



LA PROVINCIA È SERVITA

Carta della Mobilità 2019



Agenzia Mobilità Piemontese
Corso Marconi 10, 10125 Torino
info@mtm.torino.it
<http://www.mtm.torino.it/it>



Città Metropolitana di Torino
Corso Inghilterra 7, 10138 Torino
urp@cittametropolitana.torino.it
<http://www.cittametropolitana.torino.it>

PARTE 1 - PREMESSA	1
1.1 Cos'è la Carta della Mobilità	1
1.2 Il Contratto di Servizio con la Città Metropolitana di Torino (CdS CMT)	3
1.3 Il Contratto di Servizio con l'Agenzia della Mobilità Piemontese (CdS AMP)	3
1.4 Enti Regolatori e Gestione Contrattuale	4
PARTE 2 - EXTRA.TO SI PRESENTA	5
2.1 Breve Storia di Extra.To	5
2.2 I Servizi Offerti	6
2.2.1 I Servizi di Trasporto Pubblico A Chiamata	7
2.3 Le Aziende di Extra.To	10
2.4 Il Sistema dei Valori	19
PARTE 3 - EXTRA.TO CRESCE	20
3.1 EXTRAMOVE (2017)	20
3.2 Autostazione C.so Bolzano (2015)	21
3.3 Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 (2014 – aggiornamento 2018)	22
3.4 Codice Etico (2014 – aggiornamento 2018)	22
3.5 il Progetto BIP - Biglietto Integrato Piemonte - (dal 2008 ed in continua evoluzione)	24
PARTE 4 - EXTRA.TO E IL CLIENTE	25
4.1 Le Condizioni Generali di Viaggio: Regolamento	25
4.2 L'informazione al cliente e i contatti	29
4.3 Tutela del Cliente	30
Risarcimento danni per responsabilità civile	31
Informazioni ai Clienti	31
Informazioni sul servizio autolinee	31
Informazioni per i Viaggiatori a ridotta capacità motoria	32
Oggetti Smarriti	32

PARTE 5 - GLI IMPEGNI DI EXTRA.TO.....	33
5.1 Fattori e Indicatori della Qualita'	33
Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	33
La Flotta dedicata al contratto con l'Agenzia per la Mobilita' Piemontese	34
La Flotta dedicata al contratto con la Citta' Metropolitana di Torino e i Comuni	35
Sicurezza del viaggio	35
Sicurezza personale e patrimoniale	36
Regolarita' del servizio e puntualita' dei mezzi	36
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	36
Confortevolezza del viaggio	37
Servizi per passeggeri a ridotta mobilita' – PRM	37
Informazioni e servizi alla clientela	37
Aspetti relazionali e comportamentali	38
Livello servizio sportello	38
Attenzione all'ambiente	38

PARTE 1 - PREMESSA

1.1 COS'È LA CARTA DELLA MOBILITÀ

La **Carta della Mobilità** è un documento che **regola i rapporti fra un'impresa che eroga servizi di trasporto pubblico di persone sul territorio e i cittadini che ne usufruiscono**; ha lo scopo di aumentare positivamente la collaborazione reciproca, di far conoscere e soddisfare le necessità e le esigenze di mobilità delle persone che si spostano nel bacino di traffico servito dall'impresa e rappresenta anche lo strumento attraverso il quale il cliente può conoscere gli obiettivi qualitativi e quantitativi, cioè gli impegni dell'azienda, riferiti al servizio offerto.

Nel settore trasporti la Carta dei Servizi prende il nome di Carta della Mobilità ed è redatta in attuazione di disposizioni europee e nazionali.

E' opportuno ricordare che il diritto alla mobilità è di rango Costituzionale che all'art. 16 prevede: *"Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche. Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo gli obblighi di legge"*.

Inoltre, nelle normative europee è prevista la libertà di circolazione e soggiorno delle persone all'interno dell'UE e rappresenta una pietra miliare della cittadinanza dell'Unione, introdotta dal trattato di Maastricht nel 1992.

La Carta si deve ispirare e **garantire il rispetto dei sei principi** generali:

- **eguaglianza;**
- **imparzialità per tutti coloro che intendono usufruire dei servizi;**
- **continuità e regolarità dei servizi** (salvo cause di forza maggiore);
- **efficienza ed efficacia;**
- **tutela ambientale;**
- **partecipazione e trasparenza.**

La Carta della Mobilità risponde principalmente a due obiettivi:

1. esplicitare i fattori di qualità dei servizi affidati ad Extra.To attraverso i Contratti di Servizio con l'Agenzia della Mobilità Piemontese (AMP);
2. presentare i risultati raggiunti e formulare gli obiettivi per l'anno in corso (2019).

La Carta della Mobilità Extra.To ha fatto riferimento ai seguenti documenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 "Individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento";
- Legge n. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Legge n. 281 del 30.07.1998 "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- D. Lgs. n. 163/2006, art. 36, "Codice dei contratti pubblici";
- DGR del 05.07.2007 n. 56-6346 "Art. 50 della legge regionale 23.04.2007 n. 9 - Modalità applicative per la libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale, di cui all'art. 2 della L. R. Regione Piemonte n. 1/2000" (Approvazione dei fac-simile di tessera di libera circolazione);
- Legge 244/2007 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" con particolare riferimento ai contenuti dell'art. 2, comma 461, lettera a);
- Contratti di Servizio sottoscritti da Extra.To con la Città Metropolitana di Torino e l'Agenzia per la Mobilità Piemontese (già Agenzia per la Mobilità Metropolitana di Torino);
- Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 "Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004"
- DL n. 1 del 24 gennaio 2012, artt. 8 e 36 - Decreto convertito, con modificazioni, in legge 24 marzo 2012, n. 27. - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività
- D.Lgs n. 169 del 4 novembre 2014 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus
- Art. 16 Costituzione italiana: "Ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale, salvo le limitazioni che la legge stabilisce in via generale per motivi di sanità o di sicurezza. Nessuna restrizione può essere determinata da ragioni politiche. Ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo obblighi di legge";
- Art. 8 Trattato di Maastricht: "Ogni cittadino dell'Unione Europea ha diritto di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri.

La Carta della Mobilità viene sottoposta periodicamente a revisione ed aggiornamento ed è disponibile in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito internet www.extrato.it

1.2 IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON LA CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO (CdS CMT)

Il 22 dicembre 2010 è stato sottoscritto il contratto di servizio per i servizi di trasporto pubblico tra la Provincia di Torino (ora Città Metropolitana di Torino) e la società concessionaria dei servizi EXTRA.TO. S.C.a R.L., aggiudicataria della procedura ad evidenza pubblica relativa all’Affidamento in concessione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale su gomma della Provincia di Torino, delle Comunità Montane e dei Comuni di Pinerolo, Ivrea, Bardonecchia, Carmagnola e Giaveno.

Per l’esercizio dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri per i territori di competenza di ciascun Ente concedente, EXTRA.TO ha sottoscritto i seguenti 6 contratti di servizio:

- A) Città metropolitana di Torino (già Provincia di Torino) rep. 13689 del 22/12/2010;
- B) Comune di Pinerolo – rep. 8875 del 23/12/2010;
- C) Comune di Ivrea – rep 902 del 28/12/2010;
- D) Comune di Bardonecchia – rep. 679 del 28/12/2010;
- E) Comune di Giaveno – rep 1010 del 28/12/2010;
- F) Comune di Carmagnola rep. 7447 del 28/12/2010.

I Contratti di Servizio, che comprendono l’esercizio di 154 autolinee e del servizio Provibus, e offrono oltre 20 milioni di chilometri hanno avuto decorrenza dal 1 gennaio 2011.

La titolarità dei contratti di servizio di trasporto pubblico locale afferenti all’area della Città Metropolitana è stata trasferita dalla Città Metropolitana di Torino all’Agenzia della Mobilità Piemontese con specifica Convenzione il 15/10/2015.

Con determinazione dirigenziale dell’Agenzia della Mobilità Piemontese n. 628 del 22/12/2016, i contratti in capo ad Extra.To S.C.a R.L., in scadenza il 31/12/2016, sono stati prorogati fino al 31/12/2019.

1.3 IL CONTRATTO DI SERVIZIO CON L’AGENZIA DELLA MOBILITÀ PIEMONTESE (CdS AMP)

Con determinazione dirigenziale n. 136 del 29/03/2012, l’Agenzia Mobilità Piemontese ha aggiudicato ad Extra.To la procedura di gara per l’affidamento in concessione di servizi di trasporto pubblico locale nell’area metropolitana di Torino.

Il relativo Contratto di Servizio, firmato con l’Agenzia il 16/07/2012, ha avuto decorrenza dal 1 agosto 2012. Con determinazione dirigenziale dell’Agenzia della Mobilità Piemontese n. 466 del 31 luglio 2019, il contratto è stato prorogato fino al 31/12/2019.

Per la gestione di servizi TPL nell'area metropolitana di Torino, che comprendono l'esercizio di 29 autolinee, oltre 4,1 milioni di km chilometri e la gestione di MeBus, servizi di trasporto pubblico a chiamata denominati, Extra.To in sede di partecipazione alla gara, e come richiesto dal capitolato d'oneri, ha designato esecutrici le seguenti 6 imprese consorziate: GTT, Sadem (ora Arriva Italia S.r.l), CA.NOVA (nata dalla fusione di Autoservizi Novarese e Autoservizi M. Canuto), Autoindustriale Vigo (rilevata da Cavourese nel gennaio 2019), Seag (ora Bus Company S.r.l.) e Chiesa.

Le caratteristiche dei servizi di trasporto pubblico a chiamata denominati MeBus sono riportate sul sito dedicato: www.mebus.it.

1.4 ENTI REGOLATORI E GESTIONE CONTRATTUALE

L'Agenzia della Mobilità Piemontese è l'Ente responsabile dei servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano dell'area metropolitana torinese.

