

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

Affidamento in-house alla società ATAP spa per i servizi urbani ed extraurbani delle province di Biella e Vercelli.

Incontro con i Comuni della provincia di Biella

23 febbraio 2026
Report

Il presente documento riporta quanto emerso dal confronto tra i partecipanti all'incontro del 23 febbraio 2026 (10:00 - 13:00) dedicato ai Comuni della Provincia di Biella.

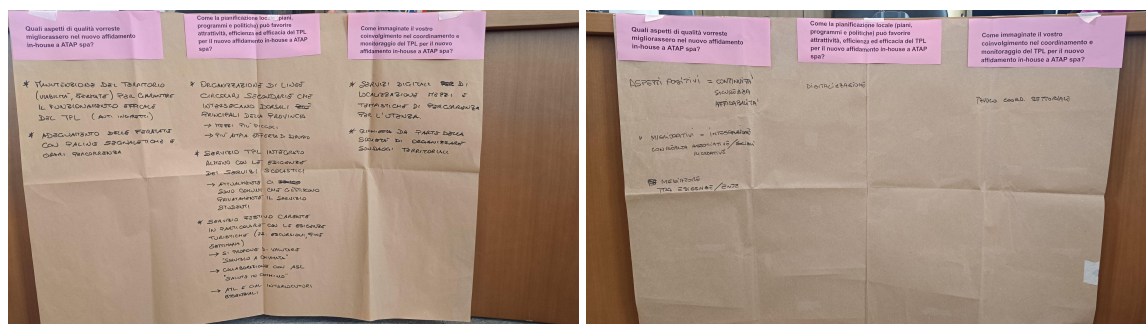
Erano presenti referenti dei Comuni di Biella, Verrone, Lessona, Valdilana, Callabiana, Sala Biellese, Roppolo, Ternengo, Pollone, Donato, Vigliano Biellese, della Regione Piemonte, della Provincia di Biella e delle società ATAP S.p.a come uditrice.

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

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

Il presente Report riporta quanto emerso dal confronto.

Di seguito le immagini dei Canvas utilizzati.



Capitolo 1. Aspetti di qualità per migliorare il nuovo affidamento in-house a ATAP spa

1.1. Aspetti del servizio percepiti come positivi

Dall'analisi emerge che il servizio attuale di Trasporto Pubblico Locale (TPL) nel Biellese non presenta particolari criticità di funzionamento: non si registrano problemi significativi legati a ritardi o reclami frequenti da parte dell'utenza. Gli aspetti maggiormente apprezzati sono la **continuità, l'affidabilità e la sicurezza**. Un elemento di forte positività, che avvalorava la scelta dell'affidamento in-house, è il **dialogo aperto e diretto** con l'azienda, che permette di affrontare e risolvere i problemi in modo puntuale rispetto a un operatore privato, potenzialmente più orientato al profitto.

1.2. Aspetti del servizio che possono essere migliorati

Per incrementare il beneficio collettivo, gli Enti locali evidenziano diverse aree di intervento.

- **Riorganizzazione delle linee.** Le tratte attuali sono considerate di "vecchia concezione". Molti utenti lamentano la necessità di dover raggiungere obbligatoriamente il capoluogo (Biella) per poi cambiare mezzo e recarsi in comuni limitrofi, con grande dispendio di tempo ed energie, soprattutto per gli anziani.
- **Dimensionamento dei mezzi e frequenza.** I mezzi di grandi dimensioni faticano a transitare in alcune aree del territorio. Si suggerisce l'introduzione di **mezzi più piccoli** per servire in modo più capillare e frequente le zone periferiche, sebbene ciò comporti maggiori costi per il personale.
- **Copertura degli orari scolastici.** Attualmente, alcune variazioni degli orari scolastici lasciano scoperti i servizi di trasporto, costringendo all'attivazione di servizi privati.
- **Servizio festivo e turistico.** Il TPL nei giorni festivi è ritenuto carente. È fondamentale potenziarlo per supportare l'attrattività turistica, l'escursionismo e la mobilità lenta verso aree di interesse. È richiesta anche la possibilità di trasportare biciclette a bordo.
- **Servizi per eventi privati:** Si suggerisce di offrire servizi mirati per eventi (matrimoni, sagre) per garantire la sicurezza stradale dei giovani e generare nuovi introiti.

1.3. Ruolo degli enti partecipanti nel miglioramento del servizio

I sindaci e gli Enti locali agiscono come **collettori quotidiani** delle istanze e dei bisogni della cittadinanza. Oltre a questo ruolo di ascolto, i Comuni forniscono un supporto indiretto ma vitale attraverso la **manutenzione del territorio e delle strade comunali e provinciali**, garantendo la viabilità e la sicurezza per i mezzi di linea.

