



*Direzione Opere pubbliche, Difesa del suolo,
Protezione civile, Trasporti e Logistica*

*Settore Controllo sulla Gestione dei Trasporti
e delle Infrastrutture*

ATTIVITÀ DI CONTROLLO STRAORDINARIO

ORDINE DI SERVIZIO

prot. n. 40508/A18.10B del 01/09/2021

**ACCERTAMENTO DEL FUNZIONAMENTO
DEGLI ANNUNCI DI PROSSIMA FERMATA
VOCALI E VISIVI
SUI MEZZI MERCEDES-BENZ CONECTO
IN DOTAZIONE AL G.T.T. S.p.A.
IN SERVIZIO NELLA "CITTA' DI TORINO"**

Torino, 2 dicembre 2021

Per il Dirigente del Settore
Controllo sulla Gestione dei Trasporti e delle Infrastrutture

Il Direttore
Salvatore Martino FEMIA

Il Coordinatore del Settore e Responsabile dell'Istruttoria:

- Luigi SERRA

I Funzionari Ispettori:

- Luigi SERRA

- Monica TOS

- Paolo CAMPADELLO

- Alessandro MARZIANI

- Rocco FACCHINI

Indice

Parte 1

1.1	Premesse	pag. 4
-----	----------------	--------

Parte 2

2.1	L'attività di controllo straordinario	pag. 7
2.2	Le fasi dell'attività di controllo straordinario	pag. 10

Parte 3

3.1	Considerazioni generali	pag. 23
3.2	La carta della mobilità dei servizi di TPL del G.T.T.	pag. 28
3.3	Il Contratto di servizio del TPL del G.T.T.	pag. 28
3.4	Considerazioni finali	pag. 34

1.1 Premesse

In ottemperanza a quanto previsto dal comma 8.5, del punto 8, dell'allegato 1 alla D.G.R. n. 18-6124 del 15.12.2017 e dalla D.D. n. 121/A1810A del 17/1/2018, nonché ai sensi degli articoli 18 e 19 della legge regionale 4 gennaio 2000, n. 1 e s.m.i. *"Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422"*, a seguito della richiesta pervenuta al Settore regionale *"Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture"* dal sig. Giovanni LAIOLO, istanza presentata in nome e per conto dell'Unione Italiana Ciechi Ipovedenti di Torino (U.I.C.I.- acquisita agli atti al prot. n. 39607/A1810B del 25/8/2021), è stata avviata, dal Settore succitato, apposita attività di "controllo straordinario".

L'attività è consistita nell'accertamento del funzionamento degli apparati relativi agli annunci di fermata vocali e visivi presenti sui mezzi MERCEDES-BENZ CONECTO facenti parte del parco autobus in dotazione al Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. ed adibiti al servizio di trasporto pubblico nella "Città di Torino".

Nel dettaglio la segnalazione presentata dal Sig. Giovanni LAIOLO evidenziava, al Settore regionale "Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture", quanto segue:

"DISSERVIZIO INERENTE ANNUNCI DI FERMATA VISIVI E LOCALI SU MEZZI GTT MERCEDES-BENZ CONNECTO.

Desideriamo segnalare che, da quando sono entrati in servizio gli autobus diesel e metano Mercedes-Benz Connecto presso il G.T.T. (Servizio urbano e sub-urbano della Città di Torino) il servizio annuncio interno, sia visivo che vocale, delle fermate, risulta essere carente.

Su segnalazione di molti nostri associati, abbiamo tramite i Disability Manager del G.T.T., segnalato, in molte occasioni la problematica, che si trascina da circa due anni, ma senza risultati concreti.

Il G.T.T. ci ha spiegato che non è possibile impedire ai conducenti di escludere l'annuncio di fermata, poiché se venisse lasciato in modalità "automatica" potrebbe andare in conflitto con gli apparati che gestiscono informaticamente la gestione delle linee (SIS).

Accade quindi che, molti tra il personale viaggiante, per non essere "disturbato" dagli annunci vocali, commuti il sistema in modalità "manuale", escludendo di fatto ogni annuncio interno, sia vocale che visivo.

L'azienda di trasporto ci ha invitato a sensibilizzare, insieme a loro, i referenti dei conducenti al fine di evitare l'interruzione di questo importante servizio.

Pur avendo aderito a questa iniziativa, continuiamo a riscontrare la stessa problematica.

Siamo certi che l'unica soluzione sia quella di impedire al conducente, come avviene su altri mezzi, di accedere alle funzionalità che permettono il disinserimento del servizio.

Cogliamo l'occasione per invitare ad una maggiore sensibilizzazione del G.T.T. nel verificare, attraverso i suoi apparati di manutenzione, che il servizio di annuncio alla fermata sia attivo su tutta la flotta ove esso sia disponibile.

Gli annunci di fermata, rappresentano per noi, e per tutta l'utenza, (disabile, pendolare, viaggiatore occasionale, anziano, turista) un importante punto di riferimento per viaggiare in modo sicuro e confortevole.

Soprattutto per una persona non vedente o ipovedente, scendere ad una fermata errata potrebbe causare svariate problematiche di orientamento.

Siamo fiduciosi che possa prevalere il senso civico, che deve contraddistinguere tutti i servizi erogati alla collettività. Restiamo in attesa del Vostro riscontro."

Il Settore regionale "Controllo sulla gestione dei Trasporti e delle Infrastrutture" avviando l'attività di controllo di che trattasi, ha debitamente informato, con nota prot. n. 40827 del 3 settembre 2021, sia il Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. sia l'Agenzia della Mobilità Piemontese in merito alle attività di "Controllo Straordinario" che sarebbero state svolte dagli ispettori regionali (tale comunicazione è stata, altresì, inviata al Sig. Giovanni LAIOLO dell'U.I.C.I.).

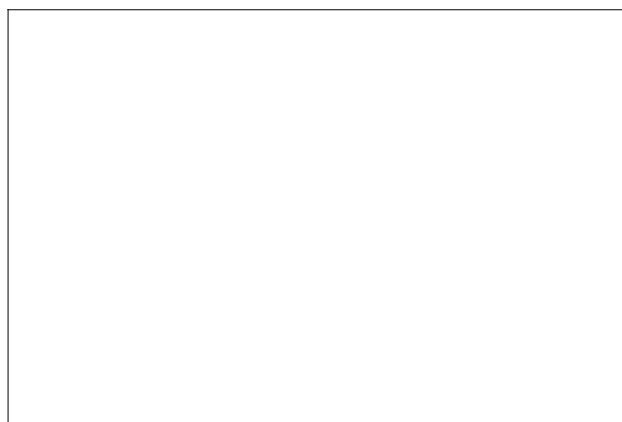
Si riportano, a seguire, i nominativi del personale regionale incaricato dell'attività di controllo di che trattasi:

- *arch. Luigi Serra (Responsabile Istruttoria procedimento - funzionario del Settore regionale Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture);*
- *sig.ra Monica Tos (funzionaria del Settore regionale Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture);*

- *sig. Rocco Facchini* (funzionario del Settore regionale Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture);
- *Paolo Alessandro Campadello* (funzionario del Settore regionale Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture);
- *Alessandro Marziani* (funzionario del Settore regionale Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture).

Il presente rapporto declina i risultati tematici dell'attività ispettiva svolta.

Si sottolinea che agli atti del Settore regionale "Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture" è conservata tutta la documentazione tecnico/amministrativa afferente l'attività svolta.



Parte 2

2.1 *L'attività di controllo straordinario*

Al fine di comprendere se la segnalazione pervenuta dal Sig. Giovanni LAIOLO (U.I.C.I.) potesse, nel merito, attivare una attività di controllo straordinario da parte del Settore "Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture" della Regione Piemonte, nel corso del mese di agosto 2021 sono state effettuate, dal personale addetto del Settore succitato, **n. 82** controlli sui mezzi MERCEDES-BENZ CONECTO in dotazione al Gruppo Torinese Trasporti S.p.A.

Le linee del trasporto pubblico locale monitorate sono state **n. 13**. Si riportano di seguito, in dettaglio, il numero di riferimento delle linee monitorate ed il numero di controlli effettuato per linea:

- linea numero 8 = 11 controlli;
- linea numero 9 = 4 controlli;
- linea numero 10 = 6 controlli;
- linea numero 11 = 9 controlli;
- linea numero 12 = 1 controlli;
- linea numero 55 = 6 controlli;
- linea numero 56 = 8 controlli;
- linea numero 58 = 1 controlli;
- linea numero 58/ = 2 controlli;
- linea numero 63 = 4 controlli;
- linea numero 64 = 15 controlli;
- linea numero 68 = 2 controlli;
- linea numero 71 = 13 controlli.

