

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

BACINO METROPOLITANO

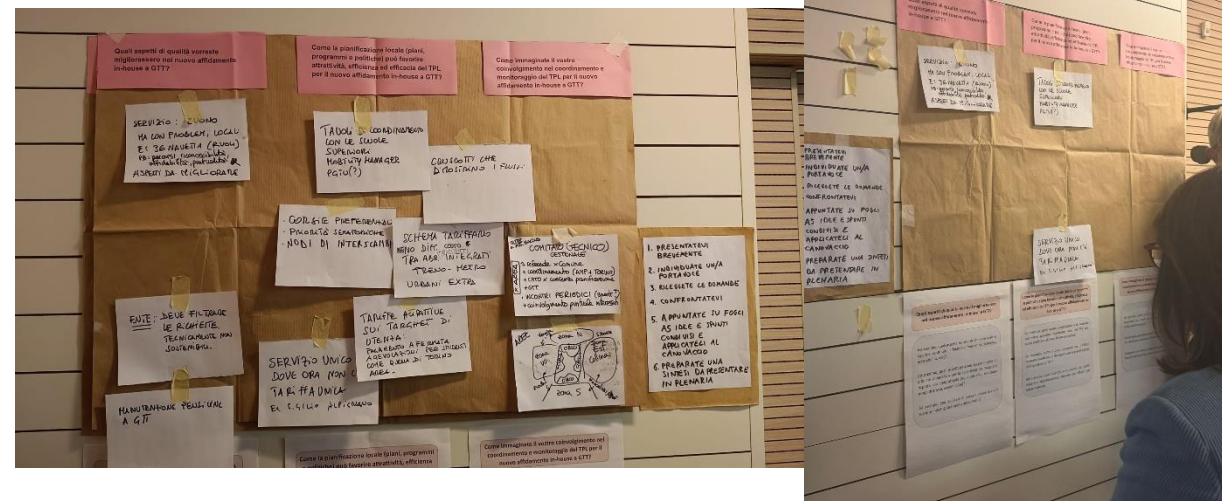
ESITI PROCESSO DI CONSULTAZIONE



MODALITÀ DI CONSULTAZIONE

- *Incontri e laboratori in presenza*
- *Incontri e laboratori online*
- *Piattaforma web AMPartecipa*
- *Incontri individuali su richiesta*
- *Questionari*

DELIBERA ART. 154/2019
L'Ente Affidante deve procedere con una consultazione analoga a quella prevista per le gare ad evidenza pubblica con una durata massima di 60 giorni.



CONSULTAZIONI

BACINO METROPOLITANO	STAKEHOLDERS
20 GENNAIO 2026 8 COMUNI QUADRANTE OVEST 9 COMUNI QUADRANTE EST	30 GENNAIO 2026 ONLINE - SINDACATI, ASS. CONSUMATORI IN PRESENZA – ASS. PERSONE CON DISABILITÀ
27 GENNAIO 2026 10 COMUNI QUADRANTE NORD 10 COMUNI QUADRANTE SUD	

RESTITUZIONE ONLINE

BACINO METROPOLITANO
6 FEBBRAIO 2026



IL PROCESSO | INCONTRI | DOCUMENTAZIONE | QUESTIONARIO | CONFRONTO ONLINE

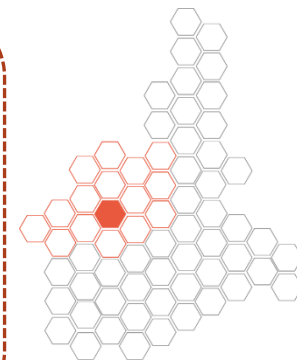


Le consultazioni pubbliche per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale della regione Piemonte sono realizzate in coerenza con le norme di riferimento che guidano le procedure di gara e la definizione dei contratti (Regolamento CE n. 1370/2007, Delibera ART. n. 154/2019 e 64/2024, Delibera ART. n. 53/2024).

SINTESI INCONTRI DI CONSULTAZIONE

Cosa è stato fatto

- 1 incontro online di condivisione e presentazione del processo di consultazione
- 4 incontri in presenza con gli Enti Territoriali
- 1 incontro online con associazioni sindacali e associazioni consumatori
- 1 incontro in presenza con le associazioni delle persone con disabilità
- 3 incontri individuali



Ordine del Giorno

- Presentazione esiti delle consultazioni

Prossimi passi AMP

- Relazione modalità di affidamento e qualificata motivazione (ex. Art. 14 e 17 d.lgs. 201/2022)
- Invio ART “Relazione di affidamento lotto in-house del Bacino Metropolitano”

**ESITI QUESTIONARIO DI INDAGINE SULLE ESIGENZE,
PRIORITY E ASPETTATIVE PER IL SERVIZIO DI TPL IN
AFFIDAMENTO IN-HOUSE**

Sezione 1 di 15

Consultazione comuni: indagine sulle esigenze, priorità e aspettative per il servizio di TPL in affidamento in-house

Il questionario ha la finalità di raccogliere dagli Enti interessati elementi utili per avere un quadro delle esigenze, priorità e aspettative verso il servizio di TPL in affidamento in-house

Email *

Indirizzo email valido

Questo modulo raccoglie gli indirizzi email. [Modifica impostazioni](#)

Ente (Comune - Provincia) *

Testo risposta breve

Bacino di riferimento - Ambito di servizio *

☐ Bacino Metropolitano - GTT

☐ Bacino Nord-Est Biella - ATAP

☐ Bacino Nord-Est Vercelli - ATAP

☐ Bacino Nord-Est Verbano Cusio Ossola - VCO Trasporti

Hanno risposto i Comuni di:

Alpignano
Baldissero Torinese
Beinasco
Borgaro
Cambiano
Castiglione Torinese
Chieri
Chivasso
Collegno
Druento
Leini
Pecetto Torinese
Pino Torinese
Rivalta di Torino
Rivoli
San Gillio
Settimo Torinese
Venaria Reale
Volvera

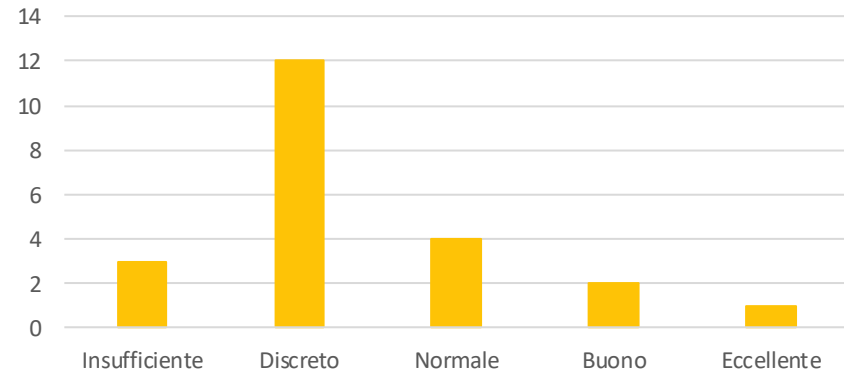
Nelle figure di:

- Sindaci
- Assessori
- Dirigenti
- Tecnici

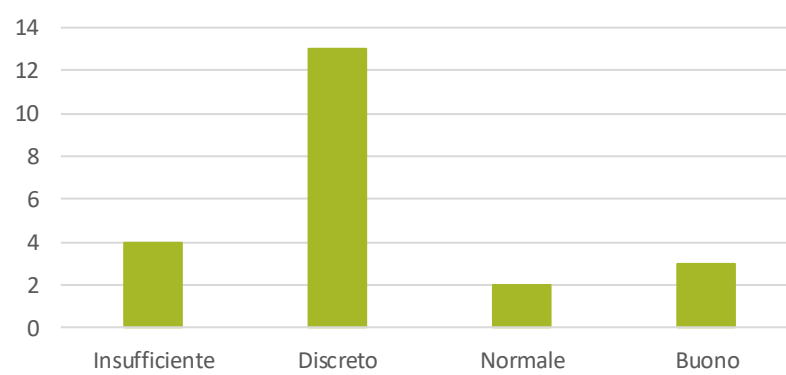
Il questionario è stato inviato a 37 Comuni dell'Area Metropolitana.
Sono state registrate 22 risposte.

