

TRASPORTI BRESCIA  
**NORD**



TRASPORTI BRESCIA  
**SUD**

# Carta della Mobilità 2026



## **PREMESSA**

La Carta della Mobilità è l'applicazione nel campo dei trasporti della Carta dei Servizi; il quadro normativo di riferimento per l'applicazione della Carta della Mobilità è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto del Presidente del Consiglio del 19.05.1995, che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Legge n. 281 del 30.07.1998: “Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori”;
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30.12.1998: “Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici di trasporto”;
- Deliberazione Giunta Regionale del 27.12.2001 n. 7/7698: “Obiettivi e indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale”;
- Regolamento UE 181/ 2011 diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

# INDICE

## PREMESSA

**IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITÀ** 6

**AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE** 8

**PRINCIPI FONDAMENTALI** 10

**PROFILO DELLE SOCIETÀ CONSORTILI** 13

BRESCIA TRASPORTI NORD 15

BRESCIA TRASPORTI SUD 21

**LE AZIENDE DELLE SOCIETÀ CONSORTILI** 26

**FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ** 30

BRESCIA TRASPORTI NORD 33

BRESCIA TRASPORTI SUD 39

**FORMAZIONE DEL PERSONALE** 45

**DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE** 48

**INFORMAZIONI AI CLIENTI** 49

Informazioni per gli Oggetti Smarriti 51

Informazioni per i Viaggiatori a Ridotta Capacità Motoria 52

**TUTELA DEI CLIENTI** 53

Segnalazioni 54

Rimborsi per Servizi Non Effettuati o Irregolari	54
Risarcimento Danni per Responsabilità Civile	56
<b>CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO</b>	<b>57</b>
<b>SISTEMA TARIFFARIO</b>	<b>64</b>
Bigliettazione elettronica	66
Tipologia dei Titoli di Viaggio	65
Tessera personale di riconoscimento	68
Integrazioni tariffarie	68
Tariffe in vigore	69
Infrazioni e sanzioni	70
Rimborso Titolo di viaggio	72
Rivendite	72
Vendita Biglietti a Bordo	73
Documenti di viaggio regionali	73
<b>SOSPENSIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>77</b>
<b>SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO</b>	<b>79</b>



## **IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITÀ**

I rapporti tra l'Agenzia del TPL di Brescia (Ente affidante) e le Società Consortili Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud (di seguito "Società Consortili") sono regolati da Contratti di Servizio che, sulla base della logica cliente-fornitore, formalizzano i reciproci impegni e obblighi tra Ente locale, titolare del servizio di trasporto pubblico e le Società Consortili, erogatrici del servizio stesso. Il Contratto di Servizio stabilisce:

- la quantità di servizio che la società Consortile si impegna a produrre;
- la qualità che la società Consortile deve garantire secondo gli standard dichiarati nella Carta della Mobilità;
- il corrispettivo economico che l'Ente Affidante trasferisce alla società a fronte del rispetto degli impegni assunti.

Come previsto dal Contratto di Servizio, gli standard di qualità che le società devono garantire ai cittadini sono definiti e dichiarati nella Carta della Mobilità. Per verificare il raggiungimento di tali standard di qualità, le Società attuano il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati, secondo le tempistiche e modalità previste dall'Ente Affidante che viene conseguentemente informato dei risultati rilevati.

Periodicamente, in occasione della pubblicazione della Carta, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza sopra richiamati.



**AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE**

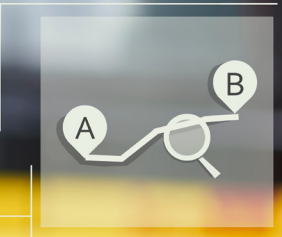
Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud si impegnano a pubblicare con cadenza annuale la carta della Mobilità e a darne un'adeguata diffusione.

La Carta della Mobilità è disponibile al cliente:

- *in formato cartaceo*: presso la sede di Brescia in via Cassala 3a e presso la biglietteria dell'Autostazione di Brescia (Via Solferino);
- *in formato elettronico*: il documento è consultabile e scaricabile integralmente dal sito internet aziendale *brescia.arriva.it*.



- 11:25 am
- 11:40 am
- 11:53 am



# PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dalla Direttiva Ministeriale, le società confluenti in Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud erogano i propri servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### *Eguaglianza ed imparzialità*

- garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni, orientamento sessuale e identità di genere;
- favorire l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti;
- garantire pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti; il principio deve essere compatibile con forme di tariffe differenziate praticabili in base a criteri obiettivi e noti.

### *Continuità*

- garantire un'erogazione dei servizi di trasporto continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dall'Agenzia del TPL e resi noti, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà delle Società e, in ogni caso, tutelati dalla normativa di settore;
- definire e comunicare preventivamente, nel rispetto della norma vigente, i servizi minimi garantiti in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto alle aziende erogatrici.

### *Partecipazione*

- istituire un rapporto di scambio informativo tra l'Agenzia del TPL, le Società Consortili

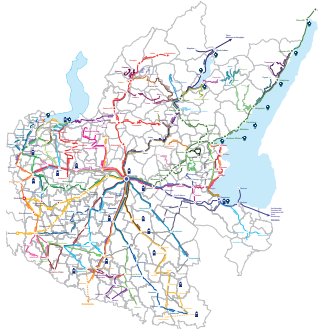
e i clienti-utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulati dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

### *Efficienza ed efficacia*

- adottare, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie ad erogare servizi di trasporto improntati al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli stessi.

### *Libertà di scelta*

- assumere, per la parte di propria competenza e in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Agenzia del TPL, Comuni, etc.), iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto



TRASPORTI BRESCIA  
**NORD**



TRASPORTI BRESCIA  
**SUD**

# PROFILI DELLA SOCIETÀ CONSORTILE

Il raggruppamento costituisce una realtà che coniuga le capacità organizzative, finanziarie e la disponibilità di strutture sul territorio delle citate imprese, con la loro decennale esperienza nella gestione dei servizi di trasporto pubblico locale nella Provincia di Brescia. Le sinergie e gli scambi di conoscenze ed esperienze tra le imprese, costituiscono il punto di forza e la garanzia, per l'Ente Appaltante e per tutti i cittadini, che la Società Consortile sarà in grado di svolgere il proprio ruolo in modo qualificato e professionale.

## **SERVIZI INNOVATIVI**

Le LINEE R-LINK sono servizi realizzati in sintonia con quanto previsto dal Piano Triennale dei Servizi dell'Agenzia del TPL di Brescia su direttrici di traffico significative ed importanti ai fini della mobilità. In relazione alla specificità del servizio offerto (cadenzamento delle corse, contenimento delle fermate di carico, instradamento su percorsi preferenziali), le linee R-LINK assumono pertanto le caratteristiche di linee di qualità con offerta di collegamenti elevata e per tale motivo rappresentano una valida alternativa al mezzo privato.

A partire da settembre 2024 la linea R-link 204, inizialmente concepita come linea estiva con l'obiettivo di fornire un collegamento veloce tra Desenzano del Garda e Salò, viene mantenuta attiva tutto l'anno, con un cadenzamento diverso nel periodo scolastico e nel periodo estivo.

Sulle linee R-LINK, proprio per evidenziarne il carattere di "qualità" ed elevarne il livello di servizio si prevede l'utilizzo di autobus dotati di confort e allestimenti particolari (condizionamento, apparati comunicazione, trasmissione dati etc.) e di impianti di terra particolarmente curati e di moderna concezione.

Le LINEE CADENZATE, pur rientrando nella sfera delle linee ordinarie, si differenziano essenzialmente per la quantità di collegamenti previsti nell'arco giornaliero e proprio in relazione all'offerta assumono la classificazione propria delle linee aventi indici di elevata redditività ed efficienza trasportistica. Al fine di migliorare ulteriormente la fruizione di

detti servizi è stata prevista una riorganizzazione dei collegamenti, che riguardano le principali direttrici di traffico, attraverso un cadenzamento degli orari per una maggiore fidelizzazione della clientela che già ne usufruisce e favorirne l'accessibilità per chi si pone come nuovo utilizzatore.

