



## **INTERPELLANZA A RISPOSTA SCRITTA**

**OGGETTO:** RICHIESTE ONLINE ZTL RESIDENTI

La sottoscritta Consiglieria Comunale

### **PREMESSO CHE**

- il Gruppo Torinese Trasporti S.p.A. – GTT rappresenta uno dei principali soggetti attraverso i quali vengono erogati servizi di mobilità e servizi collegati alla sosta e alla ZTL sul territorio della Città di Torino;
- oltre al trasporto pubblico vero e proprio, GTT gestisce infatti numerose attività direttamente rivolte all'utenza, tra cui pratiche relative alle tessere BIP, agli abbonamenti, alla sosta e ai permessi ZTL;
- la Città di Torino, attraverso il proprio Servizio Mobilità, Esercizio e Trasporto Pubblico Locale, esercita competenze in materia di trasporto pubblico locale e di ZTL, mentre l'Assessora Chiara Foglietta risulta titolare delle deleghe relative, tra l'altro, al piano dei trasporti, al piano del traffico e dei parcheggi e ai provvedimenti amministrativi di viabilità;

### **CONSIDERATO CHE**

- sono pervenute all'interpellante, da parte di cittadini torinesi, segnalazioni concernenti le difficoltà incontrate nell'accesso agli sportelli GTT;
- le problematiche segnalate riguarderebbero:
  - servizio richiesta ZTL residenti;
  - necessità di rivolgersi agli sportelli fisici che sono attualmente solo 3 in tutta la città;
  - l'assegnazione di soli 400 posti online che non sono sufficienti a gestire le richieste;

## RILEVATO CHE

- GTT invita l'utente, qualora gli appuntamenti risultino esauriti, a riprovare il giorno successivo;
- sulla pagina ufficiale "Dialoga con noi", GTT precisa infatti che, quando gli appuntamenti sono esauriti, il Centro non è più selezionabile e viene indicato all'utente di riprovare il giorno successivo;
- tale circostanza, se protratta per più giorni, può determinare una situazione paradossale nella quale il cittadino ha formalmente a disposizione un servizio, ma non riesce concretamente ad accedervi;

## CONSIDERATO CHE

- di fronte alle difficoltà di prenotazione, alcuni cittadini hanno contattato direttamente il servizio di relazione con la clientela GTT, segnalando il problema;
- in una risposta via mail, ricevuta dagli utenti, GTT avrebbe comunicato che *"l'accesso ai nostri uffici avviene esclusivamente su appuntamento che può essere prenotato accedendo in modo comodo e veloce con l'app Ufirst"* e, soprattutto, avrebbe invitato il cittadino a *"provare a prenotare dopo la mezzanotte o al mattino presto"*, specificando inoltre che sarebbero disponibili 400 slot al giorno;
- la comunicazione, se confermata corretta, nel testo integrale della corrispondenza intercorsa tra cittadino e GTT, pone una questione che appare tutt'altro che secondaria;
- ci si domanda infatti se sia ragionevole considerare realmente "comodo e veloce" un sistema nel quale un cittadino, per riuscire ad ottenere un appuntamento per un servizio pubblico, debba essere invitato a tentare la prenotazione dopo la mezzanotte oppure alle prime ore del mattino;
- si tratta di una modalità di accesso che rischia di trasformare la prenotazione di un servizio in una sorta di "gara" tra gli utenti più tempestivi (forse da questo prende il nome Ufirst), penalizzando inevitabilmente chi non può o non vuole collegarsi a tarda notte o alle prime ore del mattino;

## CONSIDERATO ANCORA CHE

- il problema non può essere liquidato semplicemente sostenendo che "gli appuntamenti sono disponibili";
- la questione reale è infatti verificare se gli appuntamenti siano effettivamente accessibili alla generalità degli utenti in tempi ragionevoli e secondo modalità compatibili con le normali esigenze della vita quotidiana;
- la disponibilità teorica di 400 slot al giorno non è necessariamente sufficiente a dimostrare l'efficienza del sistema se, nella pratica, gli slot vengono immediatamente esauriti oppure risultano non prenotabili per la maggior parte della giornata;
- allo stesso modo, non appare sufficiente sostenere che l'utente possa riprovare il giorno successivo quando la situazione si ripete sistematicamente;

- in questo modo il cittadino può trovarsi intrappolato in una sequenza composta da:
  - tentativo di prenotazione;
  - assenza di disponibilità;
  - invito a riprovare il giorno successivo;
  - nuovo tentativo;
  - nuovo esaurimento degli appuntamenti;
  - ulteriore tentativo nelle ore notturne o alle prime ore del mattino;
  
