



Consultazione per gli affidamenti in-house del lotto Bacino Metropolitan

Documento di sintesi sulle attività di consultazione

Indice

1. Il percorso di consultazione	2
2. Incontri e laboratori in presenza e online	3
2.1 Assemblea informativa generale	3
2.2. Incontro in presenza con i Comuni del Quadrante Ovest	4
2.3. Incontro in presenza con i Comuni del Quadrante Est	6
2.4. Incontro in presenza con i Comuni del Quadrante Nord	8
2.5 Incontro in presenza con i Comuni del Quadrante Sud	10
2.6 Incontro in presenza con le associazioni che si occupano della disabilità	12
2.7 Incontro in presenza con i sindacati e con le associazioni dei consumatori	14
2.8 Incontro di restituzione online	17
3. Incontri individuali su richiesta	18
3.1 Incontro con il Comune di Castiglione Torinese	18
4. Il questionario sulle esigenze, priorità e aspettative per il servizio di tpl in affidamento in-house	20
5. La piattaforma web AMPartecipa	21

1. Il percorso di consultazione

Con Determinazione del Direttore Generale n. 988 (Collegamento esterno) del 9/12/2025 sono state attivate le procedure di consultazione per gli affidamenti in-house per il Bacino Metropolitano e il Bacino Nord-Est come previsto dalla Misura 4.7 della delibera ART n. 154/2019 e s.m.i.

Motivazioni della consultazione

Nel corso della consultazione del Bacino Metropolitano (Collegamento esterno) sugli affidamenti dei servizi extraurbani e urbani minori della città metropolitana di Torino, è emersa la richiesta da parte del Comune di Torino (ns. prot. 17010 del 16/12/2024) di avviare le procedure per l'affidamento in-house alla società GTT spa dei servizi in area ad alta densità abitativa oggi erogati dalla stessa società partecipata di proprietà del Comune.

Al fine di dar seguito alla richiesta dell'ente locale e di quanto contenuto negli avvisi di preinformazione, prima di procedere con la stesura delle Relazioni di Affidamento in-house, l'Agenzia ha avviato una specifica procedura di consultazione per i servizi TPL sopra menzionati. Il processo è disciplinato dalla Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) 154/2019, la quale stabilisce che l'ente affidante debba procedere con una consultazione analoga a quella prevista per le gare ad evidenza pubblica, con una durata massima di 60 giorni.

Oggetto della consultazione

Il processo di consultazione ha avuto la finalità di arrivare a una definizione condivisa e concertata con gli Enti Locali dei seguenti obiettivi:

- condizioni Minime di Qualità del servizio;
- contenuti minimi da includere nel Piano di Accesso al Dato (PAD);
- contenuti minimi da includere nel Piano di Digitalizzazione.

Partecipanti alla consultazione

In accordo con la Misura 4, punto 8, Del. 154/2019 che individua quali soggetti portatori d'interesse devono essere coinvolti nelle consultazioni, la consultazione è stata rivolta alle seguenti categorie/soggetti:

- imprese affidatarie;
- associazioni di categoria;
- sindacati, associazioni consumatori, associazioni della disabilità e altri stakeholder territoriali;
- enti locali ed associazioni di enti territoriali.

Modalità di consultazione

Le attività di consultazione per il bacino metropolitano sono state avviate il 22 dicembre 2025 con la riunione informativa e si sono svolte dal 20 gennaio al 6 febbraio 2026. Sono state svolte con differenti modalità per raccogliere in maniera capillare il contributo di più soggetti su tutto il territorio del bacino interessato:

- **incontri e laboratori in presenza e online**, per favorire un confronto diretto e aperto con AMP e tra i partecipanti. Sono stati svolti in totale **8 incontri** che hanno coinvolto in totale **43 organizzazioni**;

- **incontri individuali su richiesta** delle organizzazioni interessate;
- **un questionario**: finalizzato a raccogliere informazioni sulle esigenze e priorità degli Enti rispetto al servizio di TPL in affidamento in-house.
- **la piattaforma web AMPartecipa**, all'interno della quale è stata garantita la trasparenza sul percorso mettendo a disposizione tutte le informazioni e la documentazione in oggetto, e dove sono state realizzati spazi specifici per il confronto online, finalizzati a consentire ai partecipanti di esprimere osservazioni e considerazioni anche in modalità asincrona.

2. Incontri e laboratori in presenza e online

Sono stati svolti in totale **8 incontri**:

- 1 assemblea online introduttiva
- 4 incontri in presenza dedicati ai Comuni del territorio, suddivisi nei quadranti Sud, Ovest, Nord, Est
- 1 incontro online dedicato ai Sindacati e alle associazioni dei consumatori
- 1 incontro in presenza dedicato alle associazioni rappresentanti delle persone disabili

Gli incontri hanno coinvolto in totale 43 organizzazioni:

- 24 Comuni, la Città Metropolitana di Torino e la Regione Piemonte;
- 6 associazioni sindacali;
- 4 associazioni dei consumatori;
- 7 associazioni disabili.

2.1 Assemblea informativa generale

Data: 22 dicembre 2025 - 10:00 - 12:00

Luogo: online

Numero di partecipanti: 28

Organizzazioni partecipanti

ATAP, Autoguidovie, Città Metropolitana di Torino, Comune di Baldissero, Comune di Biella, Comune di Castiglione T.se, Comune di Novara, Comune di Novara, Comune di Rivoli, Comune di San Gillio, Comune di Settimo, Comune di Torino, Comune di Vercelli, FAISA, FAISA-CISAL Bi Vc No VCO, FAND, FAST CONFISAL, FILT-CGIL, FIT CISL, GTT, Provincia di Biella, Provincia di Verbania, Provincia di Vercelli, SUN, UGL FNA Piemonte, UIL Trasporti, UIL Trasporti Novara, VCO Trasporti.

Oggetto dell'incontro

L'Assemblea informativa generale ha aperto sia la consultazione riferita al bacino metropolitano (a cui si riferisce la presente relazione) sia al bacino nord-est (che sarà oggetto di altra relazione).