## TRASPORTI BRESCIA NORD

### COSTITUZIONE E FINALITÀ

**TRASPORTI BRESCIA NORD** è una Società Consortile a Responsabilità Limitata operativa dal 01.01.2005 in seguito alla trasformazione dell'ATI Brescia Nord fra Arriva Italia Srl e Brescia Trasporti SpA di Brescia per la gestione del servizio di Trasporto Pubblico Locale nell'area Valle Trompia, Garda, Valle Sabbia.

### SEDI

Sede legale e operativa di **Trasporti Brescia Nord**: 25126 Brescia, via Cassala 3/a  
Tel. 0284121000 | Fax 0284121090 | E-mail: [arriva@arriva.it](mailto:arriva@arriva.it)

## ALTRI UFFICI DI TRASPORTI BRESCIA NORD

**Arriva Italia S.r.l.** 25126 Brescia, via Cassala 3/a

Tel. 0284121000 | fax 0284121090 | E-mail: [arriva@arriva.it](mailto:arriva@arriva.it)

**Brescia Trasporti SpA** 25128 Brescia, via S. Donino, 30

Tel. 0303061600 | fax 0303061512 | E-mail: [info@bresciatrasporti-spa.it](mailto:info@bresciatrasporti-spa.it)

## CARATTERISTICHE DEL TERRITORIO

Il territorio servito dalla rete di autolinee gestita da **Trasporti Brescia Nord** comprende tre bacini di traffico geograficamente distinti:

- Valle Trompia
- Valle Sabbia
- Garda.

La **Valle Trompia** si caratterizza per l'alta densità abitativa e per i numerosi insediamenti industriali, che generano un sostenuto traffico di viaggiatori soprattutto da e per il capoluogo; tra le numerose valli laterali, si distingue in particolare la **Valle Gobbio** nota per la concentrazione di imprese artigianali e piccole industrie, che hanno favorito lo sviluppo di importanti siti scolastici che, insieme alla consolidata presenza di strutture ospedaliere

e sociali, danno luogo a una consistente domanda di trasporto anche all'interno del bacino stesso.

La **Valle Sabbia** si presenta viceversa come una vallata aperta caratterizzata dalla funzione di collegamento tra la Provincia di Brescia e il bacino del **Garda** con le più importanti valli trentine.

Tutta la movimentazione che interessa la Valle Sabbia ruota intorno a **Vestone**, sede di insediamenti industriali e del terziario e su cui convergono numerose vallate secondarie caratterizzate da un'economia agricola e montana, e **Idro**, in particolare per gli insediamenti scolastici e turistici. Altri punti di riferimento del bacino sono **Gavardo**, ove si trova la struttura ospedaliera di zona, e **Salò** ove tra l'altro si trovano uffici giudiziari e importanti strutture scolastiche.

Il **Garda** presenta ormai solo secondari insediamenti industriali, poiché l'economia è basata essenzialmente sul terziario e sulle attività turistiche, per le quali il lago è noto in tutta Europa.

Permangono importanti realtà scolastiche, tra cui alcune di riferimento per tutta la provincia (Istituto Alberghiero di **Gardone** e Istituto d'Arte di **Gargnano**); oltre a **Salò**, sono centri generatori e attrattori di traffico **Desenzano** e **Sirmione**, nonché la **Valtenesi**.

## CARATTERISTICHE DELLA RETE

Nell'ambito del trasporto pubblico locale extraurbano, **Trasporti Brescia Nord** gestisce i seguenti servizi di linea:

<b>LN001</b>	Pertica Bassa – Vestone
<b>LN002</b>	Vallio Porle – Gavardo
<b>LN003</b>	Gavardo – S. Quirico – Gavardo

LN004	Gavardo – Calvagese – Gavardo
LN005	Salò – Gardone
LN006	Desenzano – Cunettone – Salò
LN007	Desenzano – Portese – Salò
LN008	Sirmione – Desenzano – Lonato – Castiglione – Carpenedolo – Calvisano
LN009	Portese – Padenghe – Bedizzole – Brescia
LN009c	Brescia – Carzago – Calvagese
LN009d	Brescia – Padenghe s/Garda – Puegnago s/Garda
LN009d	Brescia – Bedizzole – Desenzano
RL202	Tormini – Cunettone – Salò
LN011	Gargnano – Tignale
LN011	Gargnano – Muslone
LN012	Gargnano – Tremosine – Limone
LN013	Brescia – Bagolino
LN014	Vestone – Capovalle
LN015	Gargnano – Magasa
LN015	Gargnano – Costa
LN016	Pertica Alta – Vestone
LN017	Vestone – Provaglio V.S.
LN018	Vestone – Treviso Bresciano – Vico
LN019	Agnosine – Vestone
LN020	Armo di Valvestino – Capovalle
RL202	Brescia – Prevalle
RL202	Brescia – Tormini – Vestone
LN023	Cimmo – Tavernole – Pertica Alta
LN024	Bione – Agnosine – Brescia
LN025	Tavernole – Irma
LN026	Brescia – Desenzano – Peschiera – Verona
LN027	Desenzano – Salò – Gardone – Riva del Garda
LN028	Serle – Nuvolento

---

[RL201](#) Brescia – Lumezzane – Premiano

---

[RL201v](#) Vestone – Piatucco

---

[LN030](#) Gardone V.T. – Polaveno – Iseo

---

[LN031](#) Gardone V.T. – Lodrino – Mura

---

[LN031v](#) Mura – Vestone

---

[LN032](#) Gardone V.T. – Gussago – Rodengo Saiano

---

[LN033](#) Tavernole – Pezzaze – Pezzoro

---

[LN034](#) Castellarò L. – Brescia

---

[RL201](#) Brescia – Gardone V.T. – Tavernole – S.Colombano

---

[RL201c](#) Brescia – S.Vigilio – Villa Carcina

---

[RL202](#) Brescia – Salò – Gargnano – Arco

---

## Servizio erogato

Nell'Area servita, per l'esercizio delle linee extraurbane vengono sviluppati annualmente

bus Km 8.587.262

- ▶ 78 comuni (prov. Brescia)
- ▶ 1.265.000 utenti potenziali
- ▶ 1.115 Km estensione della rete
- ▶ 39 linee
- ▶ 249 autobus
- ▶ 83 punti vendita



TRASPORTI BRESCIA  
**NORD**



## TRASPORTI BRESCIA SUD

### COSTITUZIONE E FINALITÀ

**TRASPORTI BRESCIA SUD** è una Società Consortile a Responsabilità Limitata operativa dal 01.01.2005 in seguito alla trasformazione dell'ATI costituitasi fra Arriva Italia Srl e APAM Esercizio SpA di Mantova per la gestione del servizio di Trasporto Pubblico Locale nell'area Bassa Pianura Bresciana, Sebino, Franciacorta.

#### SEDI

Sede legale e operativa di **Trasporti Brescia Sud**: 25126 Brescia, via Cassala 3/a  
Tel. 0284121000 | Fax 0284121090 | E-mail: [arriva@arriva.it](mailto:arriva@arriva.it)

#### ALTRI UFFICI DI TRASPORTI BRESCIA SUD

**Arriva Italia S.r.l.** 25126 Brescia, via Cassala 3/a  
Tel. 0284121000 | fax 0284121090 | E-mail: [arriva@arriva.it](mailto:arriva@arriva.it)

**Apam Esercizio SpA** 46100 Mantova, via dei Toscani 3/c  
Tel. 0376 2301 | fax 0376 230325 | E-mail: [apam@apam.it](mailto:apam@apam.it)

### CARATTERISTICHE DEL TERRITORIO

Il territorio servito dalla rete di autolinee gestita da **Trasporti Brescia Sud** comprende due bacini di traffico geograficamente distinti:

- Bassa Pianura Bresciana
- Sebino e la Franciacorta.

La **Bassa Pianura Bresciana** si caratterizza per un territorio assolutamente pianeggiante, con una densità abitativa non particolarmente elevata e con centri di riferimento di notevole importanza; ciò ha consentito la realizzazione di una rete stradale ampia e capillare, che facilita i collegamenti tra le diverse località.

