

CENTRALE DELLA MOBILITÀ
E DELL'INFOMOBILITÀ
DELLA CITTÀ DI TORINO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2017



CITTA' DI TORINO



TECNOLOGIE
TELEMATICHE
TRASPORTI
TRAFFICO
TORINO

PRESENTAZIONE

5T S.r.l. è una società a responsabilità limitata che opera nel settore dei sistemi intelligenti di trasporto e fornisce servizi di mobilità per l'area metropolitana di Torino e la regione piemontese. I soci della società sono: Città di Torino, Regione Piemonte, GTT-Gruppo Torinese Trasporti e Città metropolitana di Torino.

IL SISTEMA DEI VALORI

5T ha un proprio Codice Etico che definisce l'insieme dei valori che la società riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività: Etica, Correttezza, Lealtà, Trasparenza e Rispetto della Persona, Onestà e spirito di servizio, Concorrenza, Sostenibilità, Efficienza e Riservatezza. È possibile consultare il documento completo del Codice Etico nella sezione *Società Trasparente* del sito www.5t.torino.it.

IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti, 5T ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali ed ha intrapreso un processo di certificazione Qualità secondo le norme ISO 9001 (Qualità). È ora certificata seconda la norma UNI EN ISO 9001:2008.

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta della Qualità dei Servizi indica i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi dalla società concessionaria, le modalità di accesso alle informazioni garantite, le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza in caso di inottemperanza.

Nel redigere la Carta della Qualità dei Servizi 2017, 5T ha fatto riferimento all'articolo 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999 "Qualità dei servizi pubblici", all'articolo 2 comma 461 della Legge 24 dicembre 2007 n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato", redatta e pubblicizzata in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate e al Contratto di Servizio 2016-2021 con il Comune di Torino e GTT-Gruppo Torinese Trasporti Spa.

Oltre a regolare le condizioni economiche, il Contratto di Servizio definisce nel dettaglio gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi offerti, gli strumenti di monitoraggio a disposizione dell'ente pubblico e le sanzioni per le eventuali inadempienze.

La Carta della Qualità dei Servizi 2017 è disponibile in download nelle sezioni *Chi Siamo* e *Società Trasparente* del sito www.5t.torino.it

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La società 5T, con riferimento al Contratto di Servizio 2016-2021, denominato "Servizi per la gestione integrata della Mobilità e della Infomobilità" stipulato tra 5T, il Comune di Torino e GTT, eroga i seguenti servizi:

Gestione della mobilità

- Monitoraggio della mobilità nell'area della Città di Torino
- Controllo dei cicli semaforici per l'ottimizzazione del traffico
- Gestione dei sistemi di controllo degli accessi alle zone a traffico limitato e dei comportamenti a rischio
- Gestione dei sistemi di controllo degli eccessi di velocità per la sicurezza stradale

Infomobilità

1. Servizio multicanale di infomobilità multimodale sul sito web *Muoversi a Torino* (www.muoversiatorino.it)
2. Informazioni sul traffico tramite pannelli di instradamento a messaggio variabile (VMS-I)
3. Informazioni sui posti disponibili nei parcheggi tramite pannelli a messaggio variabile (VMS-P)
4. Informazioni sulle condizioni di accesso (consentito o vietato) tramite pannelli informativi in prossimità dei varchi di accesso alla ZTL (VMS-Z)

In particolare i servizi di infomobilità di cui ai punti 1, 2, 3 e 4 sono oggetto della presente Carta della Qualità dei Servizi ed i relativi requisiti di qualità sono riportati nella tabella seguente:

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI QUALITÀ	VALORE OBIETTIVO
Servizio di infomobilità "Muoversi a Torino"	Disponibilità del servizio	98%
Informazioni sul traffico tramite pannelli di instradamento a messaggio variabile (VMS-I)	Disponibilità del servizio	85%
Informazioni sui posti disponibili nei parcheggi tramite pannelli a messaggio variabile (VMS-P)	Disponibilità del servizio	90%
Informazioni sulle condizioni di accesso (consentito o vietato) tramite pannelli informativi in prossimità dei varchi di accesso alla ZTL (VMS-Z)	Disponibilità del servizio	90%

Tabella 1

MODALITÀ DI MISURA DEGLI INDICATORI

Servizio di infomobilità "Muoversi a Torino"

Per questo servizio, l'indicatore di qualità "Disponibilità" (media trimestrale), così come riportato nella colonna "Valore obiettivo" della Tabella 1, non deve essere inferiore al 98%.

Questo indicatore è calcolato automaticamente come rapporto percentuale delle ore di operatività del sito web (intendendo come operatività la capacità del portale di erogare informazioni) rispetto al numero di ore solari su base trimestrale.

Informazioni sul traffico tramite pannelli di instradamento a messaggio variabile (VMS-I)

Per questo servizio, l'indicatore di qualità "Disponibilità" (media trimestrale), così come riportato nella colonna "Valore obiettivo" della Tabella 1, non deve essere inferiore al 85%.