STATO ATTUALE DEL TPL (SCALA DA INSUFFICIENTE A ECCELLENTE)

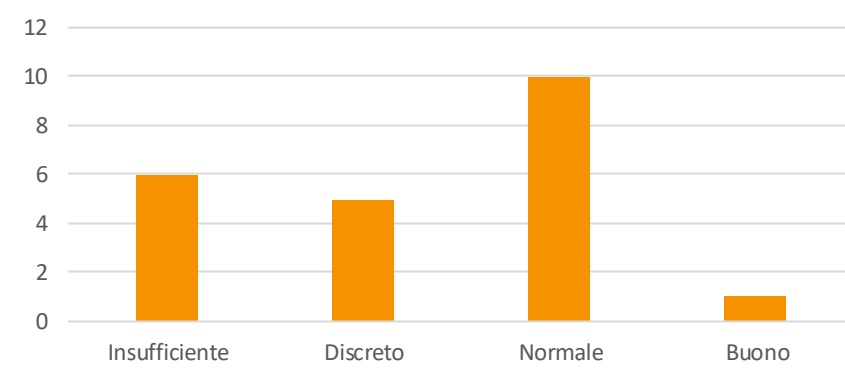
Valutazione del servizio di TPL in termini di **puntualità**



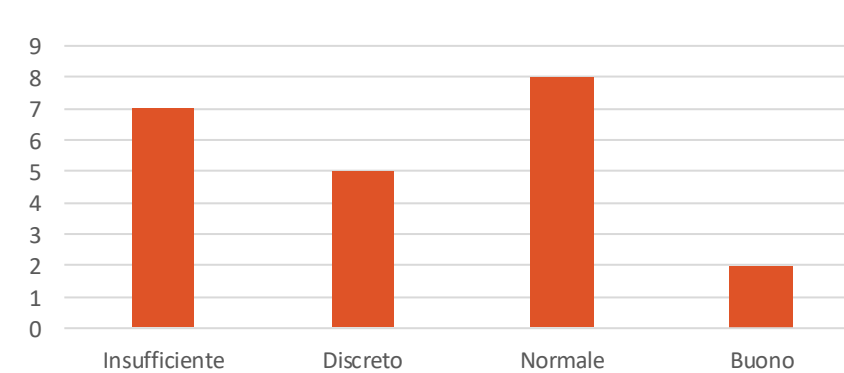
Valutazione del servizio di TPL in termini di **affidabilità corse**



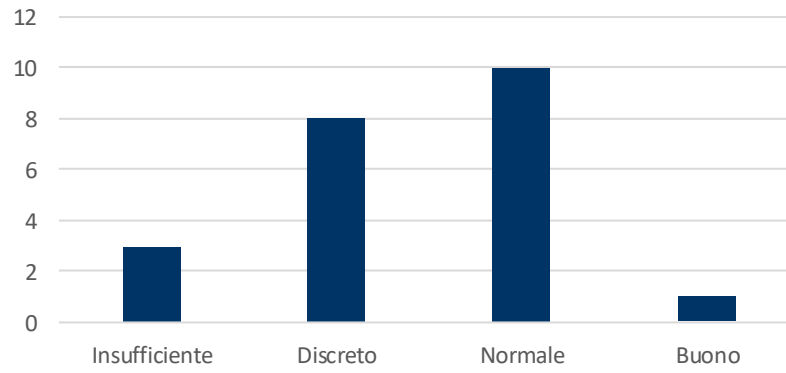
Valutazione del servizio di TPL in termini di **copertura oraria**



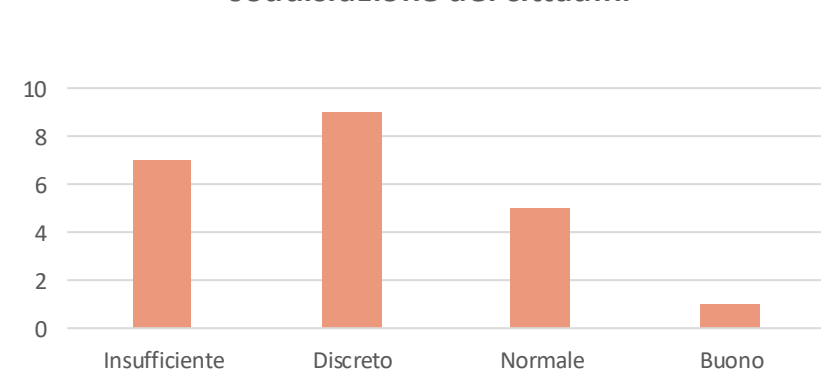
Valutazione del servizio di TPL in termini di **accessibilità (PMR, info in fermata)**



Valutazione del servizio di TPL in termini di **integrazione tariffaria/tecnologica**

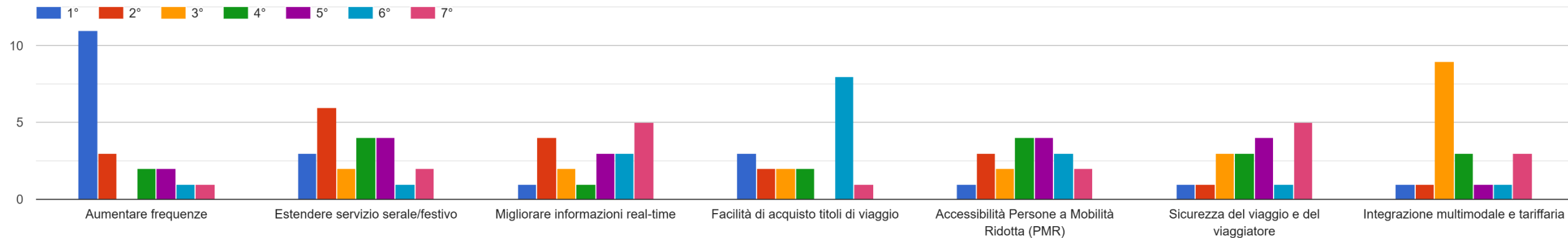


Valutazione del servizio di TPL in termini di **soddisfazione dei cittadini**



LE PRIORITÀ DEGLI ENTI PER IL PROSSIMO AFFIDAMENTO

Ordine di priorità:



Cosa emerge?