Nella tabella A) vengono riportati i dati afferenti il funzionamento dell'avviso di prossima fermata sonoro interno all'autobus.

Tabella A

SI	42	51%
NO	40	49%
Totale	82	100%

Nella tabella B) vengono riportati i dati afferenti la presenza sul display del monitor, posizionato all'interno dell'autobus, dell'avviso scritto di prossima fermata.

Tabella B

SI	42	51%
NO	40	49%
Totale	82	100%

Alla luce di tali risultanze il Settore *"Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture"* ha avviato pertanto l'attività di Controllo Straordinario di che trattasi, avendo gli ispettori accertato che sul **49%** dei mezzi MERCEDES-BENZ CONECTO controllati in dotazione al Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. non risultava funzionante sia l'avviso di fermata sonoro interno all'autobus sia non risultava presente, sul display del monitor, l'avviso scritto di prossima fermata.

A seguire si riporta la tabella di dettaglio dei controlli effettuati:

Tabella dettaglio controlli effettuati

n.	data	fermata	ore	linea	codice mezzo	targa	avviso sonoro di fermata interno funzionante		monitor visivo funzionante	
1	09.08.2021	36	11.11	68	3408	FY157HV	---	NO	---	NO
2	09.08.2021	33	11.20	68	3437	FY741HV	---	NO	---	NO
3	09.08.2021	253	11.28	58/	2445	GC371XB	SI	---	SI	---
4	10.08.2021	881	13.55	58/	2419	FZ515LD	---	NO	---	NO
5	10.08.2021	40	14.08	68	3419	FY368HV	SI	---	SI	---
6	10.08.2021	35	14.12	64	3438	FY715HV	SI	---	SI	---
7	10.08.2021	40	14.22	9	1365	FY734HV	---	NO	---	NO
8	10.08.2021	36	14.30	68	3431	FY708HV	---	NO	---	NO
9	10.08.2021	59	14.50	68	3419	FY368HV	SI	---	SI	---
10	10.08.2021	1945	14.57	9	1387	GC655HZ	---	NO	---	NO
11	10.08.2021	778	15.10	68	3435	FY712HV	---	NO	---	NO
12	10.08.2021	1946	15.25	68	3430	FY707HV	SI	---	SI	---
13	10.08.2021	913	15.34	64	3427	FY704HV	SI	---	SI	---
14	10.08.2021	40	15.37	68	3407	FY160HV	---	NO	---	NO
15	10.08.2021	35	15.40	9	1365	FY734HV	---	NO	---	NO

16	10.08.2021	252	15.49	11	1362	FW072SJ	SI	---	SI	---
17	16.08.2021	28	13.38	56	3413	FY162HV	---	NO	---	NO
18	16.08.2021	373	13.53	10	1366	FY733HV	---	NO	---	NO
19	16.08.2021	27	13.57	56	3431	FY708HV	SI	---	SI	---
20	16.08.2021	468	14.01	56	3422	FY701HV	SI	---	SI	---
21	16.08.2021	1411	14.14	71	2438	GA172FB	SI	---	SI	---
22	16.08.2021	2006	14.38	55	2402	FZ338LD	---	NO	---	NO
23	16.08.2021	250	14.46	11	1353	FW067SJ	---	NO	---	NO
24	16.08.2021	253	14.54	11	1376	FY724HV	SI	---	SI	---
25	16.08.2021	470	15.10	56	3440	FZ692LD	SI	---	SI	---
26	17.08.2021	477	10.22	55	2429	GA179FB	SI	---	SI	---
27	17.08.2021	474	10.23	55	2405	FZ346LD	SI	---	SI	---
28	17.08.2021	200	11.05	11	1356	FY648HV	---	NO	---	NO
29	17.08.2021	206	11.33	8	1375	FY726HV	---	NO	---	NO
30	17.08.2021	766	11.48	8	1372	FY728HV	---	NO	---	NO
31	17.08.2021	778	12.10	68	3437	FY714HV	---	NO	---	NO
32	17.08.2021	761	12.24	8	1386	GC650HZ	SI	---	SI	---
33	17.08.2021	774	12.40	68	3436	FY713HV	---	NO	---	NO
34	17.08.2021	503	14.15	63	2420	FZ516LD	SI	---	SI	---
35	17.08.2021	377	15.04	58/	2422	GA170FB	---	NO	---	NO
36	18.08.2021	537	8.52	63	2409	FZ344LD	---	NO	---	NO
37	18.08.2021	1682	9.08	55	2405	FZ346LD	SI	---	SI	---
38	18.08.2021	1295	9.20	55	2427	GA177FB	SI	---	SI	---
39	18.08.2021	249	9.24	58/	2422	GA170FB	---	NO	---	NO
40	18.08.2021	1683	9.37	58/	2401	FZ339LD	SI	---	SI	---
41	18.08.2021	36	9.52	9	1386	GC650HZ	---	NO	---	NO
42	18.08.2021	34	10.06	68	3416	FY159HV	SI	---	SI	---
43	18.08.2021	31	10.10	10	1396	GC658HZ	SI	---	SI	---
44	18.08.2021	376	10.16	58/	2429	GA179FB	---	NO	---	NO
45	18.08.2021	380	10.21	11	1362	FW072SJ	---	NO	---	NO
46	18.08.2021	383	10.29	10	1366	FY733HV	---	NO	---	NO
47	18.08.2021	1298	10.40	71	2430	GA166FB	---	NO	---	NO
48	18.08.2021	27	10.47	56	3415	FY370HV	---	NO	---	NO
49	18.08.2021	470	10.57	56	3435	FY712HV	SI	---	SI	---
50	18.08.2021	467	11.10	56	3403	FY376HV	SI	---	SI	---
51	18.08.2021	1683	11.18	58/	2429	GA179FB	SI	---	SI	---
52	18.08.2021	383	10.35	11	1350	FY304HV	---	NO	---	NO

53	18.08.2021	380	10.38	11	1357	FY647HV	---	NO	---	NO
54	18.08.2021	380	10.38	58/	2435	GA168FB	---	NO	---	NO
55	18.08.2021	383	11.01	10	1368	FY731HV	---	NO	---	NO
56	18.08.2021	383	11.01	11	1353	FW067SJ	---	NO	---	NO
57	18.08.2021	381	11.14	10	1379	FY719HV	SI	---	SI	---
58	18.08.2021	376	11.19	58/	2439	GA174FB	SI	---	SI	---
59	18.08.2021	378	11.31	58/	2429	GA179FB	---	NO	---	NO
60	18.08.2021	380	11.37	10	1366	FY733HV	SI	---	SI	---
61	18.08.2021	757	14.02	8	1375	FY726HV	SI	---	SI	---
62	18.08.2021	760	14.05	8	1372	FY728HV	SI	---	SI	---
63	18.08.2021	757	14.12	8	1374	FY725HV	---	NO	---	NO
64	18.08.2021	760	14.25	8	1363	FY736HV	SI	---	SI	---
65	23.08.2021	881	10.49	12	2435	GA168FB	---	NO	---	NO
66	23.08.2021	255	10.52	58/	9002	GE487AL	SI	---	SI	---
67	23.08.2021	881	10.55	58/	9000	GE488AL	SI	---	SI	---
68	23.08.2021	254	10.57	11	1362	FW072SJ	---	NO	---	NO
69	23.08.2021	880	12.16	58	2406	FZ506LD	SI	---	SI	---
70	23.08.2021	338	12.24	64	3411	FY700HV	SI	---	SI	---
71	23.08.2021	339	12.37	64	3435	FY712HV	SI	---	SI	---
72	23.08.2021	584	13.05	68	3428	FY705HV	---	NO	---	NO
73	23.08.2021	581	13.06	68	3406	FY158HV	SI	---	SI	---
74	23.08.2021	584	13.16	68	3405	FY373HV	SI	---	SI	---
75	23.08.2021	573	13.23	68	3409	FY372HV	SI	---	SI	---
76	23.08.2021	758	13.43	8	1396	GC658HZ	---	NO	---	NO
77	23.08.2021	755	13.45	8	1375	FY726HV	SI	---	SI	---
78	23.08.2021	768	13.50	8	1385	GC651HV	---	NO	---	NO
79	23.08.2021	755	13.53	8	1360	FY646HV	SI	---	SI	---
80	23.08.2021	570	14.10	55	2404	FZ335LD	SI	---	SI	---
81	23.08.2021	478	14.50	56	3439	FY716HV	SI	---	SI	---
82	24.08.2021	241	8.22	58/	2439	GA174FB	---	NO	---	NO

2.2 *Le fasi dell'attività di controllo straordinario*

Le prime fasi dell'attività di controllo effettuate dal personale del Settore "*Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture*" sono state caratterizzata da una corrispondenza epistolare con l'Agenzia della Mobilità Piemontese (AMP) e con il Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. (G.T.T.).

