



Consultazione per gli affidamenti in-house del lotto Bacino Nord Est

Documento di sintesi sulle attività di consultazione

Indice

1. Il percorso di consultazione	2
2. Incontri e laboratori in presenza e online	3
2.1 Assemblea informativa generale	4
2.2. Incontro in presenza con i Comuni della Provincia del Verbano Cusio Ossola	4
2.3. Incontro in presenza con i Comuni della conurbazione di Novara	6
2.4. Incontro in presenza con i Comuni della Provincia di Biella	9
2.5 Incontro in presenza con i Comuni della Provincia di Vercelli	11
2.6 Incontro in presenza con le associazioni che si occupano della disabilità	13
2.7 Incontro in presenza con i sindacati e con le associazioni dei consumatori	15
2.8 Incontri di restituzione online	18
Incontro di restituzione online per affidamento in house per Novara e conurbazione (società SUN) e Provincia del Verbano Cusio Ossola (VCO Trasporti)	19
Incontro di restituzione online per Provincia di Biella e Provincia di Vercelli (affidamento in House ATAP spa)	20
4. Il questionario sulle esigenze, priorità e aspettative per il servizio di tpl in affidamento in-house	20
5. La piattaforma web AMPartecipa	21

1. Il percorso di consultazione

Con Determinazione del Direttore Generale n. 988 del 9/12/2025 sono state attivate le procedure di consultazione per gli affidamenti in-house per il Bacino Metropolitan e il Bacino Nord-Est come previsto dalla Misura 4.7 della delibera ART n. 154/2019 e s.m.i.

Motivazioni della consultazione

Nel corso della precedente consultazione del Bacino Nord-Est è emersa la richiesta da parte degli Enti Locali di procedere alla valutazione di specifici affidamenti in-house.

In particolare sono pervenute le seguenti istanze:

- **Comune di Novara** (ns. prot. 15869 del 27/11/2024): affidamento in-house alla società **SUN spa** per i servizi urbani di Novara e della sua conurbazione;
- **Comune di Verbania** (ns. prot. 16458 del 10/02/2025) affidamento in-house alla società **VCO Trasporti srl** per i servizi urbani ed extraurbani della Provincia del Verbano Cusio Ossola.
- **Provincia di Biella** (ns. prot. 15788 del 27/11/2024) e **Provincia di Vercelli** (ns. prot. 15786 del 27/11/2024) affidamento in-house alla società **ATAP spa** per i servizi urbani ed extraurbani delle due province;

Al fine di dar seguito alle richieste degli enti locali e di quanto contenuto negli avvisi di preinformazione, prima di procedere con la stesura delle Relazioni di Affidamento in-house, l'Agenzia deve avviare una specifica procedura di consultazione per i servizi TPL sopra menzionati.

Il processo è disciplinato dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) 154/2019, la quale stabilisce che l'ente affidante debba procedere con una consultazione analoga a quella prevista per le gare ad evidenza pubblica, con una durata massima di 60 giorni.

Oggetto della consultazione

Il processo di consultazione ha avuto la finalità di arrivare a una definizione condivisa e concertata con gli Enti Locali dei seguenti obiettivi:

- condizioni Minime di Qualità del servizio;
- contenuti minimi da includere nel Piano di Accesso al Dato (PAD);
- contenuti minimi da includere nel Piano di Digitalizzazione.

Partecipanti alla consultazione

In accordo con la Misura 4, punto 8, Del. 154/2019 che individua quali soggetti portatori d'interesse devono essere coinvolti nelle consultazioni, la consultazione è stata rivolta alle seguenti categorie/soggetti:

- imprese affidatarie;
- associazioni di categoria;
- sindacati, associazioni consumatori, associazioni della disabilità e altri stakeholder territoriali;
- enti locali ed associazioni di enti territoriali.

Modalità di consultazione

Le attività di consultazione per il bacino Nord Est sono state avviate il 22 dicembre 2025 con la riunione informativa e si sono svolte dal 30 gennaio al 10 marzo 2026. Sono state svolte con differenti modalità per raccogliere in maniera capillare il contributo di più soggetti su tutto il territorio del bacino interessato:

- **incontri e laboratori in presenza e online**, per favorire un confronto diretto e aperto con AMP e tra i partecipanti. Sono stati svolti in totale **9 incontri** che hanno coinvolto in totale **67 organizzazioni**;
- **un questionario**: finalizzato a raccogliere informazioni sulle esigenze e priorità degli Enti rispetto al servizio di TPL in affidamento in-house.
- **la piattaforma web AMPartecipa**, all'interno della quale è stata garantita la trasparenza sul percorso mettendo a disposizione tutte le informazioni e la documentazione in oggetto, e dove sono state realizzati spazi specifici per il confronto online, finalizzati a consentire ai partecipanti di esprimere osservazioni e considerazioni anche in modalità asincrona.

2. Incontri e laboratori in presenza e online

Sono stati svolti in totale **9 incontri**:

- 1 assemblea online introduttiva
- 4 incontri in presenza dedicati a:
 - i Comuni della Provincia del Verbano Cusio Ossola
 - i Comuni della conurbazione di Novara
 - i Comuni della Provincia di Biella
 - i Comuni della Provincia di Vercelli
- 1 incontro online dedicato ai Sindacati e alle associazioni dei consumatori
- 1 incontro in presenza dedicato alle associazioni rappresentanti delle persone disabili
- 2 incontri di restituzione online

Gli incontri hanno coinvolto in totale 56 organizzazioni:

- 9 enti locali della **Provincia di Novara**: 8 comuni (Comuni di Cameri, Cerano, Galliate, Novara, Romentino, San Pietro Mosezzo, Sozzago, Trecate) e la Provincia di Novara;
- 17 enti locali della **Provincia di Biella**: 16 Comuni (Comuni di Biella, Callabiana, Candelo, Cerrione, Donato, Lessona, Pollone, Pray, Roppolo, Sala Biellese, Sandigliano, Ternengo, Valdengo, Valdilana, Verrone, Vigliano Biellese) e la Provincia di Biella;
- 17 enti locali della **Provincia di Vercelli**: 15 comuni (Comuni di Vercelli, Bianzè, Buronzo, Caresanablot, Carisio, Cigliano, Crescentino, Formigliana, Guardabosone, Moncrivello, Palazzolo Vercellese, San Giacomo Vercellese, Santhià, Serravalle Sesia, Tronzano Vercellese), l'Unione Montana Valsesia e la Provincia di Vercelli;
- 5 enti locali della **Provincia del Verbano Cusio Ossola**: 4 Comuni (Comuni di Cambiasca, Verbania, Premeno, Casale Corte Cerro) e la Provincia del Verbano Cusio Ossola;
- 7 **associazioni sindacali** (UIL Trasporti, UGL FNA, FILT CGIL, FAISA CISAL, FIT CISL, ORSA TPL, FAST CONFISAL);
- 4 **associazioni dei consumatori** (UDICON, FEDERCONSUMATORI, ADICONSUM, Associazione Consumatori Piemonte);
- 7 **associazioni disabili** (ANMIC, FAND, ENS, UICI, ANMIL, FISH Piemonte, APRI

- Enti regionali: Regione Piemonte

2.1 Assemblea informativa generale

Data: 22 dicembre 2025 - 10:00 - 12:00

Luogo: online

Numero di partecipanti: 28

Organizzazioni partecipanti

ATAP, Autoguidovie, Città Metropolitana di Torino, Comune di Baldissero, Comune di Biella, Comune di Castiglione T.se, Comune di Novara, Comune di Novara, Comune di Rivoli, Comune di San Gillio, Comune di Settimo, Comune di Torino, Comune di Vercelli, FAISA, FAISA-CISAL Bi Vc No VCO, FAND, FAST CONFSAI, FILT-CGIL, FIT CISL, GTT, Provincia di Biella, Provincia di Verbania, Provincia di Vercelli, SUN, UGL FNA Piemonte, UIL Trasporti, UIL Trasporti Novara, VCO Trasporti.

Oggetto dell'incontro

L'Assemblea informativa generale ha aperto sia la consultazione riferita al bacino metropolitano (a cui si riferisce la presente relazione) sia al bacino nord-est (che sarà oggetto di altra relazione).

Durante l'incontro sono state illustrati gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione, con particolare riferimento a:

- Piano di accesso al dato
- Piano di digitalizzazione
- Obiettivi relativi alla qualità e al servizio erogato
- Modalità e tempi di coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

Metodo di lavoro: esposizione frontale

Verbale dell'incontro

Il verbale dell'incontro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/49>

2.2. Incontro in presenza con i Comuni della Provincia del Verbano Cusio Ossola

Data: 10 febbraio 2026 - 09:30 - 12:30

Luogo: Sala congressi "G. Ravasio" della sede della Provincia del VCO Verbania

Numero di partecipanti: 10

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro i Comuni di Verbania e di Cambiasca, la Provincia del Verbano Cusio Ossola, la Regione Piemonte e le società SUN e VCO Trasporti (come Uditori)

Oggetto dell'incontro

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi dai Comuni della Provincia del Verbano Cusio Ossola intorno a tre questioni:

- quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a VCO Trasporti?
- Come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a VCO Trasporti?
- Come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento e monitoraggio del TPL per il nuovo affidamento in-house a VCO Trasporti?

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

Qui i canvas utilizzati nei sottogruppi di lavoro dai partecipanti all'incontro:

Esiti

Di seguito una breve sintesi degli esiti dell'incontro, suddivisi per le tre domande guida proposte ai partecipanti.

1. Quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a VCO Trasporti?

I Comuni presenti riconoscono diversi punti di forza dell'attuale gestione: la copertura capillare anche in aree a domanda debole, l'affidabilità delle corse (che vengono effettuate con regolarità), la buona qualità dei mezzi e soprattutto il rapporto diretto tra amministratori e azienda, che consente interventi rapidi e flessibili.

Le proposte di miglioramento non puntano tanto ad aumentare indiscriminatamente le corse, quanto a rafforzare alcuni aspetti chiave:

- **puntualità e adeguamento degli orari:** gli attuali tempi di percorrenza, risalenti a molti anni fa, non riflettono più le condizioni reali del traffico. È necessaria una revisione complessiva per garantire coincidenze affidabili, soprattutto con il trasporto ferroviario.
- **Informazione in tempo reale:** l'assenza di sistemi che indichino i minuti di attesa alla fermata rappresenta un forte deterrente all'uso. Si richiedono strumenti digitali accessibili via smartphone o tramite paline intelligenti.
- **Accessibilità:** molte fermate non sono a norma e in contesti montani l'adeguamento integrale è spesso impraticabile. Si propone quindi di mappare chiaramente le fermate accessibili e sviluppare canali informativi dedicati per gestire gli imprevisti, soprattutto per le persone con disabilità.
- **Criticità puntuali di copertura:** sono stati segnalati casi specifici, come il collegamento di Cambiasca e delle sue frazioni, per i quali si propone una riorganizzazione dei percorsi (ad esempio con soluzioni ad "anello") per evitare situazioni di isolamento.

È stato inoltre evidenziato il ruolo attivo dei Comuni nel razionalizzare la domanda, evitando l'istituzione di corse scarsamente utilizzate, e nel promuovere una nuova narrazione del TPL come scelta "smart", comoda e sicura anche per spostamenti quotidiani e per eventi.