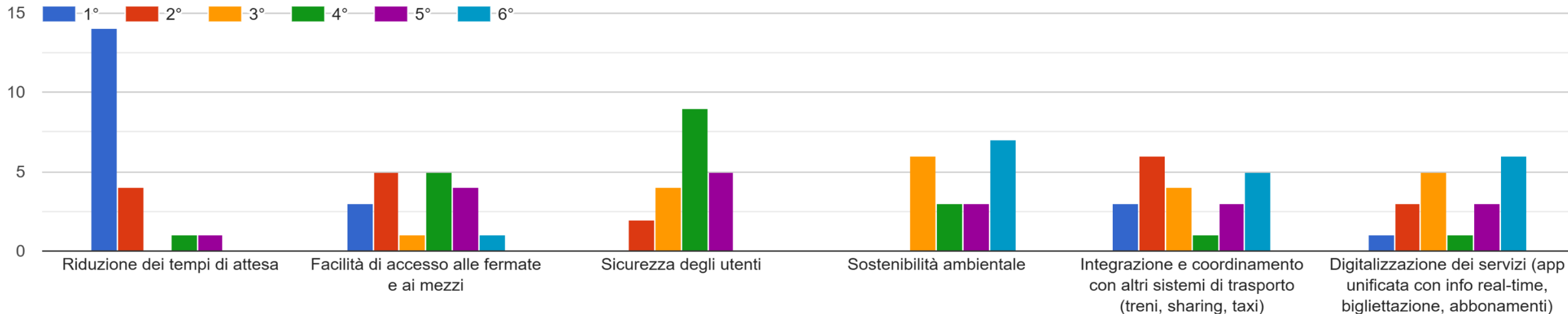
- **Aumentare le frequenze** emerge con chiarezza come la principale priorità indicata dagli enti.
- **Coperture serali/festive** hanno priorità alta—spesso indicate come 2°-4°-5°.
- **Integrazione multimodale e tariffaria** ha una priorità medio-alta, spesso al 3° posto.
- **Accessibilità PMR e Sicurezza** hanno priorità intermedie (più posizioni 3°-5° che 1°-2°).
- **Informazioni in tempo reale** ha priorità medio-bassa (ricorre come 5°-7°). Il suo valore è riconosciuto ma non come leva primaria nel breve periodo.
- **Facilità di acquisto titoli** ha priorità bassa (prevalentemente 6°).

Ulteriori priorità presentate

- *Miglioramento delle comunicazioni e del coinvolgimento degli Enti e degli stakeholders del territorio*
- *Armonizzazione funzionale e tariffaria linee GTT e FERROVIA RFI SFM*
- *Identificare una tariffazione urbana/suburbana coerente con i nuovi tragitti al fine di superare la criticità delle zone di confine*
- *Sviluppo e potenziamento servizi a chiamata tipo Mebus e simili*
- *Rispettare gli orari soprattutto nelle fasce di ingresso e uscita scolastica*
- *Garantire i collegamenti con le stazioni ferroviarie*

CMQ — QUALI SONO LE PRIORITÀ PER L'ENTE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO PER LE PERSONE?

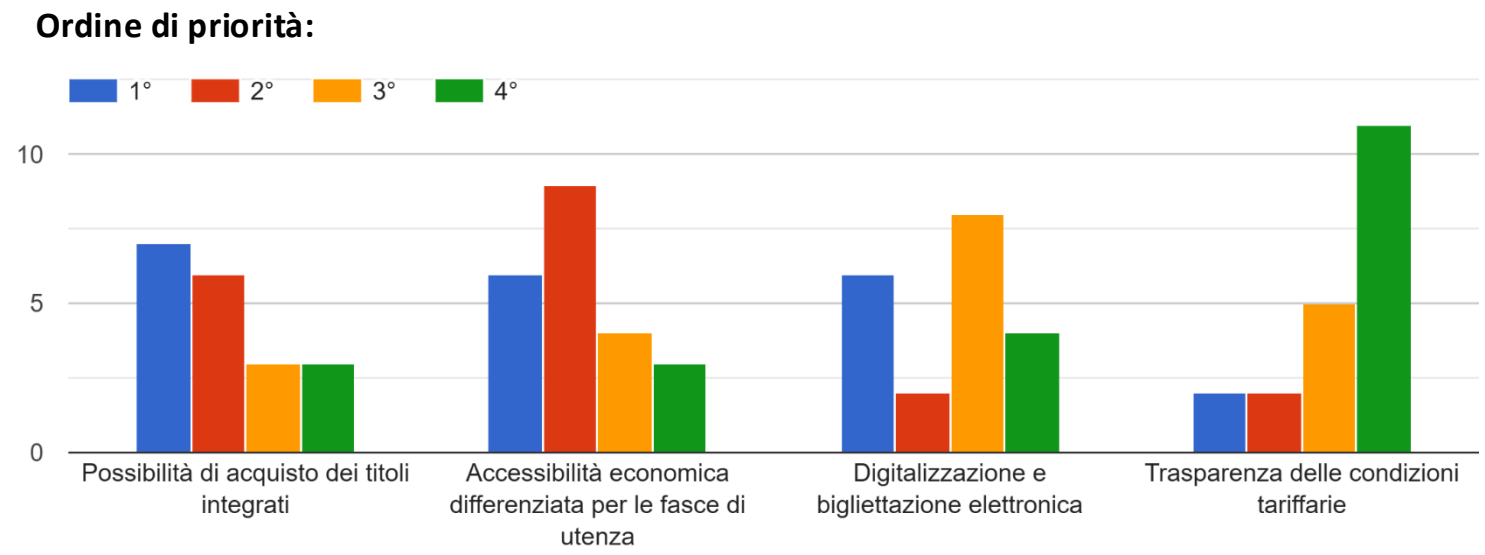
Ordine di priorità:



Cosa emerge?

- Priorità principale → Riduzione dei tempi di attesa
- Priorità strutturali → Integrazione multimodale, Accessibilità delle fermate
- Priorità strategiche di medio periodo → Sostenibilità ambientale, Digitalizzazione dei servizi, Sicurezza degli utenti

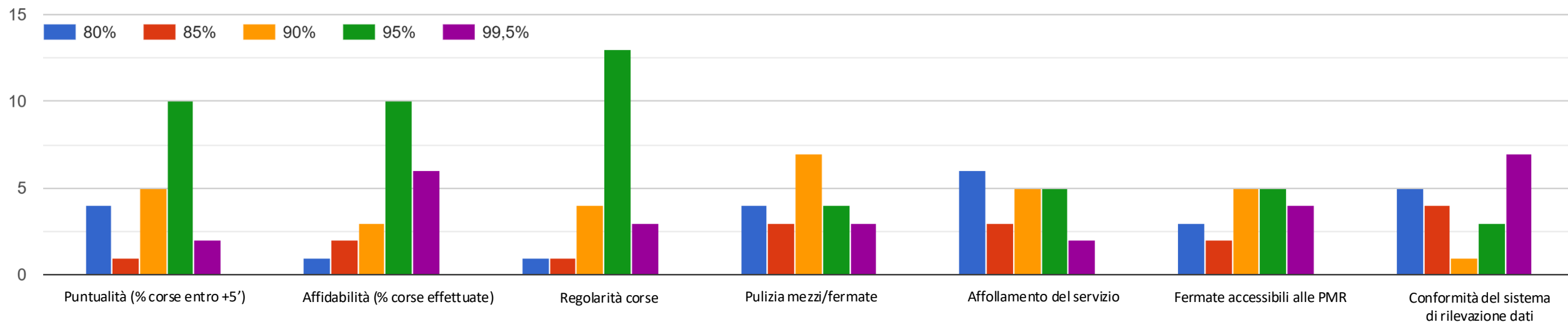
CMQ — QUALI SONO LE PRIORITÀ PER L'ENTE NELLA **GESTIONE DELL'INTEGRAZIONE TARIFFARIA DEI TITOLI DI VIAGGIO?**



Cosa emerge?

