

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

BACINO METROPOLITANO Incontro con i comuni del Quadrante EST 20 gennaio 2026 Report

Il presente documento riporta quanto emerso dal confronto tra i partecipanti all’incontro del 20 gennaio 2026 (14:30 - 17:30) dedicato ai Comuni del Quadrante Est. Erano presenti i Comuni di Chivasso, Castiglione Torinese, Pino Torinese, Baldissero Torinese, Torino, Regione Piemonte, e Gtt come uditore

I partecipanti all’incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

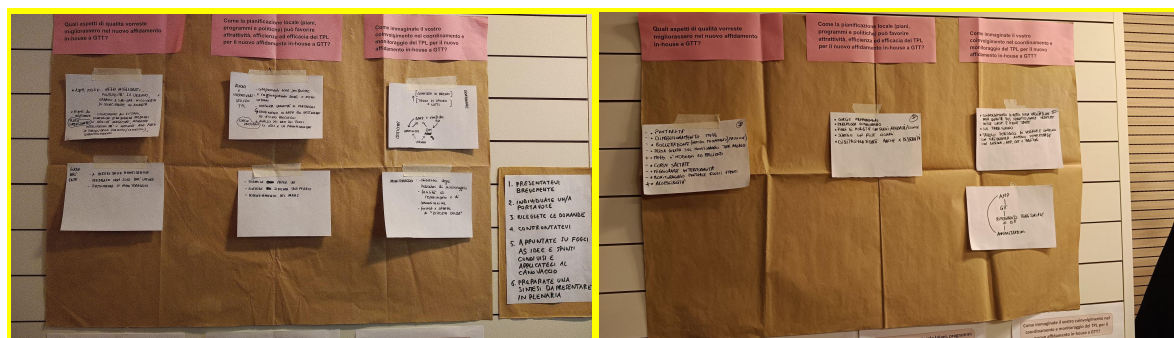
Ciascun sottogruppo ha conversato e sintetizzato il proprio punto di vista intorno a tre questioni appuntate su un canvas:

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

Il presente Report riporta quanto emerso nelle sintesi dei lavori dei due gruppi.

Per ragioni di chiarezza, al paragrafo 3.3. ([Governance multilivello del servizio](#)) il punto di vista dei due gruppi è riportato in modo distinto.

Di seguito la foto dei canvas utilizzati, con gli appunti dei partecipanti.



Indice

1. Aspetti di qualità del servizio da migliorare nel nuovo affidamento in-house a GTT	3
1.1. Aspetti del servizio percepiti come positivi	3
1.2. Aspetti del servizio che possono essere migliorati affinché il beneficio per la collettività sia maggiore rispetto allo stato attuale	3
2. Il contributo della pianificazione locale (piani, programmi e politiche) per favorire attrattività, efficienza ed efficacia del servizio di TPL	4
2.1. Azioni urbanistiche o di mobilità sostenibile che possono incentivare l'uso del TPL	4
2.2. Coordinamento tra piani comunali (es. PGU) e pianificazione dell'operatore di TPL	4
2.3. Incentivi o strumenti (es. tariffe integrate, digitalizzazione) efficaci per attrarre utenti	4
Capitolo 3. Modalità di coinvolgimento degli Enti nel coordinamento e nel monitoraggio del TPL	5
3.1. Livelli e modalità di partecipazione al coordinamento e al monitoraggio del servizio di TPL	5
3.2. Strumenti per il coordinamento e il monitoraggio del servizio di TPL	5
3.3. Governance multilivello del servizio	6

1. Aspetti di qualità del servizio da migliorare nel nuovo affidamento in-house a GTT

1.1. Aspetti del servizio percepiti come positivi

Gli enti riconoscono che "molto è già stato fatto" in termini di puntualità e dimensionamento dei mezzi:

- **qualità del parco veicolare:** nelle aree urbane e suburbane (prima cintura), si registra un progressivo miglioramento della qualità del parco veicolare e della sua efficienza.
- **buona qualità complessiva:** la percezione dell'utenza pendolare (studenti e lavoratori) conferma che, all'interno del perimetro urbano, il sistema ha raggiunto una buona solidità qualitativa.