La domanda di trasporto, che era prima indirizzata esclusivamente verso Brescia, si presenta oggi più variegata e rivolta a spostamenti interni all'area stessa.

I centri di maggiore importanza sono **Montichiari, Leno, Manerbio, Orzinuovi, Chiari, Ghedi, Calvisano**, dove sono, tra l'altro, concentrati i servizi essenziali per la comunità (scuole, ospedali, ecc).

L'area **Sebino e Franciacorta** presenta un territorio più vario ove a tratti pianeggianti si alternano zone collinari e lacustri; la densità abitativa è elevata soprattutto nelle immediate vicinanze della città.

Di particolare rilievo dal punto di vista economico sono l'area della Franciacorta, con i suoi vigneti rinomati in tutto il mondo, il lago d'Iseo ove prevale l'attività turistica e la zona sud ove convivono importanti insediamenti industriali, diffuse realtà artigianali e del terziario e numerose attività agricole.

I paesi più importanti sono **Rovato, Palazzolo sull'Oglio e Iseo**, dove sono ubicate le strutture pubbliche e sociali di maggiore interesse.

## CARATTERISTICHE DELLA RETE

Nell'ambito del trasporto pubblico locale extraurbano, **Trasporti Brescia Sud** gestisce i seguenti servizi di linea:

LS001	Pontoglio – Palazzolo – Sarnico
LS002	Iseo – Sarnico
LS003	Iseo – Palazzolo – Chiari
LS004	Palazzolo – Palazzolo
LS005	Orzinuovi – Chiari dir Pontoglio
LS006	Trenzano – Castelcovati - Chiari
LS009	Villachiera – Orzinuovi
RL203b	Pompiano – Brescia
LS011	Orzinuovi – Manerbio
LS012	Borgo S. Giacomo – Quinzano – Brescia
LS013	Brescia – Ponteviso (Cremona)
LS014	Seniga – Alfianello – Brescia
LS015	Verolanuova – Faverzano – Brescia
LS016	Brescia – Pralboino – Milzano - Ostiano
LS017	Brescia – Gambara – Asola
LS018	Pavone Mella – Verolanuova
LS019	Asola – Montichiari – Verolavecchia
LS020	Brescia – Isorella – Asola
LS021	Iseo – Rovato – Chiari – Orzinuovi
LS022	Iseo – Monterotondo – Rovato – Chiari
LS024	Brescia – Travagliato – Chiari
LS025	Brescia – Paratico
LS026b	Rovato – Chiari
LS026a	Rovato – Rovato frazioni
LS027	Brescia – Clusane
LS029	Brescia – Ome – Monticelli

---

<a href="#">LS030</a>	Brescia – Gussago – Navezze
<a href="#">LS033</a>	Carpinedolo – Montichiari – Brescia
<a href="#">LS034</a>	Carpinedolo – Calcinato – Desenzano – Brescia
<a href="#">LS026</a>	Brescia - Rovato - Palazzolo/Chiari
<a href="#">LS041</a>	Adro (scolastica)
<a href="#">LS040</a>	Bagnano (scolastica)
<a href="#">LS031</a>	Ghedi – Brescia (diretta)
<a href="#">RL203</a>	Brescia - Maclodio - Rudiano
<a href="#">RL203b</a>	Brescia - Maclodio - Orzinuovi

---

## Servizio erogato

Nell'Area servita, per l'esercizio delle linee extraurbane vengono sviluppati annualmente

bus Km 7.564.487

- ▶ 83 comuni (prov. Brescia)
- ▶ 1.266.000 utenti potenziali
- ▶ 1.986 Km estensione della rete
- ▶ 40 linee
- ▶ 216 autobus
- ▶ 107 punti vendita



TRASPORTI BRESCIA  
**SUD**





# LE AZIENDE DELLE SOCIETÀ CONSORTILI

## ARRIVA ITALIA s.r.l.

Il Gruppo Arriva, con 36.200 dipendenti, è uno dei principali operatori nel settore della mobilità, in particolare nel trasporto passeggeri.

Presente in 11 nazioni, Arriva effettua circa 1.5 miliardi di viaggi ogni anno grazie ad una flotta di oltre 12.000 autobus e 600 tra treni e tram.

Arriva è parte del portafoglio di I Squared Capital, un investitore globale indipendente leader nel settore delle infrastrutture.

Arriva è presente in Italia dal 2002, dove effettua servizi di trasporto pubblico locale principalmente nel nord Italia, oltre a servizi commerciali, collegamenti aeroportuali, servizi di noleggio e granturismo e mobilità per grandi eventi.

Arriva Italia gestisce il servizio di trasporto pubblico locale in Valle d'Aosta e nelle province di Torino, Brescia, Bergamo, Lecco e Cremona, oltre ad effettuare collegamenti aeroportuali e il servizio di trasporto per studenti disabili e a ridotta mobilità nel comune di Roma Capitale. Come holding, Arriva Italia possiede la maggioranza nelle società Arriva Udine e Arriva Veneto e quote di minoranza in ASF Autolinee e Trieste Trasporti.

Arriva Italia garantisce i collegamenti di trasporto pubblico locale in un'ampia fascia del territorio provinciale, con particolare riferimento alla Bassa pianura bresciana, alla zona dell'Oglio e al Garda meridionale, la Valle Trompia, la Valle Sabbia, il Lago di Garda e la Valtenesi, la Franciacorta e numerosi Comuni contermini al territorio del Comune di Brescia.

Arriva Italia nella sua sede operativa di Brescia opera con un proprio Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e l'Energia conforme rispettivamente alle norme UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI EN ISO 45001:2023 – UNI CEI EN ISO 50001:2018 – UNI EN 13816:2002 – UNI ISO 39001:2016 - UNI/PdR 125:2022 - SA 8000:2014.

## **BRESCIA TRASPORTI S.p.A.**

Brescia Trasporti S.p.A. è stata costituita il 29 giugno 2001 in seguito allo scorporo delle attività di trasporto pubblico da ASM BRESCIA S.p.A. e dal 28 dicembre 2001 fa parte del Gruppo Brescia Mobilità.

Nel dicembre 2003 si aggiudica la gara indetta dal Comune per la gestione del trasporto pubblico locale e, a partire dal mese di luglio 2004, gestisce i servizi di mobilità della città di Brescia e dei 14 comuni limitrofi (Comune di Brescia e 14 comuni limitrofi). Dal 2012 gestisce inoltre il servizio di trasporto pubblico urbano ed il servizio di trasporto scolastico nel Comune di Desenzano del Garda.

Oltre a quanto sopra, Brescia Trasporti eroga ulteriori servizi quali noleggio Autobus Gran Turismo, servizi scolastici e di trasporto disabili, Officina Autorizzata M.C.T.C. conto terzi. Brescia trasporti possiede la certificazione per la qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015, per l'ambiente secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015 e per la salute e la sicurezza dei lavoratori secondo lo standard UNI ISO 45001:2018.

## **APAM ESERCIZIO s.r.l.**

APAM ESERCIZIO S.P.A., costituita con effetto dal 01/07/2002 da A.P.A.M. S.p.A., mediante conferimento dell'attività operativa, è una società per azioni che si occupa dei servizi per la mobilità sul territorio di Mantova e Provincia, di proprietà, per il 54,98%, di A.P.A.M. S.p.A., partecipata dall'Amministrazione Provinciale di Mantova, dal Comune di Mantova e da altri 61 Comuni mantovani, per il 45% di NTL S.r.l., (a sua volta partecipata al 50% da ATB Mobilità S.p.A. e al 50% da Brescia Mobilità S.p.A.), e di altre società con quote esigue per circa lo 0,02%.

Ad APAM sono affidati il servizio di trasporto pubblico urbano e di area urbana ed interurbano di Mantova, con linee che arrivano a coprire, oltre all'intera provincia mantovana, anche

parte delle province di Brescia, Verona, Modena e Parma.

Oltre alla gestione del trasporto pubblico locale, Apam Esercizio cura inoltre il trasporto scolastico in 15 comuni fra le province di Mantova e Brescia, disponendo altresì di una flotta di autobus Gran Turismo con conducente per servizi personalizzati di noleggio.