I rapporti tra l'Ente Concedente – Agenzia della Mobilità Piemontese ed Extra.To sono regolati dai Contratti di Servizio che, sulla base della logica cliente-fornitore, formalizzano i reciproci impegni e obbligazioni.

In applicazione dei Contratti di Servizio, l'Agenzia definisce:

- gli obblighi di servizio in termini di programmazione dei servizi, come risultanti dal database regionale OMNIBUS (PEA);
- gli obblighi di servizio qualitativi così come derivanti dalla gestione dei contratti di servizio e gli obiettivi attesi;
- il parco veicoli autorizzato per la gestione del servizio;
- gli obblighi di servizio tariffari ulteriori rispetto a quelli disposti dalla Regione Piemonte;
- le compensazioni economiche contrattuali con riferimento a ciascuno degli obblighi di servizio imposti;
- l'ammontare delle risorse economiche regionali, destinate al finanziamento dei servizi minimi nonché le eventuali risorse proprie, o di soggetti terzi, destinate a garantire la copertura economica di servizi aggiuntivi o di specifici obblighi di servizio.

A partire dal 1° gennaio 2016 la programmazione dei servizi è strutturata nel rispetto delle competenze attribuite dalla L. 56/2014 in materia di pianificazione del TPL, basata sulle risorse regionali che saranno trasferite dalla Città Metropolitana all'Agenzia, eventualmente integrate dagli enti interessati per la copertura dei servizi oltre i minimi.

Per verificare il raggiungimento di tali standard di qualità, Extra.To attua il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati, secondo le tempistiche e modalità previste dall'Ente Concedente che viene conseguentemente informato dei risultati rilevati.

Periodicamente, in occasione della pubblicazione della Carta della Mobilità, i report dei monitoraggi sono pubblicati per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza sopra richiamati.

PARTE 2 - EXTRA.TO SI PRESENTA

- ❖ **23,7⁽¹⁾** milioni passeggeri trasportati
- ❖ **183⁽²⁾** autolinee gestite
(154 linee CMT + 29 linee AMP) + comuni + MeBus e Provibus
- ❖ **24,8⁽²⁾** milioni/km offerti
(20,7 mln/km CMT+ 4,1 mln/km AMP)
- ❖ **360⁽²⁾** Comuni serviti
- ❖ **700⁽²⁾** bus
- ❖ **> 50** depositi a supporto

(1) DATI AL 31.12.2017 – (2) DATI AL 31.12.2018

2.1 BREVE STORIA DI EXTRA.TO

Extra.To è l'operatore unico per i trasporti della Città Metropolitana di Torino.

Ha all'origine riunito le 21 storiche concessionarie del trasporto pubblico extraurbano (oggi 19 a seguito di fusioni) che operavano nella Provincia di Torino per costituire una rete unica in grado di servire le tratte dell'intero della Città Metropolitana.

Il Consorzio, ancora nella forma di RT, ha partecipato alla gara della Città Metropolitana di Torino avente ad oggetto l'affidamento in concessione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale su gomma della Città Metropolitana di Torino, delle Comunità Montane e dei Comuni di Pinerolo, Ivrea, Bardonecchia, Carmagnola e Giaveno.

Con Determinazione dirigenziale del 15/07/2010 la Provincia (ora Città Metropolitana di Torino) ha aggiudicato definitivamente al Raggruppamento Temporaneo di Imprese, composto dalle aziende consorziate, la gara per l'affidamento della concessione dei servizi di trasporto pubblico locale di competenza della Provincia di Torino.

In adempimento agli obblighi di gara, il 17/09/2010 il Raggruppamento Temporaneo si è costituito in Consorzio stabile in forma di Società consortile a responsabilità limitata - Extra.To S.c.a.r.l. – ai sensi degli articoli 34, comma 1, lettera c) d.lgs. 12/4/2006 n. 163 e 2615 ter c.c. e 2462 e seguenti del Codice Civile.

2.2 I SERVIZI OFFERTI

Extra.To, **operatore unico per i servizi di TPL della Città Metropolitana di Torino**, rappresenta uno degli esempi più significativi in Italia di collaborazione tra pubblico e privato per la gestione di un servizio di trasporto pubblico locale.

La novità di aver costituito un unico consorzio per la Provincia di Torino ha determinato non soltanto una notevole semplificazione amministrativa, ma è importante in termini di qualità e razionalizzazione del servizio: tutte le aziende del consorzio concorrono, con il personale e i mezzi a disposizione, a garantire continuità delle prestazioni, superando i problemi legati alla piccola dimensione di alcune imprese e l'eccessiva frammentazione che ostacolano il raggiungimento di soddisfacenti livelli di sinergia e di efficienza economica.

Il Consorzio si avvale del personale e dei mezzi delle 17 aziende consorziate e dispone di oltre 700 mezzi, gestisce l'esercizio di 183 linee e offre servizi che interessano oltre 360 comuni per un'offerta annua complessiva di quasi 25 milioni di chilometri.

Gestisce una rete unica in grado di coprire le tratte dell'intero territorio provinciale secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Extra.To ha l'obiettivo di migliorare i collegamenti attraverso una visione globale e strategica del territorio per meglio rispondere alle reali esigenze delle comunità residenti e, soprattutto, fornire all'utente un solo riferimento per le sue esigenze di viaggio nel territorio provinciale.

Extra.To offre servizi di Tpl differenti tra cui:

- Servizio extraurbano lungo raggio (superiore a 50 km);
- Servizio extraurbano medio raggio (sotto i 50 km);
- Servizio urbano (Servizi per la Città Metropolitana di Torino);
- Servizio a chiamata (MeBus per l'Agenzia per la Mobilità Metropolitana di Torino e Provibus per la Città Metropolitana di Torino).

L'obiettivo di Extra.To è la realizzazione/implementazione di una nuova rete integrata dei servizi extraurbani nel bacino della Città Metropolitana di Torino per integrare e interconnettere i servizi di trasporto pubblico (ferroviari e automobilistici) già esistenti sul territorio, anche sviluppando servizi specifici a chiamata (MeBus e Provibus) per le aree a domanda debole.

2.2.1 I SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO A CHIAMATA



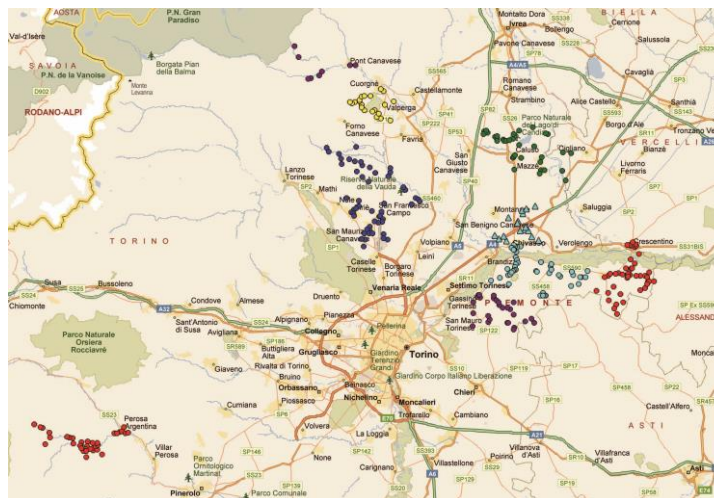
PROVIBUS

Oggi, nelle aree a domanda debole, le esigenze di mobilità dei cittadini per spostamenti sistematici ed occasionali, risultano sempre più crescenti e diversificate. In queste aree la carenza e la scarsità dei servizi di trasporto pubblico influisce sulla qualità della vita. Il "Provibus", **servizio flessibile**, è una risposta moderna ai bisogni di mobilità e un'alternativa per ottenere riduzioni dei costi operativi del servizio convenzionale.

Il "Provibus" è il **servizio di trasporto pubblico a chiamata** della Città Metropolitana di Torino.

Il principale fruitore del servizio è la popolazione residente nelle aree poco urbanizzate e a domanda debole, quest'ultima caratterizzata da bassi livelli di mobilità a causa della dispersione e della scarsità di popolazione e/o degli spostamenti in particolari fasce orarie (ad esempio fascia oraria "di morbida" - dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 16).

Provibus offre l'opportunità di accordare l'uso del trasporto pubblico con le proprie esigenze: con una telefonata si prenota il viaggio, concordando con l'operatore l'orario, il punto di salita e discesa, utilizzando le fermate già in uso al trasporto di linea, per poi acquistare il biglietto a bordo del mezzo prenotato.



Zone della Provincia di Torino dove è attivo il servizio Provibus – Fonte: <http://www.provincia.torino.gov.it/trasporti/provibus/index.htm>

Obiettivi del servizio sono:

- il potenziamento dei collegamenti tra le frazioni e i rispettivi Comuni;
- il collegamento tra le frazioni e i centri in cui hanno sede i principali servizi sociali, sanitari, amministrativi, commerciali, sportivi, ecc.;
- il collegamento con le località non servite dal trasporto pubblico locale;
- l'integrazione del trasporto pubblico su gomma con quello ferroviario sulle direttrici Torino, Milano, Asti, Alessandria, Aosta;
- l'offerta di un servizio più calibrato sulle reali esigenze dei cittadini alla stessa tariffa del trasporto di linea;
- una maggior sicurezza di accessibilità e personalizzazione del viaggio.

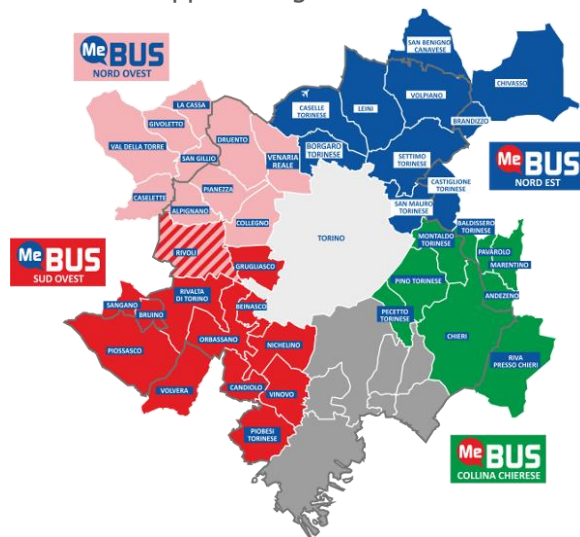
Maggiori informazioni sono disponibili sul sito: <http://www.provincia.torino.gov.it/trasporti/provibus/index.htm> .