1.2. Aspetti del servizio che possono essere migliorati affinché il beneficio per la collettività sia maggiore rispetto allo stato attuale

Per massimizzare il valore pubblico del servizio, sono stati identificati specifici ambiti di miglioramento:

- **adeguatezza dei mezzi alla morfologia territoriale:** non basta che i mezzi siano efficienti; devono essere "adeguati" alla viabilità complessa dei Comuni fuori cintura; si richiede l'uso di veicoli compatibili con strade strette o percorsi tortuosi, evitando l'invio di mezzi standardizzati che faticano a manovrare;
- **gestione delle fasce orarie critiche:** è stata individuata una forte criticità nella fascia oraria di ritorno **tra le 13:00 e le 15:30**, essenziale per il rientro degli studenti verso la seconda cintura e l'area extraurbana; attualmente, l'offerta in questa fascia risulta insufficiente;
- **affidabilità e comunicazione delle "corse saltate":** il fenomeno delle corse che saltano genera un "effetto elastico" devastante sulla fiducia dei cittadini e, di riflesso, sulle amministrazioni; si richiede una comunicazione tempestiva per evitare che il disservizio venga percepito come inefficienza strutturale;
- **logica di sistema integrato:** nelle aree dalla "seconda cintura" in poi, manca ancora una reale logica di sistema; il servizio è percepito come frammentato e poco appetibile rispetto all'auto privata.

1.3. Ruolo degli enti partecipanti nel miglioramento del servizio

Il miglioramento della qualità non è delegabile esclusivamente al gestore. Gli enti locali devono farsi carico di:

- **investimenti infrastrutturali:** la creazione di corsie preferenziali, parcheggi di interscambio e piste ciclabili è una responsabilità comunale; senza questi interventi, il TPL non può garantire velocità commerciale e regolarità;
- **trasferimento della conoscenza territoriale:** le amministrazioni hanno una percezione più precisa dei bacini di utenza reali (es. flussi verso poli industriali o

scolastici) rispetto alla pianificazione centrale e devono trasferire attivamente queste informazioni al gestore.

2. Il contributo della pianificazione locale (piani, programmi e politiche) per favorire attrattività, efficienza ed efficacia del servizio di TPL

2.1. Azioni urbanistiche o di mobilità sostenibile che possono incentivare l'uso del TPL

L'urbanistica deve essere funzionale al trasporto pubblico attraverso interventi mirati:

- **valorizzazione dei nodi ferroviari:** l'intermodalità è la chiave per l'efficienza; esempi specifici citati sono le stazioni di Chivasso (nodo di 4 linee ferroviarie), Chieri e Settimo Torinese; potenziare questi nodi permetterebbe, ad esempio, a un utente di Settimo di raggiungere Milano via treno senza dover passare da Torino Porta Susa, o di arrivare in centro a Torino in soli 6-8 minuti.
- **delocalizzazione dei capolinea:** per decongestionare i centri urbani, si propone di spostare i capolinea e i parcheggi di interscambio all'esterno del tessuto cittadino; a Chivasso, ad esempio, si ipotizza di attestare a nord della ferrovia le linee dirette a Ivrea e all'Eporediese, evitando l'attraversamento del centro che è già congestionato.
- **pianificazione industriale:** è necessario collegare i piani di mobilità agli insediamenti produttivi; sono state citate criticità specifiche nel collegare le stazioni ferroviarie con poli come l'ex stabilimento Lancia o la zona Kind, dove la domanda di mobilità dei lavoratori rimane spesso insoddisfatta.