Apam Esercizio ha conseguito le certificazioni UNI EN ISO 9001 relativamente ai servizi di trasporto sia di linea che finalizzati, UNI EN ISO 14001 per il Sistema di Gestione Ambientale, e UNI EN ISO 45001 per il sistema di gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori.



**STANDARD**

**FATTORI E INDICATORI  
DELLA QUALITÀ**

Il DPCM del 30/12/98, ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza e comfort del viaggio, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori della qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

## **MONITORAGGIO**

Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud verificano periodicamente il grado di soddisfazione del cliente attraverso i seguenti strumenti:

- analisi degli standard relativi agli indicatori aziendali della qualità;
- segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda;
- indagini periodiche di customer satisfaction sulla qualità attesa e percepita del servizio.

Obiettivo dei monitoraggi non è soltanto quello di misurare il livello di soddisfazione dei clienti, ovvero di limitarsi alla fase diagnostica, ma anche di:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze;
- segmentare i clienti per progettare in modo mirato i servizi di trasporto;
- capire quali siano le componenti della qualità che più direttamente ne influenzano la soddisfazione;
- fare una valutazione preventiva per la corretta allocazione delle risorse degli investimenti in qualità, orientandone le priorità di impiego verso gli aspetti del servizio valutati dai clienti come più problematici.

ASPETTI DEL SERVIZIO	ELEMENTI CHE CARATTERIZZANO GLI ASPETTI
Sicurezza del viaggio	Condotta di guida del conducente, sicurezza del mezzo
Sicurezza personale e patrimoniale	Sicurezza da furti e molestie durante il viaggio
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Frequenza/numero delle corse, puntualità/regolarità nel rispetto degli orari
Confortevolezza e pulizia dei mezzi	Comfort dei veicoli (climatizzazione, accesso, sedili, etc.), pulizia dei veicoli, disponibilità di posti a sedere, di pedane mobili e ancoraggio carrozzine
Informazioni e servizi alla clientela	Informazioni alle fermate e ai capolinea, facilità di reperire i titoli di viaggio, chiarezza delle indicazioni di destinazione sui veicoli, predisposizione di strumenti di dialogo con l'Azienda (richieste, reclami, suggerimenti)
Aspetti relazionali	Cortesia ed educazione del personale, accuratezza e ordine del personale, competenza e professionalità
Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico e atmosferico

## BRESCIA TRASPORTI NORD

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km	0,00	mantenere
	n. feriti / mil.viaggiatori km	0,11	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	12,93	mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km	0,00	mantenere
	n. feriti / mil. viaggiatori km	0,11	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	6,52	mantenere
Anzianità veicoli	% mezzi con oltre 15 anni	23,69	20,00
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 10,00)		7,57	

Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale prevista dalle norme vigenti, a:

- controlli periodici di manutenzione ispettiva effettuati da operatori specializzati su tutti i principali organi del mezzo (elettrici, pneumatici, meccanici, di carrozzeria);
- interventi di manutenzione programmata secondo cadenze chilometriche predefinite.

Il personale di officina partecipa periodicamente a corsi di specializzazione presso le case produttrici dei veicoli e della componentistica.

### SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0,00	mantenere
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	non applicato	non applicato

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 10,00)	7,15

Per garantire una migliore sicurezza del viaggiatore, i conducenti e il personale addetto al controllo hanno in dotazione un telefono cellulare per comunicare in caso di emergenza con gli uffici aziendali interessati e con le forze dell'ordine.

Il terminal di Brescia è presidiato da personale aziendale addetto alle informazioni e vigilato tramite un istituto privato di sorveglianza.

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Territorio servito	popolazione residente/kmq	438,02	-
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	99,52	mantenere
Frequenza o quantità corse	min./corsa per linea	30'	mantenere
Distanza media fermate	mt	1.070,06	mantenere
Velocità commerciale	km/h	30,43	mantenere
Puntualità * (nelle ore di punta)	% bus in orario (0'/5')	99,97	mantenere
	% bus in ritardo (5'/15')	0,04	mantenere
	% bus in ritardo tot	0,03	mantenere
Puntualità * (nelle ore rimanenti)	% bus in orario (0'/5')	99,68	mantenere
	% bus in ritardo (5'/15')	0,18	mantenere
	% bus in ritardo tot	0,32	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025		
Percezione complessiva regolarità del servizio (valore max. 10,00)	6,57		

\* Il dato relativo alla puntualità è calcolato secondo le indicazioni previste dal vigente Contratto di Servizio in tema di rendicontazione e monitoraggio del servizio

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri/ n. mezzi	91,16	98,00
Pulizia radicale	frequenza media (gg.)	settimanale	settimanale
Pulizia autostazioni	frequenza media (gg.)	giornaliera	giornaliera
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva livello di pulizia (valore max. 10,00)		7,01	

## SERVIZI AGGIUNTIVI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Eventuali servizi aggiuntivi (giornali a bordo, diffusori di musica sui singoli posti, ecc)	% mezzi sul totale	non applicato	non applicato
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva servizi aggiuntivi (valore max. 10,00)		non applicato	

## COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Affollamento nelle ore di punta	posti offerti tot./viaggiatori	2,98	mantenere
	posti offerti seduti/viaggiatori	1,80	mantenere
Affollamento nelle ore rimanenti	posti offerti tot./viaggiatori	7,96	mantenere
	posti offerti seduti/viaggiatori	4,80	mantenere

Climatizzazione	% mezzi sul totale	100	mantenere
Pianale ribassato	% mezzi sul totale	36,55	50,00
<b>INDICATORI DELLA QUALITA'</b>		<b>VALORE 2025</b>	
Percezione complessiva comfort del viaggio (valore max. 10,00)		7,29	

## SERVIZI PER I VIAGGIATORI CON DISABILITÀ

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Eventuali servizi aggiuntivi (sist. di annuncio fermata successiva, pedane mobili, ancoraggio carrozzine, ecc.)	% mezzi sul totale (pedane mobili e ancoraggio carrozzine)	83,53	75,00
<b>INDICATORI DELLA QUALITA'</b>		<b>VALORE 2025</b>	
Percezione complessiva servizi per viaggiatori con handicap (valore max. 10,00)		7,35	

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Tempestività	tempo medio (anche telefono)	<2	mantenere
	tempo medio sui disservizi	non disponibile	mantenere
	fascia oraria di operatività (anche telefono)	ore 6 - 20.30	mantenere
Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici-visivi/ n. mezzi totale	-	mantenere
Diffusione orari alle fermate	% sul totale	100,00	100,00

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025
Percezione complessiva esaustività dell'informazione (valore max. 10,00)	7,34

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025
Percezione complessiva livello aspetti relazionali e comportamentali (valore max. 10,00)	7,63

Tutto il personale viaggiante e a contatto con il pubblico, annualmente partecipa a corsi di formazione e aggiornamento focalizzati sui seguenti aspetti:

- il comportamento e il servizio reso al cliente
- la conoscenza delle modalità di esercizio (mezzi e linee)
- la conoscenza delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative del settore
- il modello comportamentale relativo alla prevenzione in generale.

## LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/pop. residente (escl. Milano e provincia)	0,66	mantenere
Raccolta reclami	modalità	scritta	mantenere
Riscontro reclami	gg.	entro 15 giorni	entro 15 giorni

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025
Percezione complessiva livello servizio sportello su rete vendita (valore max. 10,00)	8,53
Percezione complessiva livello servizio sportello contatto pubblico (valore max. 10,00)	7,43

## GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali sul tot. corse	0	0,00
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva livello integrazione modale (valore max. 10,00)		-	

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Carburante basso tenore di zolfo	consumi carburante con zolfo inferiore 0,05%	0	mantenere
Mezzi alimentati con carburanti a bassi effetti inquinanti	ore servizio/totale	100,00	mantenere
Mezzi con motore a gasolio secondo standard < euro 3	ore servizio/totale	0 %	0 %
Mezzi con motore a gasolio secondo standard >= euro 3	ore servizio/totale	75,5 %	77 %
Mezzi alimentati a metano	ore servizio/totale	19,7 %	20 %
Mezzi elettrici e ibridi	ore servizio/totale	4,8 %	6 %
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva livello attenzione all'ambiente (valore max. 10,00)		7,17	

## BRESCIA TRASPORTI SUD

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil.viaggiatori km	0,10	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	12,16	mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil. viaggiatori km	0,10	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	6,48	mantenere
Anzianità veicoli	% mezzi con oltre 15 anni	15,74	15,0
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 10,00)		7,45	

Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale prevista dalle norme vigenti, a:

- controlli periodici di manutenzione ispettiva effettuati da operatori specializzati su tutti i principali organi del mezzo (elettrici, pneumatici, meccanici, di carrozzeria);
- interventi di manutenzione programmata secondo cadenze chilometriche predefinite.