- con il concreto rischio che una procedura pensata per semplificare il rapporto con l'utenza finisca per trasformarsi in un ulteriore ostacolo;

#### RITENUTO ANCORA CHE

è necessario comprendere se il problema denunciato dai cittadini sia determinato da:

- un numero insufficiente di operatori;
- una durata eccessiva delle singole pratiche;
- un numero elevato di appuntamenti non utilizzati;
- un sistema informatico che rende disponibili gli slot in determinati momenti della giornata;
- una domanda eccezionalmente elevata in determinati periodi;
- un numero insufficiente di sedi;
- una distribuzione territoriale non adeguata;
- oppure da una combinazione di tutti questi fattori;

#### CONSIDERATO CHE

- la stessa GTT dispone di un Contact Center attivo 24 ore su 24, con operatori dal lunedì al sabato dalle 6.30 alle 19.30 e risposta automatica nelle altre fasce orarie;
- appare quindi opportuno verificare se il Contact Center possa essere utilizzato anche come strumento di supporto effettivo alla prenotazione, soprattutto per le persone che incontrino difficoltà nell'utilizzo della piattaforma digitale;

#### RILEVATO CHE

- GTT, nella propria Carta della Mobilità 2025, dichiara che tale documento definisce gli standard di qualità del servizio ed è redatto in attuazione del Contratto di Servizio stipulato con la Città di Torino e l'Agenzia della Mobilità Piemontese;
- la Carta viene inoltre presentata come strumento di trasparenza e partecipazione e GTT dichiara di monitorare periodicamente gli indicatori di servizio e il livello di soddisfazione dell'utenza;

- la stessa GTT dichiara che per i reclami correttamente inoltrati garantisce una risposta entro 20 giorni lavorativi e che, in seconda istanza, è possibile rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- appare quindi assolutamente legittimo chiedere alla Città di Torino e a GTT quali siano i dati effettivi relativi alla funzionalità del sistema di prenotazione;

#### CONSIDERATO INOLTRE CHE

- il Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante il riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, stabilisce tra i principi fondamentali quelli relativi al raggiungimento e mantenimento di un alto livello di qualità, sicurezza e accessibilità, nonché alla parità di trattamento nell'accesso universale e alla tutela dei diritti dei cittadini e degli utenti;
- la medesima normativa individua in capo agli enti locali funzioni di indirizzo, controllo e regolazione dei servizi pubblici locali, con l'obiettivo di assicurare la qualità del servizio e la tutela degli utenti;
- tali principi appaiono particolarmente rilevanti nel caso in esame, considerato che il problema segnalato non riguarda una semplice comodità accessoria, bensì la concreta possibilità per un cittadino di accedere a servizi collegati alla mobilità, alla sosta e al trasporto pubblico;

#### CONSIDERATO ANCORA CHE

- la Legge 7 agosto 1990, n. 241, all'articolo 1, stabilisce che l'attività amministrativa è retta, tra gli altri, dai criteri di economicità, efficacia, imparzialità, pubblicità e trasparenza e prevede inoltre che la pubblica amministrazione non possa aggravare il procedimento se non per straordinarie e motivate esigenze;
- pur trattandosi, nel caso di specie, di servizi erogati da una società per azioni quale GTT, la stessa Legge n. 241/1990 precisa, all'articolo 1, comma 1-ter, che i soggetti privati preposti all'esercizio di attività amministrative devono assicurare il rispetto dei relativi principi con un livello di garanzia non inferiore a quello previsto per le pubbliche amministrazioni;
- appare pertanto opportuno interrogarsi sulla compatibilità di un modello organizzativo che, in presenza di una domanda superiore alla capacità degli sportelli, costringa l'utente a collegarsi in orari notturni o alle prime ore del mattino per avere una concreta possibilità di accesso;
- assume inoltre rilievo il tema dell'accessibilità digitale;
- se gli slot vengono sistematicamente esauriti in pochissimo tempo, l'effettiva accessibilità del servizio deve essere valutata non sulla base del semplice numero teorico di appuntamenti messi a disposizione, bensì sulla base della concreta possibilità per un cittadino medio di ottenere un appuntamento;
- la stessa GTT, attraverso il proprio sito, evidenzia che molte operazioni possono essere effettuate online o attraverso altri canali e che il ricorso ai Centri di Servizi al Cliente dovrebbe essere riservato alle pratiche che richiedono effettivamente un intervento presso lo sportello;
- proprio per questo motivo sarebbe necessario comprendere quanti cittadini si rivolgano quotidianamente agli sportelli per pratiche realmente non effettuabili online e quanti invece siano costretti a recarsi fisicamente presso un ufficio a causa di difficoltà tecniche, informative o procedurali;