Questo indicatore è calcolato automaticamente come rapporto percentuale delle ore di funzionamento degli apparati VMS-I (intendendo come funzionamento la capacità di visualizzare informazioni sul pannello) rispetto al numero di ore solari su base trimestrale.

Informazioni sui posti disponibili nei parcheggi tramite pannelli a messaggio variabile (VMS-P)

Per questo servizio, l'indicatore di qualità "Disponibilità" (media trimestrale), così come riportato nella colonna "Valore obiettivo" della Tabella 1, non deve essere inferiore al 90%.

Questo indicatore è calcolato automaticamente come rapporto percentuale delle ore di funzionamento degli apparati VMS-P (intendendo come funzionamento la capacità di indicare i posti disponibili ai parcheggi a barriera) rispetto al numero di ore solari su base trimestrale.

Informazioni sulle condizioni di accesso (consentito o vietato) tramite pannelli informativi in prossimità dei varchi di accesso alla ZTL (VMS-Z)

Per questo servizio, l'indicatore di qualità "Disponibilità" (media trimestrale), così come riportato nella colonna "Valore obiettivo" della Tabella 1, non deve essere inferiore al 90%.

Questo indicatore è calcolato automaticamente come rapporto percentuale delle ore di funzionamento degli apparati VMS-Z (intendendo come funzionamento la capacità di visualizzare le condizioni di accesso alla ZTL) rispetto al numero di ore solari su base trimestrale.

RECLAMI

Chiunque intenda inoltrare un reclamo, può utilizzare uno dei seguenti canali:

- Per posta ordinaria: 5T S.r.l. - Casella postale 425 - 10121 Torino
- Form da compilare nella sezione *Contatti* del sito internet www.5t.torino.it
- E-mail: *info@5t.torino.it* – *info@muoversiatorino.it*
- E-mail di posta elettronica certificata: *direzione5t@legalmail.it*
- Fax: 011.2274200

È importante:

- Indicare sempre il proprio nominativo
- Indicare l'indirizzo e-mail presso il quale si desidera ricevere una risposta
- Specificare dettagliatamente gli elementi del reclamo

Il cliente può richiedere assistenza/collaborazione alle Associazioni dei consumatori, che dovranno utilizzare i canali sopra indicati. Non saranno presi in considerazione e 5T non potrà garantire risposta ai reclami che non arriveranno attraverso tali canali.

Per i reclami correttamente inoltrati, 5T garantisce una risposta entro 20 gg lavorativi dal ricevimento.

Di seguito sono riportate le associazioni iscritte all'elenco delle associazioni dei Consumatori della Città di Torino per lo svolgimento delle attività di cui all'art.2 comma 461 della Legge 244/2007.

ACU Piemonte

Via Matteo Pescatore, 15
10124 Torino
Tel. 011.4346964
Fax 011.4477555
www.acupiemonte.it
sportello@acupiemonte.it

Adiconsum Piemonte

Via Madama Cristina, 50
10125 Torino
Tel/Fax 011.5613666
www.adiconsumpiemonte.it
adiconsumtorino@libero.it

Adoc Piemonte

Via Parma, 10
10152 Torino
Tel. 011.4364331
Fax 011.4364373
www.adocpiemonte.it
adoc.torino@tiscali.it

Codacons Piemonte

Via Palmieri, 63
10138 Torino
Tel/Fax 011.5069219
www.codacons.piemonte.it
codacons.piemonte@gmail.com

Federconsumatori Piemonte Onlus

Via Pedrotti, 25
10152 Torino
Tel. 011.285981
Fax 011.2485897
www.federconsumatori-torino.it
sportello@federconsumatori-torino.it

Movimento Consumatori

Via San Secondo, 3
10128 Torino
Tel. 011.5069546
Fax 011.5611414
www.movimentoconsumatori.to.it
torino@movimentoconsumatori.it

Associazioni Consumatori Piemonte

Via San Francesco d'Assisi, 17
10122 Torino
Tel. 011.4367413/4366566
Fax 011.5215961
www.consumatoripiemonte.it
to@consumatoripiemonte.it

Aducon (Associazione Diritti Utenti Consumatori)

Via S. Vincenzo, 5
10024 Moncalieri (TO)
Tel. 011.6279720
Fax 011.6279720
www.aducon.it
info@aducon.it

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Nella Tabella 2, si riportano i valori degli indicatori di qualità misurati nel periodo dal 1 aprile 2016 al 31 dicembre 2016 suddivisi in trimestri.