Il personale di officina partecipa periodicamente a corsi di specializzazione presso le case produttrici dei veicoli e della componentistica.

### SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0,00	mantenere
Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	non applicato	non applicato

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 10,00)	7,16

Per garantire una migliore sicurezza del viaggiatore, i conducenti e il personale addetto al controllo hanno in dotazione un telefono cellulare per comunicare in caso di emergenza con gli uffici aziendali interessati e con le forze dell'ordine.

Il terminal di Brescia è presidiato da personale aziendale addetto alle informazioni e vigilato tramite un istituto privato di sorveglianza.

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Territorio servito	popolazione residente/kmq	438,02	-
Regolarità complessiva del servizio	% corse effettive/corse programmate	99,29	mantenere
Frequenza o quantità corse	min./corsa per linea	30'	mantenere
Distanza media fermate	mt	2.428,06	mantenere
Velocità commerciale	km/h	34,71	mantenere
Puntualità * (nelle ore di punta)	% bus in orario (0'/5')	99,97	mantenere
	% bus in ritardo (5'/15')	0,04	mantenere
	% bus in ritardo tot	0,03	mantenere
Puntualità * (nelle ore rimanenti)	% bus in orario (0'/5')	99,68	mantenere
	% bus in ritardo (5'/15')	0,18	mantenere
	% bus in ritardo tot	0,32	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025		
Percezione complessiva regolarità del servizio (valore max. 10,00)	6,26		

\* Il dato relativo alla puntualità è calcolato secondo le indicazioni previste dal vigente Contratto di Servizio in tema di rendicontazione e monitoraggio del servizio

## PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Pulizia ordinaria	% n. interventi giornalieri/ n. mezzi	82,41	98,00
Pulizia radicale	frequenza media (gg.)	settimanale	settimanale
Pulizia autostazioni	frequenza media (gg.)	giornaliera	giornaliera
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva livello di pulizia (valore max. 10,00)		6,84	

## SERVIZI AGGIUNTIVI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Eventuali servizi aggiuntivi (giornali a bordo, diffusori di musica sui singoli posti, ecc)	% mezzi sul totale	non applicato	non applicato
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva servizi aggiuntivi (valore max. 10,00)		non applicato	

## COMFORT DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Affollamento nelle ore di punta	posti offerti tot./viaggiatori	2,41	mantenere
	posti offerti seduti/viaggiatori	1,39	mantenere
Affollamento nelle ore rimanenti	posti offerti tot./viaggiatori	6,42	mantenere
	posti offerti seduti/viaggiatori	3,71	mantenere

Climatizzazione	% mezzi sul totale	100,00	mantenere
Pianale ribassato	% mezzi sul totale	48,61	50,00
<b>INDICATORI DELLA QUALITA'</b>		<b>VALORE 2025</b>	
Percezione complessiva comfort del viaggio (valore max. 10,00)		7,21	

## SERVIZI PER I VIAGGIATORI CON DISABILITÀ

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Eventuali servizi aggiuntivi (sist. di annuncio fermata successiva, pedane mobili, ancoraggio carrozzine, ecc.)	% mezzi sul totale (pedane mobili e ancoraggio carrozzine)	97,69	98,00
<b>INDICATORI DELLA QUALITA'</b>		<b>VALORE 2025</b>	
Percezione complessiva servizi per viaggiatori con handicap (valore max. 10,00)		7,25	

## INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Tempestività	tempo medio (anche telefono)	< 2'	mantenere
	tempo medio sui disservizi	-	mantenere
	fascia oraria di operatività (anche telefono)	ore 6 - 20.30	mantenere
Diffusione	% mezzi con dispositivi acustici-visivi/ n. mezzi totale	-	mantenere
Diffusione orari alle fermate	% sul totale	100,00	mantenere

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025
Percezione complessiva esaustività dell'informazione (valore max. 10,00)	7,31

## ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025
Percezione complessiva livello aspetti relazioni e comportamentali (valore max. 10,00)	7,73

Tutto il personale viaggiante e a contatto con il pubblico, annualmente partecipa a corsi di formazione e aggiornamento focalizzati sui seguenti aspetti:

- il comportamento e il servizio reso al cliente
- la conoscenza delle modalità di esercizio (mezzi e linee)
- la conoscenza delle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative del settore
- il modello comportamentale relativo alla prevenzione in generale.

## LIVELLO SERVIZIO ALLO SPORTELLO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Punti vendita territorio	n. sportelli aperti/pop. residente (escl. Milano e provincia)	0,85	-
Raccolta reclami	modalità	scritta	mantenere
Riscontro reclami	gg.	entro 15 giorni	entro 15 giorni
INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2025		
Percezione complessiva livello servizio sportello su rete vendita (valore max. 10,00)	7,74		
Percezione complessiva livello servizio sportello contatto pubblico (valore max. 10,00)	7,18		

## GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Coincidenze con altre modalità	n. corse intermodali sul tot. corse	0	0,00
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva livello integrazione modale (valore max. 10,00)		non applicato	

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2025	OBIETTIVO 2026
Carburante basso tenore di zolfo	consumi carburante con zolfo inferiore 0,05%	0,00	mantenere
Mezzi alimentati con carburanti a bassi effetti inquinanti	ore servizio/totale	100,00	mantenere
Mezzi con motore a gasolio secondo standard < euro 3	ore servizio/totale	0,46 %	0 %
Mezzi con motore a gasolio secondo standard >= euro 3	ore servizio/totale	68,98%	66 %
Mezzi alimentati a metano	ore servizio/totale	25,00 %	28 %
Mezzi elettrici e ibridi	ore servizio/totale	5,56%	6 %
INDICATORI DELLA QUALITA'		VALORE 2025	
Percezione complessiva livello attenzione all'ambiente (valore max. 10,00)		7,06	



# FORMAZIONE DEL PERSONALE

Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud considerano fondamentale l'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento agli autisti e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

In linea con quanto previsto dai Sistemi di Gestione per la Qualità attuati dalle aziende del Consorzio, la pianificazione della formazione e aggiornamento del personale viene attuata:

- individuando un responsabile unico dei programmi di formazione, con il compito di coordinare gli interventi verso il medesimo obiettivo;
- selezionando aziende di consulenza specializzate nella formazione, in grado di fornire le metodologie e il know-how necessari per garantire l'efficacia dei corsi;
- definendo le aree e i progetti formativi necessari, con i relativi obiettivi, e individuando il personale destinatario degli stessi.

Sinteticamente i progetti formativi previsti sono rivolti:

- al personale viaggiante e a diretto contatto con il pubblico, con particolare attenzione alle modalità del servizio, alla qualità del servizio, alla prevenzione e alla normativa di riferimento;
- al personale di officina, con l'obiettivo di acquisire e mantenere le nozioni tecniche fondamentali per garantire la sicurezza ed efficienza dei mezzi e la prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- al personale d'ufficio, con l'obiettivo di migliorare costantemente il grado di competenza tecnica e/o gestionale adeguandolo al progressivo mutare delle condizioni normative, organizzative e/o tecnologiche.

I progetti formativi si articolano essenzialmente su due livelli coordinati tra loro al fine di garantire continuità ed omogeneità all'attività formativa:

- formazione del personale neoassunto o trasferito da altra azienda;
- aggiornamento costante del personale.

Questa attività assume particolare rilievo alla luce di alcuni importanti provvedimenti normativi riguardanti la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro e, più in generale, la

circolazione dei veicoli.

