

**CONSULTAZIONE PER GLI AFFIDAMENTI IN-HOUSE DEI TRE LOTTI DEL BACINO
NORD EST**

**AFFIDAMENTO IN-HOUSE ALLA SOCIETÀ VCO
TRASPORTI SRL PER I SERVIZI URBANI ED
EXTRAURBANI DELLA PROVINCIA DEL VERBANO CUSIO
OSSOLA**

**Incontro con i comuni della Provincia del Verbano Cusio
Ossola**

**10 febbraio 2026
Report**

Il presente documento riporta quanto emerso dal confronto tra i partecipanti all'incontro del 10 febbraio 2026 (9:30 - 12:30) dedicato ai Comuni della Provincia del Verbano Cusio Ossola: erano presenti i Comuni di Verbania e Cambiasca, la Provincia del Verbano Cusio Ossola, la Regione Piemonte e le società VCO Trasporti e SUN come uditori.

I partecipanti si sono confrontati in sessione plenaria sulle seguenti questioni:

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

Il presente Report riporta quanto emerso dal confronto.

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

1.1. Aspetti del servizio percepiti come positivi

Nonostante le complessità orografiche, i partecipanti hanno evidenziato punti di forza distintivi dell'attuale gestione, che giustificano il percorso verso l'affidamento in-house.

- **Copertura in aree a domanda debole.** Il servizio garantisce una copertura capillare anche in un territorio "sparso" dove la domanda è spesso quasi assente. La percezione è che, per la morfologia del territorio, la copertura attuale sia un punto di forza da preservare.
- **Affidabilità e certezza della corsa.** Viene riconosciuto come valore fondamentale il fatto che "le corse vengono fatte tutte". A differenza di altre realtà, non si verificano soppressioni improvvise; l'utente ha la garanzia che il mezzo passerà.
- **Qualità dei mezzi.** I veicoli sono percepiti in buono stato manutentivo, puliti e confortevoli (riscaldati in inverno e freschi in estate), offrendo un ambiente accogliente per l'utenza.
- **Reattività e interlocuzione diretta.** Il vero valore aggiunto del modello in-house è il rapporto diretto tra Sindaci e azienda. In caso di criticità, l'amministratore locale può contattare direttamente i vertici (Presidente o Direttore) ottenendo interventi rapidi, anche quando economicamente non vantaggiosi per l'azienda, una flessibilità che con grandi operatori privati o gestori distanti non sarebbe possibile.

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

Le aree di miglioramento riguardano la modernizzazione dell'informazione e l'adeguamento delle infrastrutture alle esigenze reali.

- **Puntualità e frequenza.** La richiesta prioritaria non è l'aumento indiscriminato delle corse (spesso insostenibile economicamente e con il rischio di "viaggiare a vuoto"), ma la puntualità. Per l'utente che deve prendere una coincidenza ferroviaria, la certezza dell'orario è più importante della frequenza.
- **Obsolescenza dei tempi di percorrenza.** Gli orari attuali risalgono a circa 20 anni fa. Nel frattempo, il traffico è aumentato, sono state introdotte nuove rotatorie e fermate, rendendo i tempi di percorrenza storici non più realistici. È necessaria una revisione generale per adeguare gli orari alla velocità commerciale attuale, che è inevitabilmente diminuita.
- **Accessibilità e disabilità.** Esiste un problema strutturale con le fermate non a norma per l'accesso ai disabili (mancanza di marciapiedi rialzati, spazi ristretti). Tuttavia, in zone montane o strade strette, l'adeguamento rigoroso al Codice della Strada comporterebbe la soppressione della fermata stessa. La richiesta è di creare canali di comunicazione dedicati per disabili (es. app per ciechi o sordi) per gestire gli imprevisti e mappare chiaramente quali fermate sono accessibili e quali no.

- **Gap di copertura specifici.** Sono state segnalate criticità puntuali (come per il comune di Cambiasca e le sue frazioni) dove il servizio è percepito come inesistente o insufficiente. Si propone la creazione di un "anello" di percorso che includa Cambiasca nelle rotte che servono Verbania, evitando che l'utenza debba recarsi a piedi in zone pericolose per prendere il mezzo.
- **Informazione in tempo reale.** Manca un sistema che indichi i minuti di attesa alla fermata. L'incertezza ("sarà già passato o è in ritardo?") è un deterrente all'uso. Si richiede un monitoraggio accessibile via smartphone o paline intelligenti.

1.3. Ruolo degli enti partecipanti nel miglioramento del servizio

- **Razionalizzazione della domanda.** Gli amministratori non devono limitarsi a chiedere "più corse", ma devono aggregare la domanda reale. Un esempio citato è la richiesta ai cittadini di trovare "almeno tre persone con la stessa esigenza" prima di istituire una nuova corsa, per evitare sprechi di risorse pubbliche su bus che viaggiano vuoti.
- **Marketing territoriale.** È compito degli enti locali cambiare la narrazione del TPL. Il bus non deve essere visto solo come il mezzo per studenti o immigrati, ma come una scelta "smart" per andare al mercato, a fare shopping o agli eventi (es. navette di Capodanno), enfatizzando la comodità di carico (passeggini, borse della spesa) e la sicurezza rispetto alla guida dopo aver bevuto.