## RITENUTO ANCORA CHE

- non sia accettabile che il cittadino, per esercitare un proprio diritto o per adempiere correttamente a una procedura amministrativa collegata alla mobilità, debba trasformarsi in un utente “notturno” o “mattiniero” della piattaforma digitale;
- non appare infatti ragionevole che la soluzione prospettata al cittadino in difficoltà consista nel suggerimento di “provare dopo la mezzanotte o al mattino presto”;
- ci si chiede provocatoriamente, ma anche concretamente: “secondo GTT un cittadino dovrebbe quindi mettere la sveglia a mezzanotte per riuscire a prenotare un appuntamento?”;

## INTERPELLA

il Sindaco e l'Assessore competente per sapere:

1. se siano a conoscenza delle numerose segnalazioni relative alla difficoltà di prenotazione degli appuntamenti presso i Centri di Servizi al Cliente GTT e se risulti alla Città che gli appuntamenti disponibili presso i diversi sportelli GTT vengano effettivamente esauriti in tempi estremamente brevi;
2. quanti siano, complessivamente, gli slot messi a disposizione quotidianamente da GTT per ciascun Centro di Servizi al Cliente e se sia corretto il dato comunicato da GTT al cittadino secondo il quale sarebbero disponibili 400 slot al giorno;
3. quanti appuntamenti vengano effettivamente prenotati ogni giorno e quanti rimangano inutilizzati a causa di mancata presentazione dell'utente;
4. se siano stati effettuati test tecnici sul funzionamento della piattaforma Ufirst nelle fasce orarie immediatamente successive alla mezzanotte e nelle prime ore del mattino e se corrisponda al vero che gli utenti debbano tentare la prenotazione dopo la mezzanotte o alle prime ore del mattino per avere maggiori probabilità di trovare disponibilità;
5. se la Città ritenga accettabile che tale indicazione venga fornita ufficialmente o informalmente agli utenti da parte del servizio clienti GTT e se non si ritenga che invitare un cittadino via mail a collegarsi dopo la mezzanotte o al mattino presto rappresenti un evidente indice di criticità del sistema di prenotazione;
6. se sia allo studio un sistema di lista d'attesa digitale che permetta al cittadino di essere automaticamente avvisato quando si libera un appuntamento e se sia possibile prevedere la cancellazione automatica degli appuntamenti non confermati e la rimessa a disposizione tempestiva dello slot;
7. se sia possibile incrementare temporaneamente il numero degli operatori e degli appuntamenti nei periodi caratterizzati da maggiore domanda e se sia stata valutata la possibilità di ampliare gli orari di apertura degli sportelli, anche in alcune fasce pomeridiane o serali, proprio per ridurre la pressione sulle fasce attualmente disponibili;
8. se GTT disponga di dati relativi al numero di utenti che contattano il Contact Center proprio perché non riescono a prenotare online e se siano state analizzate le segnalazioni e i reclami ricevuti nel corrente anno aventi ad oggetto l'impossibilità o la difficoltà di ottenere un appuntamento e quali siano state le principali problematiche evidenziate dai
9. se non si ritenga necessario intervenire affinché il sistema di prenotazione non favorisca esclusivamente coloro che hanno la possibilità di controllare ripetutamente la piattaforma nelle ore notturne;

- 10.se non si ritenga opportuno che GTT fornisca ai cittadini una comunicazione trasparente qualora gli appuntamenti siano temporaneamente esauriti, indicando chiaramente quando verranno resi disponibili i nuovi slot;
- 11.se sia possibile prevedere una finestra di prenotazione diversa, anziché concentrare la disponibilità in specifici momenti della giornata e quali interventi concreti e in quali tempi la Città intenda promuovere affinché nessun cittadino sia costretto a “mettersi la sveglia a mezzanotte” o “al mattino presto” per riuscire semplicemente ad ottenere un appuntamento presso uno sportello GTT;
- 12.se non sarebbe opportuno avere questo servizio online per tutti i cittadini, GTT permette di procedere con le pratiche online solo ad alcune categorie (come medici, spedizionieri), ma al cittadino no, in sintesi permettere di fare online le richieste per avere la ZTL per residenti e per gli abbonamenti ai mezzi pubblici, in modo che gli sportelli attuali sarebbero più che sufficienti per la parte restante dell’utenza, ossia per le categorie di cittadini meno pratici con le procedure online come i più anziani.

Torino, 12/10/2026

LA CONSIGLIERA  
Firmato digitalmente da Federica Scanderebech