- Priorità primarie → Accessibilità economica, Possibilità di acquisto semplice e diffuso dei titoli integrati
- Priorità di supporto → Digitalizzazione e bigliettazione elettronica, Trasparenza delle condizioni tariffarie

STANDARD DI QUALITÀ ATTESI —QUAL È IL LIVELLO SOTTO IL QUALE IL SERVIZIO RISULTEREBBE INADEGUATO?

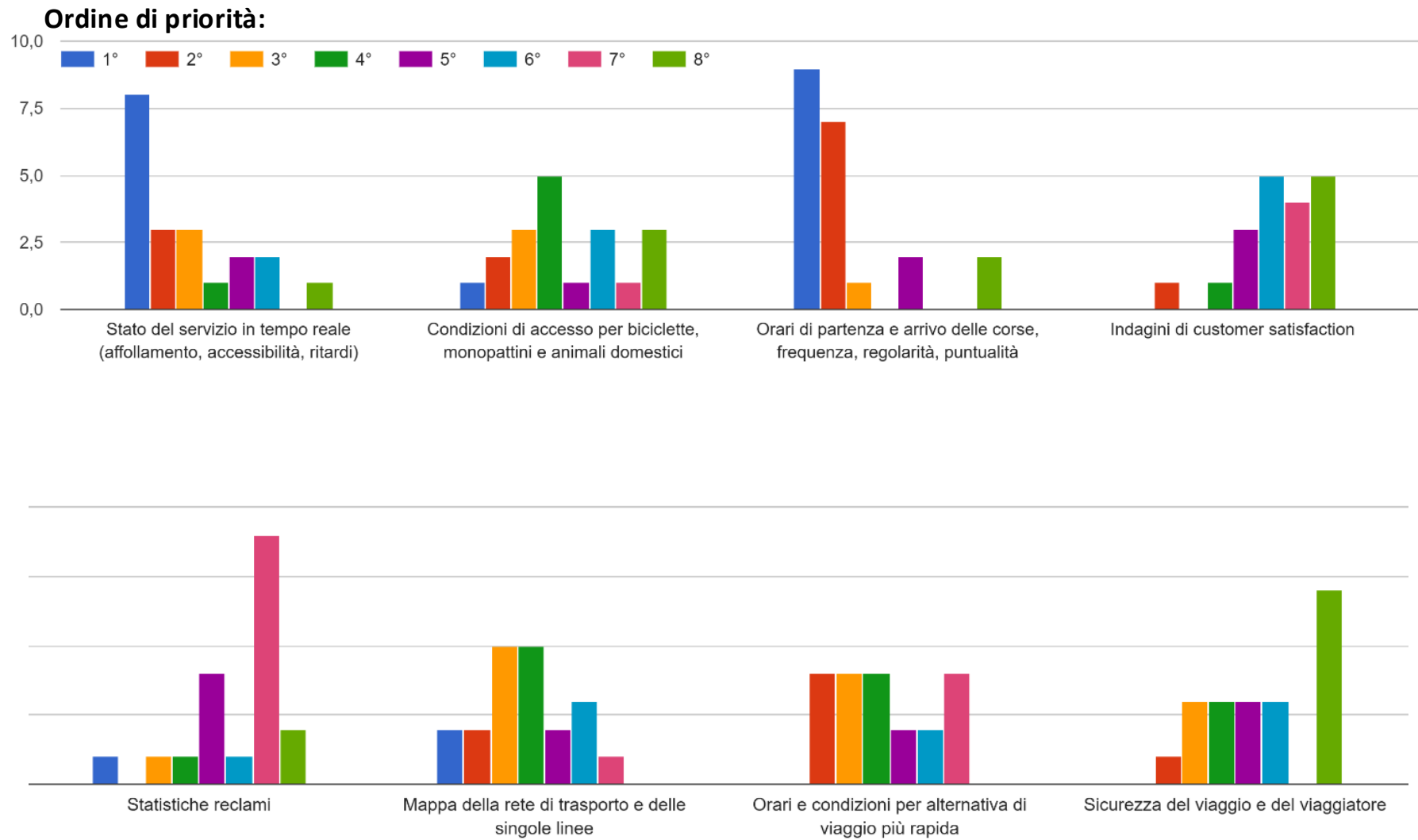


Cosa emerge?

Le risposte delineano una tendenza molto netta: gli standard attesi sono elevati, soprattutto per gli aspetti più vicini all'esperienza quotidiana degli utenti.

- Regolarità, Affidabilità e Conformità del sistema di rilevazione dati – Aspettative elevate
- Puntualità – Aspettative alte ma con un grado di flessibilità lievemente maggiore
- Pulizia e Affollamento del servizio– percepite come aree in cui è tollerato un margine maggiore di flessibilità legato ad imprevisti

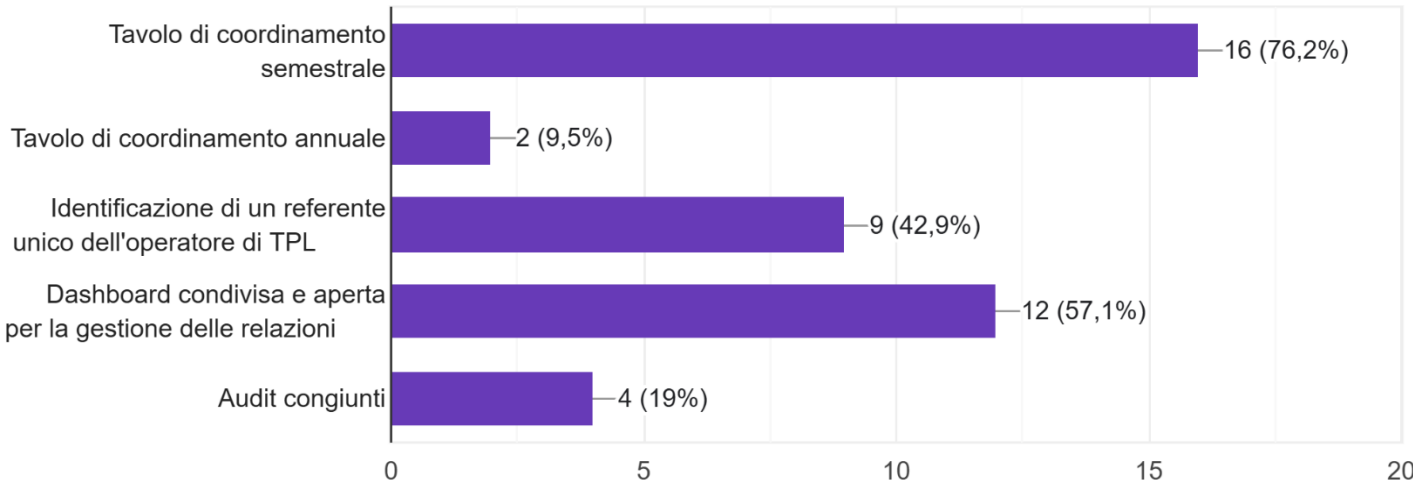
PIANO DI ACCESSO AL DATO— A QUALI DATI L'ENTE RITIENE PIÙ IMPORTANTE AVERE ACCESSO?