Durante l'incontro sono state illustrati gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione, con particolare riferimento a:

- Piano di accesso al dato

- Piano di digitalizzazione
- Obiettivi relativi alla qualità e al servizio erogato
- Modalità e tempi di coinvolgimento di tutti gli stakeholder.

Metodo di lavoro: esposizione frontale

Verbale dell'incontro

Il verbale dell'incontro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/49>

2.2. Incontro in presenza con i Comuni del Quadrante Ovest

Data: 20 gennaio 2026 - 09:30 - 12:30

Luogo: Sede di Agenzia Mobilità Piemontese - Corso Guglielmo Marconi 10, Torino

Numero di partecipanti: 10

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro i Comuni di Collegno, Beinasco, San Gillio, Rivoli, Torino, la Città Metropolitana Di Torino, la Regione Piemonte e Gtt come uditor.

Oggetto dell'incontro

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi dai Comuni del Quadrante Ovest intorno a tre questioni:

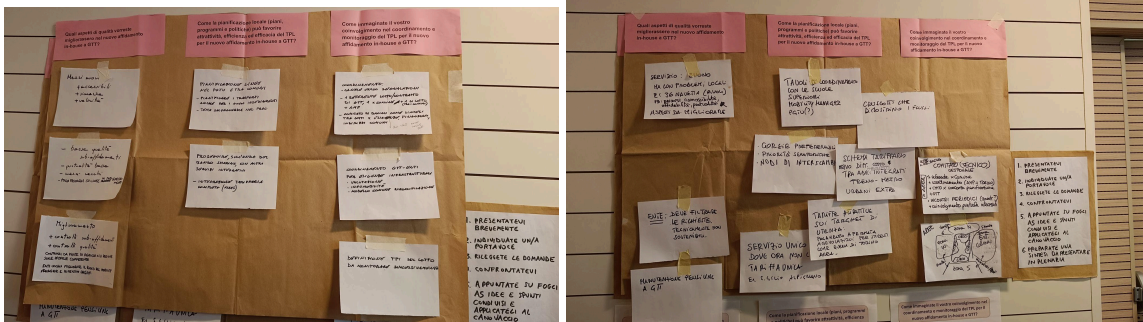
- quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a GTT?
- Come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a GTT?
- Come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento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

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

Qui i canvas utilizzati nei sottogruppi di lavoro dai partecipanti all'incontro:



Esiti

Di seguito una breve sintesi degli esiti dell'incontro, suddivisi per le tre domande guida proposte ai partecipanti.

1. Quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a GTT?

Dal confronto è emersa una valutazione positiva laddove sono stati introdotti mezzi nuovi, più accessibili, sicuri e performanti. Allo stesso tempo sono state segnalate criticità inerenti:

- l'affidabilità delle linee gestite con mezzi vetusti o in subaffidamento;
- la scarsa competitività del TPL rispetto all'auto privata su tratte brevi;
- la confusione generata da denominazioni poco chiare delle linee
- alcune carenze di copertura territoriale e le condizioni spesso inadeguate di fermate e capolinea

I Comuni hanno espresso la volontà di avere un ruolo più attivo nel miglioramento del servizio, sia come filtro delle richieste dei cittadini sia nel co-finanziamento e nella gestione coordinata delle infrastrutture, chiedendo al contempo strumenti tecnologici adeguati per il monitoraggio.

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?

È stata sottolineata l'importanza di

- interventi strutturali come corsie preferenziali e priorità semaforiche sugli assi principali;
- lo sviluppo di nodi di interscambio strategici con metro e ferrovia,
- una pianificazione preventiva che integri trasporti e nuovi insediamenti fin dalle fasi iniziali.

Centrale anche il coordinamento sovracomunale: piani della mobilità pensati come sistema unitario, dialogo con scuole e mobility manager per l'allineamento degli orari, e salvaguardie urbanistiche per le future infrastrutture.

Sul fronte dell'utenza, sono state indicate come leve decisive l'integrazione tariffaria tra urbano ed extraurbano, modelli tariffari più flessibili e l'estensione delle agevolazioni a tutta l'area metropolitana, per evitare disparità tra cittadini.

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

È emersa una richiesta chiara di rafforzare la governance tecnica attraverso referenti comunali stabili, tavoli operativi per ambiti territoriali omogenei o per lotti di servizio, e un comitato tecnico gestionale distinto dal livello politico.

Accanto alla struttura organizzativa, i Comuni chiedono strumenti concreti:

- accesso a dati oggettivi sulle performance del servizio
- sistemi digitali per la gestione delle segnalazioni
- uso sistematico dell'infomobilità per migliorare sia il controllo sia la comunicazione verso i cittadini.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/51>

2.3. Incontro in presenza con i Comuni del Quadrante Est

Data 20 gennaio 2026 - 14:30 - 17:30

Luogo: Sede di Agenzia Mobilità Piemontese - Corso Guglielmo Marconi 10, Torino

Numero di partecipanti: 12

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro i Comuni di Chivasso, Castiglione Torinese, Pino Torinese, Baldissero Torinese, Torino, Regione Piemonte, e Gtt come uditore.

