



TECNOLOGIE  
TELEMATICHE  
TRASPORTI  
TRAFFICO  
TORINO



CITTA' DI TORINO

Centrale della Mobilità e dell'Infomobilità della Città di Torino

# Carta della Qualità dei Servizi 2021



## PRESENTAZIONE

5T Srl è una società a totale partecipazione pubblica che opera nel campo della Smart mobility e dei sistemi intelligenti dei trasporti (*Intelligent Transport Systems*). La società gestisce la Centrale della Mobilità e dell'Infomobilità del Comune di Torino e area metropolitana e la Centrale della Mobilità della Regione Piemonte. Gli azionisti di 5T sono: Città di Torino, Regione Piemonte 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](http://www.5t.torino.it).

## IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei propri clienti, 5T ha adeguato il suo sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali e ha intrapreso un processo di certificazione Qualità secondo le norme ISO 9001 (Qualità). È ora certificata seconda la norma UNI EN ISO 9001:2015.

# La Carta della Qualità dei Servizi

## PREMESSA

La Carta della Qualità dei Servizi stabilisce i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati 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 2021, 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 2021-2026 con il Comune di Torino (all'articolo 6 "Carta della Qualità dei servizi").

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 2021 è disponibile in download nelle sezioni *Chi Siamo* e *Società Trasparente* del sito [www.5t.torino.it](http://www.5t.torino.it).

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

La società 5T, con riferimento al Contratto di Servizio 2021-2026, denominato "Servizi per la gestione integrata della Mobilità e dell'Infomobilità" stipulato tra 5T e il Comune di Torino, eroga i seguenti servizi:

### Gestione della mobilità

- Monitoraggio e gestione della mobilità nell'area della Città di Torino
- Controllo dei cicli semaforici per l'ottimizzazione del traffico
- Monitoraggio e gestione dei sottopassi e di sistemi di sicurezza in galleria
- Strumenti di analisi, reportistica e supporto alle decisioni (DSS) per la pianificazione e la gestione della mobilità
- Gestione dei sistemi di controllo degli accessi e di sanzionamento
- Gestione dei sistemi di controllo degli eccessi di velocità per la sicurezza stradale
- Gestione del sistema di controllo elettronico delle infrazioni semaforiche

### Infomobilità

1. Raccolta, verifica e aggregazione delle informazioni sulla mobilità
2. Servizio multicanale di infomobilità multimodale "Muoversi a Torino" ([www.muoversiatorino.it](http://www.muoversiatorino.it))
3. Informazioni su strada (informazioni sul traffico tramite pannelli di instradamento a messaggio variabile (VMS-I); informazioni sui posti disponibili nei parcheggi tramite pannelli a messaggio variabile (VMS-P); informazioni sulle condizioni di accesso tramite pannelli informativi in prossimità dei varchi di accesso alla ZTL (VMS-Z))
4. Informazione in occasione dei grandi eventi

In particolare i servizi di infomobilità di cui ai punti 2 e 3 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 sulla ZTL (VMS-Z) e in ingresso ai sottopassi (VMS-S)	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](http://www.5t.torino.it)
- E-mail: [info@5t.torino.it](mailto:info@5t.torino.it) - [info@muoversiatorino.it](mailto:info@muoversiatorino.it)
- E-mail di posta elettronica certificata: [direzione5t@legalmail.it](mailto: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 15 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.

#### Associazione Tutelattiva

Via Matteo Pescatore, 15  
10124 Torino  
Tel. 011.4346964  
Fax 011.0703898  
[www.tutelattiva.it](http://www.tutelattiva.it)  
[sportello@tutelattiva.it](mailto:sportello@tutelattiva.it)

#### Adoc Piemonte

Via Parma, 10  
10152 Torino  
Tel. 011.4364331  
Fax 011.4364373  
[www.adocpiemonte.it](http://www.adocpiemonte.it)  
[torino@adocpiemonte.it](mailto:torino@adocpiemonte.it)

#### Federconsumatori Piemonte

Via Pedrotti, 25  
10152 Torino  
Tel. 011.285981  
Fax 011.2485897  
[www.federconsumatori-torino.it](http://www.federconsumatori-torino.it)  
[sportello@federconsumatori-torino.it](mailto:sportello@federconsumatori-torino.it)

#### Associazioni Consumatori Piemonte

Via San Francesco d'Assisi, 17  
10122 Torino  
Tel. 011.4367413/4366566  
Fax 011.5215961  
[www.consumatoripiemonte.it](http://www.consumatoripiemonte.it)  
[to@consumatoripiemonte.it](mailto:to@consumatoripiemonte.it)  
[sportello@consumatoripiemonte.it](mailto:sportello@consumatoripiemonte.it)

#### Adiconsum Piemonte

Via Madama Cristina, 50  
10125 Torino  
Tel. 011.5613666  
Fax 011.546258  
[www.adiconsumpiemonte.it](http://www.adiconsumpiemonte.it)  
[adiconsumtorino@libero.it](mailto:adiconsumtorino@libero.it)

#### Codacons Piemonte

Via Palmieri, 63  
10138 Torino  
Tel/Fax 011.5069219  
[www.codacons.piemonte.it](http://www.codacons.piemonte.it)  
[codacons.piemonte@gmail.com](mailto:codacons.piemonte@gmail.com)

#### Movimento Consumatori

Via San Secondo, 3  
10128 Torino  
Tel. 011.5069546  
Fax 011.5611414  
[www.movimentoconsumatori.to.it](http://www.movimentoconsumatori.to.it)  
[torino@movimentoconsumatori.it](mailto:torino@movimentoconsumatori.it)

#### Aducon (Associazione Diritti Utenti Consumatori)

Via S. Vincenzo, 5  
10024 Moncalieri (TO)  
Tel. 011.6279720  
Fax 011.6279720  
[www.aducon.it](http://www.aducon.it)  
[info@aducon.it](mailto:info@aducon.it)

## LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

5T intende perseguire, nel quadro del miglioramento continuo, un costante miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Si riportano nella Tabella 2 seguente, i valori degli indicatori di qualità misurati nel 2020, suddiviso in trimestri.

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE DI QUALITÀ	VALORE OBIETTIVO	VALORE MISURATO				Media 2020
			1° trim 2020	2° trim 2020	3° trim 2020	4° trim 2020	
Servizio multicanale di infomobilità multimodale "Muoversi a Torino"	Disponibilità del servizio	98%	99,89%	99,88%	99,95%	99,91%	99,91%
Informazioni sul traffico (VMS-I)	Disponibilità del servizio	85%	90,48%	90,99%	89,43%	90,13%	90,26%
Informazioni sui parcheggi (VMS-P)	Disponibilità del servizio	90%	98,46%	99,01%	98,67%	99,32%	98,86%
Informazioni sulla ZTL (VMS-Z) *	Disponibilità del servizio	90%	97,76%	96,24%	98,80%	97,43%	97,56%

TABELLA 2

Nel quadro del miglioramento dei servizi offerti alla cittadinanza è stato attivato il nuovo servizio "Informazioni in ingresso ai sottopassi" e a partire dal 1 aprile 2021 la disponibilità del servizio sarà calcolata insieme al servizio "Informazioni sulla ZTL". Il valore misurato dell'indicatore sarà riportato nella consuntivazione degli indicatori dell'anno 2021.

 NOTE

[WWW.5T.TORINO.IT](http://WWW.5T.TORINO.IT)