MeBUS

Nell'ambito della programmazione del sistema dei trasporti pubblici extraurbani, l'Agenzia per la Mobilità Metropolitana di Torino, ha individuato alcune aree territoriali chiamate "a domanda debole" dove ha istituito già dal 2008 servizi di trasporto ad hoc denominati MeBUS.

I mezzi MeBus sono veicoli medio-piccoli e sono riconoscibili da un apposito logo sulla fiancata.



Zone della Provincia di Torino dove è attivo il servizio MeBus – Fonte: www.mebus.it

Per usufruire del servizio MeBus è sufficiente prenotare il viaggio almeno un giorno feriale prima componendo il numero verde:

- 800-122762 per il "MeBus Nord Est" che copre i comuni di: Leini, Settimo Torinese, Volpiano, San Benigno e Chivasso (Brandizzo, Chivasso, Leini, San Benigno Canavese, Settimo Torinese e Volpiano, Movicentro Stura -Stazione FS e fermata sotterranea linea tranviaria 4-, Polo industriale di via Brescia - Pirelli (Settimo T.se), sede MCTC/USTIF di Strada della Cebrosa (Settimo T.se), frazione Mappano.
- 800-136771 per il "MeBus Sud Ovest", che serve i comuni di: Beinasco, Bruino, Candiolo, Nichelino, Orbassano, Piovascico, Rivalta e Vinovo e permette di raggiungere i presidi sanitari Candiolo IRCC e Orbassano San Luigi
- 800-185084 per il "MeBus Nord Ovest" che interessa i Comuni di: Alpignano, Caselette, Collegno, Druento, Givoletto, La Cassa, Pianezza, Rivoli, San Gillio, Valdellatorre.
- 800-185082 per il "MeBus Collina Chierese" che serve i Comuni di Andezeno, Baldissero, Chieri, Montaldo Torinese, Pavarolo, Pecetto Torinese e Pino Torinese.

Per tutti i servizi sopracitati il biglietto si acquista a bordo.

La prenotazione è necessaria per la pianificazione delle corse in modo tale da conciliare le esigenze di andata e ritorno dei richiedenti e, nel contempo, ridurre quanto più possibile le corse a vuoto.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet www.extrato.it e <http://www.mebus.it/> e, per accertarsi di eventuali variazioni, è possibile consultare il portale dell'Agenzia per la Mobilità Metropolitana di Torino (www.mtm.torino.it/it/servizi-orari/servizi-extraurbani/servizi-a-chiamata).

Le fermate MeBUS sono mappate su <https://moovitapp.com/> .

2.3 LE AZIENDE DI EXTRA.TO



GRUPPO TORINESE TRASPORTI

Il Gruppo Torinese Trasporti S.P.A. nasce il 1° gennaio 2003 dalla fusione di Atm (Azienda Torinese Mobilità) e Satti (Società Trasporti Intercomunali).

GTT Spa è società a totale partecipazione della Città di Torino, tramite la controllata F.C.T. HOLDING SRL.

Opera nel settore della mobilità prestando servizi di trasporto pubblico locale e correlati, sul territorio della Regione Piemonte.

(200 milioni passeggeri/anno; 60 milioni di km; 1400 mezzi ; 4700 dipendenti ; 490 milioni € di fatturato)

GTT gestisce i seguenti servizi di trasporto pubblico locale:

- rete urbana e suburbana di superficie nell'area di Torino e cintura (8 linee tram, 83 linee automobilistiche);
- linea 1 di metropolitana automatica;
- tratta della rete extraurbana nelle province di Torino, Alessandria, Asti, Cuneo + linee urbane di Ivrea nell'ambito dei consorzi aggiudicatari;
- tratte ferroviarie sfma Torino - Ceres e sfm1 Canavesana (+ tratta Chieri - Settimo Torinese su rete RFI e subaffidamento Trenitalia).

Il gruppo gestisce inoltre la sosta ed i parcheggi a pagamento, a raso e in struttura, nel Comune di Torino, numerosi servizi turistici (tra cui: navigazione sul Po, Cremagliera Sassi-Superga, ascensore Mole Antonelliana), servizi vari alla viabilità (segnaletica stradale, attività sanzionatoria), noleggio bus con conducente.

Il sistema dei processi con cui GTT opera è stato certificato secondo le norme iso 9001 (qualità), iso 14001 (tutela ambientale) e iso 27001 (sicurezza delle informazioni).

Amministrazione trasparente - l. 190/2012, d.lgs. 33/2013 e d.lgs. 97/2016 sono disponibili rappresentazione delle attività e dei risultati economici sul sito aziendale WWW.GTT.TO.IT (sezione "amministrazione trasparente").



Il Gruppo Arriva, parte di Deutsche Bahn, con oltre 46.000 dipendenti e 5 miliardi di € di ricavi annui è uno dei principali operatori nel settore della mobilità, in particolare nel trasporto passeggeri.

Presente in 13 nazioni europee e nel Regno Unito, Arriva effettua più di 2 miliardi di viaggi annui grazie ad una flotta di circa 17.000 autobus e oltre 800 tra treni e tram.

Arriva è presente in Italia dal 2002, dove effettua servizi di trasporto pubblico locale principalmente nel nord Italia, oltre a collegamenti aeroportuali, servizi di noleggio e granturismo e mobilità per grandi eventi.

A partire da gennaio 2021, Arriva Italia ha incorporato le aziende locali SAVDA, SADEM s.p.a., SAB Autoservizi s.r.l., SIA Autoservizi s.p.a. e KM s.p.a. diventando l'operatore d'esercizio in Valle d'Aosta e nelle province di Torino, Bergamo, Lecco, Brescia e Cremona.

Come holding, Arriva Italia mantiene le quote di maggioranza nelle società Arriva Udine e Arriva Veneto, e opera in joint venture con partner locali a Como e Trieste.

Complessivamente, Arriva Italia vanta una flotta operativa di circa 2400 veicoli e un totale di 3500 dipendenti.



BUSCOMPANY è un marchio aziendale nato nel 2000 dall'incontro di cinque percorsi aziendali e rispettivamente:

l'A.T.I. S.p.a., operante in provincia di Cuneo dal 1879 su tutta la rete extraurbana della provincia, la SEAG S.r.l., azienda fondata nel 1973 che gestisce linee extraurbane in provincia di Torino ed il servizio di noleggio, FOGLIATI S.r.l., società di noleggio e gestore del servizio urbano di Alba, TM S.r.l., gestore del servizio urbano e della Funicolare di Mondovì ed un Tour Operator Linea Verde Giachino S.r.l.

La società è nata da un processo di aggregazione messo in moto nel 2000, quando la famiglia Galleano, già proprietaria al 100% della Seag e della Giacchino Linea Verde, acquista l'Ati, a cui già appartengono la Fogliati e la Tm di Mondovì.

L'assetto definitivo di gruppo Bus Company è venuto con la fusione di due società, entrambe operative, Ati -Trasporti interurbani spa di Saluzzo, principale società di trasporto pubblico cuneese, e Seag srl di Villafranca, società di trasporto pubblico extraurbano.

Bus Company è una srl a capitale misto pubblico e privato, composta dal partner di maggioranza privato, la famiglia Galleano, e da una minoranza del 20% rimasta in quota a Gtt- Gruppo Torinese Trasporti. Copre i trasporti extraurbani della Provincia Granda e di parte del torinese e quelli urbani di Mondovì e Saluzzo, e gestisce la funicolare di Mondovì.

(7 milioni passeggeri/anno ; 9,5 milioni di km; 230 mezzi ; 300 dipendenti ; 25 milioni € di fatturato)

BUSCOMPANY ha raggiunto un posizionamento competitivo rispetto al contesto di mercato piemontese e continua a perseguire obiettivi di qualità, sicurezza e soddisfazione delle esigenze di mobilità collettiva.

Cavourese nasce il 14 Dicembre 1945 a Cavour, in Provincia di Torino, con un solo autobus di proprietà, modello FIAT 626 di 30 posti, e un solo autista impiegato sulla linea Cavour - Pinerolo.

Negli anni '60-70 Per far fronte alla crescente domanda di trasporto pubblico, il parco mezzi viene ampliato, così come il numero di autolinee: nascono i primi servizi di trasporto maestranze e il servizio scuolabus nei comuni della Provincia di Torino e Provincia di Cuneo. Con il consolidarsi dell'azienda, ormai diventata uno dei nomi principali nel trasporto pubblico, negli anni '80-90 si apre e si amplia il settore di noleggio autobus con conducente, che copre sia il territorio nazionale che europeo. Nello stesso periodo nascono le prime importanti collaborazioni con operatori e agenzie turistiche.

Nel 2001 e 2003, l'azienda ottiene le certificazioni UNI EN ISO 9001, del proprio Sistema di Gestione Qualità, e UNI EN ISO 14001, per lo sviluppo del proprio Sistema di Gestione. In questi anni si ampliano anche il parco mezzi e le zone operative di competenza, grazie anche alla fusione per incorporazione di alcune aziende del territorio tra cui la SDAV s.r.l di Luserna S. Giovanni, la Bodoira Angelo s.r.l della Val Susa e la EUROBUS s.r.l di Torino.

L'anno 2006 ha visto Torino protagonista grazie alle Olimpiadi Invernali. Cavourese ha partecipato all'evento come partner nella gestione del trasporto di atleti ed importanti sponsor, come General Electric e NBC. Inoltre, in occasione delle Olimpiadi Invernali è nato Ski Charter, il collegamento diretto dall'Aeroporto di Torino per le più famose stazioni sciistiche dell'Alta Val Susa – Bardonecchia, Sestriere, Pragelato, Cesana e Oulx.

