

CONSULTAZIONE ASSOCIAZIONI PER L’AFFIDAMENTO LOTTO IN-HOUSE ALLA SOCIETÀ G.T.T.

BACINO METROPOLITANO

Incontro con le associazioni dei consumatori 30 gennaio 2026 Report

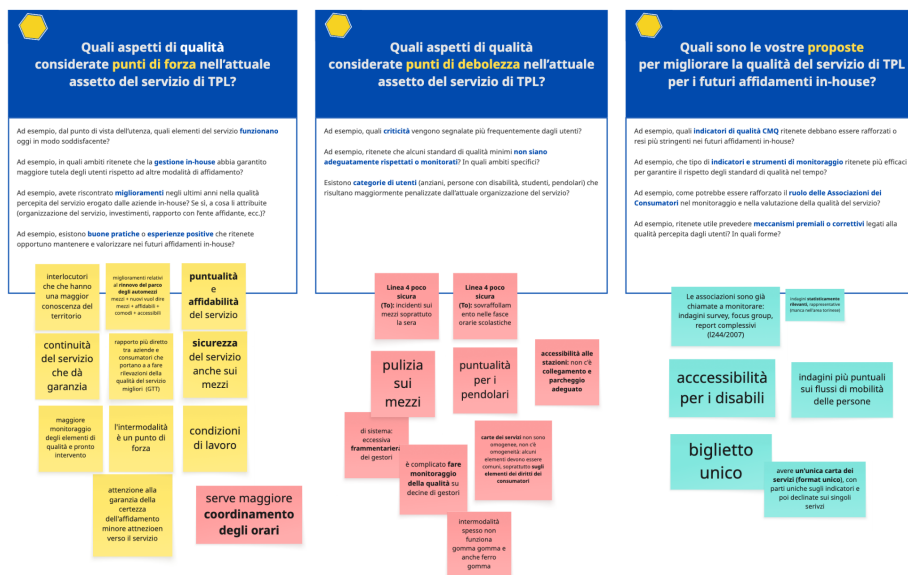
Il presente documento riporta quanto emerso dal confronto tra i partecipanti all’incontro del 30 gennaio 2026 (10:00 - 12:00) al quale hanno preso parte le seguenti associazioni dei consumatori: Udicon, Federconsumatori, Adiconsum, Associazione Consumatori Piemonte. Hanno inoltre partecipato le società GTT spa, SUN spa, ATAP spa, VCO Trasporti sr e la Provincia di Vercelli come uditori.

I partecipanti si sono confrontati intorno alle seguenti questioni:

- 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?

Consultazione per gli affidamenti in-house del lotto Bacino Metropolitano - 2026

Attività di consultazione rivolte agli enti e agli stakeholder interessati ai servizi
oggetto dei futuri affidamenti di TPL



Indice

1. I punti di forza dell'attuale assetto	3
Continuità gestionale e conoscenza del territorio	3
Controllo della qualità e capacità di intervento	3
Rinnovo del parco mezzi	3
Best practice	3
2. I punti di debolezza e le criticità	3
Frammentazione e disallineamento degli orari	3
Disomogeneità nella tutela dell'utente	4
Sicurezza e accessibilità	4
3. Le proposte per i futuri affidamenti In-House	4
Standardizzazione e Carta dei Servizi unica	4
Biglietto Unico e Integrazione Tariffaria	4
Pianificazione basata sui flussi e complementarietà degli orari	4
Monitoraggio sistematico della qualità	5

1. I punti di forza dell'attuale assetto

Dalla discussione sono emersi diversi elementi positivi legati alla natura dell'affidamento in-house e ai recenti sviluppi infrastrutturali.

Continuità gestionale e conoscenza del territorio

Uno dei principali vantaggi riconosciuti all'affidamento in-house è la **stabilità e la continuità del servizio**. I gestori attuali (come GTT, ATAP, SUN, VCO) possiedono una conoscenza storica del territorio, delle linee e della clientela. Questa continuità è percepita come una garanzia per l'utente, poiché evita le incertezze che possono derivare dai cambi di gestione frequenti. Inoltre, il mantenimento del servizio in-house è visto come un fattore di tutela per la **stabilità occupazionale** e i diritti dei lavoratori, elemento che indirettamente favorisce la qualità del servizio stesso.

Controllo della qualità e capacità di intervento

Rispetto agli affidamenti tramite gara d'appalto esterna, l'affidamento in-house permette un controllo più diretto e immediato sugli standard di qualità (puntualità, regolarità, affidabilità). Le associazioni ritengono che, sotto un'unica catena di controllo pubblica, sia più agevole intervenire rapidamente sulle problematiche emergenti senza dover ricorrere a complesse procedure di penali tipiche dei contratti esterni.