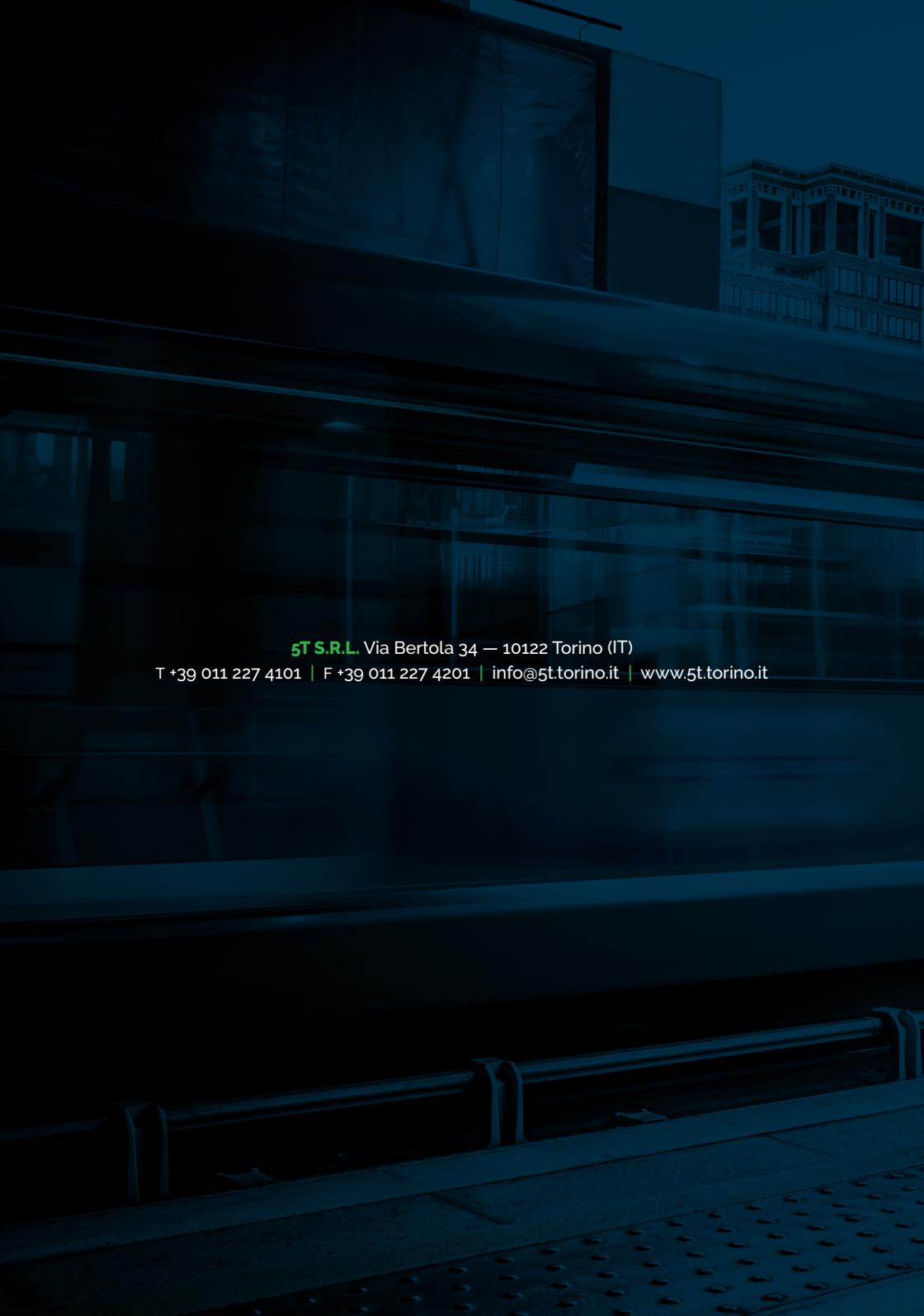
5T intende perseguire un costante miglioramento della qualità dei servizi offerti.

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI QUALITÀ	VALORE OBIETTIVO	VALORE MISURATO 2016			
			2° TRIM.	3° TRIM.	4° TRIM.	MEDIA
Servizio di infomobilità "Muoversi a Torino"	Disponibilità del servizio	98%	99,93%	99,93%	99,93%	99,93%
Informazioni sul traffico tramite pannelli di instradamento a messaggio variabile (VMS-I)	Disponibilità del servizio	85%	88,97%	88,97%	88,97%	88,97%
Informazioni sui posti disponibili nei parcheggi tramite pannelli a messaggio variabile (VMS-P)	Disponibilità del servizio	90%	95,80%	95,80%	95,80%	95,80%
Informazioni sulle condizioni di accesso (consentito o vietato) tramite pannelli informativi in prossimità dei varchi di accesso alla ZTL (VMS-Z)	Disponibilità del servizio	90%	99,17%	99,17%	99,17%	99,17%

Tabella 2

- * Il servizio di infomobilità *Muoversi a Torino* è operativo dal 19 maggio 2017, pertanto il dato riportato nella Tabella 2 (periodo dal 1 aprile 2016 al 31 dicembre 2016) si riferisce all'indice di disponibilità del sistema generale di infomobilità presso la Centrale della Mobilità che abilita l'erogazione delle informazioni sul traffico ai vari canali.

Nel quadro del miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza a partire dall'attivazione del nuovo servizio, è anche disponibile l'indicatore di qualità. Il valore misurato dell'indicatore sarà riportato nella consuntivazione degli indicatori dell'anno 2017.



5T S.R.L. Via Bertola 34 — 10122 Torino (IT)
T +39 011 227 4101 | F +39 011 227 4201 | info@5t.torino.it | www.5t.torino.it