Cosa emerge?

- Priorità alte (dati essenziali per il controllo del servizio) → Stato del servizio in tempo reale (affollamento, ritardi, accessibilità) Orari, frequenze, puntualità e regolarità del servizio
- Priorità medie (dati per pianificazione e comunicazione) → Mappa della rete e delle linee, Condizioni di accesso per bici/monopattini/animali, Alternative di viaggio più rapide
- Priorità basse (dati di contesto e percezione) → Customer satisfaction, Statistiche reclami, Sicurezza del viaggio e del viaggiatore

COME L'ENTE RITIENE DI POTER PARTECIPARE AL **COORDINAMENTO E MONITORAGGIO** DEL SERVIZIO?



COSA EMERGE?

1. Tavolo di coordinamento semestrale – Strumento più richiesto (76,2%)

È la misura largamente preferita dagli Enti. Segnala l'esigenza di un confronto strutturato e con cadenza regolare. Gli Enti vogliono un canale stabile, prevedibile e istituzionalizzato per affrontare problemi, aggiornamenti e criticità del servizio.

2. Dashboard condivisa e aperta – Priorità elevata (57,1%).

È vista come un supporto concreto per migliorare la trasparenza e facilitare il monitoraggio del servizio. Gli Enti vogliono un accesso immediato ai dati e la possibilità di verificare in autonomia l'andamento del TPL, senza dover attendere report periodici.

3. Identificazione di un referente unico dell'operatore – Risposta forte (42,9%)

L'esigenza è quella di avere una figura chiara e riconoscibile come punto di contatto unico. Oggi la relazione appare frammentata; un referente unico aiuterebbe a rendere più rapidi e chiari i flussi informativi.

COSA PUÒ FARE AMP NEL NUOVO AFFIDAMENTO PER SUPPORTARE LE ESIGENZE DEL TUO ENTE E DEI TUOI CITTADINI?

Sintesi delle esigenze e delle proposte raccolte



Le amministrazioni e gli enti locali chiedono un rapporto più stretto e continuativo con AMP, fondato sull'ascolto dei territori, sulla condivisione dei dati e su un confronto costante per individuare margini di miglioramento del servizio TPL.



Ascolto del territorio

Coordinamento con i Comuni per raccogliere esigenze, criticità e proposte.

Supportare gli enti nelle valutazioni legate a nuovi insediamenti strategici.



Miglioramento del servizio TPL

Rivedere e ottimizzare le linee per aumentare la copertura territoriale, la frequenza, l'efficienza del servizio e la puntualità.

Garantire che le linee suburbane siano sempre collegate alla rete ferroviaria.

Mantenere e migliorare il servizio attuale, con particolare attenzione alla qualità e alla chiarezza delle informazioni (orari, percorsi, coincidenze).



Qualità e sostenibilità

Assicurare standard di qualità ambientale più elevati, incentivando l'uso di mezzi elettrici.



Accessibilità economica e incentivi

Lavorare sul tema delle tariffe, sollecitando investimenti regionali per agevolare i costi e favorire l'aumento degli utenti.

Spingere per una copertura oraria e finanziaria del servizio tale da ridurre l'utilizzo dell'auto privata.



Risorse e gestione

Reperire fondi europei per migliorare il servizio senza aumentare i costi per gli enti locali.

Migliorare la comunicazione e il coordinamento con le aziende di TPL.



Visione strategica

Adottare politiche di area vasta per una pianificazione più efficace e integrata del trasporto pubblico.

COSA PUÒ FARE GTT NEL NUOVO AFFIDAMENTO PER SUPPORTARE LE ESIGENZE DEL TUO ENTE E DEI TUOI CITTADINI?

Sintesi delle esigenze e delle proposte raccolte



Migliorare il servizio e la sua affidabilità

Incrementare la puntualità e la regolarità delle corse.

Estendere la copertura oraria, soprattutto nelle fasce serali e nei festivi.

Aumentare la frequenza e introdurre mezzi più agili dove necessario per intensificare il servizio.



Potenziare il rapporto con il territorio

Ascoltare con continuità gli enti locali, valorizzando le segnalazioni come contributi proattivi.

Dare seguito in modo concreto alle esigenze già evidenziate e in attesa di soluzione.



Rafforzare il supporto ai cittadini

Offrire assistenza puntuale su orari, linee e eventuali criticità.

Aumentare la qualità del contatto e del customer care.

Mantenere un sito e strumenti informativi chiari, accessibili e aggiornati per tutta la Città Metropolitana.



Investire sul personale e sulla qualità operativa

Potenziare il personale di guida (autisti) rispetto a quello amministrativo per aumentare il servizio effettivo sul territorio.

Costruire una partnership stabile con gli enti che guardi non solo al business, ma alle ricadute sociali e territoriali.



Estendere la copertura del servizio

Implementare il TPL nelle aree non servite.

Sostenere le esigenze di mobilità nei poli attrattori attuali e futuri.



Costruire una visione condivisa e di lungo periodo

Impegnarsi nell'individuazione di nuove risorse utili a potenziare il servizio.

Collaborare in una logica di area vasta per un sistema integrato, efficiente e orientato agli utenti.

Raccolta priorità ex post consultazioni

<https://www.menti.com/al5xjk25anyi>



RESTITUZIONE INCONTRI IN PRESENZA

Quali aspetti di qualità vorresti migliorassero nel nuovo affidamento in-house a GTT?

Ad esempio, quali aspetti del servizio ritenete positivi oggi (es. continuità, affidabilità, frequenza, sicurezza, accessibilità, ecc)?

Ad esempio, quali aspetti possono essere migliorati affinché il beneficio per la collettività sia maggiore rispetto allo stato attuale (es. puntualità, riduzione tempi di attesa, sostenibilità)?

Ad esempio, che ruolo pensi possa e debba avere il tuo ente nel miglioramento del servizio?

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

Ad esempio, quali azioni urbanistiche o di mobilità sostenibile possono incentivare l'uso del TPL (es. corsie preferenziali, nodi di interscambio)?

Ad esempio, come i piani comunali (es. i PGTU) possono coordinarsi e dialogare con la pianificazione dell'operatore di TPL?

Ad esempio, quali incentivi o strumenti (es. tariffe integrate, digitalizzazione) ritenete più efficaci per attrarre utenti?

Come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento e monitoraggio del TPL per il nuovo affidamento in-house a GTT?