2. Come la pianificazione locale può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del servizio di TPL

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

Le infrastrutture attuali presentano forti vincoli fisici e storici.

- **Corsie preferenziali non sempre realizzabili.** A Verbania e sulla statale lacuale, la conformazione urbana (strettoia tra lago e montagna) rende tecnicamente impossibile la creazione di corsie preferenziali; il TPL è costretto a subire il traffico promiscuo.
- **Fallimento del nodo intermodale (Movicentro).** Il Movicentro di Verbania è descritto come un "parcheggio" più che un nodo intermodale. Manca l'integrazione con la ciclabilità (poche rastrelliere sicure) e l'interscambio è penalizzato dalla posizione decentrata della stazione (Verbania-Fondotoce), distante dal centro abitato e situata in una zona scarsamente illuminata e pericolosa per i pedoni, di competenza ANAS.
- **Integrazione bici-bus.** Il trasporto delle biciclette sui bus è complesso (pochi posti, difficoltà di carico). Si suggerisce di puntare su rastrelliere sicure alle fermate piuttosto che sul trasporto a bordo, dato il valore elevato delle biciclette moderne e la difficoltà di caricarle.

2.2. Come i piani comunali possono coordinarsi e dialogare con la pianificazione dell'operatore di TPL

- **Gestione dei cantieri.** Una delle cause principali di ritardo è la mancanza di coordinamento sui lavori stradali. Diversi enti (Comuni, ANAS, gestori servizi idrici/gas) aprono cantieri sulla statale senza una regia unica, impattando devastantemente sulla regolarità delle corse.
- **La riunione per i trasporti scolastici.** Viene citato come esempio virtuoso del passato la riunione annuale (a fine luglio/agosto) tra Province, Comuni, Scuole e Aziende di trasporto. Questo tavolo permetteva di calibrare gli orari "al minuto" sulle esigenze degli studenti. Si propone di riattivare questa prassi metodologica per tutta la pianificazione.

2.3. Incentivi o strumenti efficaci per attrarre utenti

L'innovazione tecnologica è vista come l'unica via per intercettare le nuove generazioni.

- **Digitalizzazione "mobile-first".** Per la Generazione Z, il servizio deve esistere sullo smartphone. Orari, percorsi e pagamenti devono essere immediati. Se l'informazione non è digitale, per molti utenti il servizio "non esiste".
- **Ticketing innovativo.** È in fase di valutazione l'introduzione di un sistema simile a quello svizzero (fairtiq): l'utente sale sul bus facendo un "check-in" sull'app e scende senza fare nulla; il sistema (tramite GPS e intelligenza artificiale) calcola il percorso effettuato e addebita a fine mese la tariffa più vantaggiosa, eliminando la necessità di conoscere le tariffe o acquistare biglietti in anticipo. Questo ridurrebbe l'evasione involontaria e le barriere all'ingresso.
- **Pagamenti contactless.** L'uso della carta di credito direttamente a bordo (già diffuso a Torino) è essenziale per l'utente occasionale che non vuole preoccuparsi di cercare una rivendita di biglietti.

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

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

La governance dell'affidamento in-house richiede un equilibrio tra il comune capoluogo e i piccoli centri.

- **Tutela dei piccoli Comuni.** Per evitare che Verbania (che detiene la maggioranza delle quote) decida unilateralmente, il nuovo statuto di VCO Trasporti prevede maggioranze qualificate (fino ai 2/3) per le decisioni strategiche (bilancio, investimenti). Questo costringe alla ricerca del consenso anche con i comuni minori.

- **Tavolo tecnico istituzionalizzato.** È emersa la necessità di un tavolo di coordinamento periodico (1-2 volte l'anno), per permettere ai sindaci di allineare le richieste. Questo evita che l'azienda gestisca i rapporti "uno a uno", favorendo invece una visione d'insieme delle esigenze territoriali.

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

Il controllo deve passare da una modalità reattiva (telefonata di lamentela) a una proattiva (dati).

- **Dashboard condivisa.** Si richiede l'accesso a una dashboard web-based che mostri i KPI (Key Performance Indicators) in tempo reale o statistico. Gli indicatori richiesti includono: puntualità, corse effettuate rispetto al programmato, e affidabilità. Questo strumento permetterebbe agli amministratori di verificare autonomamente le segnalazioni dei cittadini senza attendere i report dell'azienda.
- **Digitalizzazione della filiera.** L'obiettivo della Regione e degli enti è la digitalizzazione completa non solo del ticketing, ma di tutta la gestione aziendale, per ottimizzare i costi e permettere risposte rapide.

3.3. Governance multilivello del servizio

La complessità territoriale richiede una gestione flessibile dei confini amministrativi.

- **Gestione dei servizi nei Comuni non soci.** Una sfida specifica è rappresentata dal fatto che VCO Trasporti opererà anche su territori di Comuni non soci, mentre alcuni comuni soci potrebbero non essere serviti direttamente. È necessario un meccanismo di governance (guidato dalla Provincia) che dia voce anche ai Comuni "non soci" che usufruiscono del servizio, garantendo che le loro istanze siano rappresentate nel contratto di servizio.
- **Flussi informativi orizzontali.** Il coordinamento deve servire anche a informare i sindaci su cosa accade nel comune limitrofo, trasformando il tavolo tecnico in un momento di scambio di buone pratiche e non solo di rivendicazioni.