Oggetto dell'incontro

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi dai Comuni del Quadrante Est intorno a tre questioni:

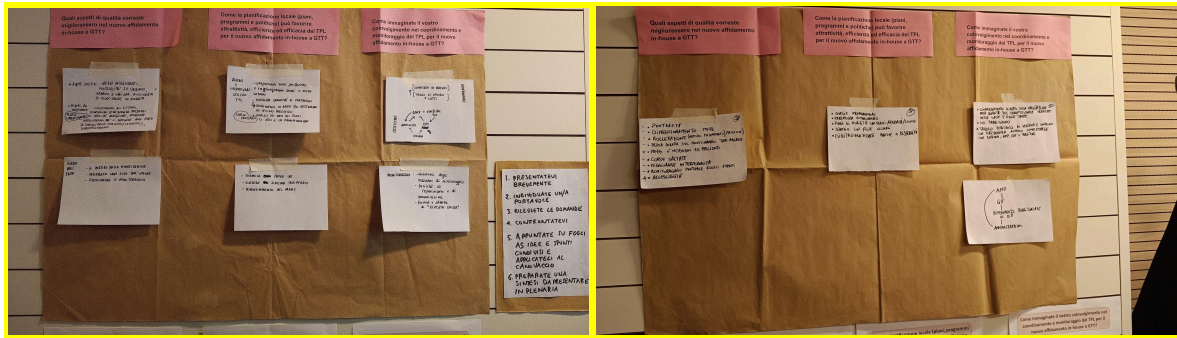
- quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a GTT?
- come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a GTT?
- come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento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

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

Qui i canvas utilizzati nei sottogruppi di lavoro dai partecipanti all'incontro:



Esiti

1. Quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a GTT?

Dal confronto è emersa la consapevolezza che, soprattutto nelle aree urbane e di prima cintura, negli ultimi anni siano stati fatti passi avanti significativi in termini di puntualità e qualità del parco mezzi.

Accanto a questi elementi positivi, sono state però evidenziate criticità specifiche:

- l'adeguatezza dei veicoli alla morfologia dei territori della seconda cintura e dell'area extraurbana;
- la gestione delle fasce orarie critiche – in particolare il rientro degli studenti tra le 13:00 e le 15:30;
- l'impatto negativo delle corse saltate sulla fiducia dei cittadini.

È emersa inoltre una richiesta forte di superare una logica frammentata del servizio, soprattutto fuori dalla prima cintura, per costruire un sistema di TPL realmente integrato e competitivo rispetto all'auto privata.

In questo quadro, i Comuni riconoscono un proprio ruolo attivo: investimenti infrastrutturali e trasferimento sistematico della conoscenza dei bacini di utenza reali al gestore.

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?

Nel quadrante est il tema dell'intermodalità è risultato centrale, in relazione alla presenza dei nodi ferroviari strategici – come Chivasso, Chieri e Settimo Torinese – visti come leve fondamentali per ridurre i tempi di viaggio e ampliare le opportunità di spostamento.

È stata inoltre discussa la possibilità di delocalizzare capolinea e parcheggi di interscambio per decongestionare i centri urbani, così come la necessità di collegare in modo più strutturato il TPL ai poli produttivi e industriali.

Tra gli strumenti per attrarre nuovi utenti, sono stati indicati:

- l'integrazione tariffaria;
- modelli di pagamento basati sull'uso effettivo;
- piattaforme digitali a supporto dei mobility manager;
- un'informazione sempre più affidabile e predittiva sui tempi di attesa.

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

Sul piano del coordinamento, è emersa l'esigenza di patti vincolanti tra Comuni e sistema del TPL: impegni infrastrutturali con tempi certi, tavoli di lavoro per sub-ambiti territoriali omogenei e una pianificazione sincronizzata tra enti locali e gestore.

È emersa la proposta di rafforzare una governance d'area attraverso cabine di regia periodiche, capaci di leggere i dati di flusso e di performance e di supportare le amministrazioni nel dialogo con i cittadini.

Un punto particolarmente sentito riguarda la gestione delle criticità e dei tagli al servizio: i Comuni chiedono un coinvolgimento preventivo, per "concertare il sacrificio" e condividere responsabilmente le scelte in un contesto di risorse limitate.

La digitalizzazione è vista come una leva decisiva, a condizione che sia accompagnata da formati standardizzati di segnalazione, dashboard condivise e da un uso consapevole dei dati, orientato a porre le domande giuste e non solo a ricevere informazioni passive.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/52>

2.4. Incontro in presenza con i Comuni del Quadrante Nord

Data: 30 gennaio 2026 - 10:00 - 12:00

Luogo: Sede di Agenzia Mobilità Piemontese - Corso Guglielmo Marconi 10, Torino

Numero di partecipanti: 12

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro i Comuni di Torino, Rivalta, Alpignano, Borgaro, Druento, Leini, Mappano, Città Metropolitana di Torino, Regione Piemonte e Gtt come uditori

Oggetto dell'incontro

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi dai Comuni del Quadrante Nord intorno a tre questioni:

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

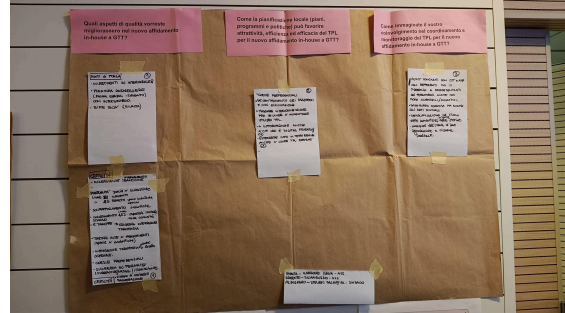
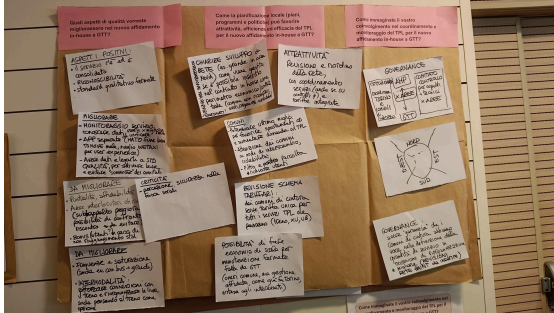
Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house

- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

Qui i canvas utilizzati nei sottogruppi di lavoro dai partecipanti all'incontro:



Esiti

1. Quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a GTT?

Dal confronto in gruppo è emersa una valutazione complessivamente positiva del servizio laddove è gestito direttamente da GTT, riconosciuto come più affidabile e riconoscibile rispetto ad altri operatori, anche grazie agli investimenti sull'intermodalità e sulla mobilità dolce.