Il 16 dicembre 2015 Cavourese ha incorporato Martoglio S.p.A, storica azienda di Giaveno (TO), ampliando così il parco automezzi e della gamma dei servizi offerti. Nello stesso anno è stata notevolmente consolidata la sede di Torino - Strada del Drosso n. 77, per offrire ai propri clienti, italiani ed esteri, una divisione commerciale dedicata.

In questi ultimi anni l'azienda ha rafforzato il settore noleggio autobus GranTurismo e consolidato ulteriormente la propria presenza in ambito turistico. Grazie alla partnership con i più importanti tour operator torinesi e la creazione di nuove linee turistiche quali Liguria Shuttle, la navetta per la Sacra di San Michele e Turin Eco City Tour – vincitore del premio ANAV SMART MOVE 2016 nel settore turismo – Cavourese continua a percorrere la strada volta ad espandere il proprio raggio d'azione.

Cavourese è certificata UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001: 2004.

Nel gennaio 2019, Cavourese rileva il ramo TPL di Autoindustriale Vigo, storica azienda che ha iniziato l'attività di trasporto di persone fin dal 1875, operante a Torino e nel Chierese.



Fondata da Celestino Chiesa nel 1963 come ditta individuale con attività di trasporto pubblico, l'azienda si è sviluppata gradualmente estendendo il proprio raggio d'azione a livello regionale, nazionale ed internazionale.

Oggi il gruppo Chiesa vanta una organizzazione completa che si estende dal noleggio pullman e auto con conducente al Tour Operator alle agenzie di viaggio di proprietà. Nel 2002 la società ha conseguito la certificazione della qualità ISO 9002 e successivamente nel 2003 secondo lo standard ISO 9001.

Chiesa Group, grazie ai suoi oltre 50 anni di esperienza nel settore del trasporto passeggeri, ha la professionalità per offrire alla clientela il migliore servizio per viaggi nazionali ed internazionali. Sempre attenta alle evoluzioni del mondo in cui opera, ha introdotto le ultime soluzioni tecnologiche in ambito di sistemi informatici, ha altresì deciso di avviare diversi progetti, tra i quali il FleetBoard Eco Training che, grazie ad un corso di aggiornamento effettuato dal conducente sulle più recenti tecnologie in ambito di controllo dei consumi, alimenta il processo di crescita del personale.

Il Tour Operator Chiesa -Viaggi è parte integrante della gamma di offerta turistica del gruppo. Progettiamo, studiamo e realizziamo i viaggi che vengono proposti sui nostri cataloghi sia per individuali che di gruppo. I nostri viaggi raggiungono città e luoghi d'interesse turistico in tutta Europa.

Chiesa Group, il 5 ottobre 2017 ha inaugurato la prima autolinea a lunga percorrenza con il collegamento con Roma e Napoli a bordo dei Platinum Class, autobus di ultima generazione.

Torino, inoltre, diventa uno snodo sempre più importante per chi viaggia con Chiesa Group: dalla città partono i collegamenti con Puglia, Basilicata e tutta la dorsale adriatica.



Il 1° agosto 2012 nasce CA.NOVA S.p.A. L'Azienda è il risultato dalla fusione per incorporazione nella AUTOSERVIZI M. CANUTO S.p.A. della AUTOSERVIZI NOVARESE S.r.l..

L'assetto azionario risulta essere GTT 59% e 41% fratelli CANUTO. La Società è soggetta all'attività di direzione e coordinamento di GTT S.p.A.

CA.NOVA riunisce realtà imprenditoriali forti, solide esperienze di gestione ed una visione strategica capace di coniugare tradizione e proiezione verso il futuro. Un'organizzazione che ogni anno risponde alle esigenze di mobilità operando nell'Area Urbana di Moncalieri, nell'Area Urbana e Suburbana di Torino Sud-Ovest, con un servizio esteso fino a 20 ore/giorno, per una produzione annua di 3,7 milioni di Vetture/Km e una domanda soddisfatta di circa 5,3 milioni di passeggeri annui.

Offerta diversificata e completa, dal pacchetto turistico di agenzia al turismo scolastico e religioso, al trasporto pubblico urbano ed extraurbano. Sono questi i valori che dal 1956 sono alla base, prima del Gruppo Canuto, da quando Michele Canuto ha ottenuto la prima concessione per trasporto pubblico nella Città di Moncalieri, poi con la fusione della Autoservizi Novarese S.r.l. e la conseguente nascita della CA.NOVA S.p.A., che hanno contraddistinto il nostro modo di lavorare, perché la cura del Cliente è la vera misura delle prestazioni del gruppo.

La filosofia del gruppo

La CA.NOVA S.p.A. è un'azienda all'avanguardia nella gestione dei servizi di trasporto pubblico a livello locale e regionale. Il tutto senza mai perdere di vista le possibilità offerte da nuovi territori extra-regionali. Un innovativo sistema informatico per la gestione dei flussi di lavoro, le certificazioni UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004 oltre alle regolari indagini di Customer Satisfaction, permettono all'azienda di offrire sempre un servizio a misura dei Clienti. Questo avanzato modello organizzativo unito all'esperienza ed ad un management attento, che nel 2012 con la fusione ha visto l'entrata nella compagine aziendale di GTT S.p.A., ha portato l'azienda a distinguersi come realtà imprenditoriale capace di stimolare la crescita del settore attraverso la promozione di eventi e spazi professionali.

Per queste sue caratteristiche CA.NOVA S.p.A. è in grado di porsi come interlocutore di riferimento per gli enti istituzionali, le realtà consorelle attive sul territorio piemontese e le principali associazioni dei consumatori.



A.T.A.P. s.p.a. venne fondata il 20 settembre 1986 dalla Provincia di Vercelli (a quella data comprendente i territori delle attuali Province di Vercelli e Biella), 105 Comuni e 4 Comunità Montane; al 31 dicembre 2011 gli azionisti erano: la Provincia di Biella, la Provincia di Vercelli, 116 Comuni e 5 Comunità Montane.

In precedenza, a partire dal maggio 1977, le autolinee extraurbane erano esercite direttamente dalla Provincia di Vercelli che era subentrata alla società privata A.T.A. (che operava nel campo del trasporto pubblico di persone fin dagli anni '50, gestendo sia il trasporto su gomma sia quello su rotaia), quando questa si era trovata in una difficile situazione economica e gestionale.

Nel 1980 la Gestione Diretta Trasporti della Provincia aveva rilevato le linee urbane del Comune di Vercelli e le linee extraurbane che facevano capo alla società S.A.A.C.V. di Cigliano e, nel 1997, le linee dell'alta Valsesia, dalla ditta A.S.A.L.A.V.

Attualmente A.T.A.P. gestisce il trasporto pubblico di persone su gomma nelle Province di Biella e Vercelli (dove rappresenta il vettore principale) e nella Provincia di Torino, all'interno del Consorzio "Extra-TO", oltre ad un servizio di funicolare per conto del Comune di Biella; inoltre effettua servizi di noleggio con conducente.

Nel tempo si è dotata di un Sistema di Gestione Aziendale Integrato la cui efficacia è attestata dalle certificazioni acquisite:

nel 2000, anno in cui A.T.A.P. è risultata una fra le prime aziende italiane di trasporto su gomma ad ottenere la "certificazione di qualità" in conformità alla norma UNI EN ISO 9002, successivamente aggiornata in base al nuovo standard UNI EN ISO 9001;

nel 2008, anno in cui l'azienda ha conseguito la "certificazione ambientale" in conformità alla norma UNI EN ISO 14001;

nel 2012, anno in cui il quadro organizzativo aziendale è stato completato con il conseguimento della "certificazione di sicurezza" in conformità alla norma BS OHSAS 18001.

Il mantenimento del suddetto sistema di gestione certificato garantisce agli utenti, agli enti committenti e più in generale alla collettività elevati standard di qualità, di sostenibilità ambientale e di sicurezza dei servizi di trasporto erogati, nonché l'adozione di sistematici programmi di miglioramento aziendale.



La A.T.A.V. VIGO S.p.A. nasce alla fine del 1800 per il trasporto di passeggeri e merci effettuato con carrozze e carri trainati da cavalli. La struttura operativa era quella caratteristica delle aziende di famiglia di fine secolo. Con il passare degli anni si è trasformata in una moderna Società per Azioni, operante tramite autobus nei settori delle autolinee e del turismo adottando al suo interno le più avanzate soluzioni gestionali. La A.T.A.V. VIGO S.p.A nel dicembre 2003 ha conseguito il Certificato Di Qualità Gestionale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 Nel dicembre 2009 si è ottenuta la ricertificazione al Sistema di Gestione Qualità seconda la nuova versione della normativa UNI EN ISO 9001:2008 Nel febbraio 2014 ha conseguito il Certificato di Gestione Ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 La certificazione dei sistemi qualità è il riconoscimento delle capacità imprenditoriali di un'azienda che ha saputo ottimizzare la propria organizzazione dotandosi di una gestione efficiente, di strutture idonee e di competenze adeguate. E' l'evidenza di una cultura lavorativa, condivisa da tutta l'azienda, improntata alla professionalità e alla gestione intelligente. E' la conferma di una struttura affidabile che garantisce la riproducibilità delle sue performance e dunque il mantenimento se non il miglioramento dello standard qualitativo. E' una garanzia di affidabilità per clienti, fornitori ma anche dipendenti e collaboratori, tanto più valida tanto più è prestigioso l'ente che ha rilasciato la certificazione.