2.2. Coordinamento tra piani comunali (es. PGTU) e pianificazione dell'operatore di TPL

Il coordinamento richiede impegni vincolanti e sincronizzati:

- **patti vincolanti:** è emersa la necessità che gli impegni infrastrutturali dei Comuni (es. costruire una corsia preferenziale o un parcheggio) siano inseriti nel contratto di servizio con tempistiche certe; il gestore deve poter pianificare il servizio sapendo che "tra 8 mesi" quella infrastruttura sarà pronta;
- **tavoli per sub-ambiti omogenei:** invece di grandi assemblee plenarie con centinaia di Comuni, si propone di lavorare su tavoli ristretti per aree territoriali contigue (es. bacino nord-est), armonizzando i Piani Regolatori Generali (PRG) per creare spazi di interscambio e mobilità dolce condivisi.

2.3. Incentivi o strumenti (es. tariffe integrate, digitalizzazione) efficaci per attrarre utenti

L'attrattività passa attraverso la leva tecnologica ed economica:

- **pay-for-use e integrazione tariffaria:** si suggerisce l'introduzione di modelli di pagamento basati sull'uso effettivo ("pay for use") e la piena interoperabilità dei titoli di viaggio (sistema BIP - Biglietto Integrato Piemonte) per rendere il mezzo pubblico economicamente competitivo;
- **piattaforma unica per mobility manager:** creazione di una piattaforma digitale univoca che raccolga i dati dei mobility manager aziendali e degli enti; questo permetterebbe di formulare proposte di servizio alternative basate sui dati reali degli spostamenti casa-lavoro;
- **informazione predittiva:** l'utente deve poter visualizzare in tempo reale l'arrivo del mezzo (previsione esatta) per abbattere la percezione di inefficienza e incertezza.

Capitolo 3. Modalità di coinvolgimento degli Enti nel coordinamento e nel monitoraggio del TPL

3.1. Livelli e modalità di partecipazione al coordinamento e al monitoraggio del servizio di TPL

Sono emerse le seguenti indicazioni relative alla governance:

- **cabina di regia d'area:** si propone l'istituzione di una cabina di regia con cadenza semestrale per valutare i flussi e le performance del servizio;
- **approccio "concertativo" ai tagli:** le amministrazioni chiedono di non essere messe di fronte al fatto compiuto in caso di modifiche o tagli alle corse; si richiede un coinvolgimento preventivo per "concertare il sacrificio" e cercare soluzioni meno impattanti, comprendendo le difficoltà di contesto (es. mancanza autisti, risorse scarse);
- **flussi di segnalazione codificati:** per evitare che le segnalazioni si riducano a "mail di insulti", si propone l'adozione di format standardizzati (risposte chiuse, codici di disservizio) che permettano di incanalare le lamentele dell'utenza direttamente nel sistema di gestione delle performance.

3.2. Strumenti per il coordinamento e il monitoraggio del servizio di TPL

La digitalizzazione è il pilastro del nuovo monitoraggio, ma richiede la capacità di porre le "domande giuste":

- **dashboard e "la domanda giusta":** l'Agenzia sta sviluppando un cruscotto digitale per la condivisione dei dati in tempo reale; tuttavia, il monitoraggio evoluto richiede che gli enti non si limitino a ricevere dati passivi, ma formulare le "domande giuste" (es. dati puntuali di carico su singole corse o orari specifici); questo approccio proattivo è essenziale per sfruttare le tecnologie in arrivo, come i contapasseggeri e le telecamere intelligenti per l'analisi dei flussi origine/destinazione;
- **tecnologie di rilevamento avanzato:**
 - **contapasseggeri:** attualmente presenti su circa il 30% della flotta regionale, forniscono dati su salite e discese;
 - **telecamere intelligenti (sagome):** si sta sperimentando l'uso di telecamere capaci di riconoscere le sagome (con precisione dell'80%) per ricostruire le

matrici origine/destinazione, permettendo di capire non solo quanti salgono, ma *dove* scende chi è salito a una certa fermata;

- **monitoraggio ambientale:** si valuta l'inserimento di parametri esogeni, come la temperatura esterna, per calcolare i consumi energetici dei bus elettrici.

