

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

BACINO METROPOLITANO

Incontro con le associazioni delle persone disabili 30 gennaio 2026 Report

Il presente documento riporta quanto emerso dal confronto tra i partecipanti all’incontro del 30 gennaio 2026 (15:00 - 17:00) al quale hanno preso parte le associazioni: ANMIC, FAND PIEMONTE, ENS, UICI, ANMIL, FISH PIEMONTE, APRI. Hanno inoltre partecipato le società GTT, ATAP, VCO Trasporti come uditori.

I partecipanti si sono confrontati intorno alle seguenti questioni:

- rispetto alle vostre esigenze, quali aspetti di qualità considerate punti di forza e di debolezza nell’attuale assetto del servizio di TPL erogato dalle società in-house?
- quali sono le vostre proposte per migliorare l’accessibilità e la qualità del servizio di TPL per i futuri affidamenti in-house?

Obiettivo dell’incontro è stato quello di indicare standard di qualità e accessibilità per i futuri contratti di servizio, partendo dal principio che un servizio accessibile per le persone con disabilità costituisce un servizio universale migliore per tutta la cittadinanza.

Indice

1. Analisi dell'assetto attuale: punti di forza e punti di debolezza	2
1.1. Il quadro normativo e una realtà "a macchia di leopardo"	2
2.2. Manutenzione e gestione contrattuale	2
2.3. Barriere e imprevisti	2
2.4. Il fattore umano e la formazione	3
2. Proposte operative per i futuri affidamenti	3
2.1. Governance e struttura dei contratti	3
3.2. Soluzioni tecnologiche per l'accessibilità sensoriale	3
3.3. Gestione operativa: prenotazioni e extraurbano	4
3.4. Gestione delle emergenze e nodi di interscambio	4
3.5. Formazione "esperienziale"	4

1. Analisi dell'assetto attuale: punti di forza e punti di debolezza

1.1. Il quadro normativo e una realtà "a macchia di leopardo"

Il punto di riferimento tecnico citato dalle associazioni è la [Deliberazione della Giunta Regionale n. 13 del 20 dicembre 2018](#), che recepisce gli "elementi minimi per la fruizione e accessibilità" elaborati da Unioncamere Piemonte. Questo documento stabilisce requisiti precisi:

- **stazioni:** scale con indicatori tattilo-plantari, contrasto cromatico, ascensori, varchi accessibili;
- **fermate:** banchine rialzate, segnalazione del limite di sicurezza, percorsi di avvicinamento privi di ostacoli;
- **vetture:** posti riservati e contrassegnati, avvisatori acustici, annunci di prossima fermata.

Tuttavia, l'applicazione pratica di queste indicazioni è definita "a macchia di leopardo". Un esempio critico è la Metropolitana di Torino: su 23 stazioni, solo 12-13 sono dotate di percorsi tattili completi. Chi risiede o deve recarsi nelle zone non coperte è di fatto escluso dal servizio, vanificando l'investimento fatto sulle stazioni "top".

2.2. Manutenzione e gestione contrattuale

Il problema principale non è sempre l'acquisto del mezzo accessibile, ma il mantenimento delle sue funzionalità nel tempo:

- **degrado delle infrastrutture:** quando una piastrella del percorso tattile si rompe, non viene sostituita tempestivamente, trasformando un ausilio in un pericolo di inciampo;
- **inaffidabilità tecnologica a bordo:** gli annunci vocali funzionano in modo discontinuo ("una volta sì e tre no"); spesso i display informativi sono utilizzati per pubblicità o messaggi istituzionali generici ("Buon viaggio"), invece di mostrare le fermate in un formato leggibile e ad alto contrasto;
- **Assenza di vincoli manutentivi:** attualmente, i contratti di manutenzione spesso si concentrano sulla meccanica (motore, gomme) trascurando l'accessibilità; è stato citato positivamente un precedente modello gestionale in GTT, in cui le schede di manutenzione includevano obbligatoriamente la verifica di pedane, sintesi vocale e display come condizioni essenziali per l'uscita del mezzo dal deposito: oggi questa rigidità sembra essersi persa.

2.3. Barriere e imprevisti

Sono state indicate barriere e difficoltà in caso di imprevisti:

- **disabilità uditiva:** per le persone sorde, la mancanza di informazioni visive in tempo reale è critica: se la metropolitana si ferma o c'è una deviazione e l'annuncio è solo

vocale, la persona sorda rimane "in balia degli eventi" senza sapere cosa stia succedendo,.

- **disabilità visiva:** i display interni sono spesso posizionati troppo in alto, rendendoli illeggibili per ipovedenti o persone basse/in carrozzina;
- **imprevisti:** gli imprevisti generano ansia e disorientamento; manca un supporto semplificato (es. linguaggio "easy to read" o icone chiare) per gestire le interruzioni del servizio.