"Il 1° ottobre 1967 si comincia..." Proprio in quel giorno Dario Bellando, acquistando per 7 milioni un pacchetto comprendente le linee Mattie-Susa, Mattie-Bussoleno e due pullman, iniziava un'attività destinata a diventare nota in tutta la Valle di Susa e non solo. Bellando Tours S.r.l. è una impresa a carattere familiare con sede a Bussoleno (Torino) che opera nel settore del trasporto passeggeri offrendo un servizio completo per le esigenze di mobilità, effettuando servizi regolari di linea extraurbana ed urbana e servizi di autonoleggi di autobus Gran Turismo occasionale o finalizzato. L'azienda opera come servizio urbano nel Comune di Bardonecchia; come extraurbano nei seguenti Comuni: Susa, Bussoleno, Mattie, Borgone, San Valeriano, Condove, Novaretto, Caprie, Villar Dora, Almese, Avigliana, Giaveno, Ferriere, San Didero, San Giorio, Caselette; come servizio navetta estivo ed invernale nel comune di Sauze d'Oulx. L'azienda inoltre effettua servizi di noleggio servendo la popolazione residente non solo nella zona in cui è ubicata, ma operando in tutta Europa. Il parco veicoli è in costante aggiornamento; ogni anno vengono acquistati autobus nuovi in sostituzione di quelli obsoleti, per garantire sicurezza e comodità,

autobus dotati di motori che vengono alimentati con combustibili ecologico secondo gli standard Europei (EURO5-6) che assicurano una bassa emissione di elementi inquinanti.

STAAV

StaaV è nata all'inizio degli anni '60. La prima autovettura acquistata e utilizzata per il trasporto di persone era una mitica Balilla. Dopo anni di sviluppo agli inizi degli anni '70 sono entrati in funzione il primo autobus 45 posti e i primi pulmini a 8 posti. mantenendo sempre autovetture per il trasporto di persone e servizi per matrimoni.

Oggi la flotta è composta da una ventina di autobus con capienze che vanno da 16 a 75 posti, pulmini 8 posti e autovetture e, per ricordare l'inizio della nostra attività, anche un'auto storica come la Citroen Traction Avant degli anni '30.

Professionalità ed esperienza ci permette di svolgere servizi per ogni tipo di esigenza e come gite, viaggi a lunga percorrenza in Italia ed in Europa servizi di linea regolare nel Canavese e in Provincia di Torino.

La STAAV autoservizi, mette a disposizione della propria clientela un parco autobus eterogeneo e di qualità, in grado di soddisfare i clienti più esigenti. Su tutti i servizi di linea e di noleggio vengono impiegati autobus di recentissima costruzione, dotati di tutti i comfort. Oltre al parco bus granturismo la STAAV autoservizi dispone di minibus Gran Turismo, minibus attrezzati per il trasporto di disabili e autobus per trasporto urbano-scolastico. Tutti i nostri autisti sono regolarmente assunti e vantano numerosi anni di esperienza nel settore; sono disponibili e affidabili, sempre in contatto con l'ufficio operativo tramite cellulare aziendale e vengono costantemente aggiornati con corsi sulla sicurezza stradale e il primo soccorso.

I nostri servizi sono:

- ❖ Noleggio Bus e Minibus Granturismo
- ❖ Noleggio Autovetture con Conducente
- ❖ Servizio Transfert
- ❖ Mezzi di Ultima Generazione
- ❖ Tours Service
- ❖ Consulenza nella Formulazione dell'Itinerario



marletti

L'Autonoleggio Marletti snc viene fondata nel 1985 per svolgere attività di noleggio autobus e autovetture con conducente, la prima sede era a Montafia in provincia di Asti.

Nel 1990 l'Autonoleggio Marletti assorbe la ditta Audenino autotrasporti di Cocconato, ed inizia l'attività di servizi pubblici di linea,: Cocconato-Chivasso-Torino e la linea Cocconato-Asti (mercatale).

Nel 2000 acquisisce la linea esercitata dal Comune di Verrua Savoia, linea Verrua Savoia-Crescentino-Brusasco, mentre nel 2002 ottiene la concessione per 5 linee nella Provincia di Alessandria: Gaminella-Cerrina, Villamiroglio-Gabiano, Pozzo-Moncalvo, Odalengo Grande-Murisengo, Varenco-Crescentino.

Nel 2003 entra in servizio il deposito di Cocconato appena terminato in Via Salvo D'Acquisto.

Infine, nel 2008 la Autonoleggio Marletti si trasforma in società a responsabilità limitata assumendo la nuova denominazione: Marletti autolinee Srl.

Attualmente gestisce le seguenti linee: Cocconato-Chivasso-Torino, La Verrua Savoia-Crescentino-Brusasco, Gaminella-Cerrina, Villamiroglio-Gabiano, Pozzo-Moncalvo, Odalengo Grande-Murisengo, Varenco-Crescentino.

Opera con servizio Provibus nelle aree di Crescentino-Verrua Savoia-Cavagnolo-Brusasco-Brozolo-Monteu da Po-Gabiano Monferrato-Cerrina Monferrato-Villamiroglio-Moncestino

VI.MU.

L'Azienda Viaggi F.Lli Munaro (vi.mu.) di Munaro Lorenzo e Riccardo, di Castellamonte è costituita in forma di società in nome collettivo ed è operante dal 1977. La compagine sociale è costituita inizialmente da Giacomo Vigliaron e dai due fratelli Lorenzo e Riccardo Munaro e poi dal 1981, con il recesso del socio Viglia Ron Giacomo, solo dai fratelli Munaro che curano personalmente l'amministrazione, la gestione e la direzione e che sono gli unici amministratori e svolgono contemporaneamente l'attività di autisti KD.

La Vi.mu. prevalentemente svolge attività di autolinea mediante contratto di servizio, coprendo l'area dei comuni di Cuornè, Valperga, Ozegna Castellamonte, Castelnuovo Nigra, Frassinetto, Forno, Ivrea, Pont fino a Ceresole coprendo tutta la valle Orco. I contratti di servizi in alcuni casi, come ad esempio la linea Castelnuovo Nigra-Cuornè sono svolti in pool con la soc. G.T.T. e in altri casi vengono svolti direttamente dalla società.

Oltre all'attività dell'autolinea la Vi.Mu svolge anche attività di noleggio con conducente fornendo il servizio di trasporto alunni relativamente alle gite per le scuole, il servizio di scuolabus per i Comuni e trasporti di persone per enti o associazioni private o agenzie di viaggio per l'organizzazione di gite.

La Vi.mu. ha una struttura che comprende 16 autobus di posti variabili da 8 a 55 la cui manutenzione e verifica periodica sono effettuate internamente nella propria officina. Il parco autobus viene periodicamente rinnovato sostituendo ciclicamente i mezzi.

La società occupa 20 dipendenti dei quali 4 impiegati addetti al settore amministrativo e 16 tra autisti e addetti alla manutenzione.

Nel Canavese, la Vi.Mu è conosciuta per la serietà con cui svolge la propria attività ormai da oltre 30 anni ed è considerata una delle aziende leader del mercato.

SEREN

La Seren S.n.c. di Alpette è nata nel 1989 come attività familiare avente come oggetto sociale il trasporto di persone, noleggi con conducente e servizi di linea.

Gestisce la linea Alpette, Valle Soana. Presta inoltre servizio di noleggio con autobus gran turismo, autovetture e minibus.



La Furno Viaggi opera fin dal 1945 nel settore del noleggio autobus con conducente e delle autolinee.

Dal 1999 si è arricchita di una attività supplementare e complementare alle prime due ed è diventata anche agenzia di viaggi e turismo.

Il parco automezzi annovera veicoli che vanno dagli 8 posti ai 54 posti e autovetture da rappresentanza, tutti dotati di cinture di sicurezza in base al DL n. 150 del 13.03.06 in attuazione alla direttiva 2003/20/CE.

L'azienda è certificata con il sistema UNI EN ISO 9001-2008.



Autostradale nasce nel 1924 con la partecipazione della Banca Commerciale Italiana, con lo scopo di promuovere e gestire il trasporto su ruote e non su rotaia, mediante un servizio regolare di autobus. Il suo primo nome era SATED (Società Autostradale Trasporti ed Esercizi Diversi), e aveva un capitale sociale di L. 500.000.

Oggi Autostradale gestisce servizi di trasporto di persone nei settori del TPL, Gran Turismo e dei servizi di noleggio. La specializzazione della Società è però nei servizi veloci e di lunga percorrenza. Il territorio servito da Autostradale riguarda le province di Bergamo, Milano, Torino e Brescia. Nel mercato dei collegamenti aeroportuali, collega Milano agli aeroporti di Malpensa e Orio al Serio. Nel mercato turistico inoltre, Autostradale srl, con le sue linee stagionali, collega Milano e hinterland alle più rinomate località montane e marine.



La Bouchard nasce nel 1976 ad opera di Enzo Bouchard con l'attività di trasporto pubblico locale.

Successivamente si è rivolta anche al noleggio cercando di curare l'aspetto qualitativo mirato alla soddisfazione del cliente.

Esercita servizi di trasporto pubblico locale, linee scolastiche e disabili nell'ambito territoriale della Comunità Montana del Pinerolese, oltre ad offrire servizi di noleggio, scuolabus, trasporto disabili, autotrasporto.

2.4 IL SISTEMA DEI VALORI

Coerentemente con gli indirizzi del D.P.C.M. del 27.01.1994, Extra.To si impegna ad erogare i servizi di trasporto affidati dall'Agenzia per la Mobilità Piemontese nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e imparzialità

- ✓ garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- ✓ favorire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti;
- ✓ garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti;
- ✓ garantire il rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

- ✓ garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti Affidanti e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà della Società e, in ogni caso, tutelati dalla normativa regolatrice di settore;
- ✓ definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alle aziende erogatrici.

Partecipazione

- ✓ istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Agenzia per la Mobilità Metropolitana di Torino, Extra.To ed i suoi utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

Efficienza ed efficacia

- ✓ adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie a produrre ed erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

Libertà di scelta

- ✓ assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Città Metropolitana, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

PARTE 3 - EXTRA.TO CRESCE

3.1 EXTRAMOVE (2017)



Sviluppata da Extra.To, Extramove è una APP di route-planning in grado di suggerire soluzioni di percorso sia nell'area urbana, ma soprattutto nell'area extraurbana di Torino. L'utente ha la possibilità di scegliere con quale mezzo di trasporto muoversi per completare il suo tragitto e visualizzare:

- ❖ LINEE
- ❖ ORARI
- ❖ PERCORSI TRIP- PLANNER
- ❖ MAPPE

Studiata per una visualizzazione ottimale su smartphone e tablet, è funzionante sia con il sistema operativo Android e sia con iOS. EXTRA.MOVE completa l'offerta di infomobilità e garantisce un continuo supporto in tempo reale per la programmazione dei trasferimenti con i mezzi pubblici in tutta la provincia.

