

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

BACINO METROPOLITANO

Incontro con i comuni del Quadrante Nord 27 gennaio 2026 Report

Il presente documento riporta quanto emerso dal confronto tra i partecipanti all’incontro del 27 gennaio 2026 (9:30 - 12:30) dedicato ai Comuni del Quadrante Nord: erano presenti i Comuni di Alpignano, Borgaro, Druento, Leini, Mappano, Rivalta, Torino, la Città Metropolitana Di Torino, Regione Piemonte e GTT come uditore.

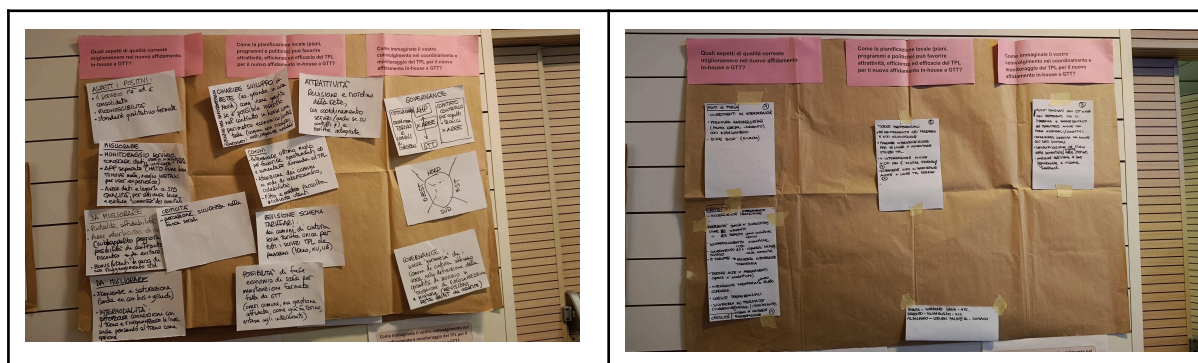
I partecipanti all’incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

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 le 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
1.3. Ruolo degli enti partecipanti nel miglioramento del servizio	4
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 e pianificazione dell'operatore di TPL	5
2.3. Incentivi e strumenti per attrarre utenti	5
3. Modalità di coinvolgimento degli enti nel coordinamento e monitoraggio del servizio di TPL	6
3.1. Livelli e modalità di partecipazione al coordinamento	6
3.2. Strumenti per il coordinamento e il monitoraggio	6
3.3. Governance multilivello del servizio	7

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 locali riconoscono che l'attuale sistema possiede una sua storia e tradizione. In particolare, viene apprezzato il "differenziale qualitativo" garantito direttamente da GTT rispetto ad altri operatori:

- **standard qualitativo e riconoscibilità:** è emerso chiaramente che, dove il servizio è gestito direttamente da GTT la qualità è percepibile e superiore, specialmente in termini di standard delle fermate e affidabilità del marchio;
- **investimenti sull'intermodalità:** le amministrazioni hanno riportato un feedback molto positivo sugli investimenti infrastrutturali per la mobilità dolce:
 - a **Rivalta**, i **bike box** sono molto utilizzati, dimostrando che l'utenza apprezza la possibilità di lasciare la bici in sicurezza per prendere il bus;
 - le **rastrelliere** nei nodi di interscambio risultano "sempre occupate", segnale di un'ottima accettazione del sistema integrato.

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

Per garantire un reale beneficio alla collettività, sono state dettagliate numerose aree di intervento:

