

1 - IL GRUPPO TORINESE TRASPORTI (GTT) E IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO

Il Gruppo Torinese Trasporti è una società per azioni controllata dal Comune di Torino. Per dimensioni è il terzo operatore di trasporto pubblico locale in Italia, con 5.500 dipendenti, 400 milioni di € di fatturato annuo, 400 milioni di € di investimenti pianificati per il triennio 2009-2011 più gli investimenti per il completamento della metropolitana.

Le sue attività di trasporto delle persone in generale e di gestione della sosta delle auto sono descritte nella **Carta dei servizi** edizione 2008. La Carta si può consultare sul sito Internet www.gtt.to.it o ritirare presso le sedi GTT aperte al pubblico.

I servizi GTT qui considerati sono invece quelli inerenti i soli trasporti scolastici svolti per conto della Divisione Servizi Educativi della Città di Torino in base allo specifico contratto di servizio vigente nel periodo 1° novembre 2008 – 31 agosto 2011. Si tratta in particolare di:

- servizi rivolti ad utenti normodotati iscritti a nidi e scuole d'infanzia, a scuole primarie e secondarie di 1° grado;
- trasporti scolastici mirati a garantire la frequenza scolastica (secondo i criteri stabiliti dall'Amministrazione del Comune di Torino) ed al raggiungimento, secondo percorsi ed orari concordati, delle varie sedi scolastiche;
- trasporti integrativi derivanti da necessità improvvise (ristrutturazioni, inagibilità, ecc.);
- trasporti scolastici collettivi concessi a classi fruitrici delle opportunità educative e didattiche esterne organizzate durante l'anno scolastico e nel periodo estivo;
- servizi aventi particolari caratteristiche e comunque connessi all'attività scolastica;
- servizi di accompagnamento, ove previsti.

La tabella di pagina 3 presenta gli **impegni di qualità** in materia, coerenti ai contenuti del contratto di servizio sopra citato.

2 - IMPEGNI DI QUALITÀ

		<i>Impegni su base annua</i>
SICUREZZA DA INCIDENTI	<ul style="list-style-type: none"> • minimo km percorsi mediamente tra due incidenti • copertura assicurativa per danni a persone o cose 	26.000 si
COMFORT	<ul style="list-style-type: none"> • % veicoli con aria condizionata • % veicoli con microfono, autoradio, tv 	100 100
PULIZIA	<ul style="list-style-type: none"> • cadenza media di pulizia completa dei veicoli (giorni) 	1
RISPETTO DELL'AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • % autobus a standard > Euro1 • intervallo max controllo scarico e fumosità (mesi) 	80 4
PERSONALE E RAPPORTO CON I CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> • codice comportamento per chi ha contatti con il pubblico • divisa e/o tessera visibile (codice per operatori numero verde) 	si si

3 - INFORMAZIONI AL PUBBLICO PER I SERVIZI DI TRASPORTO SCOLASTICO

TELEFONO, FAX, POSTA ELETTRONICA

Numero verde 800-019152: operatori da lunedì a sabato 6,30 - 19,30 (chiuso festivi). Risposta automatica attiva tutti i giorni 24 ore su 24.

Telefono: 011.5764.781-785

Fax: 011 5764.777

e-mail: noleggi@gtt.to.it

4 - TUTELA DEL CITTADINO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Qualunque suggerimento, segnalazione positiva o negativa, reclamo per i servizi di trasporto scolastico affidati a GTT dal Comune di Torino può essere inoltrato a GTT in uno dei seguenti modi.

- via telefono, fax o posta elettronica ai recapiti di pagina 4
- scrivendo a GTT, *FILO DIRETTO CON LA CLIENTELA* - Corso Turati 19/6 - 10128 TORINO

In particolare, per i reclami, GTT garantisce una risposta scritta entro dieci giorni lavorativi, e una eventuale risposta più dettagliata entro venti giorni lavorativi.

Negli argomenti di interesse della presente Carta dei Servizi il cittadino insoddisfatto dell'esito di un reclamo può rivolgersi al Comune di Torino (Divisione Servizi Educativi – Settore Acquisto Beni e Servizi – Ufficio Trasporti – Via Bazzi 4 - Torino), garante dei rapporti tra il fornitore del servizio e i cittadini.

Sul sito www.gtt.to.it si può consultare il *PROTOCOLLO DI INTESA SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO* che GTT ha firmato con le seguenti Associazioni di consumatori e di tutela dell'ambiente.

- Associazione difesa consumatori e ambiente (www.adiconsum.it)
- Associazione consumatori utenti (www.acu.it)
- Associazione difesa e orientamento consumatori (www.adoc.org)
- Movimento consumatori (www.movimentoconsumatori.it)
- Associazione consumatori Piemonte (www.consumart.it)
- Legambiente Piemonte (www.legambientepiemonte.it)
- Pro natura Piemonte (www.pro-natura.it)

Il Protocollo comporta incontri di massima quadrimestrali tra GTT e Associazioni, in cui tra l'altro si tratta dei criteri del monitoraggio aziendale della qualità e dei risultati del monitoraggio stesso.

5 - PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI GTT

Eguaglianza e imparzialità	Servizio accessibile a tutti senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, capacità fisica. Equo trattamento di tutte le fasce di utenti.
Continuità	Servizio regolare salvo forza maggiore. In caso di interruzione, informazioni e provvedimenti che riducano i disagi.
Partecipazione	Confronto con la clientela, e con sue rappresentanze organizzate, sui problemi inerenti il servizio. Periodica raccolta di valutazioni della sua qualità.
Efficienza ed efficacia	Aumento del valore del servizio, sintesi tra: capacità di soddisfare i clienti, economicità di erogazione.
Libertà di scelta	Coordinamento, insieme agli Enti competenti, di più soluzioni (trasporti pubblici e privati, su gomma e su rotaia) per garantire il diritto alla mobilità.



corso Turati 19/6 - 10128 Torino
tel. 011 5764.1 – fax 011 5764.330
e-mail: gtt@gtt.to.it
sito Internet: www.gtt.to.it