2. Come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a VCO Trasporti?

Il contesto territoriale del VCO presenta vincoli fisici rilevanti: la conformazione tra lago e montagna rende spesso impraticabile la realizzazione di corsie preferenziali. In questo quadro, le proposte si concentrano su:

- **riorganizzazione dei nodi di interscambio**, in particolare il Movicentro di Verbania, oggi percepito più come parcheggio che come vero nodo intermodale.
- **Integrazione bici-bus**, puntando più su rastrelliere sicure alle fermate che sul trasporto a bordo, date le difficoltà logistiche.
- **Coordinamento dei cantieri**, che incidono pesantemente sulla puntualità: si chiede una regia condivisa tra enti per evitare sovrapposizioni e blocchi prolungati.
- **Ripristino del tavolo annuale per i trasporti scolastici**, che in passato permetteva di calibrare con precisione gli orari sulle esigenze reali degli studenti.

Sul fronte dell'attrattività, viene indicata come prioritaria una strategia "mobile-first": per intercettare le nuove generazioni, il servizio deve essere facilmente accessibile da smartphone, sia per consultare orari e percorsi sia per acquistare e validare i titoli di viaggio.

3. Come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento e monitoraggio del TPL per il nuovo affidamento in-house a VCO Trasporti?

L'affidamento in-house richiede una governance capace di bilanciare il ruolo del capoluogo con quello dei piccoli centri. A questo scopo si propone:

- l'attivazione di un tavolo tecnico periodico, per allineare le richieste dei territori e favorire una visione d'insieme;
- l'accesso a una dashboard condivisa con indicatori di performance (puntualità, corse effettuate, affidabilità), per passare da un controllo basato sulle segnalazioni a uno fondato sui dati.

Si evidenzia inoltre la necessità di un meccanismo di rappresentanza anche per i Comuni non soci ma serviti, affinché possano contribuire alla definizione del contratto di servizio.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://amparticipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacino-nord-est/f/54/meetings/55>

2.3. Incontro in presenza con i Comuni della conurbazione di Novara

Data: 10 febbraio 2026 - 14:30 - 17:30

Luogo: Sala Consiliare di Palazzo Cabrino - Via Fratelli Rosselli 1, Novara

Numero di partecipanti: 16

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro i Comuni di Novara, Romentino, Sozzago, Cameri

Galliate, Cerano, Trecate, la Regione Piemonte e le aziende SUN S.p.a e VCO Trasporti come uditori.

Oggetto dell'incontro

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi dai Comuni della conurbazione di Novara intorno a tre questioni:

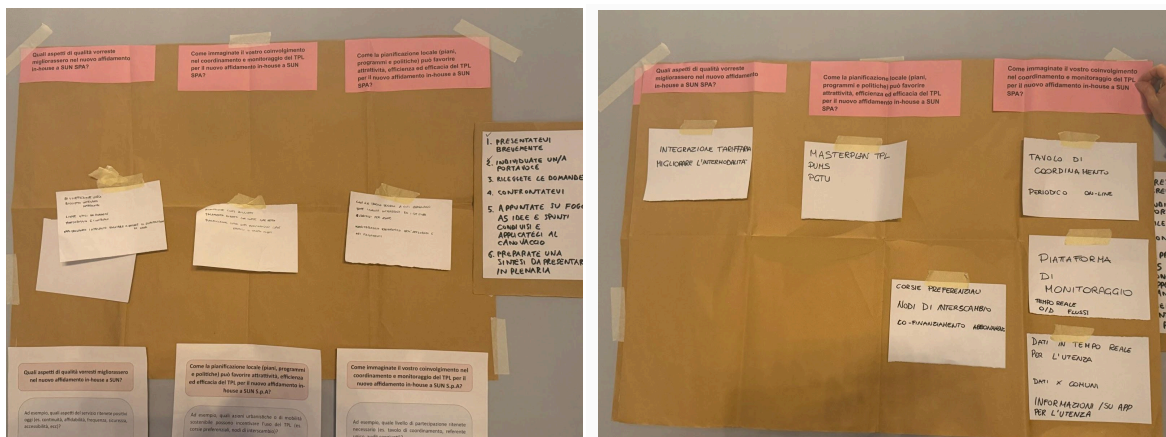
- quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a SUN S.p.a.?
- come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a SUN S.p.a.?
- come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento e monitoraggio del TPL per il nuovo affidamento in-house a SUN S.p.a.?

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

Qui i canvas utilizzati nei sottogruppi di lavoro dai partecipanti all'incontro:



Esiti

1. Quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a SUN S.p.a.?

Le principali proposte di miglioramento riguardano:

- **integrazione tariffaria e modale**, soprattutto tra urbano, extraurbano e ferrovia (linee Torino-Milano e Ferrovie Nord). L'assenza di un biglietto unico penalizza studenti e lavoratori della conurbazione, costretti a doppi abbonamenti.
- **Ottimizzazione degli orari**, evitando sovrapposizioni inefficienti tra bus e treno e puntando su coincidenze funzionali all'interscambio.
- **Accessibilità e pagamenti semplificati**, con l'introduzione diffusa di pagamenti contactless a bordo per rendere il servizio immediatamente fruibile anche da utenti occasionali.
- **Allineamento ai bonus regionali**, armonizzando durata e caratteristiche degli abbonamenti (ad esempio per gli studenti) per non escludere le famiglie dall'accesso agli incentivi regionali.

2. Come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a SUN S.p.a.?

La pianificazione locale emerge come una delle leve principali per trasformare il TPL da servizio "necessario" a scelta competitiva. Le azioni individuate dai Comuni presenti:

- **corsie preferenziali e BRT** (Bus Rapid Transit), già previste nel Masterplan del TPL di Novara, con l'obiettivo di aumentare la velocità commerciale e ridurre i costi di esercizio.
- **Potenziamento dei nodi di interscambio**, da ripensare come veri hub di servizi (sharing mobility, lockers, integrazione con altri sistemi di mobilità).
- **Integrazione della pianificazione** oltre i confini amministrativi, coordinando PUMS, PGTU e Masterplan con le esigenze dei Comuni conurbati.
- **Digitalizzazione avanzata**, con integrazione dei dati su piattaforme globali (come Google Maps) e introduzione di sistemi intelligenti per la gestione del traffico e la priorità semaforica.