Le informazioni relative alle posizioni dei mezzi di Extra.To sono in tempo reale così da consentire di sapere con precisione gli eventuali minuti di ritardo o anticipo alle fermate.

Grazie alla collaborazione di GTT, l'APP integra anche le informazioni sul servizio urbano di Torino, per fornire agli utenti che viaggiano da e per il capoluogo piemontese, delle soluzioni complete e integrate.

3.2 AUTOSTAZIONE C.SO BOLZANO (2015)



Il nuovo Terminal Bus della città di Torino, inaugurato il **19 Dicembre 2015**, è situato in **corso Bolzano - tra via Grattoni e via Ruffini** - a pochi metri dalla stazione ferroviaria di Porta Susa e dalla metropolitana, dove transitano inoltre numerose linee di trasporto pubblico locale e dove sono disponibili postazioni di Bike Sharing, Car Sharing, la stazione dei taxi ed un parcheggio pubblico interrato.

Il nuovo centro di trasporto intermodale, che va in parte a sostituirsi a quello collocato in corso Vittorio Emanuele II, nasce dalla volontà di realizzare un polo di interscambio della mobilità pubblica in un'area centrale della città di Torino.

Il trasferimento del terminal di corso Vittorio Emanuele II ha riguardato le linee provinciali, le linee aeroportuali e di collegamento con le Regioni limitrofe, gestite da Aziende del Consorzio di Extra.To e da altri vettori.

La nuova Autostazione dei bus è dotata di banchine separate dalla viabilità ordinaria, realizzate dalla Direzione di Infrastrutture e Mobilità della Città di Torino, che consentono la salita e discesa dei passeggeri in totale sicurezza: 8 baie interne – 7 per mezzi di 12 metri e 1 mezzi di servizio – utilizzate principalmente per le partenze, e 6 baie esterne poste lungo Corso Bolzano dedicate principalmente agli arrivi.

In giornate feriali scolastiche l'andamento medio del terminal è pari a 150 corse in partenza e 150 corse in arrivo.

Il terminal è presidiato e gestito da Extra.To che, in particolare, regola l'ingresso, la sosta e l'uscita degli autobus entro il perimetro dell'autostazione, assegnando gli stalli e definendo i dettagli operativi per ottimizzare l'esecuzione dei servizi di trasporto pubblico, garantendo la regolarità e puntualità nel rispetto dei contratti di servizio pubblico, delle norme del Codice della Strada.

Presso il nuovo Terminal Extra.To è possibile inoltre usufruire dei servizi di biglietteria e di informazione alla clientela attraverso una serie di apparati:

- un sistema di gestione degli accessi videosorvegliato;
- un pannello informativo esterno di arrivi e partenze delle linee;
- una biglietteria presidiata;
- una sala d'attesa riscaldata/refrigerata dotata di monitor informativo relativo ai passaggi delle linee.
- una sala destinata agli autisti e aperta 24 ore al giorno.

La biglietteria, **aperta 7 giorni su 7**, è predisposta per l'emissione di tessere BIP – Biglietto Integrato Piemonte - e al suo interno dispone anche di una emettitrice automatica di biglietti.



Gli orari della biglietteria sono:

- dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle 6.00 alle 20.00
- il SABATO dalle 8.00 alle 18.30
- la DOMENICA e i FESTIVI dalle 7.00 alle 13.30.

La biglietteria resta chiusa il 25 di dicembre ed il 15 di agosto.

Eventuali variazioni di orario vengono pubblicate sul sito ww.extra.to.it.

3.3 MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. N. 231/2001 (2014 – AGGIORNAMENTO 2018)

In tema di responsabilità amministrativa delle imprese di cui al D.Lgs. 231/2001, Extra.To, al fine di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione della propria attività, ha adottato nel 2014 un proprio Modello Organizzativo, aggiornato nel 2018 in seguito all'intervento di modifiche normative (legge 69/2015, D.lgs 7/2016 Legge 161/2017).

Il Modello Organizzativo di Extra.To è costituito da un complesso organico di principi, regole, disposizioni, schemi organizzativi, compiti e responsabilità, funzionali alla realizzazione ed alla diligente gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività sensibili, al fine della prevenzione della commissione, o del tentativo di commissione, dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01 ed oggetto di valutazione da parte della Società.

L'esenzione della Società dalla responsabilità amministrativa, come previsto dall'art. 6 comma 1 lettere b) e d) del D.Lgs. 231/2001, prevede anche l'obbligatoria istituzione di un Organismo dell'ente, dotato sia di un autonomo potere di controllo, che consenta di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del modello, sia di un autonomo potere di iniziativa, a garanzia del costante aggiornamento dello stesso.

Extra.To ha contestualmente designato un proprio Organismo di Vigilanza ("OdV"), incaricato di svolgere, nell'ambito delle proprie competenze, le funzioni di vigilanza e controllo previste dal D.Lgs. 231/01. La Società ha optato per la scelta di un Organo di Vigilanza a composizione plurisoggettiva che appare, considerando la struttura e l'organizzazione aziendale, la forma più idonea a garantire, non solo un efficace espletamento dei compiti di vigilanza, ma anche il rispetto dei requisiti di autonomia, indipendenza e professionalità propri dell'OdV.

3.4 CODICE ETICO (2014 – AGGIORNAMENTO 2018)

Il Consiglio di Amministrazione di Extra.To nel 2014 ha adottato il Codice Etico che costituisce parte integrante del Modello organizzativo ex D.Lgs 231/01. Il Codice Etico è stato aggiornato nel 2018, parallelamente al Modello Organizzativo.

Il Codice riflette l'impegno della Società a tenere comportamenti ispirati a principi etici che devono rispondere ai criteri di affidabilità, onestà, correttezza e trasparenza ed essere adottati nel pieno rispetto di leggi e dei regolamenti applicabili.

Esso è volto a regolare le attività aziendali fissandone principi e regole con il primario obiettivo di rendere esplicito un sistema di valori e di requisiti di condotta per il raggiungimento della missione aziendale.

Con l'adozione del Codice, il Consorzio si prefigge i seguenti obiettivi:

- fornire delle linee guida alle funzioni consortili per contribuire a riconoscere e ad affrontare i problemi etici;
- mantenere l'attenzione sulle modalità di gestione delle aree a rischio;
- contribuire a mantenere una cultura d'integrità, onestà e responsabilità all'interno dell'azienda, respingendo la corruzione e ogni pratica illegale.

3.5 IL PROGETTO BIP - BIGLIETTO INTEGRATO PIEMONTE - (DAL 2008 ED IN CONTINUA EVOLUZIONE)



Il BIP nasce nel 2008, con apposite deliberazioni della Regione Piemonte e con l'obiettivo di **rilanciare** il sistema del trasporto pubblico locale del Piemonte:

- offrendo al cittadino un sistema di bigliettazione più accessibile, moderno, comodo e affidabile per usufruire dei servizi di trasporto multimodale sul territorio
- favorendo una migliore comunicazione della mobilità regionale
- adeguando il sistema tariffario in relazione all'effettivo utilizzo dei servizi da parte degli utenti
- certificando la qualità e la quantità dei servizi erogati attraverso la raccolta di dati puntuali e completi sull'utilizzo dei titoli di viaggio e di altri servizi per migliorare nel tempo la qualità e la capacità di servizio del trasporto pubblico
- accrescendo la sicurezza dei passeggeri, attraverso l'introduzione di sistemi di videosorveglianza.

Al fine di garantire l'interoperabilità del sistema, la Regione Piemonte ha definito l'architettura complessiva del BIP, ha individuato la struttura organizzativa/gestionale e le direttive tecniche e, ha predisposto un capitolato tecnico di base che indica le specifiche tecniche a cui ogni soggetto coinvolto deve attenersi.

**DAL 1 DICEMBRE
TUTTO IN UNA CARD**

ABBONAMENTI FORMULA
urbani ed extraurbani solo su Bip e Pyou Card

Autobus, tram, metro, treni, car e bike sharing
Si aprono le porte della mobilità

Il Progetto BIP ha coinvolto le oltre 100 aziende di trasporto pubblico operanti sul territorio piemontese e determinato l'adeguamento tecnologico di circa 3.400 autobus e 400 stazioni ferroviarie per un investimento complessivo di 50 milioni di euro.

La bigliettazione elettronica migliora così l'accesso ai servizi, semplificando tutte le tipologie di biglietto esistenti e permettendo all'utente di avvalersi della stessa carta elettronica di viaggio su diverse linee di trasporto, esercitate da diversi operatori.

A partire dalla fine dell'anno 2013 tutti i veicoli di Extra.To sono stati dotati del sistema BIP.

Dal 1° dicembre 2014 tutti gli abbonamenti Formula urbani ed extraurbani vengono caricati sulla BIP Card o sulla Pyou Card: una sola, semplice, comoda, card personale per una moltitudine di servizi.

Per maggiori informazioni si rimanda al sito regionale <http://bip.piemonte.it/progetto-bip/> o alla sezione dedicata del sito www.extrato.it

PARTE 4 - EXTRA.TO E IL CLIENTE

4.1 LE CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO: REGOLAMENTO

Riferimenti normativi

- Decreto Legislativo n. 422 del 19/11/1997
- DPR n. 753 del 11/07/1980
- Legge Regionale del Piemonte n. 1 del 04/01/2000
- Codice Civile artt. 1678 e seguenti.

