il coinvolgimento di tutti i collaboratori e delle parti interessate nel miglioramento continuo dei processi e dei servizi forniti;
- l'accertamento e la valutazione del grado di soddisfacimento delle esigenze, delle richieste e delle aspettative dei clienti;
- la messa a disposizione del personale degli strumenti formativi ed informativi necessari;
- l'adeguamento dell'organizzazione alle esigenze del mercato.

In tal modo Autoservizi Novarese punta ad ottenere in modo permanente:

- la crescita dell'immagine e della reputazione sul mercato;
- il pieno rispetto degli impegni contrattuali espliciti ed impliciti;
- l'assistenza e un supporto adeguati a favore del cliente;
- la minimizzazione dei costi da affrontare per correggere eventuali disservizi;
- la crescita professionale del proprio personale dipendente;
- la cura della comunicazione interna ed esterna;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;
- la tutela della privacy;
- il rispetto della normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Autoservizi M. Canuto dispone che il servizio di trasporto pubblico venga erogato in rispetto ai seguenti principi fondamentali.

- UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

Si garantisce l'accessibilità al servizio a tutti i clienti, senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Particolare attenzione viene riservata ai portatori di handicap e agli anziani.

L'azienda si impegna inoltre a garantire parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di clienti omogenee ed erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- CONTINUITA'

E' obiettivo prioritario un servizio continuo e regolare, fatta eccezione per le interruzioni di forza maggiore, riducendo, nel limite del possibile, la durata di eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare del servizio, l'azienda si riserva di adottare le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare il minor disagio possibile ai clienti.

- PARTECIPAZIONE

E' cura di AMC favorire la partecipazione del Cliente al fine di tutelare il suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio di trasporto pubblico. A tale scopo si acquisiscono annualmente le valutazioni dei clienti sul servizio, attraverso il monitoraggio del livello di soddisfazione del Cliente.

- EFFICIENZA ED EFFICACIA

AMC si impegna a garantire il rispetto degli standard prefissati e a migliorare continuamente il livello di efficienza del servizio attraverso l'adozione di opportune soluzioni organizzative e procedurali.

- LIBERTA' DI SCELTA

AMC garantisce, unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Agenzia, Province e Comuni), il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative volte a facilitarne la libertà di scelta tra più soluzioni modali.