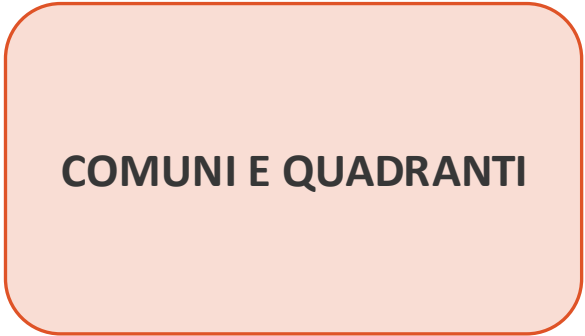
Ad esempio, quale livello di partecipazione ritenete necessario (es. tavolo di coordinamento, referente unico, audit congiunti)?

Ad esempio, quali strumenti di monitoraggio vorreste (es. dashboard condivisa, KPI periodici)?

Disegnare uno schema di governance multilivello con flussi di informazione, ruoli e responsabilità.

Alpignano
Beinasco
Collegno
Grugliasco
Orbassano
Pianezza
Rivalta di Torino
Rivoli
San Gillio

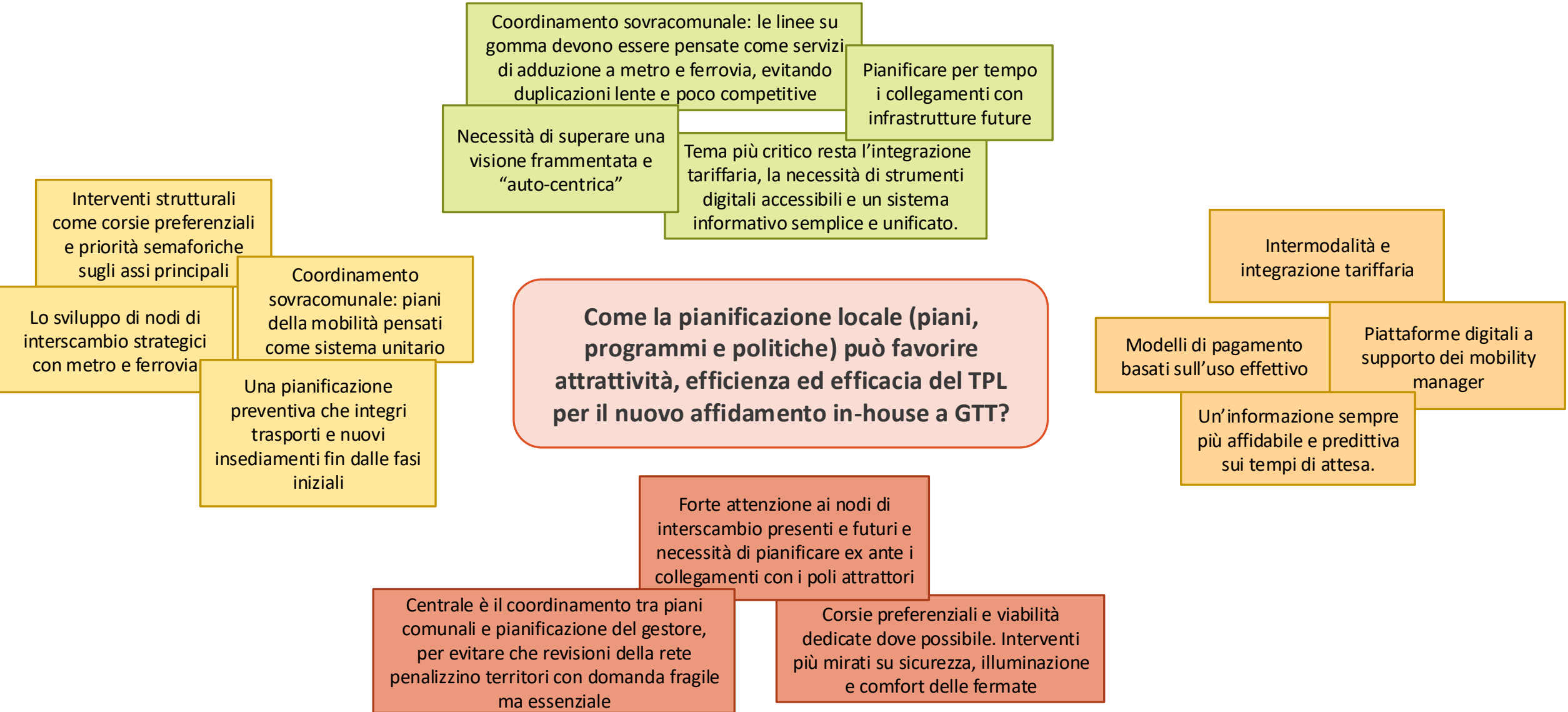
Borgaro Torinese	
Druento	San Mauro Torinese
Leini	Torino
Mappano	Venaria Reale
Settimo Torinese	Volpiano



Baldissero
Brandizzo
Castiglione Torinese
Chieri
Chivasso
Gassino Torinese
Pecetto Torinese
Pino Torinese
San Raffaele Cimena

Cambiano	Santena
Candiolo	Trofarello
Moncalieri	Villastellone
Nichelino	Vinovo
None	Volvera





Come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento e monitoraggio del TPL per il nuovo affidamento in-house a GTT?

Una governance multilivello con ruoli chiari

È unanime la richiesta di una governance articolata su più livelli, con pari dignità tra territori, evitando un approccio percepito come centralistico. Referenti tecnici stabili per ciascun Comune o area omogenea, che operino come punti di contatto permanenti rispetto ad un referente unico dell'operatore di TPL.