## **ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE**

Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud si propongono come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio, che tutto il personale a contatto con il cliente operi in maniera qualificata e qualificante in conformità a quanto definito nella documentazione del Sistema Qualità aziendale.

## **RICONOSCIBILITÀ E PRESENTABILITÀ**

Durante il servizio, il personale viaggiante indossa la divisa aziendale e appone in modo ben visibile il cartellino di riconoscimento contenente il proprio numero di matricola e la mansione svolta.

Il personale operante ai centralini, dopo essersi qualificato, trasferisce la chiamata all'ufficio competente.

## **COMPORAMENTI, MODI E LINGUAGGIO**

Il personale mantiene un comportamento di rispetto e cortesia con i clienti, utilizza un linguaggio corretto e appropriato, fornisce per quanto gli compete le informazioni necessarie e agevola in ogni modo il regolare svolgimento del servizio. Il personale garantisce inoltre prontezza e disponibilità per la risoluzione delle eventuali problematiche del viaggiatore.



# **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

## **DIRITTI DEI VIAGGIATORI**

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico;
- efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico.

## **DOVERI DEI VIAGGIATORI**

- Vedi Capitolo “*Condizioni Generali di Trasporto*”.



**INFORMAZIONI AI CLIENTI**

Tutte le informazioni (orari, percorsi, rivendite, tariffe, titoli di viaggio, servizi minimi in caso di sciopero, etc.) sul servizio erogato da Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud possono essere richieste contattando il:

Call Center del Centro Informazioni Unificato

telefono: **035289000**

orario: dalle 08.00 alle 18.00 tutti i giorni feriali

Le informazioni relative agli orari e alle rivendite di titoli di viaggio sono disponibili sul sito web [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it) e alle paline di fermata dell'intera rete. Le "Condizioni generali di viaggio" sono esposte su tutti gli autobus.

## INFORMAZIONI PER GLI OGGETTI SMARRITI

Quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico, viene depositato dal personale presso:

**Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud** via Cassala 11 - 25126 Brescia

orario: dal lunedì al giovedì: 8.30 -12.00 e 13.30 - 16.00\*

venerdì: 8.30 – 12.00 e 13.30 – 15.30\*

\*Gli orari possono subire variazioni nel corso dell'anno e durante i periodi festivi. Si raccomanda di verificare gli orari di apertura al pubblico sul sito [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it)

Richieste di informazioni possono essere inviate compilando l'apposito form all'indirizzo [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it).

Se possibile, il legittimo proprietario viene contattato e invitato al ritiro dell'oggetto smarrito; ove non vi sia riferimento certo della proprietà, l'oggetto viene tenuto in custodia e a disposizione per un periodo di tre mesi dal ritrovamento.

## INFORMAZIONI PER GLI UTENTI A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

Al fine di favorire l'uso del trasporto pubblico, le persone a ridotta capacità motoria, per avere informazioni specifiche su corse, itinerari, modalità di trasporto possono contattare:

Call Center del Centro Informazioni Unificato

Telefono: **035289000**

Orario: tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 18.00\*.

Le richieste di informazioni e le eventuali prenotazioni della corsa possono inoltre avvenire:

- Compilando il form presente nella specifica sezione del sito web [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it)

Per poter garantire che sulla corsa di interesse sia presente la pedana, è consigliato compilare il form con un anticipo di almeno 24 ore. Tutte le richieste per il lunedì devono pervenire entro e non oltre le ore 18:00 del venerdì precedente.

\*Gli orari possono subire variazioni nel corso dell'anno e durante i periodi festivi. Si raccomanda di verificare gli orari di apertura al pubblico sul sito [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it)

CLOSED

CLAIMS

Urgent

**TUTELA DEI CLIENTI**

## SEGNALAZIONI

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio possono essere inoltrate per iscritto recandosi personalmente allo sportello:

**Trasporti Brescia Nord e Brescia Trasporti Sud** via Cassala 3/a– 25126 Brescia

orario: dal lunedì al giovedì: 8.30 -12.00 e 14.00 - 16.00\*

venerdì: 8.30 – 12.00 e 14.00 – 15.30\*

Oppure, compilando il form presente nella specifica sezione “Segnalazioni e Reclami” del sito web [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it).

L'accaduto o l'oggetto di violazione devono essere esposti chiaramente, oltre a essere corredati da eventuali documenti o circostanze note al cliente, al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio.

È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi all'azienda, che è tenuta ad osservare le disposizioni normative stabilite ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

L'azienda, entro i 15 giorni successivi alla presentazione del reclamo o segnalazione, provvederà a fornire risposta scritta.

\*Gli orari possono subire variazioni nel corso dell'anno e durante i periodi festivi. Si raccomanda di verificare gli orari di apertura al pubblico sul sito [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it)

## RIMBORSI PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI

Per il rimborso dei titoli di viaggio, si fa esplicito riferimento alle disposizioni richiamate nel Regolamento Regionale 5/2002.

Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud prevedono forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili all'Azienda, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Non sono previste forme di rimborso qualora, per cause di forza maggiore, eventi fortuiti, astensione del personale per agitazioni sindacali, eventi atmosferici eccezionali, cortei, manifestazioni, incidenti e/o problemi di viabilità, il servizio non venga effettuato o sia irregolare.

Laddove sia previsto, il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento.

Qualora il cliente per causa motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo, sia costretto a effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconosce, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto della tratta non effettuata.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata per iscritto utilizzando il "Modulo di segnalazione", entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, ...) a:

**Trasporti Brescia Nord e Brescia Trasporti Sud** via Cassala 3/a- 25126 Brescia

orario: dal lunedì al giovedì: 8.30 -12.00 e 14.00 - 16.00\*

venerdì: 8.30 – 12.00 e 14.00 – 15.30\*

Oppure, compilando il form presente nella specifica sezione "Segnalazioni e Reclami" del sito web [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it).

\*Gli orari possono subire variazioni nel corso dell'anno e durante i periodi festivi. Si raccomanda di verificare gli orari di apertura al pubblico sul sito [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it)

## RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILI

Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud prevedono il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità civile, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi, compresi i passeggeri trasportati, dalla circolazione dei veicoli;
- per smarrimento dei bagagli trasportati (esclusi denaro, preziosi e titoli) per i quali è stato pagato il relativo biglietto: in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto dall'Azienda è quello previsto dall'art.2 della Legge 450/85;
- per danni involontariamente cagionati agli indumenti.

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'azienda che provvederà a espletare le procedure necessarie.

Per ogni informazione è possibile compilare il form:

“Contatti” presente sul sito web [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it).



# **CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

Di seguito vengono riportate tutte le informazioni necessarie per viaggiare sulle linee delle aziende di trasporto appartenenti alle Società Consortili. Tutte le informazioni sono riportate nelle “Condizioni generali di trasporto” affisse a bordo dei veicoli.

## **DISPOSIZIONI GENERALI**

I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale dell'azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio. Nel momento della salita sul mezzo il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento corretto ed educato ovvero, se sudicio o in stato di ubriachezza oppure arrechi molestie alle persone a bordo, può essere invitato, senza diritto ad alcun rimborso, a scendere da parte del conducente che in caso di resistenza può richiedere l'intervento delle forze dell'ordine. I viaggiatori sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità al personale di controllo dell'Azienda in caso di riscontrata violazione delle norme e condizioni di viaggio. Il personale incaricato, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dall'Azienda, è qualificato, a norma di legge, come pubblico ufficiale (art. 357 Cod. Penale) ed esercita le proprie funzioni di verifica, accertamento e contestazione delle infrazioni, ai sensi della Legge 24.11.1981 n. 689, in applicazione della normativa nazionale e regionale.

I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia la disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato. Il trasporto in piedi è ammesso, per il numero massimo consentito e stabilito dalla carta di circolazione, solo per tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere. In tal caso il viaggiatore deve sorreggersi utilizzando le apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.