Accanto a questi elementi, sono state però espresse alcune criticità:

- il ricorso al subappalto, percepito come un fattore di peggioramento della qualità;
- le difficoltà di accessibilità alle fermate e alle banchine;
- le condizioni del trasporto scolastico nelle ore di punta, spesso sovraffollato e imprevedibile;
- il costo degli abbonamenti per le famiglie;
- la sicurezza alle fermate, soprattutto in fascia serale.

Sono state inoltre segnalate inefficienze strutturali su alcune linee specifiche e proposte soluzioni operative, come nuove modalità di controllo dell'evasione tariffaria.

In questo quadro, i Comuni rivendicano un ruolo attivo: non solo segnalare i problemi, ma contribuire in modo strutturato al miglioramento del servizio.

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?

Dal quadrante nord emerge con forza la necessità di superare una visione frammentata e "auto-centrica", puntando su corsie preferenziali, parcheggi di interscambio decentrati e maggiore sicurezza dell'ultimo miglio pedonale e ciclabile.

Centrale è il tema del coordinamento sovracomunale: le linee su gomma devono essere pensate come servizi di adduzione a metro e ferrovia, evitando duplicazioni lente e poco competitive.

È stata sottolineata l'importanza di pianificare per tempo i collegamenti con infrastrutture future – come la stazione della metro a Cascine Vica – e di garantire attenzione anche ai

collegamenti trasversali tra Comuni della cintura, le cosiddette “gronde”, fondamentali per il territorio ma spesso marginalizzate.

Sul piano degli incentivi, il tema più critico resta l’integrazione tariffaria, insieme alla necessità di strumenti digitali accessibili anche a chi è meno tecnologico e di un sistema informativo semplice e unificato.

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

Dal confronto emerge una richiesta chiara di governance multilivello, fondata sulla pari dignità dei territori e su una distinzione netta tra livello politico e livello tecnico.

I Comuni chiedono di poter incidere realmente sulle decisioni strategiche – soprattutto in caso di tagli o riorganizzazioni del servizio – evitando dinamiche percepite come troppo “Torino-centriche”.

A livello operativo, vengono proposti tavoli tecnici per quadranti, referenti unici e riconoscibili in GTT, audit congiunti e il coinvolgimento dei mobility manager delle grandi aziende del territorio. Centrale è anche il tema degli strumenti di monitoraggio: dashboard condivise, sistemi di segnalazione semplici e trasparenti, e meccanismi di bonus/malus o rimborsi che rendano tangibile la responsabilità verso l’utenza.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/53>

2.5 Incontro in presenza con i Comuni del Quadrante Sud

Data: 27 gennaio - 14:30 - 17:30

Luogo: Sede di Agenzia Mobilità Piemontese - Corso Guglielmo Marconi 10, Torino

Numero di partecipanti: 11

Organizzazioni partecipanti: Comuni di Cambiano, Candiolo, None, San Mauro Torinese, Torino, Volvera, Città Metropolitana di Torino, Regione Piemonte e Gtt come uditore

Oggetto dell’incontro

L’incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi dai Comuni del Quadrante Sud intorno a tre questioni:

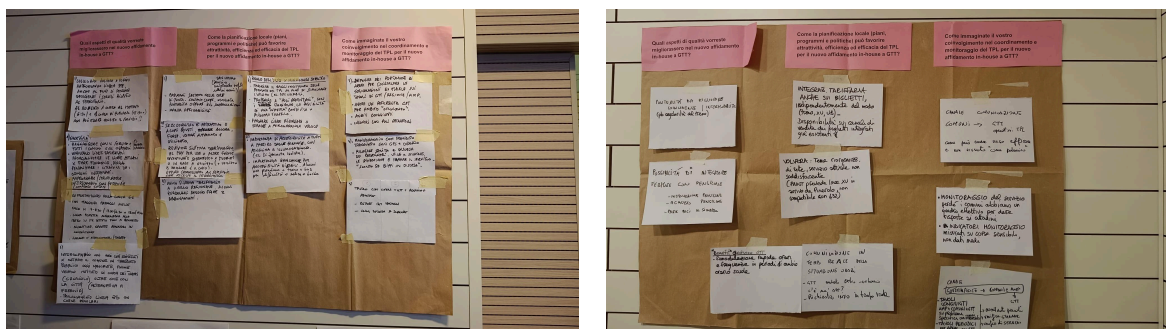
- quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a GTT?
- come la pianificazione locale (piani, programmi e politiche) può favorire attrattività, efficienza ed efficacia del TPL per il nuovo affidamento in-house a GTT?
- come immaginate il vostro coinvolgimento nel coordinamento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

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

Qui i canvas utilizzati nei sottogruppi di lavoro dai partecipanti all'incontro:



Esiti

1. Quali aspetti di qualità vorreste migliorassero nel nuovo affidamento in-house a GTT?

Nel quadrante sud la valutazione positiva è legata ai miglioramenti introdotti nel tempo su alcune direttrici, come nel caso di San Mauro.

All'affidamento in-house viene associata l'aspettativa di una maggiore flessibilità e reattività, grazie a un rapporto più diretto tra bisogno pubblico e azienda.

Accanto a queste attese, sono state evidenziate criticità rilevanti:

- una copertura di rete ancora insufficiente, soprattutto nei collegamenti verso Torino, tra Comuni limitrofi e verso poli sanitari strategici;
- problemi di puntualità e affidabilità, con corse saltate o fortemente in ritardo; situazioni di sovrappollamento nelle ore di punta;
- difficoltà di adattamento del servizio nelle fasi di avvio dell'anno scolastico.

I Comuni riconoscono la possibilità di avere ruolo attivo nel miglioramento del servizio, intervenendo:

- sulle fermate (sull'accessibilità reale per le persone con disabilità);
- sul posizionamento strategico delle fermate per ridurre i tempi di percorrenza sulla promozione di azioni di mobility management nei grandi poli produttivi.

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?