Sul piano tariffario, viene ribadita la necessità di un'**integrazione** regionale ampia, eventualmente attraverso il futuro consorzio regionale del TPL, evitando politiche di gratuità totale e puntando invece su tariffe fortemente agevolate ma sostenibili.

3. Come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento e monitoraggio del TPL per il nuovo affidamento in-house a SUN S.p.a.?

I Comuni ritengono si debba superare il modello basato su un unico rappresentante e chiedono una governance più partecipata e strutturata. Le proposte includono:

- **tavoli tecnici periodici**, anche in modalità telematica, che coinvolgano tutti i Comuni della conurbazione in modo continuativo;
- **approccio corale e multilivello**, capace di tenere conto delle diverse esigenze territoriali;
- **decisioni data-driven**, fondate su dati oggettivi e non su percezioni;
- accesso a **dashboard condivise**, con dati su origine/destinazione, numero passeggeri e carico delle linee;
- implementazione sistematica della **conta-passeggeri automatica**, per conoscere realmente domanda, evasione e utilizzo del servizio;
- **allineamento normativo** costante con l'Agenzia della Mobilità Piemontese, per evitare disallineamenti tra scelte locali e politiche regionali che possano penalizzare l'utenza.

Link

Esiti

1. Quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a ATAP S.p.a?

I Comuni riconoscono come punti di forza dell'attuale servizio la continuità, l'affidabilità, la sicurezza e soprattutto il dialogo diretto con l'azienda, elemento che rafforza la scelta dell'in-house e consente di affrontare le criticità in modo tempestivo.

Le principali aree di miglioramento individuate riguardano:

- **riorganizzazione delle linee**, superando un'impostazione ritenuta ormai superata che obbliga spesso a transitare dal capoluogo anche per spostamenti tra comuni limitrofi.
- **Dimensionamento dei mezzi**, con l'introduzione di veicoli più piccoli per servire in modo più capillare le aree periferiche e vallive.
- **Adeguamento agli orari scolastici**, per evitare scoperture legate a variazioni dei calendari e degli orari.
- **Potenziamento del servizio festivo e turistico**, a supporto dell'escursionismo, della mobilità lenta e dell'attrattività territoriale, anche prevedendo il trasporto biciclette.
- **Servizi dedicati per eventi**, come opportunità sia di sicurezza sia di nuova sostenibilità economica.

I Comuni sottolineano inoltre il proprio ruolo di ascolto quotidiano delle esigenze dei cittadini e di manutenzione delle infrastrutture locali, proponendo anche il coinvolgimento del volontariato (es. Auser) per integrare servizi a chiamata rivolti alle fasce più fragili.

2. Come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a ATAP S.p.a?

La pianificazione è considerata decisiva per adattare il TPL alle caratteristiche del Biellese.

Tra le proposte emerse:

- **linee circolari secondarie nelle vallate**, operate con mezzi piccoli e collegate ai nodi principali, per rendere più efficienti i flussi.
- **Riqualificazione delle fermate**, soprattutto extraurbane, dotandole di paline identificative e orari visibili.
- **Coordinamento stretto con scuole, aree industriali e servizi sanitari**, per adeguare il servizio ai flussi reali di studenti e lavoratori.
- **Sinergie con enti turistici e sanitari** (ATL, ASL, GAL) per co-progettare servizi legati a turismo e benessere.
- **Coinvolgimento degli autisti nella pianificazione**, evitando progettazioni astratte e valorizzando la conoscenza operativa del territorio.

Sul piano dell'attrattività, la **digitalizzazione** è ritenuta centrale: app per il tracciamento in tempo reale dei mezzi, bigliettazione digitale e sviluppo graduale di servizi a chiamata (on-demand), in particolare nei giorni festivi o per utenze specifiche.

3. Come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento e monitoraggio del TPL per il nuovo affidamento in-house a ATAP S.p.a?

I Comuni propongono un modello di governance fondato su coordinamento territoriale e flussi informativi bidirezionali.

Le modalità suggerite includono:

- **tavoli di coordinamento per aree geografiche**, per affrontare le specificità locali.
- **Assemblee periodiche** con ATAP, per confrontarsi sui dati e sulle criticità.
- **Reti locali** con il Terzo Settore, per integrare mobilità pubblica e mobilità sociale.

Sul piano operativo, vengono proposti:

- **Sondaggi trimestrali** sul territorio, promossi dai sindaci per raccogliere dati su soddisfazione e criticità.
- **Canali diretti di comunicazione** con l'azienda, già sperimentati con efficacia.
- Valorizzazione dei **feedback degli autisti**, come fonte primaria di conoscenza operativa.

Il modello delineato è **multilivello**: i Comuni raccolgono e rappresentano le esigenze, la Provincia e la Regione supportano la visione d'insieme e la rete viaria, l'azienda integra dati e competenze operative.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinonordest/f/54/meetings/58>

2.5 Incontro in presenza con i Comuni della Provincia di Vercelli

Data: 2 marzo - 14:30 - 17:30

Luogo: Sala delle Tarsie del palazzo provinciale di Vercelli - Via Edmondo De Amicis 2, Vercelli

Numero di partecipanti: 23

Organizzazioni partecipanti: Comuni di Bianzè, Buronzo, Caresanablot, Carisio, Cigliano Crescentino, Formigliana, Guardabosone, Moncrivello, Palazzolo Vercellese, San Giacomo Vercellese, Santhià, Serravalle Sesia, Tronzano Vercellese, Vercelli, Provincia Di Vercelli, l'Unione Montana Valsesia, la Provincia di Biella e ATAP S.p.a (come uditrice).