Agenzia della Mobilità Piemontese

Al fine di poter espletare l'attività di controllo di che trattasi, il Settore "*Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture*", ha chiesto all'AMP la documentazione amministrativa relativa sia all'affidamento della fornitura dei mezzi Mercedes-Benz Conecto sia le verifiche effettuate dall'Agenzia sulle dotazioni audiovisive dei succitati mezzi, essendo la presenza ed il funzionamento di tali dotazioni fattore necessario per l'ammissibilità al finanziamento degli autobus acquistati dal G.T.T. S.p.A., ai sensi della D.G.R. n. 40-5004 dell'8/05/2017.

L'Agenzia con nota protocollo n° 0009247 del 01/10/2021, ha comunicato al Settore "*Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture*" che i n. 136 autobus Mercedes-Benz Conecto di lunghezza 12 e 18 metri in dotazione al G.T.T. vennero acquistati tra l'anno 2019 e l'anno 2020 e che furono oggetto di co-finanziamento regionale.

Le dotazioni di bordo degli autobus di che trattasi sono riportate e sono rintracciabili nei prospetti del database regionale appositamente dedicato.

La presenza delle dotazioni di bordo di che trattasi è stata certificata dal personale dell'Agenzia preposto a seguito di specifiche verifiche in loco; tali dispositivi sono risultati all'epoca dei controlli perfettamente funzionanti.

I verbali di collaudo dei veicoli e copia dei loro contratti d'acquisto risultano acquisiti dalla Regione Piemonte, in quanto trasmessi dall'AMP con apposite note, indirizzate al Settore Investimenti Trasporti e Infrastrutture (prot. AMP n. 971 del 31/01/2020, n. 1408 del 12/02/2020, n. 4453 del 03/06/2020, prot. n. 7009 del 31/08/2020, 3274 del 07/04/2021 e prot. n. 9080 del 28/09/2021).

Gruppo Torinese Trasporti

Il Gruppo Torinese Trasporti a seguito dell'istanza avanzata dal Settore regionale "*Controllo sulla gestione dei trasporti e sulle infrastrutture*", con la quale veniva richiesto di fornire i nominativi dei referenti aziendali sulla tematica trattata, con nota prot. n. 19688-20636-20773-2021 del 06/09/2021, ha comunicato al settore succitato, i nominativi del suo personale referente in materia:

- ing. Davide SASIA (responsabile manutenzione veicoli e metro);
- dott.ssa Rita GAMBINO (responsabile Disability Manager);
- dott. Paolo D'ANGELO (responsabile sistemi informativi ed innovazione tecnologica);
- arch. Giovanni Battista RABINO (Dirigente responsabile area Esercizio TPL Urbano e Extraurbano).

Acquisiti agli atti del Settore la documentazione sopra richiamata, il personale del Settore "*Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture*" ha quindi continuato l'attività di controllo realizzando ulteriori ispezioni sul servizio urbano effettuato dal Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. tramite i mezzi MERCEDES-BENZ CONECTO.

Nel corso del mese di settembre 2021 sono state effettuate, dal personale ispettivo addetto del Settore "*Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture*", **n. 25** controlli sui mezzi MERCEDES-BENZ CONECTO.

Le linee del trasporto pubblico locale monitorate sono state complessivamente **n. 9**.

A seguire si riportano, in dettaglio, il numero di riferimento delle linee monitorate ed il numero di controlli effettuato per linea:

- | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| - linea numero 8 = 1 controlli; | - linea numero 11 = 2 controlli; |
| - linea numero 5 = 6 controlli; | - linea numero 1 = 9 controlli; |
| - linea numero 58 = 5 controlli; | - linea numero 58/ = 2 controlli; |
| - linea numero 63 = 2 controlli; | - linea numero 64 = 3 controlli; |
| - linea numero 68 = 4 controlli; | |

Nella tabella C) vengono riportati i dati afferenti il funzionamento dell'avviso di fermata sonoro interno agli autobus.

Tabella C

SI	10	40%
NO	15	60%
Totale	25	100%

Nella tabella D) vengono riportati i dati afferenti la presenza sui display dei monitor, posizionati all'interno degli autobus, dell'avviso scritto di prossima fermata.

Tabella D

SI	8	32%
NO	17	68%
Totale	25	100%

A seguire si riporta la tabella di dettaglio dei controlli effettuati:

Tabella dettaglio controlli effettuati

n.	data	fermata	ore	linea	codice mezzo	targa	avviso sonoro di fermata interno funzionante		monitor visivo funzionante	
1	06.09.2021	881	14:20	58/	2426	GA175FB	---	NO	---	NO
2	06.09.2021	355	14:25	11	1350	FY304HV	---	NO	---	NO
3	06.09.2021	388	14:42	64	3410	FY161HV	---	NO	---	NO
4	06.09.2021	880	15:03	58	9001	GE486AL	---	NO	---	NO
5	06.09.2021	878	15:05	12	2446	GC370XB	SI	---	SI	---
6	07.09.2021	880	11:41	58/	2428	GA171FB	---	NO	---	NO
7	07.09.2021	879	11:44	58	2419	FZ515LD	SI	---	SI	---
8	07.09.2021	880	11:50	12	2423	GA176FB	SI	---	---	NO
9	07.09.2021	879	11:55	58	2411	FZ343LD	---	NO	---	NO
10	07.09.2021	878	14:52	58/	2428	GA171FB	---	NO	---	NO
11	07.09.2021	878	15:03	58	9001	GE486AL	---	NO	---	NO
12	07.09.2021	878	15:06	58/	2406	FZ506LD	SI	---	SI	---
13	07.09.2021	878	16:05	12	2432	GA178FB	SI	---	SI	---
14	07.09.2021	879	16:11	12	2447	GC369XB	---	NO	---	NO
15	08.09.2021	257	15:57	63	2420	FZ516LD	---	NO	---	NO

16	08.09.2021	783	16:32	8	1375	FY726HV	SI	---	SI	---
17	08.09.2021	1946	16:42	68	3423	FY365HV	---	NO	---	NO
18	08.09.2021	40	16:53	68	3403	FY376HV	---	NO	---	NO
19	08.09.2021	537	16:58	63	2419	FZ515LD	---	NO	---	NO
20	14.09.2021	881	14:55	12	2413	FZ342LD	---	NO	---	NO
21	14.09.2021	40	15:01	64	3430	FY707HV	SI	---	---	NO
22	14.09.2021	33	15:14	68	3416	FY159HV	SI	---	SI	---
23	14.09.2021	525	15:22	14	2444	GC372XV	SI	---	SI	---
24	14.09.2021	881	15:28	58	9031	GG026YZ	SI	---	SI	---
25	14.09.2021	255	15:35	11	1374	FY726HV	---	NO	---	NO

Sulla scorta di questi ulteriori dati, dai quali si evince chiaramente l'alta percentuale dei disservizi connessi al non funzionamento di tali dotazioni di bordo, il Settore regionale *"Controllo sulla gestione dei trasporti e sulle infrastrutture"*, ha inviato al G.T.T. apposita richiesta di incontro al fine di acquisire ogni elemento utile di conoscenza in merito alla problematica appurata.

Il giorno 15 settembre 2021, alle ore 11:30, presso gli Uffici del G.T.T. S.p.A. limitrofi al deposito "Nizza" sito nella "Città di Torino", si è svolto l'incontro sulle tematiche oggetto della attività di controllo avviata dalla Regione Piemonte.

A seguire si riporta una sintesi dei contenuti emersi nell'incontro svolto.