In termini generali chiunque utilizzi i servizi di trasporto pubblico di linea è tenuto ad osservare le seguenti disposizioni:

- non salire sui mezzi di trasporto senza valido documento di viaggio e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa sugli autobus senza un valido motivo;
- occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia la disponibilità, rimanere seduti per tutta la durata del viaggio utilizzando i sistemi di ancoraggio ai sedili (cinture di sicurezza) sugli autobus che ne siano dotati;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto e le infrastrutture adibite al servizio;
- rispettare il divieto di fumare, sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare oggetti dal mezzo utilizzato;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da arrecare disturbo ad altre persone;
- non trasportare sostanze e/o oggetti nocivi e pericolosi;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando di emergenza per l'apertura delle porte;
- rispettare le indicazioni e le disposizioni fornite dall'azienda, anche a mezzo di avvisi esposti a bordo, o dal personale per non compromettere in alcun modo la regolarità e la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'azienda.

## **UTILIZZO DEL SERVIZIO**

Prima di salire a bordo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio emesso dall'Azienda, acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o, per

Arriva Italia, tramite l'applicazione Arriva My Pay, oppure delle carte Regionali di trasporto rilasciate dalla Regione Lombardia.

Sulle linee e nei casi previsti, è possibile acquistare anche a bordo il biglietto di corsa semplice, pagando una maggiorazione attualmente determinata nella tariffa minima in vigore (Regolamento Regionale n. 5 del 23.07.2002). In tal caso il viaggiatore è tenuto a utilizzare denaro contante (taglio max euro 10.00). Il documento di viaggio deve essere:

- convalidato appena saliti a bordo. In caso di guasto o mal funzionamento dell'apparecchiatura di convalida, il viaggiatore è tenuto a darne tempestivo avviso al conducente, presentando al tempo stesso il documento di viaggio;
- conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale;
- esibito ad ogni controllo eseguito dal personale aziendale incaricato.

Gli utenti in possesso di titolo di viaggio digitale, acquistato tramite applicazione Arriva MyPay, deve essere esibito direttamente dall'app. Non sono ritenuti validi screenshot e stampe cartacee del titolo.

Gli utenti muniti di abbonamento o tessera di libera circolazione, devono esibire al conducente il documento di viaggio in possesso al momento della salita sull'autobus.

Fatta eccezione per gli abbonamenti annuali tutte le altre tipologie di abbonamento hanno validità solo se abbinata alla tessera personale di riconoscimento, il cui numero deve essere sempre correttamente riportato sull'abbonamento stesso.

Nel caso in cui il viaggiatore fosse sprovvisto del documento di viaggio o in caso di riscontrate irregolarità, deve fornire le proprie generalità evitando discussioni con il personale preposto al controllo.

Il viaggiatore, sprovvisto del titolo di viaggio, che non intenda regolarizzare la propria posizione (con l'acquisto del biglietto a bordo) e non produca un valido documento di identificazione, può essere invitato a scendere dall'autobus; ove necessario anche tramite

richiesta di intervento da parte delle forze dell'ordine.

I biglietti da convalidare hanno validità illimitata fino al momento del loro utilizzo e annullamento, ma non sono rimborsabili.

## **SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS**

La salita e la discesa dagli autobus devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate lungo i percorsi delle linee.

Ogni fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita segnalando in modo chiaro la propria presenza in corrispondenza delle fermate, alcuni minuti prima del transito del veicolo nell'orario previsto; per la discesa prenotando la fermata con gli appositi segnalatori presenti in vettura o, in mancanza, informare l'autista.

Il viaggiatore è tenuto ad osservare, per la salita e la discesa dagli autobus, l'apposita segnaletica posizionata sulle porte laterali, al fine di disciplinare meglio la movimentazione dei passeggeri.

Non è ammessa la salita sull'autobus nel caso in cui sia stato raggiunto il numero complessivo massimo di carico passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.

In caso di sovraffollamento alla partenza, hanno diritto di precedenza alla salita i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

## **LIBERA CIRCOLAZIONE**

- sono ammessi a viaggiare con abbonamento annuale a tariffa agevolata, secondo quanto stabilito dalla D.G.R. Regione Lombardia, i rappresentanti delle Forze dell'Ordine (Carabinieri, Guardia di Finanza, Vigili del fuoco, Unità Carabinieri per la tutela forestale, ambientale e agroalimentare ex Guardia Forestale, Polizia di Stato e Polizia penitenziaria)

e alle Forze Armate (Esercito Italiano, Marina Militare, Aeronautica Militare), con funzioni di pubblica sicurezza sull'intero territorio regionale e i cui comandi sono siti in Regione Lombardia.

- Gli appartenenti alle Forze dell'Ordine e Forze Armate potranno viaggiare con titolo di viaggio agevolato a loro dedicato, chi non ha ancora provveduto potrà fare domanda; a richiesta, devono fornire assistenza al personale di bordo in caso di necessità di accertamento di identità o per interventi di ripristino dell'ordine pubblico.

## **TRASPORTO DI BAMBINI**

Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare con sé gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini, aventi altezza inferiore al metro, in aggiunta al documento di viaggio per l'accompagnatore è necessario l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini ammessi a viaggiare gratuitamente, non hanno diritto di occupare posti a sedere e devono pertanto essere tenuti in grembo.

## **TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI**

Ogni viaggiatore, munito di regolare documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico a condizione che vengano utilizzati gli accorgimenti necessari per poterlo rendere inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, etc.). È compito del possessore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danno o disturbo agli altri viaggiatori.

Nel caso ciò accada, il possessore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni arrecati. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di sovraffollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore al quale è riconosciuto il diritto a viaggiare gratuitamente;

per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo titolo.

## **TRASPORTO DI COSE**

Ad ogni viaggiatore è consentito di trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25.

Per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette dovrà essere acquistato il relativo biglietto secondo le tariffe in vigore. L'Azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al Vettore stesso, il risarcimento del danno non può comunque eccedere i limiti previsti dall'art.2 della Legge n. 450/85.

## **TRASPORTO DI MEZZI DI MICROMOBILITÀ**

È ammesso il trasporto di monopattini e biciclette, elettrici e non, alle seguenti condizioni:

- il mezzo deve essere caricato piegato e deve avere un ingombro comunque non superiore a cm 80x110x40.
- è necessario provvedere all'acquisto del relativo biglietto alla tariffa in vigore;
- il numero di mezzi ammessi a bordo dipende dalle condizioni di affollamento e dalla tipologia di autobus; l'autista, a propria discrezione, in funzione della situazione contingente, può rifiutare l'ammissione a bordo del monopattino al fine di tutelare la sicurezza ed il confort degli utenti a bordo.
- il mezzo di micromobilità deve essere riposto in modo tale da non arrecare intralcio e di non costituire un pericolo per gli altri utenti; in nessun caso può essere riposto nelle cappelliere. Il proprietario deve farsi carico di controllare in ogni momento del viaggio la condizione di stoccaggio del veicolo.
- l'azienda non risponde di eventuali danni subiti dall'attrezzatura nel corso del viaggio; il proprietario è responsabile di eventuali danni subiti da terzi e dall'autobus causati dal veicolo.



# SISTEMA TARIFFARIO

La determinazione delle tariffe di trasporto relative ai servizi di linea interurbani appartenenti alla rete gestita dai consorzi Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud, deriva dalla applicazione del: “*SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO A ZONE*”.

Questo sistema è stato introdotto dalla Provincia di Brescia dal 1991, ottemperando alle disposizioni in materia tariffaria introdotte dalla Legge Regionale n. 44/1989. Con il sistema a zone è stato possibile realizzare una integrazione generalizzata della rete di trasporto attraverso la suddivisione del territorio in aree omogenee e ogni area in zone, ciascuna delle quali generalmente di ampiezza pari alla estensione territoriale di uno o due comuni, con le relative frazioni.

## **BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA**

In provincia di Brescia, è stato avviato il sistema di bigliettazione elettronica contactless.

I titoli di viaggio di corsa semplice quindi possono essere ricaricati sul supporto “Chip on Paper” regionale di colore verde, ricaricabile: al momento dell’acquisto si indica al rivenditore l’origine e la destinazione del proprio viaggio. Il titolo di viaggio una volta validato è ricaricabile, quindi non deve essere buttato ma può essere ricaricato più volte.