- **eliminazione o gestione rigida del subappalto:** è stata sollevata una forte critica verso i subappaltatori, considerati un fattore che ha peggiorato il servizio; laddove c'è il subappalto, si lamenta una mancanza di interesse vero alla qualità e risposte non immediate alle problematiche; si richiede che il nuovo affidamento chiarisca se e in che misura il subappalto sarà consentito, auspicando la riduzione o la sparizione;
- **accessibilità e barriere architettoniche:** si segnala l'inadeguatezza delle banchine; è stato riportato l'aneddoto specifico di autisti costretti a spegnere il motore dell'autobus per permettere al mezzo di abbassarsi ulteriormente e consentire così la salita di persone con disabilità dal marciapiede;
- **trasporto scolastico:** la criticità principale è la puntualità e la capacità di carico nelle ore di punta; la situazione attuale è descritta come una "roulette russa" mattutina: se il mezzo è pieno, gli studenti (anche minori) restano a piedi, con conseguenti disagi per le famiglie; il viaggio è spesso descritto come un'esperienza "sconfortante" a causa del sovraffollamento;
- **costi degli abbonamenti:** per le famiglie numerose, il costo del TPL è un ostacolo; è stato citato l'esempio di nuclei con due figli che devono sostenere spese superiori ai 500 euro, cifre ritenute eccessive per il bilancio familiare;
- **sicurezza e Infrastrutture:**
 - si percepisce insicurezza nelle fasce serali e alle fermate, aggravata da scarsa illuminazione e assenza di videosorveglianza; questo è un deterrente all'uso del mezzo, specialmente per alcune categorie di utenti;

- alcune fermate, prive di banchina, sono situate su strade provinciali pericolose e necessitano di ricollocazione.
- **inefficienza di linee specifiche:**
 - **linea 46:** tempi di percorrenza biblici (circa 1 ora e 20 minuti) per raggiungere il centro di Torino, rendendo l'auto privata l'unica opzione valida;
 - **linea 432 (Alpignano):** scarso collegamento con ospedali e case di comunità;
 - **linea 156:** viaggia spesso vuota, necessitando di una revisione di orari e percorsi;
- **controllo evasione (modello Lisbona):** Per combattere l'evasione tariffaria, si propone di riorganizzare i flussi a bordo ispirandosi al modello di Lisbona: entrata obbligatoria dalla porta anteriore e uscita dalla posteriore, creando un "flusso circolare" che permette il controllo visivo del titolo di viaggio da parte dell'autista.

1.3. Ruolo degli enti partecipanti nel miglioramento del servizio

Gli enti locali non vogliono essere passivi, ma propongono soluzioni operative:

- **manutenzione unificata delle fermate (accordo quadro):** i Comuni propongono di inserire la manutenzione delle fermate nel perimetro del contratto GTT; attualmente, se si rompe un vetro di una palina, il piccolo Comune deve fare un affidamento specifico, con tempi lunghi e costi alti; centralizzare la manutenzione permetterebbe economie di scala (es. acquisto massivo di paline uguali), unificazione dell'immagine coordinata e maggiore rapidità di intervento, sgravando gli uffici tecnici comunali;
- **filtro qualificato:** i Comuni intendono agire come filtro intelligente delle richieste, non limitandosi a girare le mail di lamentela, ma costruendo percorsi di miglioramento strutturati insieme all'azienda.

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

La pianificazione deve superare i confini amministrativi e integrare le diverse modalità di trasporto per rendere il TPL competitivo.

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

Sono state indicate le seguenti azioni:

- **corsie preferenziali:** nonostante le difficoltà realizzative, sono ritenute indispensabili per garantire efficienza e affidabilità, fattori chiave per incentivare l'abbandono dell'auto privata;
- **parcheggi di interscambio decentrati:** si propone di non eliminare i parcheggi nei centri urbani *tout court*, ma di crearne di nuovi "alle porte delle città", collegati tramite

ciclabili e TPL ai centri, per decongestionare il traffico senza penalizzare l'accessibilità;

- **sicurezza dell'ultimo miglio:** i Comuni possono favorire l'uso del TPL migliorando i percorsi pedonali e ciclabili verso le stazioni e le fermate (es. collegamenti sicuri verso la stazione di **Borgaro** o all'interno delle zone industriali), rendendo l'accesso al servizio pubblico più agevole;
- **rilocalizzazione strategica delle fermate:** spostare le fermate dalle strade provinciali (pericolose e prive di marciapiedi) all'interno delle **aree industriali**, concordando le modifiche nei tavoli tecnici; questo aumenterebbe la sicurezza e servirebbe meglio l'utenza lavorativa.