Struttura di coordinamento più robusta

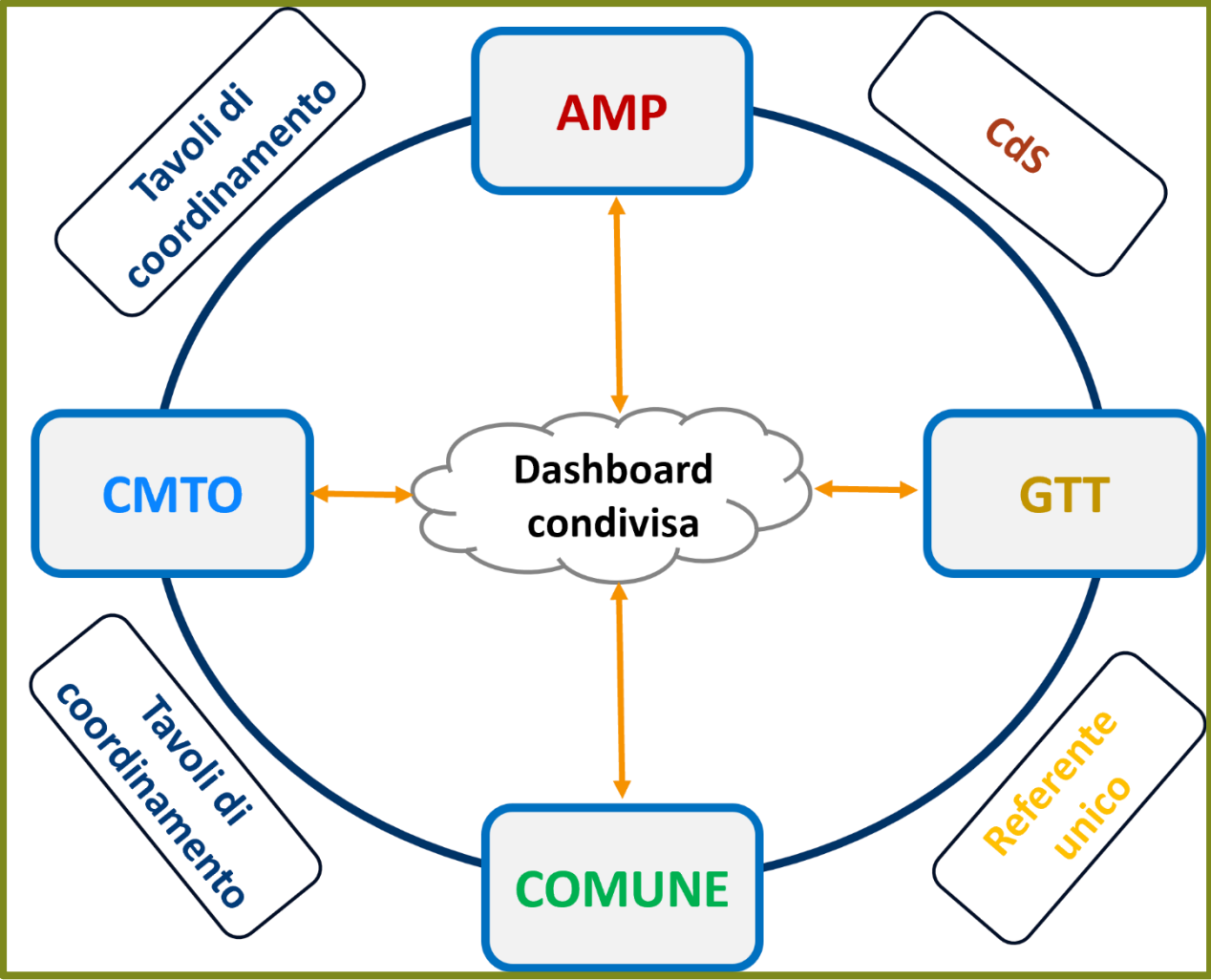
Viene proposta una riorganizzazione che superi le tradizionali logiche amministrative, adottando invece:

- aree omogenee per servizio, rispondenti ai reali flussi di mobilità;
- tavoli tecnici per quadranti o sub-ambiti territoriali;
- cabine di regia periodiche, capaci di leggere dati di performance e supportare i Comuni nel dialogo con i cittadini;
- portavoce territoriali per facilitare il raccordo istituzionale con Agenzia e GTT.

Strumenti per il monitoraggio e la gestione operativa

Tutti i gruppi insistono sulla necessità di strumenti concreti, standardizzati e condivisi:

- Dashboard condivise, con dati GPS e indicatori aggiornati in tempo reale.
- Sistemi di segnalazione/contatto digitali, semplici, tracciabili e uniformi su tutto il territorio.
- Indicatori specifici per linee particolari come quelle scolastiche o a forte pendolarismo.
- Audit congiunti e verifiche sul campo per valutare la coerenza tra dati e realtà operativa.
- Meccanismi di bonus/malus o rimborsi legati alla qualità del servizio, per rendere tangibile la responsabilità verso l'utenza.



PROSSIMI PASSI:
TAVOLI TECNICI DI COORDINAMENTO PER QUADRANTE
11 MARZO 2026
18 MARZO 2026
26 MARZO 2026
2 APRILE 2026

RESTITUZIONE INCONTRI ONLINE

Come può l'affidamento in-house migliorare la qualità del servizio di TPL?

Ad esempio, quali aspetti del servizio ritenete **positivi** oggi (es. continuità, affidabilità, frequenza, sicurezza, accessibilità, ecc)?

Ad esempio, quali aspetti **possono essere migliorati** affinché il beneficio per la collettività sia maggiore rispetto allo stato attuale o in affidamento tramite gara (es. puntualità, riduzione tempi di attesa, sostenibilità)?

Ad esempio, che **ruoli** pensi possa e debbano avere i sindacati nel miglioramento del servizio?

Qualità: erogare un servizio di buona qualità. Per rendere + attrattivo il TPL

Efficienza e qualità non è detto che vadano di pari passo. Non "risparmiare" sulle spalle dei lavoratori (investire per qualità della vita del personale)

In house dà garanzie (sicurezza del lavoro, vicinanza al territorio)

La continuità di gestione è importante: l'azienda conosce il territorio

In house

Priorità: Qualità, quindi sicurezza e per ultimo sostenibilità economica

La sicurezza è un problema legato alla qualità: bus troppo pieni creano disagi e "proteste"

Qualità

In che modo è possibile migliorare la **sicurezza a bordo sia per i conducenti sia per i viaggiatori?**

Ad esempio, quali interventi ritenete **prioritari** (sistemi anti-aggressione, cabine protette, formazione, manutenzione mezzi)?

Ad esempio, come conciliare **sicurezza, qualità** del servizio e **sostenibilità economica**?

Ad esempio, qual è la vostra posizione sull'adozione e l'uso degli **ADAS** nella flotta? (priorità, rischi operativi, misurazione impatti)

Come tutelare il personale di guida? Per esempio migliorando i sistemi di interruzione aurista - forza dell'ordine

Le condizioni del personale mettono in difficoltà il servizio sul fronte puntualità

Sicurezza

Si fa fatica a trovare personale (autisti) anche per ragioni di qualità e quantità del lavoro. Alcuni stanno...

C'è anche una questione economica (stipendio)

Attrattiva del lavoro del conducente

Trasporto è diritto del cittadino, ma il TPL costa e le risorse non sono mai sufficienti

TPL anche in luoghi "minori"

perché non usano il mezzo pubblico: tema dei tempi rispetto al trasporto privato è fondamentale

Diritto al TPL

Come garantire un equilibrio tra esigenze degli utenti e condizioni di lavoro e qualità di vita del personale di guida?

Ad esempio, quali **criticità** riscontrate oggi rispetto a **turni, pause, carichi di lavoro, condizioni dei mezzi**?

Ad esempio, come armonizzare la **programmazione del servizio** e la **sostenibilità dei turni** degli autisti?

Ad esempio, quali azioni potrebbero essere messe in campo al fine di migliorare l'attrattività e il riconoscimento professionale del **ruolo dell'autista**?

Ad esempio, in che modo le **tecnologie di guida autonoma/assistita** potrebbero cambiare l'**organizzazione del lavoro** nel TPL e il ruolo dell'autista? (mansioni, competenze, garanzie occupazionali)

Investire su semafori intelligenti, su corsie preferenziali e riservate (sostenibilità ambientale)

Qual è il miglioramento di investimento che si mette in campo? Come si rende miglior servizio agli utenti

Serve adeguato investimento per elevare qualità

Passaggio non sostenibile

Si vogliono garantire intervalli di passaggio non sostenibili: si illude l'utenza

Investimento di personale per garantire più corsie (sostenibilità)

Manca collegamento tra AMP e Sindacati per ragionare sulle linee e sulla possibilità di garantire gli intervalli

Dialogo tra le parti come metodo

Tavolo congiunto perpetuo

PRECONOSCENZA TURNI CON TEMPO CONSIGLIO PER POTERLI ORGANIZZARE CON VITA PRIMA ESIGENZE DI SALUTE E FAMILIARI

Costruire un protocollo di sicurezza con il contributo di tutte le parti in causa