Emerge una forte attenzione ai nodi di interscambio, presenti e futuri, come la stazione della linea SFM5, e alla necessità di pianificare per tempo i collegamenti con questi poli attrattori. Sono state discusse soluzioni differenziate in base alla dimensione dei Comuni:

- corsie preferenziali e viabilità dedicate dove possibile, ma anche interventi più mirati su sicurezza, illuminazione e comfort delle fermate, soprattutto quelle isolate.

Centrale è il coordinamento tra piani comunali e pianificazione del gestore, per evitare che revisioni della rete penalizzino territori con domanda fragile ma essenziale, e per rafforzare il dialogo con i mobility manager aziendali nella gestione dei flussi legati ai poli industriali.

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

È emersa la proposta di superare le tradizionali suddivisioni amministrative a favore di “aree omogenee per servizio”, che condividono reali dinamiche di mobilità.

In questo quadro, i Comuni propongono portavoce territoriali, tavoli di confronto con Regione, Agenzia della Mobilità e GTT, e audit congiunti periodici.

Sul piano degli strumenti, viene richiesto un monitoraggio basato su indicatori di qualità mirati alle corse più sensibili (scolastiche e pendolari), l'accesso a dashboard condivise con dati GPS per verificare in modo oggettivo le segnalazioni dei cittadini e l'uso dei dati di validazione in discesa per comprendere meglio i flussi e ricalibrare il servizio.

L'azienda in-house è vista come un braccio operativo pubblico che deve rispondere in modo diretto e coordinato alle esigenze dei territori.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/54>

2.6 Incontro in presenza con le associazioni che si occupano della disabilità

Data: 30 gennaio 2026 - 15:00 - 17:00

Luogo: Sede di Agenzia Mobilità Piemontese - Corso Guglielmo Marconi 10, Torino

Numero di partecipanti: 16

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato ANMIC, FAND PIEMONTE, ENS, UICI, ANMIL, FISH PIEMONTE, APRI e GTT, ATAP, VCO Trasporti come uditori.

Oggetto dell'incontro

L'incontro è stato dedicato sia alla consultazione riferita al bacino metropolitano (a cui si riferisce la presente relazione) sia al bacino nord-est (che sarà oggetto di altra relazione).

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi delle associazioni intorno a due questioni:

- gli aspetti di qualità considerati punti di forza e di debolezza nell'attuale assetto del servizio di TPL erogato dalle società in-house;
- le proposte per migliorare l'accessibilità e la qualità del servizio di TPL per i futuri affidamenti in-house.

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in plenaria.

Esiti

1. Perché l'accessibilità è una questione di qualità del servizio

Questo dibattito prende avvio dal confronto con le associazioni delle persone con disabilità, svolto nell'ambito della consultazione per i futuri affidamenti in-house del servizio di trasporto pubblico locale.

Il confronto ha assunto come principio guida che l'accessibilità non riguarda una minoranza, ma rappresenta una condizione di qualità universale del servizio.

2. Punti di forza e criticità dell'assetto attuale

Rispetto all'assetto attuale del TPL, le associazioni riconoscono come punto di forza l'esistenza di un quadro normativo regionale che definisce standard minimi di accessibilità e alcune buone pratiche già presenti, come la figura del disability manager in GTT e i casi in cui mezzi, infrastrutture e personale funzionano in modo coordinato. In queste situazioni, l'accessibilità dimostra di essere compatibile con l'efficienza del servizio.

Allo stesso tempo, emergono punti di debolezza strutturali.

L'accessibilità è applicata in modo disomogeneo e discontinuo: fermate, stazioni e veicoli accessibili solo parzialmente; ausili presenti ma non funzionanti; annunci vocali e visivi intermittenti.

Un nodo centrale riguarda la manutenzione, spesso non considerata parte essenziale della qualità del servizio.

Le criticità si aggravano in caso di imprevisti, quando l'informazione non è accessibile a tutte le disabilità, e sono amplificate da una formazione del personale percepita come insufficiente.

3. Indicazioni per i futuri affidamenti in-house

Per i futuri affidamenti in-house, le associazioni propongono di rendere l'accessibilità un requisito contrattuale vincolante, non un elemento accessorio: mezzi e infrastrutture devono essere considerati idonei solo se tutte le dotazioni di accessibilità funzionano.

Vengono in particolare avanzate le seguenti proposte:

- l'estensione strutturale della figura del disability manager
- una programmazione pluriennale degli investimenti sulle fermate
- un uso della tecnologia orientato all'autonomia e alla gestione degli imprevisti.

Centrale anche il tema della formazione, da ripensare in chiave esperienziale.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/66>

2.7 Incontro in presenza con i sindacati e con le associazioni dei consumatori

Data: 30 gennaio 2026 10:00 - 12:00

Luogo: online

Numero di partecipanti: 23

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro:

- organizzazioni sindacali: UIL TRASPORTI, UGL FNA PIEMONTE, FILT CGIL, FAISA CISAL PIEMONTE, FIT - CISL, ORSA TPL
- Associazioni consumatori: UDICON, FEDERCONSUMATORI, ADICONSUM, ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE

GTT, ATAP, SUN, VCO TRASPORTI, PROVINCIA DI VERCELLI

Oggetto dell'incontro

L'incontro è stato dedicato sia alla consultazione riferita al bacino metropolitano (a cui si riferisce la presente relazione) sia al bacino nord-est (che sarà oggetto di altra relazione).

L'incontro ha avuto la finalità di presentare gli obiettivi e le modalità di svolgimento della consultazione e di raccogliere i contributi delle associazioni e dei sindacati intorno alle seguenti questioni

Per i **sindacati**:

- come può l'affidamento in-house migliorare la qualità del servizio di TPL?
- in che modo è possibile migliorare la sicurezza a bordo sia per i conducenti sia per i viaggiatori?
- come garantire un equilibrio tra esigenze degli utenti e condizioni di lavoro e qualità di vita del personale di guida?

per le associazioni di categoria:

- quali aspetti di qualità considerate punti di forza nell'attuale assetto del servizio di TPL?
- quali aspetti di qualità considerate punti di debolezza nell'attuale assetto del servizio di TPL?
- quali sono le vostre proposte per migliorare la qualità del servizio di TPL per i futuri affidamenti in-house?