Rinnovo del parco mezzi

È stato riscontrato un miglioramento tangibile relativo ai veicoli, grazie anche ai finanziamenti nazionali ed europei (PNRR). L'introduzione di **mezzi più nuovi** ha comportato una maggiore affidabilità (minori guasti), ridotta rumorosità e un miglioramento generale del comfort di viaggio.

Best practice

Nell'area metropolitana di Torino gestita da GTT, viene apprezzata l'**intermodalità** (la possibilità di utilizzare metro, tram e bus in modo integrato). Inoltre, viene citata come esempio virtuoso la collaborazione strutturata tra azienda e associazioni dei consumatori per il monitoraggio della *customer satisfaction*, che permette di raccogliere dati puntuali sui *desiderata* degli utenti, un modello che si auspica di replicare altrove.

2. I punti di debolezza e le criticità

Le criticità evidenziate riguardano sia problemi "di sistema", dovuti alla frammentazione della gestione, sia disservizi specifici percepiti dall'utenza.

Frammentazione e disallineamento degli orari

Il punto di debolezza più significativo segnalato è la **mancanza di coordinamento e intermodalità** tra i diversi gestori e tra le diverse modalità di trasporto sui territori (ferro/ferro e ferro/gomma).

Si è fatto in particolare riferimento a:

- **coincidenze mancate:** spesso gli orari dei bus extraurbani non sono sincronizzati con quelli ferroviari o con quelli di altri vettori su gomma.
- **Accessibilità alle stazioni:** indagini precedenti hanno evidenziato che l'accesso alle stazioni ferroviarie è ostacolato dalla mancanza di parcheggi o di linee bus con orari coerenti ("complementarietà" assente). Ciò disincentiva notevolmente l'uso del mezzo pubblico.

Disomogeneità nella tutela dell'utente

Esiste una forte disparità territoriale negli strumenti di tutela per i consumatori. I partecipanti alla discussione segnalano che attualmente sul territorio operano circa venti gestori diversi del TPL con altrettante **Carte dei Servizi**, redatte in modo disomogeneo e talvolta senza la consultazione obbligatoria delle associazioni.

Mentre a Torino il monitoraggio della qualità è attivo, in territori come Biella, Vercelli o Novara mancano indagini sistematiche sulla qualità percepita, spesso perché i vecchi contratti non prevedevano risorse adeguate per queste attività.

Sicurezza e accessibilità

Sono state segnalate criticità relative a:

- **sicurezza e pulizia:** esistono criticità puntuali sulla sicurezza a bordo (in particolare sulla linea 4 a Torino nelle ore serali) e problemi di sovraffollamento nelle fasce scolastiche. Anche la pulizia dei mezzi è talvolta percepita come carente.
- **Barriere architettoniche:** nonostante il rinnovo dei mezzi, l'accessibilità per le persone con disabilità non è ancora garantita uniformemente su tutti i veicoli e le tratte.

3. Le proposte per i futuri affidamenti In-House

Le associazioni dei consumatori presenti hanno formulato proposte concrete per superare la frammentazione attuale.

Standardizzazione e Carta dei Servizi unica

Si propone di superare la disomogeneità attuale adottando un **format unico per la Carta dei Servizi** valido per tutti i gestori, o almeno una Carta per ogni quadrante territoriale.

Questo documento deve contenere **indicatori di qualità comuni** e condivisi con le associazioni dei consumatori.

L'obiettivo è garantire gli stessi diritti e livelli di informazione a tutti i cittadini piemontesi, indipendentemente dal gestore locale.

Biglietto Unico e Integrazione Tariffaria

È emersa la richiesta di un biglietto unico che permetta di viaggiare su tutti i mezzi senza dover acquistare titoli diversi.

In subordine, si richiede quantomeno una omogeneizzazione delle modalità di pagamento, oggi troppo variegata tra i diversi operatori.

Pianificazione basata sui flussi e complementarietà degli orari

Per migliorare l'efficienza, si propone di:

- analizzare i flussi reali di mobilità (lavoratori, studenti) coinvolgendo i *mobility manager* delle aziende per definire orari e percorsi;

- garantire la **complementarietà degli orari**: la programmazione deve assicurare coincidenze sistematiche tra gomma e ferro e tra diverse linee su gomma, riducendo i tempi morti di attesa.

Monitoraggio sistematico della qualità

Si richiede l'istituzione di un sistema di monitoraggio della qualità percepita (customer satisfaction) esteso a **tutto il territorio regionale** e non limitato alla sola area metropolitana. Tali indagini devono essere condotte su campioni **statisticamente rappresentativi** (qualitativi e quantitativi) per fornire dati oggettivi su cui basare i miglioramenti dei servizi,.