Oggetto dell'incontro

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi dai Comuni della Provincia di Vercelli intorno a tre questioni:

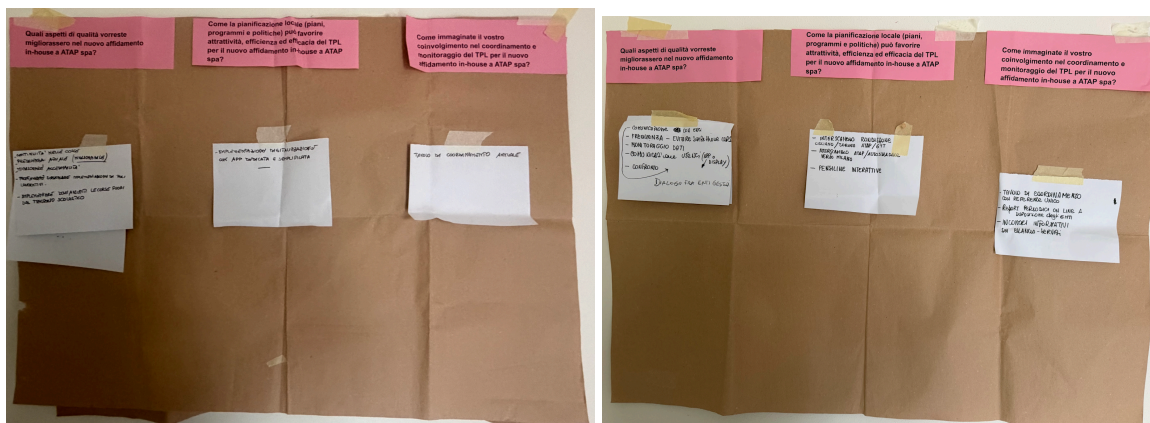
- quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a ATAP S.p.a?
- come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a ATAP S.p.a?
- come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento e monitoraggio del TPL per il nuovo affidamento in-house a ATAP S.p.a?

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

Qui i canvas utilizzati nei sottogruppi di lavoro dai partecipanti all'incontro:



Esiti

1. Quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a ATAP S.p.a?

I partecipanti riconoscono alcuni punti di forza del servizio attuale: la buona affidabilità dei mezzi, l'elevata percezione di sicurezza e una comunicazione generalmente efficace da parte dell'azienda. Anche l'organizzazione dei punti di carico degli studenti è valutata positivamente per la capacità di ridurre i tempi di attesa e migliorare la gestione dei flussi.

Le principali proposte di miglioramento riguardano:

- **continuità e ampliamento delle corse**, in particolare per garantire collegamenti anche al di fuori degli orari scolastici, oggi assenti in alcuni territori.
- **Riduzione dei disservizi**, con particolare attenzione al problema delle corse saltate segnalato in alcune aree.
- Maggiore **tempestività nella comunicazione** all'utenza, soprattutto in caso di soppressioni o emergenze.
- **Potenziamento dei collegamenti con i poli logistici e produttivi**, come quello di Crescentino, per facilitare gli spostamenti dei lavoratori.

I Comuni sottolineano inoltre i limiti economici delle amministrazioni locali, evidenziando come il loro contributo al miglioramento del servizio possa concentrarsi soprattutto sul monitoraggio dei dati e sulla razionalizzazione dell'offerta.

2. Come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a ATAP S.p.a?

Per migliorare l'efficacia del TPL, i Comuni individuano alcune priorità legate alla pianificazione territoriale.

Un elemento centrale è la valorizzazione dei nodi di **interscambio**. In particolare vengono citati:

- **il nodo di Rondissone**, fondamentale per i collegamenti verso la stazione ferroviaria di Chivasso;
- **il nodo di Carisio**, strategico per l'interscambio con le autolinee dirette verso Milano.

Un altro tema riguarda il **coordinamento tra operatori diversi**, poiché la mancata sincronizzazione tra aziende (ad esempio ATAP e GTT) può compromettere le coincidenze e ridurre l'efficacia complessiva del servizio.

Sul piano degli incentivi all'uso del TPL, i partecipanti propongono:

- strumenti digitali per informare tempestivamente gli utenti in caso di variazioni del servizio;
- pensiline interattive con informazioni in tempo reale;
- campagne di comunicazione per promuovere il trasporto pubblico e superare il pregiudizio che lo considera un mezzo di mobilità "di seconda scelta".

3. Come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento e monitoraggio del TPL per il nuovo affidamento in-house a ATAP S.p.a?

I Comuni ritengono necessario rafforzare il coordinamento tra enti locali, azienda e Agenzia della Mobilità.

Le principali proposte riguardano:

- istituzione di un **tavolo di coordinamento permanente**, per favorire il confronto continuo tra i soggetti coinvolti;
- nomina di **referenti unici** sia all'interno dell'azienda sia presso l'Agenzia della Mobilità, per semplificare la comunicazione e ridurre la dispersione delle informazioni;
- **condivisione di report periodici e dati di monitoraggio**, che permettano ai Comuni di verificare l'utilizzo reale delle linee e supportare decisioni più razionali sulla programmazione delle corse.

In questo modello di governance, il confronto tra enti locali e operatore di TPL diventa uno strumento fondamentale per segnalare tempestivamente cambiamenti nel territorio – come nuovi poli produttivi o variazioni dei flussi di mobilità – e adeguare di conseguenza il servizio.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinonordest/f/54/meetings/57>

2.6 Incontro in presenza con le associazioni che si occupano della disabilità

Data: 30 gennaio 2026 - 15:00 - 17:00

Luogo: Sede di Agenzia Mobilità Piemontese - Corso Guglielmo Marconi 10, Torino

Numero di partecipanti: 16

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato ANMIC, FAND PIEMONTE, ENS, UICI, ANMIL, FISH PIEMONTE, APRI e GTT, ATAP, VCO Trasporti come uditori.

Oggetto dell'incontro

L'incontro è stato dedicato sia alla consultazione riferita al bacino metropolitano (a cui si riferisce la presente relazione) sia al bacino nord-est (che sarà oggetto di altra relazione).