Metodo di lavoro

L'incontro è stato articolato come segue:

- presentazione degli obiettivi, dell'oggetto e delle modalità di consultazione
- condivisione del quadro normativo di riferimento per gli affidamenti in - house
- raccolta dei contributi dei partecipanti: i partecipanti all'incontro si sono confrontati in due sottogruppi distinti , uno dedicato ai sindacati, uno dedicato alle associazioni consumatori, riportando successivamente in plenaria una sintesi della conversazione nei sottogruppi.

Esiti - Sottogruppo associazioni consumatori

I punti di forza dell'attuale assetto del servizio di TPL.

Le associazioni riconoscono come elemento positivo la continuità gestionale garantita dall'affidamento in-house, che consente ai gestori storici di mantenere una conoscenza approfondita del territorio, delle linee e dell'utenza. Questa stabilità è vista come una tutela per i cittadini e, indirettamente, come un fattore che contribuisce alla qualità del servizio grazie alla salvaguardia delle competenze e delle condizioni di lavoro dei dipendenti del TPL.

Un ulteriore punto di forza è individuato nella maggiore capacità di controllo e intervento rispetto agli affidamenti esterni, che permette di agire più rapidamente su puntualità, regolarità e affidabilità.

Viene inoltre riconosciuto il miglioramento del parco mezzi, favorito anche dai finanziamenti recenti, con benefici in termini di comfort, rumorosità e riduzione dei guasti.

Nell'area metropolitana di Torino è infine apprezzata l'intermodalità tra bus, tram e metropolitana e la collaborazione strutturata tra azienda e associazioni per il monitoraggio della customer satisfaction, considerata una buona pratica da estendere.

I punti di debolezza dell'attuale assetto.

E' emersa come criticità la frammentazione del sistema, con scarsa integrazione tra gestori e modalità di trasporto. Le associazioni segnalano frequenti disallineamenti degli orari, coincidenze mancate tra bus e treni e difficoltà di accesso alle stazioni, che rendono il viaggio complesso e poco competitivo rispetto all'auto privata.

Un'altra debolezza rilevante è la forte disomogeneità nella tutela dell'utente: Carte dei Servizi diverse, livelli di informazione e di monitoraggio non uniformi e un coinvolgimento non sempre garantito delle associazioni nei processi di definizione degli standard.

Si segnalano infine criticità legate alla sicurezza, al sovraffollamento nelle fasce scolastiche, alla pulizia dei mezzi e a un'accessibilità ancora non pienamente garantita per le persone con disabilità, nonostante il rinnovo della flotta.

Le proposte per migliorare la qualità del servizio di TPL nei futuri affidamenti in-house.

Le associazioni indicano come prioritaria la standardizzazione, a partire dall'adozione di una Carta dei Servizi unica che definisca diritti, indicatori di qualità e strumenti di tutela comuni per tutti gli utenti.

Centrale è anche la richiesta di un biglietto unico o, quantomeno, di una piena integrazione tariffaria e di pagamento, per superare l'attuale complessità dei titoli di viaggio.

Sul piano della pianificazione, viene proposta una programmazione basata sui flussi reali di mobilità, con il coinvolgimento dei mobility manager, e una reale complementarietà degli orari tra gomma e ferro.

Infine, viene richiesto un sistema di monitoraggio sistematico della qualità percepita esteso a tutto il territorio regionale, fondato su indagini strutturate e rappresentative, in grado di produrre dati oggettivi su cui basare il miglioramento continuo del servizio.

Esiti - Sottogruppo sindacati

Il TPL come servizio pubblico essenziale

Le organizzazioni sindacali hanno ribadito una visione chiara: il TPL è un diritto fondamentale e non può essere governato esclusivamente da logiche di efficientamento economico. La qualità del servizio è indicata come il primo valore da garantire; da essa discendono la sicurezza e, solo in ultima istanza, la sostenibilità economica. In questo quadro, l'affidamento in-house è valutato positivamente per la continuità operativa, la conoscenza del territorio e le tutele occupazionali, ma viene considerato efficace solo se accompagnato da investimenti adeguati.

Qualità del servizio e sicurezza: due facce della stessa medaglia

Dal confronto emerge una relazione diretta tra qualità del servizio e sicurezza a bordo. Ritardi, corse saltate e sovraffollamento alimentano conflitti che ricadono principalmente sugli autisti, spesso lasciati soli a gestire il disagio dell'utenza. Le organizzazioni sindacali individuano nella velocità commerciale una leva decisiva: priorità semaforica, corsie preferenziali e tempi di percorrenza realistici sono condizioni necessarie per rendere il TPL competitivo e ridurre le situazioni di tensione.

Sul tema della sicurezza, viene richiesta un'azione strutturata e condivisa: protocolli istituzionali con Prefetture e Forze dell'Ordine, strumenti tecnologici per il contatto immediato in caso di emergenza e misure che vadano oltre le sole protezioni fisiche a bordo.

Condizioni di lavoro, attrattività della professione e governance

Un tema centrale è la crisi del personale, descritta come una vera e propria "fuga" dal TPL. Retribuzioni poco competitive, turni imprevedibili, carichi di lavoro elevati e stress operativo stanno rendendo la professione sempre meno attrattiva, con difficoltà sia nel reclutamento sia nella permanenza del personale esperto.