2.4. Il fattore umano e la formazione

La formazione del personale è un punto dolente. Spesso gli autisti disattivano la sintesi vocale perché la ritengono un elemento di disturbo o un rumore fastidioso. Manca la consapevolezza che quel "rumore" è l'unico orientamento possibile per un non vedente. Tuttavia, quando il sistema funziona (autista formato, mezzo accessibile, banchina a norma), l'imbarco di una persona con disabilità richiede tempi minimi (circa 2 minuti), dimostrando che l'accessibilità non rallenta il servizio. La presenza della Disability Manager in GTT è riconosciuta come una *best practice* e un punto di forza essenziale per il dialogo.

2. Proposte operative per i futuri affidamenti

2.1. Governance e struttura dei contratti

Riguardo la governance, le associazioni hanno avanzato diverse proposte per la struttura dei contratti futuri:

- **estensione del disability manager:** la figura del disability manager, attualmente presente in GTT, deve essere istituzionalizzata in tutte le società affidatarie in-house e nei futuri lotti a gara, per garantire un'interlocazione omogenea;
- **manutenzione come standard contrattuale:** i nuovi capitolati dovrebbero includere le dotazioni di accessibilità (pedane, annunci, display) tra le condizioni essenziali; se una pedana non funziona, il mezzo deve essere considerato non idoneo al servizio, con relative penali;
- **programmazione decennale degli investimenti:** per superare il problema della mancanza di fondi immediati per adeguare tutte le fermate (che spesso dipendono dai Comuni e non dalle aziende di trasporto), si propone di inserire nel contratto un piano di investimenti a lungo termine (es. 10 anni) con obiettivi progressivi (es. 100 fermate accessibili l'anno).

3.2. Soluzioni tecnologiche per l'accessibilità sensoriale

L'innovazione deve mirare all'autonomia e alla sicurezza, integrando gli standard universali:

- **app "Comunica" per le persone sorde:** è stata esplicitamente richiesta l'adozione dell'applicazione "Comunica" (già in uso per il servizio emergenza 112); questa app consente di avviare una videochiamata con un interprete LIS che media la conversazione tra l'utente sordo e l'autista o la centrale operativa: è fondamentale per gestire guasti, malori o cambi di percorso imprevisti;

- **sistema "LETIsmart"**: si suggerisce l'implementazione della tecnologia a radiofrequenza (es. LetiSmart), che permette al bastone bianco elettronico di dialogare con la pensilina e il mezzo di trasporto:
 - funzionalità: avvisa l'utente cieco dell'arrivo del bus (es. "Linea 4 in arrivo") e segnala all'autista la presenza del disabile in fermata tramite un segnale in cabina;
 - criticità: le associazioni avvertono che questa tecnologia ha costi per l'utente (bastone apposito), richiede batterie e non copre i turisti: deve essere **integrativa** agli annunci vocali standard, mai sostitutiva.
- **regolazione automatica del volume**: per risolvere il conflitto con gli autisti, si propone l'installazione di sensori che adeguino automaticamente il volume degli annunci al rumore ambientale; inoltre, si richiede un sistema di "log" che registri se e quando l'autista disattiva manualmente l'audio, richiedendo una giustificazione formale.

3.3. Gestione operativa: prenotazioni e extraurbano

Il trasporto extraurbano presenta criticità specifiche dovute alle alte velocità, alle fermate a richiesta e alla scarsità di posti:

- **prenotazione della fermata**: per le linee extraurbane, dove fermare un bus a braccio è pericoloso e inaffidabile per un cieco (rischio di fermare un camion o non essere visti), è vitale un sistema tramite App che permetta di "prenotare la fermata"; l'autista riceverebbe una notifica che lo avvisa di fermarsi per caricare una persona con disabilità;
- **Verifica disponibilità posti**: poiché i bus extraurbani hanno spesso un solo posto per carrozzina, l'utente rischia di attendere invano se il posto è occupato; si richiede un sistema digitale per verificare la disponibilità del posto in tempo reale o prenotarlo.
- **Integrazione in "Smart BIP"**: la Regione Piemonte sta sviluppando la piattaforma unica "Smart BIP": le associazioni chiedono che tutte queste funzionalità (prenotazione, info accessibilità, app Comunica) confluiscono in questo unico sistema regionale per evitare la frammentazione.

3.4. Gestione delle emergenze e nodi di interscambio

- **canali informativi multipli**: in caso di interruzione del servizio, l'informazione deve viaggiare su più canali simultanei: audio (per ciechi), video/testuale (per sordi), e semplificato (QR code con pagina web "flat" o "easy-to-read" per disabilità cognitive);
- **sicurezza nei movicentro**: i nodi di interscambio sono spesso terra di nessuno, vandalizzati e privi di personale. Si richiede di prevedere nei contratti un presidio o un servizio di assistenza, anche tramite convenzioni con i Comuni proprietari delle infrastrutture.

3.5. Formazione "esperienziale"

La formazione non deve essere solo teorica (in aula asettica). Le associazioni propongono incontri esperienziali, dove gli autisti possano confrontarsi direttamente con le persone con

disabilità per capire perché una certa procedura (come non disattivare l'audio o accostare bene al marciapiede) è vitale. Questo approccio empatico ha dimostrato di essere molto più efficace delle sole regole scritte.