All'incontro erano presenti:

- per la Regione Piemonte:

- *arch. Luigi Serra (Responsabile Istruttoria procedimento - funzionario del Settore regionale Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture).*
- *sig.ra Monica Tos (funzionaria del Settore regionale Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture);*
- *sig. Rocco Facchini (funzionario del Settore regionale Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture).*

- per il G.T.T. S.p.A.:

- *arch. Giovanni Battista Rabino (Dirigente responsabile area Esercizio TPL Urbano e Extraurbano);*
- *dr.ssa Rita Gambino (Disability Manager);*
- *dott. Paolo D'Angelo Sistemi informativi e innovazione tecnologica);*
- *dott. Ugo Diamante (Centrale operativa e SIS);*
- *dott. Mauro Marengo (Sistemi per l'esercizio);*
- *sig. Roberto Sonnessa (responsabile deposito Nizza).*

L'arch. Serra *relaziona in merito alle problematiche che hanno indotto il Settore regionale "Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture" ad attivare l'attività di controllo straordinario, ricordando che l'attività è stata avviata, ai sensi della disciplina*

settoriale vigente, a seguito di una formale segnalazione pervenuta da un rappresentante dall'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti.

Comunica ai presenti che gli ispettori regionali, nel periodo compreso dal 9.08.2021 al 24.08.2021, hanno espletato n. 82 ispezioni sui mezzi Mercedes-Benz Conecto accertando il non funzionamento dell'avviso sonoro di prossima fermata interno al mezzo, nonché la mancanza sul monitor visivo della scritta relativa all'avviso di prossima fermata, nel 49% dei casi monitorati.

Spiega che a seguito di tali risultanze in data 03.09.2021 è stato dato l'avvio al procedimento straordinario di controllo di che trattasi.

Ricorda che nel periodo compreso tra il 6.09.2021 ed il 14.09.2021, gli ispettori regionali hanno espletato n. 25 ispezioni sui mezzi Mercedes-Benz Conecto accertando il non funzionamento dell'avviso sonoro di prossima fermata interno al mezzo nel 60% dei casi monitorati, nonché la mancanza sul monitor visivo della scritta relativa all'avviso di prossima fermata, nel 68% dei casi.

Consegna ai rappresentanti del G.T.T. copia dei risultati dei monitoraggi effettuati sui mezzi Mercedes-Benz Conecto (schede di monitoraggio fase pre-verifica e fase di controllo).

Chiede, infine, ai rappresentanti del G.T.T. di conoscere, le motivazioni, caso per caso, dei disservizi riscontrati nel corso dell'attività di controllo svolta dalla Regione.

La dr.ssa Gambino - Disability Manager del G.T.T. - comunica che in passato, a seguito di segnalazioni delle Associazioni Disabili, sono stati modificati i caratteri sui monitor interni ai mezzi per renderli leggibili in maniera ottimale dagli ipovedenti.

Il dott. Marengo spiega che il sistema di localizzazione dei mezzi (SIS) entra in funzione all'uscita del mezzo dal deposito quando l'autista inserisce nell'applicativo il numero della linea e la destinazione diventando attivo e funzionante (annuncio della prossima fermata) quando il mezzo stesso prende servizio localizzandosi sulla linea e di conseguenza sul corretto percorso da esercire.

Comunica che il software gestisce 2 tipi di informazioni: quelle esterne di "destinazione" e quelle interne di "prossima fermata", autonome l'una dall'altra.

Sottolinea che in alcune zone della "Città di Torino", causa scarso segnale, è possibile che venga a mancare il sonoro interno di avviso prossima fermata, il quale si riattiva automaticamente non appena viene nuovamente captato il segnale GPS.

Il dott. Diamante, Responsabile della Centrale Operativa, specifica, altresì, che può accadere che a causa di deviazioni temporanee di percorso dei bus, dovute a lavori stradali o manifestazioni o altro, la traccia del "percorso deviato" non venga, a monte, registrata dalla centrale operativa (stante la breve durata del periodo di scostamento dal percorso di linea originale). Ritiene quindi possibile che le sintesi vocali non si attivino.

Il dott. Diamante dichiara, inoltre, che l'autista può disattivare manualmente l'avviso sonoro di prossima fermata interno al mezzo (in questo caso non compare più sul monitor anche la scritta relativa all'avviso di prossima fermata), nel caso di errata comunicazione della sequenza delle fermate o di incomprensibilità dei messaggi sonori.

L'arch. Serra chiede se resti alla Società traccia documentale delle disattivazioni effettuate dall'autista, nonché chiede, quindi, di conoscere se tali azioni vengano dall'autista registrate e/o annotate al fine di darne comunicazione alla Società.

Il dott. Diamante dichiara che ogni qualvolta l'autista disattiva il funzionamento degli avvisi (sonoro e visivo), inserendo la funzione manuale e disattivando quella automatica, è sempre tenuto a segnalare la motivazione del fatto in un apposito registro, ciò al fine di permettere all'Azienda di intervenire ripristinando all'interno dell'autobus il corretto funzionamento del servizio.

L'arch. Serra chiede, nel caso in cui la disattivazione del messaggio sonoro di avviso di prossima fermata avvenga senza giustificato motivo da parte dell'autista, se il soggetto medesimo sia contrattualmente sanzionabile da parte della Società.

Il dott. Rabino rende noto che, nel tempo, alcuni autisti hanno lamentato il disagio "acustico" a loro provocato dalla presenza dell'avviso sonoro di prossima fermata interno al mezzo, soprattutto nei casi in cui la linea ha una lunga percorrenza.

In ogni caso afferma che in caso di disattivazione delle sintesi vocali motivate dagli autisti "causa guasto", la Società effettua controlli sui mezzi per accertarne l'entità.

Comunica che talvolta sono stati rilevati comportamenti non corretti da parte degli addetti alla guida che hanno disattivato il sonoro senza giusta causa.

Afferma che esistono apposite procedure, attivate al bisogno dalla Società, di eventuale e conseguente avvio dell'iter di procedimento disciplinare nei confronti dell'autista.

***La dr.ssa Gambino** sottolinea, a tal proposito, che ritiene indispensabile una attività continua di formazione e di sensibilizzazione degli autisti da parte della Società al fine di creare una coscienza civica sulle tematiche di che trattasi.*

Comunica che sono già stati attivati appositi corsi di formazione da parte della Società, in particolare per i nuovi assunti; corsi sono tenuti dai capi turno, dagli istruttori, dalla Disability Manager ed hanno partecipato con un loro contributo le Associazioni delle persone con disabilità visiva.

***L'arch. Serra**, ringraziando i presenti per la collaborazione dimostrata, invita il dott. Rabino a far effettuare dalle strutture del G.T.T. preposte, nel breve periodo, specifiche verifiche interne di dettaglio al fine di accertare se il non funzionamento degli apparati di che trattasi, riscontrato dai controlli a campione effettuati dalla Regione Piemonte, nel periodo agosto/settembre sui mezzi Mercedes-Benz Conecto (di cui alle schede consegnate), sia stato o meno oggetto di apposite formali segnalazioni da parte degli autisti negli appositi registri aziendali dedicati.*

La riunione si chiude con il formale impegno dei rappresentanti del G.T.T. di fornire, al Settore regionale "Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture", la documentazione richiesta dall'arch. Serra.

Così come concordato durante l'incontro del 15/09/2021, gli Uffici competenti del G.T.T. hanno provveduto ad effettuare una puntuale analisi interna aziendale al fine di accertare le cause dei disservizi riscontrati nell'ambito dell'attività di controllo regionale.

Con nota prot. n. 25337-2021/26821 del 03.11.2021, agli atti del Settore "Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture", è stata trasmessa, alla succitata struttura regionale, la nota di che trattasi.

Gli Uffici del G.T.T. hanno articolato le cause dei disservizi riscontrati dagli ispettori regionali, suddividendole in quattro famiglie tematiche di riferimento:

1. Comportamento del conducente.
2. Funzionamento.

3. Linee deviate.

4. Non funzionamento.

A seguire si riportano i dati afferenti il riepilogo di dettaglio dell'analisi trasmessa dal G.T.T. realizzata su ciascuna delle n. 107 (n. 82 "prima fase" + n. 25 "seconda fase") verifiche ispettive regionali.