Le organizzazioni sindacali sottolineano che non può esistere un servizio di qualità senza condizioni di lavoro sostenibili. Per questo chiedono un cambiamento nel metodo di governance: coinvolgimento "ex ante" nella progettazione del servizio e l'istituzione di tavoli tecnici permanenti con Agenzia, aziende e parti sociali, per verificare la fattibilità delle scelte operative prima della loro attuazione e monitorare nel tempo le criticità.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/59>

2.8 Incontro di restituzione online

Data: 06 febbraio - 10:00 - 12:00

Luogo: online

Numero di partecipanti: 38

Organizzazioni partecipanti

Hanno partecipato all'incontro: Adiconsum, Adoc Piemonte, Comune di Borgaro, Comune di Cambiano, Comune di Castiglione Torinese, Comune di Chieri, Città Metropolitana di Torino,

Comune di Druento, Faisa Piemonte, Federconsumatori, Filt Cgil, Fit Cisl, Gtt, Comune di Nichelino, Comune di None, Regione Piemonte, Rivalta, Rivoli, San Gillio, Santena, Settimo Torinese, Torino, Udicon, Ugl Fna Piemonte, Uiltrasporti.

Oggetto dell'incontro

L'incontro ha avuto la finalità di restituire quanto emerso durante gli incontri di persona con i Comuni del Bacino Metropolitano.

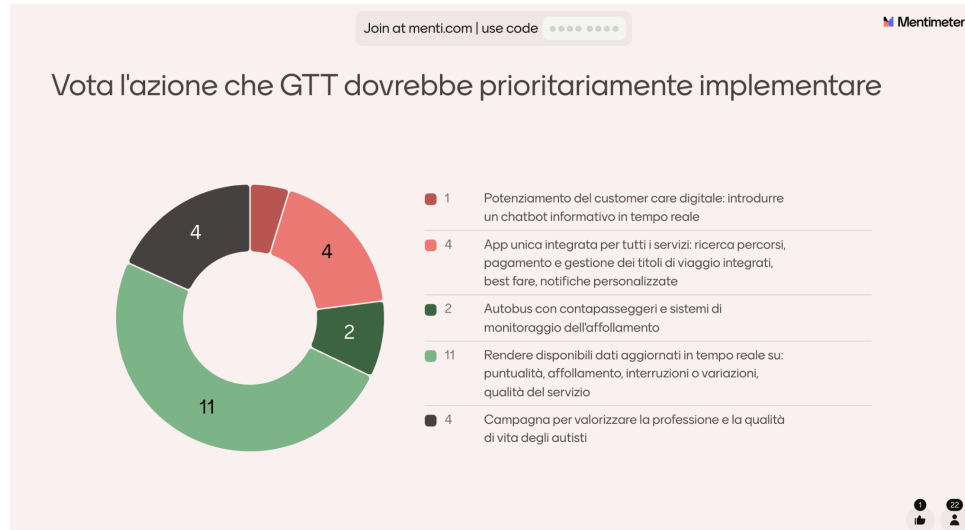
In particolare sono stati trattati i seguenti argomenti:

- **esiti del questionario su esigenze, priorità e aspettative:** sono stati presentati gli esiti del questionario inviato ai 37 Comuni dell'Area Metropolitana; sono pervenute 22 risposte da parte di Sindaci, Assessori, Dirigenti e Tecnici.
- **Restituzione degli incontri svolti:** sono stati sinteticamente restituiti gli esiti dei quattro incontri in presenza organizzati per i quadranti territoriali; degli incontri online con le associazioni sindacali con le associazioni dei consumatori; dell'incontro in presenza con le associazioni che si occupano della disabilità
- **Piattaforma AMPartecipa – Documentazione e contributi:** è stata presentata la piattaforma AMPartecipa, dove è possibile consultare i materiali e report completi degli incontri e proporre eventuali ulteriori contributi nella sezione confronto online.

Raccolta feedback istantanei – Mentimeter

Durante l'incontro è stata proposta una votazione in tempo reale tramite Mentimeter con la domanda: **“Vota l'azione che GTT dovrebbe prioritariamente implementare”**.

Hanno partecipato 22 persone.



I risultati sono stati i seguenti:

- Rendere disponibili dati aggiornati in tempo reale su puntualità, affollamento, interruzioni o variazioni e qualità del servizio – 11 voti;
- App unica integrata per tutti i servizi (ricerca percorsi, pagamento e gestione titoli integrati, best fare, notifiche personalizzate) – 4 voti;
- Campagna per valorizzare la professione e la qualità di vita degli autisti – 4 voti;
- Autobus con contapasseggeri e sistemi di monitoraggio dell'affollamento – 2 voti;
- Potenziamento del customer care digitale tramite chatbot informativo in tempo reale – 1 voto.

Link

Il report completo dei gruppi di lavoro è consultabile qui:

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/meetings/60>

3. Incontri individuali su richiesta

Nell'ambito della consultazione è stata prevista la possibilità, per enti locali, stakeholder territoriali, di richiedere incontri individuali con AMP finalizzati a:

- raccogliere informazioni sulla procedura di consultazione e sulle future procedure di affidamento in-house;
- esporre considerazioni ed esigenze in vista del nuovo affidamento.

3.1 Incontro con il Comune di Castiglione Torinese

Luogo: Sede di Agenzia Mobilità Piemontese - Corso Guglielmo Marconi 10, Torino

3 Febbraio 2026

Luogo: Sede di Agenzia Mobilità Piemontese - Corso Guglielmo Marconi 10, Torino

L'incontro, richiesto dal Comune di Castiglione Torinese, aveva l'obiettivo di condividere con AMP le principali esigenze di mobilità del territorio.

Durante la riunione sono state affrontate varie proposte e criticità riguardanti il servizio di trasporto pubblico locale del comune e dei territori limitrofi (Gassino, San Raffaele Cimena, Sciolze, Rivalba e Cinzano). È stata evidenziata in particolare la necessità di rafforzare i collegamenti con Settimo Torinese, tema sollevato dagli utenti che richiedono connessioni più frequenti e funzionali tra San Raffaele, Gassino, Castiglione e Settimo, nodo del SFM di rapida connessione con Torino.

Il Comune ha illustrato alcune proposte operative, tra cui la possibilità di istituire una navetta dedicata da e per Settimo, e ha sottolineato l'importanza di offrire valide alternative di mobilità senza passare necessariamente da Torino, puntando invece a una migliore copertura della prima cintura e delle località quali San Mauro, Baldissero e Chieri.