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi delle associazioni intorno a due questioni:

- gli aspetti di qualità considerati punti di forza e di debolezza nell'attuale assetto del servizio di TPL erogato dalle società in-house;
- le proposte per migliorare l'accessibilità e la qualità del servizio di TPL per i futuri affidamenti in-house.

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in plenaria.

Esiti

1. Perché l'accessibilità è una questione di qualità del servizio

Questo dibattito prende avvio dal confronto con le associazioni delle persone con disabilità, svolto nell'ambito della consultazione per i futuri affidamenti in-house del servizio di trasporto pubblico locale.

Il confronto ha assunto come principio guida che l'accessibilità non riguarda una minoranza, ma rappresenta una condizione di qualità universale del servizio.

2. Punti di forza e criticità dell'assetto attuale

Rispetto all'assetto attuale del TPL, le associazioni riconoscono come punto di forza l'esistenza di un quadro normativo regionale che definisce standard minimi di accessibilità e alcune buone pratiche già presenti, come la figura del disability manager in GTT e i casi in cui mezzi, infrastrutture e personale funzionano in modo coordinato. In queste situazioni, l'accessibilità dimostra di essere compatibile con l'efficienza del servizio.

Allo stesso tempo, emergono punti di debolezza strutturali.

L'accessibilità è applicata in modo disomogeneo e discontinuo: fermate, stazioni e veicoli accessibili solo parzialmente; ausili presenti ma non funzionanti; annunci vocali e visivi intermittenti.

Un nodo centrale riguarda la manutenzione, spesso non considerata parte essenziale della qualità del servizio.

Le criticità si aggravano in caso di imprevisti, quando l'informazione non è accessibile a tutte le disabilità, e sono amplificate da una formazione del personale percepita come insufficiente.

3. Indicazioni per i futuri affidamenti in-house

Per i futuri affidamenti in-house, le associazioni propongono di rendere l'accessibilità un requisito contrattuale vincolante, non un elemento accessorio: mezzi e infrastrutture devono essere considerati idonei solo se tutte le dotazioni di accessibilità funzionano.

Vengono in particolare avanzate le seguenti proposte:

- l'estensione strutturale della figura del disability manager
- una programmazione pluriennale degli investimenti sulle fermate
- un uso della tecnologia orientato all'autonomia e alla gestione degli imprevisti.

Centrale anche il tema della formazione, da ripensare in chiave esperienziale.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/66>

2.7 Incontro in presenza con i sindacati e con le associazioni dei consumatori

Data: 30 gennaio 2026 10:00 - 12:00

Luogo: online

Numero di partecipanti: 23

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro:

- organizzazioni sindacali: UIL TRASPORTI, UGL FNA PIEMONTE, FILT CGIL, FAISA CICAL PIEMONTE, FIT - CISL, ORSA TPL
- Associazioni consumatori: UDICON, FEDERCONSUMATORI, ADICONSUM, ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE

GTT, ATAP, SUN, VCO TRASPORTI, PROVINCIA DI VERCELLI

Oggetto dell'incontro

L'incontro è stato dedicato sia alla consultazione riferita al bacino metropolitano (a cui si riferisce la presente relazione) sia al bacino nord-est (che sarà oggetto di altra relazione).

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi delle associazioni e dei sindacati intorno alle seguenti questioni

Per i **sindacati**:

- come può l'affidamento in-house migliorare la qualità del servizio di TPL?
- in che modo è possibile migliorare la sicurezza a bordo sia per i conducenti sia per i viaggiatori?
- come garantire un equilibrio tra esigenze degli utenti e condizioni di lavoro e qualità di vita del personale di guida?

per le associazioni di categoria:

- quali aspetti di qualità considerate punti di forza nell'attuale assetto del servizio di TPL?

- quali aspetti di qualità considerate punti di debolezza nell'attuale assetto del servizio di TPL?
- quali sono le vostre proposte per migliorare la qualità del servizio di TPL per i futuri affidamenti in-house?

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti , uno dedicato ai sindacati, uno dedicato alle associazioni consumatori, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

Esiti - Sottogruppo associazioni consumatori

I punti di forza dell'attuale assetto del servizio di TPL.

Le associazioni riconoscono come elemento positivo la continuità gestionale garantita dall'affidamento in-house, che consente ai gestori storici di mantenere una conoscenza approfondita del territorio, delle linee e dell'utenza. Questa stabilità è vista come una tutela per i cittadini e, indirettamente, come un fattore che contribuisce alla qualità del servizio grazie alla salvaguardia delle competenze e delle condizioni di lavoro dei dipendenti del TPL.

Un ulteriore punto di forza è individuato nella maggiore capacità di controllo e intervento rispetto agli affidamenti esterni, che permette di agire più rapidamente su puntualità, regolarità e affidabilità.

Viene inoltre riconosciuto il miglioramento del parco mezzi, favorito anche dai finanziamenti recenti, con benefici in termini di comfort, rumorosità e riduzione dei guasti.

Nell'area metropolitana di Torino è infine apprezzata l'intermodalità tra bus, tram e metropolitana e la collaborazione strutturata tra azienda e associazioni per il monitoraggio della customer satisfaction, considerata una buona pratica da estendere.

I punti di debolezza dell'attuale assetto.

E' emersa come criticità la frammentazione del sistema, con scarsa integrazione tra gestori e modalità di trasporto. Le associazioni segnalano frequenti disallineamenti degli orari, coincidenze mancate tra bus e treni e difficoltà di accesso alle stazioni, che rendono il viaggio complesso e poco competitivo rispetto all'auto privata.

Un'altra debolezza rilevante è la forte disomogeneità nella tutela dell'utente: Carte dei Servizi diverse, livelli di informazione e di monitoraggio non uniformi e un coinvolgimento non sempre garantito delle associazioni nei processi di definizione degli standard.