Tali analisi evidenzia quanto segue:

- Comportamento del conducente = **Numero casi 16.** Anomalie determinate dal comportamento del conducente.
- Funzionamento = **Numero casi 52.** Apparati in corretto funzionamento ed utilizzo.
- Linee deviate = **Numero casi 26** Apparati in utilizzo in sistema manuale per percorsi su linee deviate.
- Non funzionamento = **Numero casi 13.** Apparati di bordo non funzionanti per i quali sono stati attivati interventi manutentivi.

Nella nota trasmessa, il dott. RABINO (Dirigente responsabile del G.T.T. - Area Esercizio TPL Urbano e Extraurbano), ha comunicato, inoltre, che: "*per le situazioni riguardanti il comportamento del personale di guida si è provveduto ad effettuare interventi di sensibilizzazione/formazione ed, in alcuni casi, ad interventi disciplinari.*"

Parte 3

3.1 Considerazioni generali

La normativa in materia di accessibilità ai servizi delle persone con disabilità è estremamente ricca, sia in ambito sopranazionale sia in quelli nazionale e regionale.

L'articolo 3 della Costituzione prescrivendo che: *"Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali"*, stabilisce che è *"compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese"*.

La convenzione adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 13 dicembre 2006, poi ratificata dal Parlamento italiano con la legge n. 18 del 3 marzo 2009, promuove, protegge e garantisce il pieno e uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali per le persone con disabilità; in linea con i succitati principi sono state altresì redatte sia il Trattato sul funzionamento dell'Unione Europea (artt. 10 e 19) sia la Carta dei diritti fondamentali (articoli 1, 21 e 26) nelle parti in cui disciplinano la lotta contro la discriminazione delle persone con disabilità.

Sempre nell'ambito dell'Unione Europea il tema della non discriminazione tra i passeggeri riguardo alle condizioni di trasporto offerte dai vettori è disciplinato:

- dal regolamento comunitario n. 181 del 16 febbraio 2011, che tratta dei diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e dal correlato regolamento sul procedimento sanzionatorio, per le violazioni delle relative disposizioni, approvato il 15 gennaio 2015 dal Consiglio di Amministrazione dell'Autorità di regolazione dei trasporti;
- dal regolamento comunitario n. 1371 del 23 ottobre 2007 che tratta dei diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dal correlato regolamento sul procedimento sanzionatorio approvato il 4 luglio 2014 dal Consiglio di Amministrazione dell'Autorità di regolazione dei trasporti;

Relativamente alla normativa italiana è attuale la legge quadro 5 febbraio 1992 n. 104 sull'assistenza, l'integrazione sociale ed i diritti delle persone con disabilità e che, in particolare, all'art. 26, dispone l'obbligo di assicurare la possibilità di muoversi liberamente

sul territorio usufruendo, alle stesse condizioni degli altri cittadini, dei servizi del trasporto collettivo.

La normativa della Regione Piemonte, nel settore dei trasporti, interviene al comma 1 bis, dell'art. 3, della legge regionale 4 gennaio 2000, n. 1 *"Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422"*, che trattando del principio di "sufficienza" quantitativa e qualitativa dei servizi minimi, richiama la specifica previsione volta a garantire l'assicurazione delle specifiche necessità di trasporto delle persone con disabilità.

La legge regionale 23 marzo 2016, n. 5 *"Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale"* prevede, tra l'altro, che l'Amministrazione regionale debba intervenire al fine di *"garantire ad ogni persona parità di trattamento nell'accesso ai servizi e nell'acquisizione di beni ed attua azioni positive per il superamento di eventuali condizioni di svantaggio legate alle forme di discriminazione diretta e indiretta"*, individuando proprio i trasporti e la mobilità tra gli ambiti di intervento considerati "prioritari";

Nella succitata legge è poi specificamente previsto che la Regione svolga *"attività di monitoraggio e di valutazione delle politiche nei settori di cui all'articolo 3, con l'obiettivo di prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione"*.

Come già in precedenza sottolineato, secondo quanto stabilito dal Regolamento (CE) n. 181/2011, i passeggeri che viaggiano in autobus nei Paesi dell'Unione Europea sono portatori di alcuni diritti fondamentali tra i quali, indipendentemente dai chilometri delle tratte percorse, condizioni di trasporto non discriminatorie anche in caso di disabilità.

In particolare, nel documento si legge che *"I servizi di trasporto di passeggeri effettuati con autobus dovrebbero essere a beneficio di tutti i cittadini. Di conseguenza, le persone con disabilità o a mobilità ridotta dovuta a disabilità, all'età o ad altri fattori dovrebbero avere la possibilità di usufruire dei servizi di trasporto effettuato con autobus a condizioni che siano comparabili a quelle godute dagli altri cittadini. Le persone con disabilità o a mobilità ridotta hanno gli stessi diritti di tutti gli altri cittadini in relazione alla libera circolazione, alla libertà di scelta e alla non discriminazione"*.

Se il quadro normativo assume connotazioni di alto profilo civile è giusto, al contempo, ricordare in quale realtà i cittadini italiani con disabilità si scontrano

quotidianamente, frequentemente con disservizi e mancanze in fatto di accessibilità dei trasporti.

E' altrettanto evidente che oltre alla programmazione di risorse e di servizi dovrebbero essere declinati, fra l'altro, interventi specifici normativi a livello Regionale atti ad assicurare livelli adeguati di servizio.

Gli interventi volti a migliorare i servizi per il trasporto delle persone disabili, alla luce di quanto esposto nel presente rapporto, possono essere molteplici e differenti a seconda di quale aspetto particolare si vuole prendere in esame.

L'insieme delle informazioni assunte nel corso dell'attività di controllo svolta, costituiscono un quadro conoscitivo particolarmente significativo per quanto concerne questa parte di realtà indagata.

A tal proposito, si evidenzia che già con la D.G.R. n. 13-8166 del 20 dicembre 2018 *"Approvazione in attuazione della d.g.r. n. 14-5312 del 10.07.2017, degli elementi minimi per la fruizione ed accessibilità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale a favore dei passeggeri con disabilità in Piemonte"*, è stato approvato apposito documento denominato: *"Elementi minimi per la fruizione ed accessibilità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale a favore dei passeggeri con disabilità in Piemonte"*.

I contenuti del documento succitato sono il prodotto dei lavori svolti nell'ambito dell' *"Osservatorio sui diritti e sulle pari opportunità delle persone con disabilità nel settore del trasporto pubblico locale e regionale piemontese"*.

L'Osservatorio trovava origine dal *"Protocollo d'Intesa sull'accessibilità, fruizione e sicurezza dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale in Piemonte a favore delle persone con disabilità"*; protocollo sottoscritto tra la Regione Piemonte, l'Agenzia della mobilità piemontese e la Federazione tra le Associazioni Nazionali delle Persone con Disabilità – Comitato Regionale di Coordinamento per il Piemonte (Fand Piemonte) unitamente alle Associazioni ad essa aderenti: Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili (ANMIC), Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati ed Invalidi per Lavoro (ANMIL), Ente Nazionale Sordi (ENS), Unione Italiana Ciechi ed Ipovedenti (UICI) e Unione Nazionale Mutilati per Servizio (UNMS).

A tale Osservatorio competeva l'elaborazione ed il monitoraggio sull'attuazione delle politiche di settore ed in particolare:

- *l'elaborazione di concrete proposte idonee a promuovere ed a facilitare la mobilità e l'accesso delle persone con disabilità ai servizi ed alle infrastrutture del trasporto pubblico locale e regionale;*
- *il monitoraggio sul rispetto dell'applicazione delle norme, e dei contratti di servizio stipulati, da parte delle aziende e delle imprese interessate per quanto attiene le particolari esigenze delle persone con disabilità.*

Il documento denominato: *"Elementi minimi per la fruizione ed accessibilità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale a favore dei passeggeri con disabilità in Piemonte"*, allegato alla delibera succitata, costituiva per l'Agenzia della Mobilità Piemontese, per le parti di sua competenza, indirizzo e riferimento tematico per la predisposizione sia dei contenuti degli atti prodromici all'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale sia per i contenuti dei "Contratti di Servizio" dei servizi medesimi.

Le restanti parti tematiche dell'allegato, non di competenza dell'Agenzia della mobilità piemontese, costituivano indirizzi minimi per la progettazione funzionale delle infrastrutture correlate ai servizi di trasporto pubblico locale e regionale per i soggetti pubblici e privati competenti in materia.