Disposizioni generali

La Società Extra.To, attraverso le proprie consorziate, esegue i trasporti di persone e bagagli sulle autolinee da essa esercitate, alle condizioni ed alle tariffe autorizzate dagli Enti concedenti.

Il personale ha l'obbligo di svolgere con la necessaria diligenza il proprio servizio, osservando le prescrizioni delle leggi, dei regolamenti e delle istruzioni in vigore. Nei rapporti con il pubblico il personale stesso è tenuto ad usare la massima correttezza. Il personale di guida collabora a far rispettare le Condizioni generali di viaggio segnalando al personale preposto le eventuali irregolarità commesse da parte degli utenti.

Il viaggiatore è tenuto all'osservanza di tutte le prescrizioni che lo riguardano, relative all'esercizio ed all'uso delle autolinee, ad uniformarsi alle condizioni esposte, agli avvertimenti del personale in servizio; deve inoltre osservare tutte le prescrizioni comportanti impedimenti, restrizioni o condizioni speciali nell'esecuzione del trasporto. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria, nonché delle persone, degli animali e delle cose che sono sotto la loro custodia. Chiunque contravvenga alle prescrizioni di cui ai commi precedenti incorre nelle sanzioni di legge e risponderà dei danni che per tali fatti derivassero a persone, animali e cose.

Art. 1 AMMISSIONE AL SERVIZIO – DOCUMENTI DI VIAGGIO E CONVALIDA

Prima di accedere a bordo, il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio ammesso dalle consorziate di Extra.To esercenti servizio di trasporto pubblico, acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o documento personale che attesti l'ammissione alla libera circolazione sulle autolinee secondo le norme vigenti.

Dal 1° dicembre 2014 gli abbonamenti integrati Formula settimanali – mensili – annuali per il Trasporto Pubblico Locale piemontese sono acquistabili solo in versione elettronica e caricati dai rivenditori direttamente sulla smart card (BIP/Pyou).

Il pagamento del trasporto deve essere effettuato anche per il bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente e per gli animali ammessi a pagamento.

Il documento di viaggio è personale, non è cedibile e deve essere conservato per la durata del viaggio ed alla fermata. Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura.

E' data possibilità al vettore, e solo nei casi previsti, l'emissione del biglietto di corsa semplice a bordo vettura. Il cliente può acquistare - con denaro contato o di piccolo taglio – il biglietto di sola corsa semplice a bordo vettura ed in questo caso è data facoltà al vettore di applicare la maggiorazione stabilita dall'Ente Concedente.

Il biglietto di viaggio e gli abbonamenti devono essere convalidati appena saliti a bordo.

In caso di mal funzionamento della convalida, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente.

I viaggiatori in possesso di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, debbono esibire al conducente il documento di viaggio.

Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia di Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato, solo se in servizio di pubblica sicurezza, Esercito Italiano (solo in divisa); Marina Militare (solo in divisa); Aeronautica Militare (solo in divisa)

Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione Piemonte, della Città Metropolitana di Torino e dell'Agenzia della Mobilità Piemontese addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto, in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

I documenti di viaggio devono essere esibiti, eventualmente unitamente ad un documento di identità, a richiesta del personale di controllo autorizzato.

Il controllo dei documenti di viaggio potrà essere effettuato anche all'esterno del mezzo in fase di discesa degli utenti, in corrispondenza delle fermate.

Art. 2 ACCESSO ALLE VETTURE

La salita e la discesa dalle vetture avvengono esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.

Le fermate sono a richiesta dell'utente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando l'apposito pulsante, se a terra deve segnalare con chiarezza l'intenzione di salire a bordo.

I viaggiatori devono salire e scendere dagli autobus attenendosi alla simbologia in corrispondenza delle porte di salita e discesa. Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

Art. 3 TRASPORTI BAMBINI

Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio ha la facoltà di far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino al metro purché tenuto in grembo.

È consentito trasportare gratuitamente passeggini di qualsiasi genere, purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione. Nei mezzi in cui è previsto uno spazio riservato al trasporto delle carrozzine per portatori di handicap, i passeggini possono essere trasportati aperti a rischio e pericolo dell'adulto accompagnatore. Ha comunque la precedenza il portatore di handicap.

Art. 4 TRASPORTI ANIMALI DOMESTICI

Ogni viaggiatore munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, ecc.); è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi i cani-guida per non vedenti, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani-guida per non vedenti sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

Art. 5 TRASPORTI BAGAGLI

Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente al massimo due bagagli.

La dimensione massima di ciascun bagaglio non deve superare i 158 cm (altezza + lunghezza + larghezza).

E' consentito il trasporto di normali borse della spesa.

Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

Sono ammesse al trasporto gratuito le carrozzine per disabili non deambulanti qualora l'interessato viaggi sullo stesso autobus.

Sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci pericolose, nocive, infiammabili, esplosive, o che comunque, per la loro natura o confezione possano dare fastidio ai passeggeri.

I bagagli trasportati devono essere depositati o tenuti in posizione tale da non ostacolare il passaggio dei viaggiatori.

Il bagaglio al seguito è trasportato sotto custodia e cura esclusiva del viaggiatore.

La consorziata di Extra.To esercente il servizio risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori esclusivamente se determinate da cause ad essa imputabili; comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dall'art. 2 della Legge 450/1985.

La consorziata di Extra.To si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

I reclami per perdita od avaria al bagaglio debbono essere fatti dal viaggiatore immediatamente al personale di bordo e confermati comunque per iscritto presso la sede di ciascuna Consorziata di Extra.To che ha competenza sulla linea interessata.

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno conservati ai sensi dell'art. 8 del presente Regolamento.

Art. 6 MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO

Il viaggiatore sprovvisto di documento di viaggio o con documento di viaggio irregolare secondo quanto previsto al precedente Art. 1, è soggetto al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria e di una sanzione amministrativa determinata ai sensi dell'art. 20 Legge Regionale Piemonte n. 1/2000. La sanzione viene ridotta ad un terzo del massimo della sanzione prevista, più il prezzo del biglietto evaso, se il pagamento avviene entro 60 gg. dalla data di contestazione.

Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti dei servizi pubblici di trasporto sono accertate e contestate, ai sensi della legge 24 novembre 1981 n. 689 (modifiche al sistema penale) dal personale delle aziende di trasporto a ciò espressamente incaricato.

Art. 7 NORME DI SICUREZZA, DIVIETI E SANZIONI

Per quanto non specificamente previsto e richiamato di seguito, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al D.P.R. n. 753 del 11/07/1980.

Chiunque usufruisce del servizio offerto da Extra.To e dai propri consorziati è tenuto ad osservare le prescrizioni contenute nel presente Regolamento, nonché ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dall'Azienda e/o dal personale da questa dipendente.

I viaggiatori devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali e cose di cui hanno la custodia.

Il personale incaricato può impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse, senza diritto ad alcun rimborso, le persone che si trovino in condizioni psico-fisiche alterate, che offendano la decenza o diano scandalo o rechino disturbo agli altri viaggiatori e che rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine o di sicurezza del servizio disposte dal personale. Le persone escluse per tali motivi durante il viaggio non hanno diritto ad alcun rimborso per il percorso ancora da effettuare.

Per la propria ed altrui incolumità, è vietato:

- salire o scendere dalla vettura da una porta diversa da quella prescritta;
- occupare più di un posto a sedere o ingombrare in qualsiasi modo uscite o passaggi;
- sporgersi dai finestrini o gettare oggetti da essi;
- appoggiarsi alle portiere ed ai cristalli;
- accedere in vettura con armi (ad eccezione degli ufficiali e agenti di P.S.) e/o con sostanze nocive, infiammabili od esplosive;
- usare i dispositivi di emergenza se non in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza;
- distrarre il personale addetto alla guida, impedendo od ostacolando in qualsiasi modo l'esercizio delle sue funzioni;
- tenere un comportamento che arrechi in qualsiasi modo disagio o disturbo alle persone e danni alle vetture;
- esercitare attività pubblicitaria o di beneficenza senza regolare consenso;
- insudiciare, guastare o comunque rimuovere o manomettere parti di apparecchiature anche se complementari.

Il comportamento in vettura deve essere improntato alla massima correttezza ed educazione agevolando, altresì, durante il viaggio le persone anziane e disabili, rispettando le disposizioni relative ai posti riservati a questi ultimi, ove presenti.

È fatto obbligo di allacciare le cinture di sicurezza, ove presenti.

Sui mezzi è vietato fumare, i trasgressori saranno puniti ai sensi della normativa vigente.

Art. 8 ALTRE DISPOSIZIONI

- OGGETTI SMARRITI

Gli oggetti eventualmente rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aperti al pubblico vengono consegnati presso i depositi della Società Consorziata Extra.To competente sulla linea interessata. Ciascuna consorziata di Extra.To, a seguito della segnalazione di smarrimento da parte del passeggero, si impegna, dopo le dovute ricerche, a comunicare all'interessato l'esito delle stesse nel più breve tempo possibile. Il servizio di resa degli oggetti rinvenuti, presso la sede di ciascuna consorziata di Extra.To competente della singola autolinea, è in funzione nei soli giorni feriali e negli orari di apertura degli uffici. Per il ritiro degli oggetti eventualmente rinvenuti gli interessati dovranno esibire un documento di identità ed il titolo di viaggio convalidato ed utilizzato nella giornata di smarrimento.

Al momento del ritiro il proprietario è tenuto a fornire indicazioni atte a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

- SERVIZIO MINIMO GARANTITO IN CASO DI SCIOPERO

In caso di sciopero ciascuna consorziata di Extra.To garantisce i servizi minimi indispensabili, come definiti dalla vigente normativa che, ai sensi della legge n. 146/1990 e s.m.i., disciplina l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

4.2 L'INFORMAZIONE AL CLIENTE E I CONTATTI

Extra.To informa i propri clienti attraverso i seguenti canali:

❖ L'APP ExtraMove

Offre le informazioni in tempo reale sul passaggio alle fermate dei mezzi prescelti per il viaggio, permettendone la pianificazione poiché è fornita della funzione di Trip Planner, oltre che delle mappe dei percorsi e degli orari delle linee Extra.To.