Si segnalano infine criticità legate alla sicurezza, al sovraffollamento nelle fasce scolastiche, alla pulizia dei mezzi e a un'accessibilità ancora non pienamente garantita per le persone con disabilità, nonostante il rinnovo della flotta.

Le proposte per migliorare la qualità del servizio di TPL nei futuri affidamenti in-house.

Le associazioni indicano come prioritaria la standardizzazione, a partire dall'adozione di una Carta dei Servizi unica che definisca diritti, indicatori di qualità e strumenti di tutela comuni per tutti gli utenti.

Centrale è anche la richiesta di un biglietto unico o, quantomeno, di una piena integrazione tariffaria e di pagamento, per superare l'attuale complessità dei titoli di viaggio.

Sul piano della pianificazione, viene proposta una programmazione basata sui flussi reali di mobilità, con il coinvolgimento dei mobility manager, e una reale complementarità degli orari tra gomma e ferro.

Infine, viene richiesto un sistema di monitoraggio sistematico della qualità percepita esteso a tutto il territorio regionale, fondato su indagini strutturate e rappresentative, in grado di produrre dati oggettivi su cui basare il miglioramento continuo del servizio.

Esiti - Sottogruppo sindacati

Il TPL come servizio pubblico essenziale

Le organizzazioni sindacali hanno ribadito una visione chiara: il TPL è un diritto fondamentale e non può essere governato esclusivamente da logiche di efficientamento economico. La qualità del servizio è indicata come il primo valore da garantire; da essa discendono la sicurezza e, solo in ultima istanza, la sostenibilità economica. In questo quadro, l'affidamento in-house è valutato positivamente per la continuità operativa, la conoscenza del territorio e le tutele occupazionali, ma viene considerato efficace solo se accompagnato da investimenti adeguati.

Qualità del servizio e sicurezza: due facce della stessa medaglia

Dal confronto emerge una relazione diretta tra qualità del servizio e sicurezza a bordo.

Ritardi, corse saltate e sovraffollamento alimentano conflitti che ricadono principalmente sugli autisti, spesso lasciati soli a gestire il disagio dell'utenza. Le organizzazioni sindacali individuano nella velocità commerciale una leva decisiva: priorità semaforica, corsie preferenziali e tempi di percorrenza realistici sono condizioni necessarie per rendere il TPL competitivo e ridurre le situazioni di tensione.

Sul tema della sicurezza, viene richiesta un'azione strutturata e condivisa: protocolli istituzionali con Prefetture e Forze dell'Ordine, strumenti tecnologici per il contatto immediato in caso di emergenza e misure che vadano oltre le sole protezioni fisiche a bordo.

Condizioni di lavoro, attrattività della professione e governance

Un tema centrale è la crisi del personale, descritta come una vera e propria "fuga" dal TPL. Retribuzioni poco competitive, turni imprevedibili, carichi di lavoro elevati e stress operativo stanno rendendo la professione sempre meno attrattiva, con difficoltà sia nel reclutamento sia nella permanenza del personale esperto.

Le organizzazioni sindacali sottolineano che non può esistere un servizio di qualità senza condizioni di lavoro sostenibili. Per questo chiedono un cambiamento nel metodo di governance: coinvolgimento "ex ante" nella progettazione del servizio e l'istituzione di tavoli tecnici permanenti con Agenzia, aziende e parti sociali, per verificare la fattibilità delle scelte operative prima della loro attuazione e monitorare nel tempo le criticità.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

2.8 Incontri di restituzione online

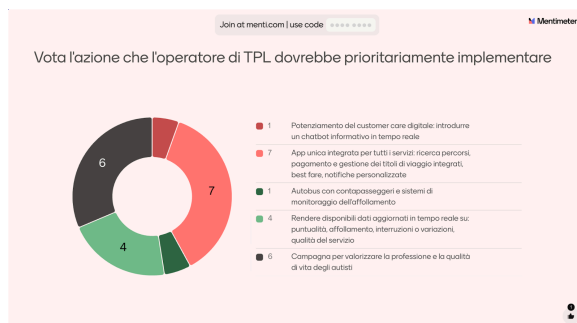
Sono stati realizzati due incontri di restituzione online durante i quali sono stati presentati i risultati delle attività di consultazione effettuate sul territorio

In particolare sono stati trattati i seguenti argomenti:

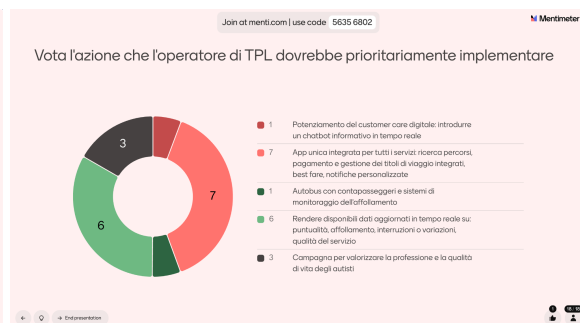
- **esiti del questionario su esigenze, priorità e aspettative:** sono stati presentati gli esiti del questionario inviato ai comuni della conurbazione di Novara, della Provincia di Verbania, della provincia di Biella e della provincia di Vercelli
- **Restituzione degli incontri svolti:** sono stati sinteticamente restituiti gli esiti degli incontri in presenza organizzati; degli incontri online con le associazioni sindacali con le associazioni dei consumatori; dell'incontro in presenza con le associazioni che si occupano della disabilità
- **Piattaforma AMPartecipa – Documentazione e contributi:** è stata presentata la piattaforma AMPartecipa, dove è possibile consultare i materiali e report completi degli incontri e proporre eventuali ulteriori contributi nella sezione confronto online.

Raccolta feedback istantanei – Mentimeter

Durante gli incontri è stata proposta una votazione in tempo reale tramite Mentimeter con la domanda: **“Vota l’azione che l’operatore di TPL dovrebbe prioritariamente implementare”**.