Ricordiamo che per quanto concerne il capitolo: *"Vetture servizi di TPL urbano e extra urbano"* nel documento: *"Elementi minimi per la fruizione ed accessibilità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale a favore dei passeggeri con disabilità in Piemonte"*, è previsto, nell'ambito della declinazione degli elementi minimi per la fruizione ed accessibilità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale a favore dei passeggeri con disabilità in Piemonte, quanto segue:

- Vetture (TPL Urbano):

- *Vetture con posti dedicati a passeggeri con disabilità motoria adeguatamente contrassegnate;*
- *Spazi riservati alle carrozzine con relativi dispositivi di ancoraggio eventualmente prenotabili;*
- *Posti riservati ai passeggeri con disabilità opportunamente contrassegnati con a fianco spazio eventualmente dedicato all'accomodamento del cane guida;*

- *Segnalazioni visive ed acustiche di emergenza e di prossima fermata (colore fondo nero con scritta gialla);*
- *Avvisatori acustici di apertura e chiusura porte;*
- *Dispositivi per facilitare la salita e la discesa dal mezzo ai passeggeri con disabilità motoria;*
- *Fermata di ciascun mezzo alla palina di testa della pensilina (fermata a bersaglio).*

Vetture (TPL Extra Urbano):

- *Vetture con posti dedicati ai passeggeri con disabilità motoria adeguatamente contrassegnati;*
- *Postazioni riservate ai passeggeri disabili con carrozzina;*
- *Posti riservati ai passeggeri con disabilità opportunamente contrassegnati con a fianco spazio eventualmente dedicato all'accomodamento del cane guida;*
- *Annunci visivi e vocali di prossima fermata;*
- *Segnalazioni visive ed acustiche di emergenza;*
- *Avvisatori acustici di apertura e chiusura porte;*
- *Segnale acustico per l'individuazione delle porte e del pulsante di apertura percepibile al tatto;*
- *Dispositivi per facilitare la salita e la discesa dai treni ai passeggeri con disabilità motoria;*
- *Sevizi igienici dedicati ai passeggeri disabili con comandi delle porte e dell'acqua percepibili al tatto.*

Si ricorda che le disposizioni contenute nella D.G.R. n. 13-8166 del 20 dicembre 2018 "Approvazione in attuazione della d.g.r. n. 14-5312 del 10.07.2017, degli elementi minimi per la fruizione ed accessibilità dei servizi di trasporto pubblico locale e regionale a favore dei passeggeri con disabilità in Piemonte", sono tutt'ora vigenti.

3.2 *La carta della mobilità servizi del TPL del G.T.T.*

Nel corso dell'attività ispettiva avviata dal Settore regionale *"Controllo sulla gestione dei trasporti e sulle infrastrutture"*, è stato consultato il sito web del Gruppo Torinese Trasporti, in particolare la sezione dedicata alla "Carta della qualità dei servizi", ciò al fine di acquisire ulteriori informazioni circa gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi offerti dalla Società.

E' stata riscontrata la pubblicazione di una "CARTA DELLA MOBILITA'" (il documento è datato anno 2016) predisposta dal Gruppo Torinese Trasporti in termini di coerenza con il Contratto di Servizio.

Al capitolo 5 "La qualità del servizio e il miglioramento continuo" della "CARTA DELLA MOBILITA'", al punto 5.4 "Fattori di qualità e obiettivi generali", alla voce ACCESSIBILITÀ (pagina 30) viene riportata la seguente informazione: *"Sulla rete urbana-suburbana è in corso di diffusione il sistema di bordo di annuncio automatico della fermata successiva."*

Si ricorda che l'assunzione di tale documento è obbligatoria per le società che erogano servizi pubblici, così come l'aggiornamento della stessa ai sensi contrattuali (come vedremo nel dettaglio successivamente) deve essere realizzato annualmente pena l'applicazione nei confronti dell'Azienda di specifiche penali applicate dall'AMP.

3.3 *Il contratto di servizio del TPL del G.T.T.*

Il Contratto che disciplina i servizi del trasporto pubblico locale del Gruppo Torinese Trasporti, nell'ambito della "Città di Torino", è il "CONTRATTO DEI SERVIZI DI MOBILITA' URBANA E METROPOLITANA DI TORINO PERIODO 2012-2027".

La durata del contratto, inizialmente prevista per un periodo di 10 anni, il 29 novembre 2013 è stata prorogata di 5 anni con atto sottoscritto tra: la "CITTA' DI TORINO", l'AGENZIA PER LA MOBILITA' PIEMONTESE, la società "INFRATRASPORTI.TO S.R.L." e la società "GRUPPO TORINESE TRASPORTI S.p.A.".

Attraverso l'articolo 25 *"Obblighi del soggetto concessionario e modalità di esecuzione del servizio"* del succitato Contratto di Servizio, al G.T.T. è fatto obbligo di comunicare all'utenza tutte le informazioni necessarie all'utilizzo del servizio.

**Articolo 25 - Obblighi del soggetto concessionario e
modalità di esecuzione del servizio**

10. Il soggetto concessionario si obbliga a comunicare all'utenza tutte le informazione necessarie all'utilizzo del servizio, nonché sulle agevolazioni tariffarie disponibili mediante opuscoli informativi, anche on line, ed attraverso aggiornamenti della Carta della Qualità dei Servizi, anche on line.

Il comma 2, dell'articolo 26 del medesimo Contratto di Servizio, prevede, altresì, che il soggetto concessionario è obbligato a fornire all'Agenzia della mobilità piemontese, ogni qualvolta venga richiesto ed entro quindici giorni dalla richiesta, i dati e le informazioni relative alla quantità e qualità del servizio erogato, nonché tutte le informazioni ed i dati necessari per il monitoraggio della domanda, dell'offerta e dell'efficienza aziendale.

Articolo 26 - Obblighi di informazione

2. Il soggetto concessionario si obbliga a fornire all'Agenzia per la Mobilità, ogniqualvolta venga richiesto ed entro quindici giorni dalla richiesta, i dati e le informazioni relative alla quantità e qualità del servizio erogato, nonché tutte le informazioni ed i dati necessari per il monitoraggio della domanda, dell'offerta e dell'efficienza aziendale e a trasmettere, entro dieci giorni dall'evento, i rapporti sugli eventuali incidenti e/o danni alle cose e comunque nel rispetto delle disposizioni previste dal DPR 753/1980.

Al fine di facilitare la gestione del contratto in merito alle tematiche di cui alla "SEZIONE II SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE URBANO E SUBURBANO", è stato previsto l'Articolo 38 bis "*Comitato tecnico di gestione del contratto – servizio di tpl urbano e suburbano*", (l'articolo 38 bis è stato introdotto dall'articolo 6 dell'Appendice contrattuale sottoscritta tra l'AMP e il G.T.T. in data 28/05/2013).

Tale Comitato ha funzione di assistenza alle parti contrattuali (soggetto concessionario e Agenzia della mobilità piemontese) nella gestione e monitoraggio permanente dei servizi.

I compiti del Comitato riguardano, tra l'altro, le seguenti tematiche specifiche:

- *rispetto delle caratteristiche qualitative e quantitative del "parco autobus" impiegato nei servizi in concessione, con particolare riferimento agli esiti delle verifiche relative allo stato di manutenzione/funzionamento delle dotazioni funzionali dei veicoli (impianto climatizzazione, pedane disabili, impianto audio-video, ecc.);*

- *eventuali attività di monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, secondo quanto previsto dagli obiettivi di miglioramento definiti dalla "Carta della qualità dei servizi" e/o dalle risultanze delle indagini di "Customer Satisfaction" messe a disposizione da parte del soggetto concessionario;*
- *quantificazione dell'ammontare delle eventuali penali, nei limiti di quanto riportato nel contratto.*

Sempre il "CONTRATTO DEI SERVIZI DI MOBILITA' URBANA E METROPOLITANA DI TORINO PERIODO 2012-2027", prevede un apposito articolo 36 attraverso il quale vengono declinate le penali per le inadempienze contrattuali.

Articolo 36 - Penali contrattuali

1. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, lettera h) del D.Lgs. 19 novembre 1997, n. 422 e s.m.i. e dell'articolo 19 della Legge Regionale n. 1/2000 e s.m.i. per ogni violazione degli obblighi previsti nella presente Sezione II l'Agenzia per la Mobilità applica le sanzioni di seguito descritte al soggetto concessionario.