È stato inoltre comunicato che i comuni del territorio hanno predisposto un documento congiunto contenente osservazioni, esigenze e proposte progettuali. Tale documento sarà condiviso con AMP e caricato sulla piattaforma dedicata alle consultazioni.

Nel corso del confronto si è richiamata l'attenzione sulla scadenza del contratto urbano e suburbano di Torino (30 giugno 2027), evidenziando come il tempo a disposizione consenta di avviare una progettualità condivisa per ridisegnare il servizio sulla base delle necessità dei territori, con l'obiettivo di costruire un modello operativo più efficiente.

In questa prospettiva è stato ribadito il valore di una governance multilivello, che coinvolga Comuni, Città Metropolitana di Torino, AMP e GTT. È stata proposta l'individuazione di referenti d'area e l'istituzione di comitati di coordinamento per una gestione collaborativa, trasparente e in grado di supportare decisioni condivise.

Infine, è emersa la necessità di programmare, nel mese di marzo, dei tavoli partecipativi per definire congiuntamente gli obiettivi e raccogliere le proposte già elaborate, così da

strutturare al meglio il percorso di revisione futura del servizio di trasporto pubblico locale nell'area.

4. Il questionario sulle esigenze, priorità e aspettative per il servizio di tpl in affidamento in-house

Durante tutta la fase di consultazione è stata realizzata un'indagine tramite questionario online, finalizzata a raccogliere le esigenze e le priorità degli Enti rispetto al servizio di TPL in affidamento in-house.

Il questionario è stato inviato a **37 Comuni dell'Area Metropolitana**.

Sono state registrate **22 risposte**, da Sindaci, Assessori, Dirigenti Tecnici dei 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.

L'indagine ha rilevato:

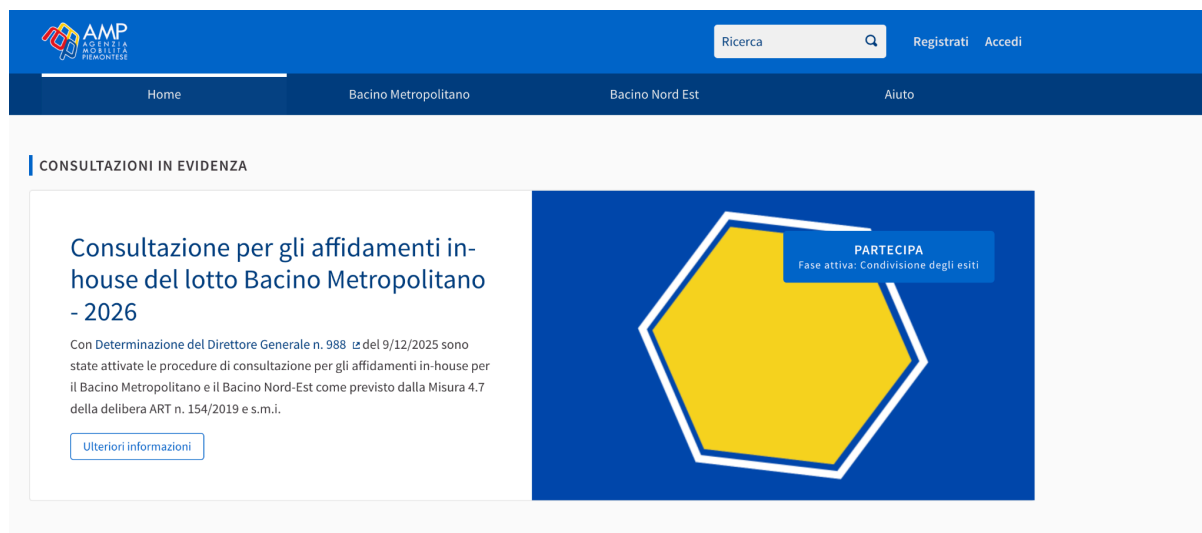
- valutazioni sullo stato attuale del servizio (puntualità, affidabilità, copertura oraria, accessibilità, integrazione tariffaria e soddisfazione);
- priorità per il nuovo affidamento (frequenze, coperture serali e festive, integrazione multimodale e tariffaria, accessibilità, sicurezza, strumenti informativi);
- priorità relative all'erogazione del servizio per le persone (riduzione tempi di attesa, accessibilità, integrazione, sostenibilità, digitalizzazione);
- indicazioni sulla gestione dell'integrazione tariffaria (accessibilità economica, acquisto dei titoli, digitalizzazione, trasparenza);
- standard di qualità attesi e soglie di adeguatezza del servizio;
- esigenze di accesso ai dati (stato del servizio in tempo reale, orari e regolarità, mappe, statistiche);
- modalità di partecipazione al coordinamento e monitoraggio (tavoli periodici, dashboard condivise, referente unico);
- proposte rivolte ad AMP e a GTT per il nuovo affidamento.

Gli esiti dettagliati del questionario sono presenti nella sezione "esiti del questionario" all'interno del sito AMPartecipa.

5. La piattaforma web AMPartecipa

A supporto della consultazione è stata attivata una sezione dedicata sulla piattaforma AMPartecipa, raggiungibile all'indirizzo

<https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano>



La piattaforma costituisce lo strumento di riferimento per la consultazione e per la pubblicazione degli esiti del processo.

La piattaforma permette di:

- consultare il calendario degli incontri e i relativi verbali: nella **sezione Incontri** <https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/53/>
- accedere materiali e documentazione utile per partecipare in modo informato alla consultazione: nella **sezione Documentazione** <https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/55/>
- proporre eventuali ulteriori contributi nella: nella sezione **Confronto online** <https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/60/>
- consultare gli esiti degli incontri individuali: nella sezione **Incontri su richiesta** <https://ampartecipa.mtm.torino.it/processes/consultazione-in-house-bacinometropolitano/f/64/>