Sindacato come soggetto interlocutore su lavoratori ma anche utenti viaggiatori

Indagine da commissionare al più presto linee, orari, frequenza, servizio da offrire. Sindacato che vuole sempre nel merito, se come gioco o servizio

Qualità

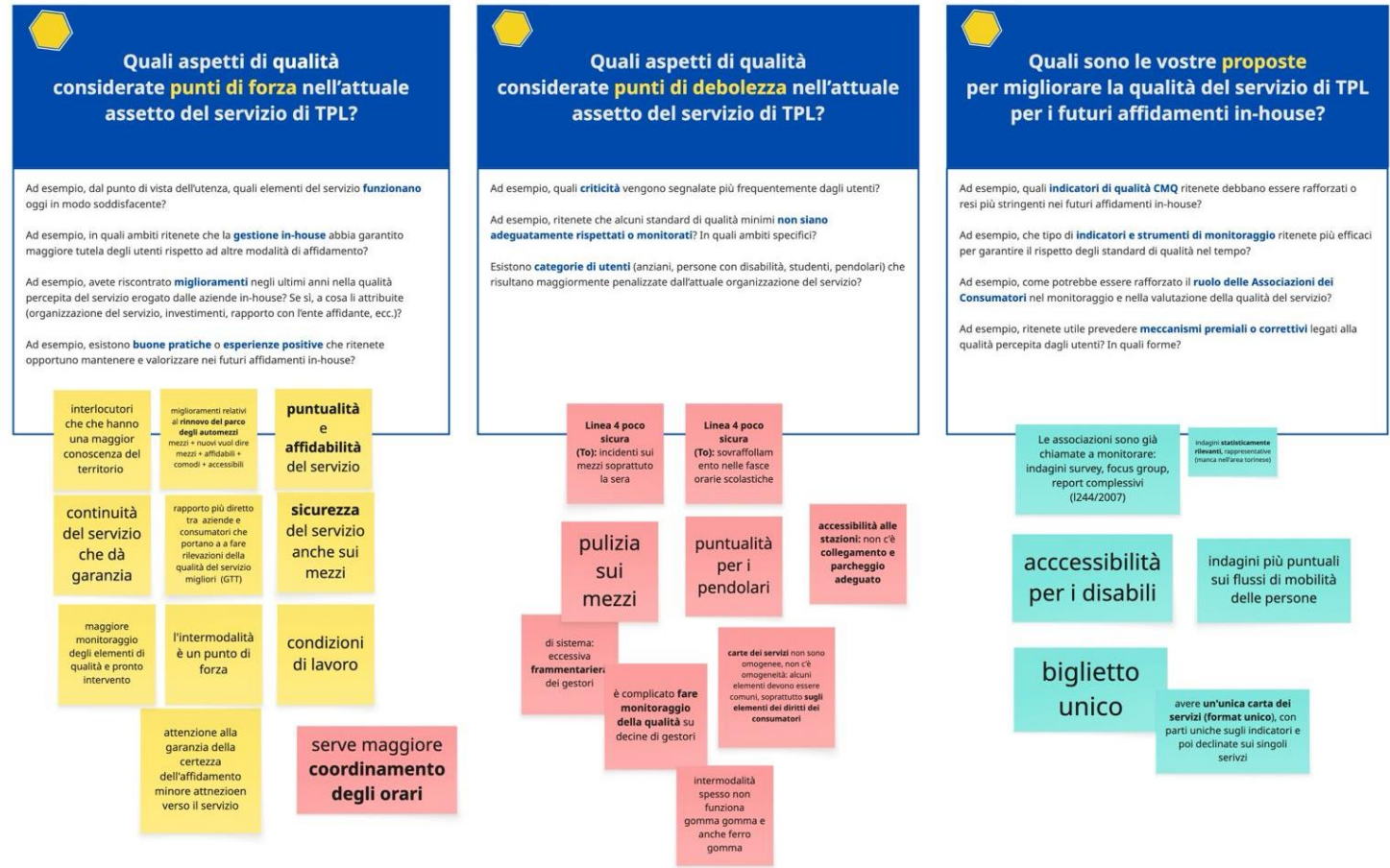
- Miglioramento della qualità come leva principale. Proposte operative includono: semafori intelligenti, corsie preferenziali e competitività con il mezzo privato;
- La sostenibilità economica, pur necessaria, deve essere considerata l'ultimo tassello di una gerarchia precisa: al primo posto deve esserci la qualità del servizio, dalla quale discende la sicurezza, e solo infine la valutazione economica.
- Agire su una programmazione realistica: discrepanza tra il servizio promesso "sulla carta" e quello effettivamente erogabile

Sicurezza

- Sicurezza come conseguenza dell'efficienza del servizio e del degrado sociale. Proposte operative includono: protocollo di sicurezza congiunto e comunicazione diretta con le forze dell'ordine.

Autisti

- Miglioramento delle condizioni contrattuali e una programmazione oraria che possa rispondere alle esigenze di vita



Punti di forza

- Continuità gestionale dell'in-house, con forte conoscenza del territorio e dell'utenza.
- Maggiore capacità di controllo diretto su puntualità, regolarità e affidabilità.
- Rinnovo del parco mezzi con benefici su comfort, rumorosità e guasti.
- Buona intermodalità nell'area metropolitana di Torino (bus-tram-metro).
- Collaborazione strutturata con le associazioni per la customer satisfaction

Punti di debolezza

- Frammentazione del sistema e scarsa integrazione tra gestori diversi.
- Orari non coordinati, coincidenze mancate e difficoltà di accesso alle stazioni.
- Tutela dell'utente disomogenea (Carte dei Servizi diverse, informazione non uniforme).
- Problemi di sicurezza, sovraffollamento scolastico, pulizia e accessibilità non pienamente garantita.

Proposte

- Adozione di una Carta dei Servizi unica con standard e tutele omogenei.
- Integrazione tariffaria e semplificazione dei titoli di viaggio (biglietto unico).
- Pianificazione basata sui flussi reali e coordinamento effettivo tra gomma e ferro.
- Sistema di esteso e strutturato su scala regionale. monitoraggio della qualità percepita



<https://ampartecipa.mtm.torino.it/>



IL PROCESSO INCONTRI DOCUMENTAZIONE QUESTIONARIO **CONFRONTO ONLINE** L'AFFIDAMENTO IN HOUSE

In questa area trovi le sintesi di quanto emerso dal confronto con gli attori locali che hanno partecipato agli incontri territoriali che si sono svolti nelle giornate del 20 gennaio (quadranti Ovest e Est) e del 27 gennaio (quadranti Nord e Sud).

Entra nel quadrante di tuo interesse, leggi gli esiti del confronto e, se lo desideri, lascia un commento o proponi una integrazione.

7 DIBATTITI

PROCESSI DI CONSULTAZIONE ATTIVATI



Consultazione per gli affidamenti in-house del lotto Bacino Metropolitan - 2026
Fase attiva Raccolta dei contributi



Consultazione per gli affidamenti in-house dei tre lotti del Bacino Nord Est - 2026
Fase attiva Raccolta dei contributi

VI RINGRAZIAMO PER LA PARTECIPAZIONE!

PIATTAFORMA AMPartecipa:
<https://ampartecipa.mtm.torino.it/>

Per richiedere informazioni:
consultazioni@mtm.torino.it