2. Per ciascuna violazione degli obblighi assunti in sede contrattuale, ad eccezione dell'adozione e/o aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi: Euro 1.500,00 per ogni giorno di ritardo, a partire dalla contestazione scritta, fino al ripristino della corretta esecuzione.

3. Per la mancata adozione della Carta della Qualità dei Servizi: Euro 10.000,00 per ogni giorno di ritardo a partire dalla contestazione, fatta salva in ogni caso la risoluzione del contratto nel caso in cui il perdurare della situazione di carenza della Carta, valutato alla stregua del grave, ripetuto e rilevante inadempimento, sia dovuto a causa imputabile al concessionario.

4. Per il mancato aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi: Euro 5.000,00 per ogni giorno di ritardo, dal termine assegnato intercorrente dalla contestazione fatta salva in ogni caso la risoluzione del contratto nel caso in cui il perdurare della situazione di carenza della Carta, valutato alla stregua del grave, ripetuto e rilevante inadempimento, sia dovuto a causa imputabile al concessionario.

5. Per ciascuna violazione degli obblighi assunti in sede di offerta individuati analiticamente negli allegati I.5 e Carta della Qualità dei Servizi così come integrata dall'allegato I.6: Euro 5.000,00 per ogni giorno di ritardo decorrente dal termine assegnato.

6. Decorsi 15 giorni dalla contestazione scritta della violazione, senza che sia stata rimossa ovvero senza che sia stata fornita valida giustificazione, l'irrogazione della penale di cui ai commi precedenti diventa definitiva.

7. L'ammontare della penalità, sarà trattenuto sul corrispettivo relativo alla fattura del terzo mese successivo a quello durante il quale si è verificata l'inadempienza od il ritardo.

8. L'applicazione della penale sarà preceduta da contestazione scritta, contenente l'indicazione del tempo e del luogo della violazione, e della penale che si intende applicare, alla quale il soggetto concessionario avrà la facoltà di presentare le controdeduzioni scritte entro 15 giorni dalla notifica della contestazione.

9. In mancanza di controdeduzioni od in assenza di accoglimento, l'Agenzia per la Mobilità applicherà le penali con provvedimento motivato da emanarsi entro i successivi 7 giorni. È fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

10. In caso di inadempienze che comportano infrazioni della direzione d'esercizio, valgono le disposizioni contenute nelle leggi regionali di settore nonché nel D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753.

11. In ogni caso laddove l'inadempimento risulti grave, rilevante e ripetuto le sanzioni potranno essere raddoppiate e, in caso di ulteriore recidiva, si applicherà la risoluzione del contratto. Qualora l'ammontare delle penalità non possa essere trattenuto ai sensi del comma 7, si potrà procedere pro quota all'escussione della garanzia fideiussoria prestata ai sensi del precedente articolo 11 ovvero anche alla risoluzione del contratto.

A seguire si riportano alcune parti tematiche utili alla trattazione della materia, estratti dall'allegato I.5 al Contratto di Servizio di che trattasi.

Sezione: PROGETTO

GESTIONE: 4. Progetto informazioni a terra ed a bordo

2. L'informazione in viaggio: la rete di superficie

Informazioni a bordo

- esposizioni variazioni di percorso, elenco delle modifiche al servizio, in appositi spazi denominati infoclienti.
- Inofbus, ossia sistema vocale automatico di annuncio di prossimità fermata.
- comunicazioni alla clientela da parte del personale viaggiante – via voce o interfono.

Sezione: PROGETTO

GESTIONE: 16. Progetto del gestore sulle informazioni a bordo

Sintesi introduttiva

Le informazioni a bordo dei veicoli vengono predisposte dalla Direzione Commerciale e Marketing attraverso la struttura di Comunicazione e quindi collocate negli appositi spazi (denominati Infoclienti) su tutti i veicoli a cura dei Depositi.

I documenti cartacei presenti a bordo veicolo e di cui si allega un esempio (Allegato 1) sono:

- *"GTT Informa";*
- *"variazioni temporanee di percorso";*
- *"Comunicati speciali".*

Su tutti i veicoli, inoltre sono esposti i "Regolamenti per l'uso dei mezzi di trasporto pubblico" ed il "Viaggiate informati".

Attraverso i suddetti documenti la clientela viene informata sulle corrette modalità di utilizzo dei mezzi GTT, sulle variazioni programmate di percorso e su eventuali iniziative promosse da GTT o a cui GTT partecipa in collaborazione con gli Enti Pubblici.

A bordo dei mezzi l'apparato più innovativo e sicuramente il servizio infobus di prossima fermata, il cui funzionamento viene garantito dagli apparati di bordo SIS.

La progressiva sostituzione dei vecchi apparati di bordo SIS con l'attuale sistema di localizzazione satellitare, ha comportato la necessità di un apposito interfacciamento del nuovo hardware con gli originali display a led già presenti sui mezzi. Tale interfacciamento è stato eseguito prioritariamente sulle linee tranviarie, mentre sulle linee autobus è ancora in corso.

Ad oggi risultano funzionanti gli apparati Infobus presenti su 38 autobus serie 2700 (apparati Digigroup, dotati di 4 schermi LCD ancorati al soffitto) e sulle vetture tranviarie serie 6000 e 5000, per un totale di 146 veicoli.

Nei primi mesi del 2011 saranno attivati gli apparati infobus sugli autobus Citelis di ultima generazione, per un totale di 112 veicoli. Entro il 2013 si prevede quindi di estendere il

funzionamento degli apparati infobus a tutte le motrici tranviarie serie 7000 (25 veicoli) ed a tutte le restanti tipologie di autobus attrezzate (334 veicoli).

Le nuove acquisizioni di veicoli saranno tutte previste con apparati infobus a bordo.

Entro il 2013 si prevede inoltre di attrezzare ulteriori 110 autobus, ad oggi privi di infobus, con un sistema per l'annuncio vocale di prossima fermata.

Complessivamente si prevede che entro fine 2013 siano 877 i veicoli di servizio attivo o di annuncio vocali di prossima fermata (Allegato 2). Si tratta sicuramente di un servizio molto importante per l'utenza specie quella occasionale, che può conoscere con anticipo la fermata alla quale dovrà scendere.

Solo sulle vetture 6000. 5000 e 7000, inoltre il personale di guida può utilizzare la fonia di bordo per fornire, su indicazioni della Centrale Operativa SIS, indicazioni in tempo reale ai passeggeri. Anche tale dispositivo si avvale come interfaccia dell'apparato SIS di bordo.

Gli autobus urbani più recenti sono infine dotati di un annuncio esterno che indica la linea di appartenenza del veicolo in fermata, al fine di agevolare l'utilizzo del mezzo pubblico anche per le persone ipovedenti; complessivamente risultano attrezzati 506 autobus.

AZIONI PER MONITORARE L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA DELL'OPERATO

I documenti cartacei esposti a bordo veicolo vengono verificati sia nei Depositi al momento dell'affissione sia durante l'attività di controllo in linea da parte dei capi turno di deposito.

Per quanto riguarda l'infobus e l'annuncio esterno è il conducente stesso a verificare la bontà del messaggio audio diffuso ed il suo corretto volume anche su eventuale segnalazione della clientela (in particolare per l'infobus delle vetture tranviarie, dove la cabina può essere separata dal vano passeggeri). Le eventuali anomalie vengono segnalate alla Centrale Operativa SIS o al rientro in Deposito per l'attivazione degli interventi di manutenzione.

Ad oggi non sono previsti controlli cadenzati e l'attività di assistenza e manutenzione avviene principalmente a caduta su segnalazione del personale di guida, del personale di officina o dei passeggeri. L'attività di assistenza e manutenzione è curata da 5T all'interno del contratto di manutenzione del SIS stesso.

Oltre alla sensibilizzazione del personale sulla segnalazione degli infobus e degli annunci esterni guasti, saranno previsti dal 2011 dei controlli cadenzati su base trimestrale e dei tempi di ripristino predefiniti, per mantenere l'efficienza di tali sistemi continua nel tempo.