2.2. Coordinamento tra piani comunali e pianificazione dell'operatore di TPL

Il coordinamento sovracomunale è la chiave per superare la frammentazione amministrativa:

- **gerarchia delle reti:** la pianificazione deve riconoscere che per entrare velocemente a Torino dalla cintura servono il **treno (SFM)** o la **metropolitana**. Le linee di autobus (come la lenta linea 46) devono essere ripensate come linee di adduzione che portano l'utente alla stazione ferroviaria o alla metro più vicina, non come doppioni lenti su gomma;
- **pianificazione anticipata (Cascine Vica):** Il Comune di Alpignano sottolinea l'urgenza di programmare *oggi* i collegamenti diretti con la futura stazione della metro di **Cascine Vica**, per essere pronti all'apertura con un servizio di adduzione efficace;
- **le gronde e i collegamenti trasversali:** esiste un tema legato ai collegamenti trasversali tra Comuni (es. la gronda Settimo-Leini-Mappano o Caselle-Chieri): si teme che l'affidamento in-house, se troppo rigido sul perimetro contrattuale o sui costi, possa ostacolare la creazione di queste linee che non passano necessariamente per Torino, ma sono vitali per il territorio; si chiede di chiarire se tali servizi rientreranno nel perimetro economico del contratto.

2.3. Incentivi e strumenti per attrarre utenti

Le principali criticità e proposte emerse sono:

- **integrazione tariffaria:** questo è il punto critico principale; attualmente, la mancanza di integrazione penalizza chi vive fuori Torino: è stato citato l'esempio paradossale della stazione Stura: un utente della cintura (es. Mappano o Leini) che arriva in bus a Stura deve pagare un biglietto extraurbano e poi un altro biglietto per prendere il treno o il bus urbano, pagando due volte per pochi chilometri; si richiede una tariffa unica integrata obbligatoria nel contratto di servizio, superando le attuali frammentazioni.
- **digitalizzazione low tech per il digital divide:** non tutti gli utenti sono nativi digitali, è fondamentale che le informazioni siano accessibili anche senza smartphone; per le fermate extraurbane isolate e prive di corrente elettrica, si propone l'installazione di paline con pannelli fotovoltaici per alimentare display informativi a basso consumo:

sapere se il bus passa tra 10 o 30 minuti è vitale fuori città, dove le frequenze sono basse e l'impatto sulla vita lavorativa è alto;

- **integrazione delle app:** attualmente l'utente si perde tra "Mato", "ToMove", "Wetaxi" e l'app GTT: si richiede un'unica interfaccia integrata o il potenziamento dell'app proprietaria GTT per la vendita diretta e l'informazione completa.

3. Modalità di coinvolgimento degli enti nel coordinamento e monitoraggio del servizio di TPL

La governance richiesta è multilivello, basata sulla "pari dignità" decisionale e su strumenti di controllo oggettivi.

3.1. Livelli e modalità di partecipazione al coordinamento

Gli enti propongono una struttura a due livelli per evitare che tutto sia deciso solo da Torino:

1. **livello politico (Assemblea di bacino):** vi siedono i sindaci per definire le strategie, gli indirizzi e, soprattutto, i tagli o potenziamenti; si richiede che - in caso di riorganizzazione - le decisioni non siano "Torino-centriche", penalizzando le aree suburbane;
2. **livello tecnico (Comitato di controllo per quadranti):** si propongono tavoli operativi snelli, divisi per aree geografiche (quadranti), composti da tecnici che gestiscono le modifiche di dettaglio (spostamento fermate, orari).

Inoltre, sono richiesti:

- **audit congiunti:** incontri periodici per lotto di servizio tra GTT, Agenzia e Comuni;
- **referente unico GTT:** l'identificazione di una persona fisica reale in GTT per ogni Comune, con cui interloquire direttamente, superando l'impersonalità dei call center;
- **tavoli con mobility manager:** coinvolgimento diretto delle grandi aziende del territorio (Stellantis, Mopar, Avio, Cave Druento) per adattare il servizio ai turni lavorativi.