❖ Il sito internet <http://www.extrato.it>

Offre tutte le informazioni sul servizio (orari, calendario, biglietti, abbonamenti, info traffico con le modifiche programmate del servizio, servizi a chiamata,...) e sulle iniziative di Extra.To, e consente la pianificazione del viaggio online; in particolare è possibile consultare la mappa e gli orari e interagirvi visualizzando le informazioni ad esse correlate.

❖ Call center

Nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 6.30 alle 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 è possibile contattare il Call Center:



oppure +39 0284121302

Per informazioni non urgenti, è inoltre possibile scrivere un messaggio tramite l'apposito modulo "Contattaci" presente sul sito www.extra.to.it

❖ E-mail/fax

Per contattare Extra.To è possibile inviare una mail a extrato@extrato.it o un fax al numero 011/5764888.

4.3 TUTELA DEL CLIENTE

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e Extra.To, nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

Diritti dei Viaggiatori

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei veicoli di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i veicoli di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui veicoli di trasporto che nei capilinea;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli;
- facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e risposta agli stessi da parte dell'Azienda.

Segnalazioni e reclami

Fra gli obiettivi più importanti di Extra.To, occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto curata attraverso la gestione delle segnalazioni dei clienti che integra e arricchisce la rilevazione del livello di soddisfazione della clientela.

Il suggerimento e il reclamo rappresentano un canale di comunicazione importante con i clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Per le comunicazioni riguardanti disservizi o anomalie è necessaria una descrizione chiara dell'accaduto o dell'oggetto di violazione, corredate da eventuali documenti o circostanze note al cliente, al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

Le segnalazioni anonime o sprovviste di recapiti di contatti non verranno prese in considerazione.

È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'azienda, che è tenuta ad osservare le disposizioni normative stabilite dal Regolamento UE n. 2016/679 "Codice in materia di dati personali".

L'azienda, entro trenta giorni successivi alla presentazione del reclamo o segnalazione, provvederà a fornire risposta scritta.

Risarcimento danni per responsabilità civile

Ogni azienda del consorzio Extra.To provvede al rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile e comunque nei limiti previsti dalla legge, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 450/85;
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'azienda che eroga il servizio la quale provvederà a esperire le procedure necessarie.

Informazioni ai Clienti

Per contattare Extra.To è possibile inviare una mail a: extrato@extrato.it o un fax al numero 011/5764888.

È inoltre possibile lasciare i propri dati per essere richiamati utilizzando l'apposito modulo Contattaci disponibile sul sito internet www.extrato.it.

Informazioni sul servizio autolinee

Tutte le informazioni sul servizio erogato da Extra.To (orari, percorsi, tariffe, titoli di viaggio, servizi minimi in caso di sciopero, etc.) sono disponibili sul sito web del consorzio www.extrato.it oppure possono essere richieste contattando l'ufficio Informazioni Extra.To:

- **tramite telefono:** 800.634928 gratuito da telefoni fissi
02.84121302 per i telefoni mobili (a pagamento)
attivi dalle ore 6.30 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08.00 alle ore 13.00 il sabato
- **tramite e-mail:** extrato@extrato.it

Gli opuscoli con gli orari delle linee sono distribuiti gratuitamente presso le principali biglietterie.

Le informazioni relative agli orari sono esposte sulle principali fermate a cura delle consorziate di Extra.To.

Le "Condizioni generali di viaggio" sono presenti fruibili e scaricabili dal sito internet www.extrato.it.

Informazioni per i Viaggiatori a ridotta capacità motoria

Al fine di favorire l'uso del trasporto pubblico, le persone a ridotta capacità motoria possono contattare direttamente le singole aziende per avere informazioni su corse, itinerari e modalità di trasporto sulle linee di trasporto pubblico della Provincia di Torino.

È bene contattare le Aziende con un anticipo di almeno 24 ore.

Oggetti Smarriti

Quanto rinvenuto a bordo dei veicoli, viene depositato dal personale presso i depositi della Società Consorziata ad Extra.To competente sulla linea interessata.

Se possibile, il legittimo proprietario viene contattato e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento certo della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento.

Il passeggero che avesse smarrito un oggetto può fare richiesta di ritrovamento compilando l'apposito form sul sito web www.extrato.it o contattando direttamente l'azienda consorziata di riferimento.

PARTE 5 - GLI IMPEGNI DI EXTRA.TO

5.1 FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITA'

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza del viaggio: numero di sinistri) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità sono associati: il livello di qualità del servizio erogato ed un obiettivo prefissato.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA



I dati sulla soddisfazione del cliente verranno rilevati, in conformità a quanto previsto dal contratto di servizio, con indagini effettuate annualmente da incaricati delle società, interni o di Società esterne di ricerche di mercato attraverso questionari a risposta.

I questionari analizzano i seguenti aspetti del servizio:

Aspetti del servizio	Elementi che caratterizzano gli aspetti
Sicurezza del viaggio	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Frequenza/numero delle corse, puntualità/ regolarità nel rispetto degli orari, velocità di trasporto
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	Pulizia degli automezzi
Confortevolezza del viaggio	Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, etc.), disponibilità di posti a sedere
Servizi per viaggiatori diversamente abili	Mezzi dotati di pedana mobile per carrozzine

Informazioni e servizi alla clientela	Informazioni alle fermate e ai capilinea, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli
Aspetti relazionali e comportamentali	Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità
Livello servizio sportello	Facilità di reperire i titoli di viaggio, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico e atmosferico
Grado integrazione modale	Rispetto delle coincidenze con FFSS ed altri servizi di trasporto, attenzione all'intermodalità

La risposta possibile ai questionari si dispiega lungo una scala di soddisfazione con punteggi da 1 a 10, per l'attribuzione del livello relativo alla qualità percepita. L'utente è invitato inoltre ad esprimere un giudizio (si/no) sulla soddisfazione generale e sugli aspetti descritti nella tabella di cui sopra. Il questionario si conclude richiedendo all'utenza un giudizio sull'opportunità di intraprendere azioni di miglioramento relative a ciascun fattore di qualità.

Contratto	Standard contrattuale	Anni precedenti	Impegno 2019
Agenzia per la Mobilità Metropolitana	85%		89%
Città Metropolitana di Torino	70%		>75%

LA FLOTTA DEDICATA AL CONTRATTO CON L'AGENZIA PER LA MOBILITA' PIEMONTESE

Extra.To dispone di una flotta, in continuo miglioramento grazie all'inserimento di nuovi mezzi, che presenta requisiti e caratteristiche migliori rispetto a quanto richiesto dal contratto di Servizio che prevede i seguenti valori:

- **45%** bus con motorizzazione **Euro 3 o superiore**, per una maggiore sostenibilità ambientale;
- **60%** bus con **pedana**, per migliorare l'accessibilità dei diversamente abili;

- **75%** bus con impianto di condizionamento, per migliorare il comfort dei passeggeri;
- **50%** bus dotati di sistema di informazione a bordo.

A titolo esemplificativo, i bus con motorizzazione Euro 3 o superiore costituiscono più dell'80% della flotta.


LA FLOTTA DEDICATA AL CONTRATTO CON LA CITTA' METROPOLITANA DI TORINO E I COMUNI

Nel corso della validità del contratto con la Città Metropolitana di Torino e i Comuni, la flotta autobus è in continuo miglioramento, grazie alle sostituzioni operate dalle Aziende Consorziato.

La % di miglioramento è stabilita dal contratto e ha raggiunto i seguenti valori:

- sostenibilità ambientale - autobus con motorizzazione Euro 3 o superiore - >79%
- accessibilità per i diversamente abili, autobus con pedana - >79%
- comfort dei passeggeri, autobus con impianto di condizionamento - >97%
- informazione a bordo, autobus con sistemi audio/video - >76%


SICUREZZA DEL VIAGGIO

Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Incidentalità totale mezzi	minimo km percorsi mediamente tra due incidenti		60.000
	copertura assicurativa per danni a persone o cose	si	si


Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale effettuata dalla Direzione Provinciale M.C.T.C., a interventi di manutenzione programmata secondo cadenze predefinite.

Il personale addetto alla manutenzione partecipa a corsi di specializzazione presso le case produttrici dei veicoli e della componentistica.



SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Denunce (furti e molestie)	minimo km percorsi mediamente tra due denunce		100.000


REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate		≥98,5%
Puntualità	% corse con arrivo al capolinea con ritardo minore o uguale a 8' (Contratto CMT) / 5' (Contratto AMP) - 5%/ tot. corse	Per il 2018 i dati sono in fase di analisi da parte dell'AMP	≥90%

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI



Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri / veicolo		1
Pulizia radicale	frequenza media in giorni		15 giorni

CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO



Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Climatizzazione	% mezzi sul totale		≥90%

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di impianto di climatizzazione.

SERVIZI PER PASSEGGERI A RIDOTTA MOBILITÀ – PRM


Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Mezzi dotati di pedana mobile per carrozzine	% mezzi sul totale		≥70%
Mezzi dotati di sistemi di annuncio di fermata successiva	% mezzi sul totale		≥70%

INFORMAZIONI E SERVIZI ALLA CLIENTELA




Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Livello servizio Call Center	% mezzi sul totale		24h/24
Informazione a bordo dei mezzi	% mezzi sul totale		≥70%

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di display per le indicazioni di percorso.


ASPETTI SELAZIONALI E COMPORAMENTALI

Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Divisa e/o tessera visibile (codice per operatori n. verde)	SI/NO		SI

LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO

Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Punti vendita	n. biglietterie		1.500
Raccolta reclami	modalità		Telefonica/scritta
Riscontro proposte e reclami	tempo massimo di risposta in giorni		30 gg

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Indicatori	Unità di misura	Anni precedenti	Impegno 2019
Mezzi dotati di motore Euro 3 o superiore	% mezzi / tot. mezzi		≥75%