3.4 Considerazioni finali

Dalla contrattualistica vigente appare evidente che compete al *"Comitato tecnico di gestione del contratto – servizio di tpl urbano e suburbano"* (articolo 38 bis del CdS), l'assistenza alle parti contrattuali (soggetto concessionario e Agenzia per la Mobilità Piemontese) nella gestione e monitoraggio permanente dei servizi.

In relazione a ciò, a seguito dell'attività di controllo svolta, il Settore regionale *"Controllo sulla gestione dei trasporti e sulle infrastrutture"*, ha inviato all'Agenzia della mobilità piemontese, una specifica nota con la quale, oltre a fornire il dettaglio dei disservizi riscontrati, ha trasmesso la nota del G.T.T. già inviata alla Regione Piemonte e riportante il dettaglio delle causali dei disservizi riscontrati dagli ispettori regionali.

La competenza tematica dell'AMP su queste problematiche è oltremodo centrale, ciò in quanto, come già riportato nei precedenti capitoli, nel *"CONTRATTO DEI SERVIZI DI MOBILITA' URBANA E METROPOLITANA DI TORINO PERIODO 2012-2027"*:

- all'articolo 36, vengono declinate le penali per le inadempienze contrattuali;
- all'articolo 38 bis, viene istituito il *"Comitato tecnico di gestione del contratto – servizio di tpl urbano e suburbano"*, al fine di facilitare la gestione del contratto in merito alle tematiche di cui alla *"SEZIONE II SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE URBANO E SUBURBANO"*).

A seguire, si riporta il testo della nota inviata all'Agenzia della mobilità piemontese.

Come noto, il Settore scrivente, a seguito di specifica segnalazione dell'U.I.C.I., ha dato avvio, con nota prot. n. 40827/A1810B del 03/09/2021, all'attività di controllo straordinario avente ad oggetto l'accertamento del funzionamento degli annunci di prossima fermata (vocali e visivi) presenti sui mezzi Mercedes-Benz Conecto in dotazione al G.T.T. S.p.A. ed adibiti al servizio di trasporto pubblico urbano nella "Città di Torino".

A seguito dei controlli a campione effettuati dagli ispettori del Settore regionale "Controllo sulla gestione dei trasporti e delle infrastrutture", il G.T.T. S.p.A. ha fatto pervenire alla Regione Piemonte una apposita nota (prot. n. 25337/2021/26821 del 03/11/2021) con la quale ha comunicato gli esiti delle verifiche interne sui disservizi rilevati dagli ispettori regionali (di cui si allega copia).

Nel render noto a codesta Agenzia i fatti riscontrati, si coglie l'occasione per chiedere se, nel corso degli ultimi tre anni, siano state applicate penali contrattuali a carico del G.T.T. S.p.A. aventi quale oggetto il non funzionamento delle dotazioni di bordo di che trattasi.

In caso affermativo, si chiede di comunicarne l'entità.

Si segnala, infine, così come peraltro già evidenziato a codesta Agenzia con nota prot. n. 63329 del 18/12/2020, che sul sito web del G.T.T. S.p.A. (percorso di ricerca: Home - Trasparenza - Servizi Erogati - Carta dei servizi e standard di qualità), permane pubblicata la "Carta della Mobilità", per il trasporto pubblico urbano e suburbano, risalente al 2016.

Con la presente, anche su questo aspetto, si chiede di conoscere se siano state applicate al G.T.T. S.p.A. le apposite penali contrattuali previste dal "Contratto di servizio" vigente.

Si ricorda che, secondo gli approfondimenti realizzati dal G.T.T., sui n. 107 controlli effettuati dagli ispettori regionali sui mezzi di trasporto pubblico di che trattasi, le cause dei mancati funzionamenti dei dispositivi di bordo, sono state così declinate e suddivise:

- Comportamento del conducente. **Numero casi 16.** Anomalie determinate dal comportamento del conducente.
- Funzionamento = **Numero casi 52.** Apparati in corretto funzionamento ed utilizzo.
- Linee deviate = **Numero casi 26** Apparati in utilizzo in sistema manuale per percorsi su linee deviate.
- Non funzionamento = **Numero casi 13.** Apparati di bordo non funzionanti per i quali sono stati attivati interventi manutentivi.

Risultano complessivamente **n. 55** i mezzi adibiti al servizio al trasporto pubblico urbano nella "Città di Torno" (il **51,40%** di quelli controllati) che non avevano i dispositivi, degli annunci di prossima fermata, vocali e visivi, funzionanti.

In tale quantità sono stati ricompresi i n. 26 casi certificati come "*Apparati in utilizzo in sistema manuale per percorsi su linee deviate*", ciò in quanto i controlli su tali mezzi sono stati espletati nel corso delle tratte delle linee ordinarie e non su quelle oggetto di deviazione; in tali tratte ordinarie l'autista poteva, infatti, attivare il sistema di annuncio di prossima fermata (vocale e visivo).

Concludendo il presente rapporto, a seguire si suggeriscono da un lato alcune misure di tipo legislativo, per rafforzare l'esigibilità dei diritti dei cittadini disabili, dall'altro interventi di coordinamento e diffusione di buone pratiche per rafforzare la capacità degli stakeholders di mettere in pratica sistemi di gestione efficienti ed efficaci.

L'indagine espletata ha dimostrato che non sempre il personale in servizio è adeguatamente preparato a questi aspetti, e ciò in alcuni casi può pregiudicare la possibilità di far viaggiare la persona disabile.

Prendendo spunto dall'accordo generale di collaborazione sottoscritto nel corso del 2018 dai Presidenti di ASSTRA (*Associazione maggiormente rappresentativa delle imprese di trasporto pubblico locale*), di FAND (*Federazione tra le Associazioni Nazionali delle persone con Disabilità*) e di FISH (*Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap*), avente quale obiettivo la concreta attuazione al diritto all'accessibilità, alla mobilità e al trasporto delle persone con disabilità, si ritiene utile proporre in tale direzione, a livello regionale, un rafforzamento concreto di tale percorso collaborativo.

A tal proposito si riterrebbe necessaria una modifica alla legge regionale n. 1/2000 e s.m.i. "*Norme in materia di trasporto pubblico locale, in attuazione del decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422*", al fine di introdurre, nel nostro ordinamento settoriale, la previsione dell'obbligatorietà della formazione aziendale per gli addetti ai servizi di trasporto all'interno dei CONTRATTI di SERVIZIO del TPL.

Tale previsione è finalizzata a supportare ed a informare ulteriormente le imprese ed il loro personale interessato sui diritti dei viaggiatori con disabilità e sulle soluzioni per l'accessibilità dei servizi, al fine di trasmettere, la consapevolezza della disabilità, non in termini pietistici, ma operativi.

Ma, oltre alla formazione, si ritiene utile proporre le seguenti ulteriori tre modifiche alla legge regionale n. 1/2000 e s.m.i.:

- la prima, consisterebbe nell'inserire in normativa l'obbligatorietà per i CONTRATTI di SERVIZIO, di prevedere la costituzione di appositi TAVOLI TECNICI costituiti dai rappresentanti dell'Agenzia della mobilità piemontese, dei soggetti esercenti i servizi, delle Associazioni dei Consumatori e di quelle di rappresentanza delle persone disabili, ciò al fine di individuare, in modo condiviso, le migliori e preferibili soluzioni tecniche e organizzative per la fruibilità dei servizi di trasporto offerti;
- la seconda, dovrebbe prevedere l'obbligatorietà per i gestori dei servizi pubblici di trasporto locale e regionale di dotare i propri mezzi di trasporti di:

- *posti, appositamente identificati, riservati ai passeggeri con disabilità;*
- *spazi riservati alle carrozzine dei passeggeri con disabilità, comprensivi dei relativi dispositivi di ancoraggio;*

nonché di prevedere:

- *dispositivi idonei a facilitare la salita e la discesa dal mezzo ai passeggeri con disabilità motoria;*
 - *indicatori interni visivi e sonori di prossima fermata;*
 - *segnali acustici di apertura e di chiusura porte;*
 - *dispositivi di sintesi vocale esterni alla vettura, udibili in fermata, identificativi della linea esercita dal mezzo e della sua destinazione;*
 - *pulsanti di richiesta apertura porte percepibili al tatto.*
- la terza, dovrebbe declinare specifiche sanzioni pecuniarie a carico delle Aziende sia per la mancata presenza delle dotazioni di bordo succitate sia per il loro non funzionamento.