3.3. Governance multilivello del servizio

Prima proposta di governance multilivello (sottogruppo 1)

La governance del nuovo affidamento viene immaginata secondo una struttura piramidale che vede al vertice l'Agenzia della Mobilità Piemontese (AMP) e alla base operativa l'affidatario in-house (GTT), con un ruolo intermedio cruciale per le amministrazioni locali:

- **cabina di regia d'area:** per superare la gestione dei soli "problemi spiccioli" (per i quali esistono già riferimenti territoriali GTT), si propone l'istituzione di una cabina di regia territoriale con cadenza periodica, ad esempio semestrale; questo organismo avrebbe il compito di valutare gli elementi di flusso e i dati di customer satisfaction supportati dalla tecnologia, permettendo ai Comuni di rapportarsi all'utenza basandosi su dati oggettivi;
- **concertazione delle criticità:** un aspetto fondamentale della nuova governance riguarda la gestione delle modifiche peggiorative (tagli alle corse o modifiche delle tratte); gli enti richiedono un coinvolgimento preventivo e non una semplice comunicazione a posteriori ("presentazione del conto"); l'obiettivo è "concertare il sacrificio": pur comprendendo le difficoltà di contesto (scarsità di risorse, mancanza di autisti, mezzi vetusti), le amministrazioni possono gestire meglio il dissenso sociale se partecipano alla ricerca delle soluzioni;
- **patti vincolanti:** la governance deve tradursi in accordi operativi concreti e vincolanti; è stato citato l'esempio di tavoli specifici (come per il nodo di Chivasso) in cui il Comune si impegna a realizzare infrastrutture (es. ampliamento parcheggi a nord della ferrovia) e, contestualmente, l'organo di governo del TPL si impegna a modificare l'assetto delle linee (es. attestamento dei bus fuori dal centro); questi accordi devono garantire che agli investimenti comunali corrisponda una certa pianificazione del servizio.

Seconda proposta di governance multilivello (sottogruppo 2)

Il modello di governance emerso dal secondo gruppo si configura come un sistema in cui AMP si trova al vertice per gestire il contratto e garantire il rispetto degli standard, mentre le amministrazioni fungono da snodo informativo e pianificatorio.

- **flussi informativi bidirezionali:** il sistema prevede due flussi principali; un flusso bottom-up (dal basso verso l'alto), dove l'utenza segnala disservizi direttamente alle amministrazioni o al gestore tramite formati codificati; un flusso top-down (dall'alto verso il basso), in cui AMP analizza i problemi e impone al gestore le azioni correttive contrattualmente previste;
- **piattaforma univoca e standardizzazione:** la governance si basa sulla condivisione dei dati tramite una piattaforma digitale accessibile a tutti gli attori (Comuni, AMP, gestore, utenti); per rendere il monitoraggio efficace, è necessario abbandonare le

segnalazioni informali ("mail di insulti") a favore di format di segnalazione standardizzati (risposte chiuse, codici di errore) che alimentino direttamente il sistema di gestione;

- **tavoli per sub-ambiti:** per evitare l'inefficienza di tavoli plenari troppo estesi, si propone una governance organizzata per tavoli di lavoro di sub-ambito omogenei; questo permette ai Comuni territorialmente contigui di coordinare i Piani Regolatori e gli spazi per la mobilità (es. parcheggi di interscambio) in modo sinergico;
- **monetizzazione dei dati (smart city):** una prospettiva innovativa di governance riguarda la collaborazione su servizi aggiuntivi; i mezzi TPL, dotati di telecamere, possono fungere da "osservatori del territorio" (es. verifica della segnaletica verticale), inviando report a pagamento ai Comuni; questo creerebbe un circolo virtuoso in cui il gestore monetizza i dati e l'ente locale risparmia sui costi operativi di controllo.