3.2. Strumenti per il coordinamento e il monitoraggio

Sono proposti:

- **dashboard condivisa:** accesso per i Comuni a una piattaforma dati trasparente per monitorare le performance (puntualità, soppressioni) e poter dare risposte basate su dati certi ai cittadini, evitando di dover gestire le lamentele "al buio";
- **sistema bonus/malus:** oltre alle penali contrattuali classiche, si ipotizza l'introduzione di un sistema di bonus (rimborsi) per l'utenza in caso di mancato rispetto degli standard di qualità, per risarcire direttamente chi subisce il disservizio;
- **app per segnalazioni semplificata:** un sistema di segnalazione "snello" (user-friendly) dove l'utente indica semplicemente "Linea X, Ora Y, Corsa saltata": il dato deve essere processato da GTT ma **visibile in copia** al Comune e all'Agenzia per il controllo.

3.3. Governance multilivello del servizio

Prima proposta di governance multilivello (sottogruppo 1)

Il modello di governance proposto dal sottogruppo 1 si concentra principalmente sull'accorciamento della filiera burocratica e sulla garanzia di trasparenza operativa:

- **accorciamento della filiera:** gli enti sottolineano la necessità di ridurre i passaggi burocratici attuali: il percorso Cittadino → Sindaco → Città Metropolitana → Agenzia → GTT è ritenuto troppo lungo e disperdente; l'obiettivo è creare un canale diretto dove la segnalazione arrivi immediatamente al gestore operativo, mantenendo l'ente locale in copia per conoscenza e controllo;
- **ruolo di "filtro qualificato" del Comune:** i Comuni non vogliono limitarsi a fare da "passacarte" delle lamentele; intendono assumere il ruolo di sensori territoriali che filtrano le segnalazioni: invece di inviare a GTT decine di mail individuali per lo stesso problema, l'ente locale aggrega i dati, verifica la fondatezza del problema e si interfaccia con l'azienda per soluzioni strutturali;
- **referente unico:** la governance operativa deve basarsi su rapporti personali e diretti; viene richiesta con forza l'identificazione di una persona fisica di riferimento all'interno di GTT per ogni area o Comune, qualcuno che risponda direttamente al telefono o alle e-mail tecniche, superando l'impersonalità dei call center o delle caselle di posta generiche;
- **trasparenza tramite dashboard:** la responsabilità verso il cittadino deve essere supportata da dati certi; l'accesso a una dashboard condivisa è fondamentale per permettere all'amministratore locale di dire al cittadino: "Ho verificato, il bus è passato/non è passato", basandosi su oggettività e non su percezioni.

Seconda proposta di governance multilivello (sottogruppo 2)

Il modello di governance emerso dal secondo gruppo pone l'accento sugli equilibri di potere e sulla tutela degli interessi dei territori extraurbani rispetto al capoluogo:

- **struttura a doppio livello:** viene proposta una netta distinzione tra i livelli decisionali per garantire efficacia e rappresentanza:
 1. **livello politico (Assemblea di bacino):** è il luogo deputato alle scelte strategiche, alla definizione delle risorse e del perimetro dei servizi (tagli o investimenti); qui i Comuni chiedono pari dignità decisionale, per evitare che le scelte siano unilaterali o sbilanciate a favore di Torino;
 2. **livello tecnico (Comitati per quadrante):** tavoli operativi snelli, organizzati per aree omogenee (quadranti), composti da tecnici comunali e dell'azienda, che gestiscono le modifiche di dettaglio (orari, fermate) senza appesantire il livello politico;
- **controllo analogo e perimetro contrattuale:** essendo un affidamento in-house, i Comuni della cintura temono di essere esclusi dal vero controllo, esercitato principalmente dalla Città di Torino (proprietaria); richiedono meccanismi di governance che permettano loro di incidere sulle decisioni riguardanti il perimetro del servizio (quali linee, quanti chilometri), specialmente in scenari di risorse limitate, per evitare di subire tagli "decisi altrove";

- **gestione delle gronde:** la governance deve garantire attenzione anche alle linee trasversali tra Comuni della cintura (es. Settimo-Leinì-Mappano), che non toccano Torino ma sono vitali per il territorio; il timore è che una governance centralizzata possa trascurare questi collegamenti se non esplicitamente tutelati nel contratto;
- **flussi Informativi e sanzioni:** anche questo gruppo richiede che le segnalazioni arrivino direttamente al gestore, ma sottolinea l'importanza che l'Agenzia mantenga il ruolo di controllore terzo, applicando, se necessario, meccanismi di bonus/malus o rimborsi diretti all'utenza in caso di disservizio.