Novara e Provincia VCO



Provincia di Biella e Provincia di Vercelli

Esiti Mentimeter Vota l'azione che l'operatore di TPL dovrebbe prioritariamente implementare".		
	Novara e Provincia VCO	Provincia di Biella e Provincia di Vercelli
App unica integrata per tutti i servizi (ricerca percorsi, pagamento e gestione titoli integrati, best fare, notifiche personalizzate)	7	7
Campagna per valorizzare la professione e la qualità di vita degli autisti	6	3
Rendere disponibili dati aggiornati in tempo reale su puntualità, affollamento, interruzioni o variazioni e qualità del servizio	4	6
Autobus con contapasseggeri e sistemi di monitoraggio dell'affollamento	1	1
Potenziamento del customer care digitale tramite chatbot informativo in tempo reale	1	1

Incontro di restituzione online per affidamento in house per Novara e conurbazione (società SUN) e Provincia del Verbano Cusio Ossola (VCO Trasporti)

Data: 24 febbraio - 10:00 - 12:00

Luogo: online

Numero di partecipanti: 33

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro: Comune di Novara, Comune di Trecate, Comune di Romentino, Comune di San Pietro Mosezzo, Comune di Premeno, Comune di Verbania, Comune di Casale Corte Cerro, Provincia di Novara, Provincia del Verbano Cusio Ossola Regione Piemonte, ORSA TPL, UGL FNA Piemonte, FAISA Piemonte, UILTrasporti, UILT Novara, FIT-CISL, FILT Novara VCO, FAND Piemonte, UDICON

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinonorddest/f/54/meetings/62>

Incontro di restituzione online per Provincia di Biella e Provincia di Vercelli (affidamento in House ATAP spa)

Data: 10 marzo - 10:00 - 12:00

Luogo: online

Numero di partecipanti: 24

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro: Comune di Candelo, Comune di Cerrione, Comune di Cigliano, Comune di Crescentino Comune di Pray, Comune di Sandigliano, Comune di Valdengo, Comune di Vercelli, Comune di Tronzano, Città Metropolitana di Torino, Provincia di Biella, Provincia di Vercelli, Regione Piemonte

FAISA CISAL Biella-Novara, FILT CGIL Piemonte, ORSA Piemonte, UGL FNA Piemonte

ATAP S.p.A. (Uditore)

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinonordest/f/54/meetings/65>

4. Il questionario sulle esigenze, priorità e aspettative per il servizio di tpl in affidamento in-house

Durante tutta la fase di consultazione è stata realizzata un'indagine tramite questionario online, finalizzata a raccogliere le esigenze e le priorità degli Enti rispetto al servizio di TPL in affidamento in-house.

Il questionario è stato inviato a:

- 8 comuni della **provincia di Novara**, di cui **5 risposte (62,5%** dai Comuni di Cameri, Galliate, Novara, Romentino, Sozzago)
- 45 comuni della **provincia di Verbania**, di cui **3 risposte (7%** dai Comuni di Cambiasca, Loreglia, Trarego Viggiona)
- 85 comuni della **Provincia di Biella**, di cui **7 risposte (8,2%**, dai Comuni di Callabiana, Coggiola, Netro, Pralungo, Ronco Biellese, Ternengo, Valdilana.)
- 54 comuni della **Provincia di Vercelli**, di cui **6 risposte (11%**, dai Comuni di Bianzé, Crescentino, Rive, Santhià, Tronzano Vercellese, Buronzo)

L'indagine ha rilevato:

- valutazioni sullo stato attuale del servizio (puntualità, affidabilità, copertura oraria, accessibilità, integrazione tariffaria e soddisfazione);
- priorità per il nuovo affidamento (frequenze, coperture serali e festive, integrazione multimodale e tariffaria, accessibilità, sicurezza, strumenti informativi);
- priorità relative all'erogazione del servizio per le persone (riduzione tempi di attesa, accessibilità, integrazione, sostenibilità, digitalizzazione);

- indicazioni sulla gestione dell'integrazione tariffaria (accessibilità economica, acquisto dei titoli, digitalizzazione, trasparenza);
- standard di qualità attesi e soglie di adeguatezza del servizio;
- esigenze di accesso ai dati (stato del servizio in tempo reale, orari e regolarità, mappe, statistiche);
- modalità di partecipazione al coordinamento e monitoraggio (tavoli periodici, dashboard condivise, referente unico);
- proposte rivolte ad AMP e a GTT per il nuovo affidamento.

Gli esiti dettagliati del questionario sono presenti nella sezione "esiti del questionario" all'interno del sito AMPartecipa.

5. La piattaforma web AMPartecipa

A supporto della consultazione è stata attivata una sezione dedicata sulla piattaforma AMPartecipa, raggiungibile all'indirizzo

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacिनonordest>

The screenshot shows a webpage for a consultation process. On the left, there is a white box with the following text:

Consultazione per gli affidamenti in-house dei tre lotti del Bacino Nord Est - 2026

 Con Determinazione del Direttore Generale n. 988 12 del 9/12/2025 sono state attivate le procedure di consultazione per gli affidamenti in-house per il Bacino Metropolitano e il Bacino Nord-Est come previsto dalla Misura 4.7 della delibera ART n. 154/2019 e s.m.i.

 Below this text is a button labeled "Ulteriori informazioni".

 On the right, there is a blue banner with a graphic of three overlapping hexagons in yellow, orange, and red. A blue box on the banner contains the text "PARTECIPA" and "Fase attiva: Raccolta dei contributi".

La piattaforma costituisce lo strumento di riferimento per la consultazione e per la pubblicazione degli esiti del processo.

La piattaforma permette di:

- consultare il calendario degli incontri e i relativi verbali: nella **sezione Incontri** <https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacिनonordest/f/54/>
- accedere materiali e documentazione utile per partecipare in modo informato alla consultazione: nella **sezione Documentazione** <https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacिनonordest/f/56/>
- proporre eventuali ulteriori contributi nella: nella sezione **Confronto online** <https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacिनonordest/f/62/>