A livello sociale, si suggerisce l'idea di creare reti con le **associazioni di volontariato locale** (es. Auser) per supportare e integrare servizi di trasporto a chiamata dedicati alle fasce deboli, come gli anziani che necessitano di visite ospedaliere.

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

2.1. Azioni urbanistiche o di mobilità sostenibile

Si sottolinea l'importanza di interventi infrastrutturali e urbanistici specifici per il contesto montano e vallivo.

- **Linee circolari secondarie.** Si propone la creazione di linee circolari secondarie all'interno delle vallate, operate con mezzi piccoli, che si intersechino in punti nodali con le linee principali dirette verso i centri maggiori, ottimizzando così i flussi.
- **Adeguamento delle fermate.** Un'azione urbanistica essenziale è la riqualificazione delle aree di fermata, in particolare nei tratti extraurbani, dotandole di paline identificative e tabelloni con gli orari, attualmente spesso assenti.

2.2. Coordinamento tra piani comunali e operatore di TPL

I comuni evidenziano la necessità di far dialogare le proprie esigenze di programmazione con la pianificazione dell'azienda di trasporti in due ambiti chiave:

- **Pianificazione scolastica e lavorativa.** È necessario un coordinamento stretto per adeguare il servizio ai mutati orari delle scuole e ai reali flussi dei pendolari verso le aree industriali, riducendo l'uso dell'auto privata.
- **Pianificazione turistica e sanitaria.** Si propone di creare sinergie con enti come l'ASL, le ATL (**Aziende Turistiche Locali**) e i GAL, per co-progettare e finanziare servizi di trasporto legati al turismo e al benessere ("salute in cammino").
- **Pianificazione "dal basso".** Si raccomanda di evitare pianificazioni dei percorsi astratte, coinvolgendo invece gli autisti che conoscono le specificità e le tempistiche reali del territorio.

2.3. Incentivi o strumenti efficaci per attrarre utenti

La **digitalizzazione** è vista come lo strumento principe per incentivare l'uso del TPL, specialmente tra le fasce più giovani:

- **App per il tracciamento.** Sviluppare un'applicazione che permetta agli utenti di **geolocalizzare il mezzo in tempo reale** e conoscere l'orario effettivo di passaggio.
- **Bigliettazione digitale.** Introdurre lettori a bordo per validare i biglietti direttamente tramite smartphone, velocizzando e semplificando l'accesso al servizio.
- **Servizi a chiamata (on-Demand).** Implementare servizi a chiamata, magari partendo da progetti pilota nei giorni festivi o per utenze specifiche (anziani, visite mediche), per garantire efficienza in aree a bassa domanda.

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

3.1. Livelli e modalità di partecipazione

La partecipazione attiva degli Enti locali deve avvenire attraverso diverse modalità:

- **Tavoli di coordinamento settoriale.** È emersa l'efficacia di incontri suddivisi per aree geografiche, che permettono di analizzare le specificità del territorio e ottimizzare le tempistiche e i percorsi.
- **Assemblee periodiche con l'Azienda.** Si richiede l'organizzazione di assemblee tra l'azienda (ATAP) e i Comuni soci in cui confrontarsi sui dati e sulle necessità.
- **Rete con il Terzo Settore.** Creare forme di coordinamento locale che includano le associazioni di volontariato per integrare il trasporto pubblico con i servizi di mobilità sociale.

3.2. Strumenti per il coordinamento e il monitoraggio

Gli Enti hanno proposto strumenti pratici e metodologie di monitoraggio.

- **Sondaggi trimestrali.** I sindaci si rendono disponibili a condurre **sondaggi sul territorio con scadenze concordate** per rilevare suggerimenti, reclami e grado di soddisfazione dell'utenza, riportando i dati analizzati nelle assemblee periodiche.
- **Canale diretto di comunicazione.** Il mantenimento di un filo diretto (anche telefonico) con l'azienda e i suoi referenti territoriali è considerato uno strumento fondamentale e già testato per risolvere tempestivamente i problemi operativi.

3.3. Governance multilivello del servizio

La governance delineata prevede un modello fortemente basato sul **reciproco scambio di informazioni**.

- **Ruoli e responsabilità.** I Comuni (sindaci) mantengono il ruolo di raccoglitori delle istanze e gestori delle infrastrutture fisiche di base (strade, spazi per le fermate). La Provincia e la Regione supportano la rete viaria e la visione d'insieme.
- **Flussi informativi.** Le informazioni devono scorrere in modo bidirezionale: dai cittadini ai sindaci tramite i sondaggi, e dai sindaci all'azienda in sede assembleare e di coordinamento. Allo stesso tempo, si raccomanda che l'azienda acquisisca feedback diretti dai propri autisti per migliorare l'aderenza del servizio alla realtà locale. Questo modello integrato è ritenuto essenziale per rendere il servizio TPL sempre più appetibile e rispondente alle reali esigenze della collettività.