Gli abbonamenti, come pure i biglietti, sono ricaricati sulla tessera personale “lo viaggio”.

Per validare biglietti e abbonamenti elettronici essi vanno avvicinati al validatore verde o all’apparato di fianco all’autista ogni volta che si cambia mezzo di trasporto.

Inoltre, sui mezzi Arriva Italia contrassegnati da apposito adesivo, è possibile usare la propria carta di pagamento contactless, oppure device dotati di NFC, senza alcun costo aggiuntivo rispetto alla tariffa prevista. Occorre validare al convalidatore verde sia in salita sia in discesa, affinché venga addebitata la tariffa corretta.

## TIPOLOGIE DEI TITOLI DI VIAGGIO

Nel bacino di Brescia sono disponibili due categorie di titoli di viaggio: i *titoli di viaggio extraurbani* e i *titoli di viaggio integrati "in più"*. I **titoli di viaggio extraurbani** sono validi su tutte le relazioni che non tocchino il comune di Brescia come punto d'origine o di destinazione. I **titoli di viaggio integrati "in più"**, invece, sono venduti per tutte le tratte extraurbane che hanno origine o destinazione Brescia, e consentono l'utilizzo dell'autobus extraurbano per il percorso prescelto, nonché sui servizi urbani che comprendono i mezzi di superficie di zona 1 e tutta la rete Metropolitana.

In entrambe le categorie di titoli di viaggio sono disponibili le stesse tipologie di titoli di viaggio, le quali seguono le stesse regole di viaggio e di validità:

### BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

Consente di effettuare un solo viaggio sulla relazione corrispondente all'origine e destinazione prevista. Il biglietto deve essere convalidato al momento dell'utilizzo a bordo dell'autobus e conservato per tutta la durata del viaggio. All'utente in possesso del biglietto di corsa semplice non è consentita alcuna interruzione di viaggio, ad eccezione dei casi in cui si renda necessario effettuare il cambio autobus o linea per il completamento del tragitto prescelto.

### ABBONAMENTO SETTIMANALE

Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi e permette di salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato, nell'ambito della settimana di validità prescelta, ovvero, dal lunedì alla domenica. Questo titolo di viaggio non può essere rilasciato agli studenti.

Gli abbonamenti settimanali, personali e non cedibili, vengono ricaricati sulla tessera personale “lo viaggio” e devono essere convalidati alla salita o al cambio mezzo di trasporto, avvicinandoli agli appositi validatori che segnaleranno la corretta validazione.

## ABBONAMENTO MENSILE

Consente di effettuare un numero illimitato di viaggi e permette di salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato, dal primo all’ultimo giorno del mese di validità, compresi i giorni festivi. Ai possessori del presente titolo di viaggio è concessa la facoltà di interrompere e riprendere il viaggio a condizione che la località di risalita (sull’autobus) sia compresa tra quelle inserite nella relazione prescelta.

L’abbonamento mensile può essere ordinario o studente. L’abbonamento mensile studente, nei mesi di settembre, dicembre e giugno viene rilasciato a tariffa scontata.

Gli abbonamenti mensili, personali e non cedibili, vengono ricaricati sulla tessera personale “lo viaggio” e devono essere convalidati alla salita o al cambio mezzo di trasporto, avvicinandoli agli appositi validatori che segnaleranno la corretta validazione.

## ABBONAMENTO ANNUALE

L’abbonamento annuale ordinario ha validità dodici mesi dal mese di emissione. Dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

Gli abbonamenti annuali, personali e non cedibili, vengono ricaricati sulla tessera personale “lo viaggio” e devono essere convalidati alla salita o al cambio mezzo di trasporto, avvicinandoli agli appositi validatori che segnaleranno la corretta.

L’abbonamento annuale può essere ordinario o studente:

- **ordinario:** valido 12 mesi dal mese di emissione.

- **studente:** valido dal 1° settembre al 31 agosto dell'anno successivo.

Tutti i titoli di viaggio sono acquistabili tramite bigliettazione elettronica oppure tramite App ArrivaMypay, su cui sono disponibili anche tutte le informazioni su orari, calcola percorso, avvisi, informazioni in tempo reale.

## TESSERA PERSONALE DI RICONOSCIMENTO

Per poter acquistare abbonamenti (settimanali, mensili e annuali) **in formato elettronico** è necessario richiedere l'apposita tessera personale di riconoscimento "lo Viaggio".

La tessera di riconoscimento è rilasciata su richiesta dell'interessato e può essere fatta, per Arriva Italia, sul sito [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it) oppure presso la biglietteria dell'autostazione di via Solferino a Brescia.

Per poter acquistare abbonamenti (settimanali, mensili e annuali) **in formato digitale** è necessario creare gratuitamente la tessera personale online o da app Arriva MyPay.

Sulla tessera, a seconda del profilo utente, possono essere caricati biglietti, abbonamenti o titoli provinciali e regionali.

Sulla tessera, verranno riportate le seguenti informazioni:

- dati identificativi del gestore dei servizi (denominazione, P.IVA), logo identificativo dell'azienda che provvede alla emissione
- generalità del richiedente (nome e cognome etc.)
- il numero progressivo e la data di scadenza;

La tessera di riconoscimento ha validità 5 anni.

La tessera deve essere validata ogni volta che si sale a bordo o cambia mezzo.

## TARIFE IN VIGORE

### TARIFE PROVINCIA DI BRESCIA

Tariffa	BIGLIETTO corsa semplice	ABBONAMENTI			
		SETTI- MANALE	MENSILE	ANNUALE	
				Ordinario	Studenti
A	€ 1,50	€ 11,00	€ 38,50	€ 268,00	€ 268,00
A1	€ 1,90	€ 13,00	€ 46,00	€ 320,00	€ 320,00
B	€ 2,20	€ 16,00	€ 56,50	€ 392,00	€ 392,00
C	€ 2,90	€ 19,50	€ 68,00	€ 472,00	€ 472,00
D	€ 3,50	€ 23,50	€ 83,00	€ 576,00	€ 576,00
E	€ 4,20	€ 27,00	€ 88,00	€ 608,00	€ 608,00
F	€ 4,80	€ 30,50	€ 103,00	€ 712,00	€ 712,00
G	€ 5,70	€ 32,00	€ 113,00	€ 712,00	€ 712,00
H	€ 6,20	€ 35,00	€ 123,00	€ 712,00	€ 712,00
I	€ 6,70	€ 37,50	€ 130,00	€ 712,00	€ 712,00
K	€ 7,30	€ 38,50	€ 135,00	€ 712,00	€ 712,00
L	€ 8,00	€ 40,00	€ 140,00	€ 712,00	€ 712,00
M	€ 8,70	€ 40,50	€ 142,00	€ 712,00	€ 712,00
Tessera di riconoscimento per abbonamento				€ 5,00	

### TARIFE INTEGRATI "IN PIÙ"

Tariffa	BIGLIETTO corsa semplice	ABBONAMENTI			
		SETTI- MANALE	MENSILE	ANNUALE	
				Ordinario	Studenti
A	€ 1,70	€ 14,50	€ 42,50	€ 299,00	€ 278,00
A1	-	-	-	-	-
B	€ 2,30	€ 19,50	€ 66,00	€ 453,00	€ 437,00
C	€ 3,00	€ 23,00	€ 78,00	€ 533,00	€ 533,00
D	€ 3,70	€ 27,00	€ 89,00	€ 637,00	€ 637,00
E	€ 4,40	€ 30,50	€ 92,00	€ 669,00	€ 669,00
F	€ 5,10	€ 34,00	€ 113,00	€ 773,00	€ 773,00
G	€ 6,00	€ 35,50	€ 123,00	€ 773,00	€ 773,00
H	€ 6,60	€ 38,50	€ 134,00	€ 773,00	€ 773,00
I	€ 7,00	€ 41,00	€ 141,00	€ 773,00	€ 773,00
K	€ 7,50	€ 42,00	€ 145,00	€ 773,00	€ 773,00
L	€ 8,20	€ 43,50	€ 149,00	€ 773,00	€ 773,00
M	€ 8,90	€ 44,00	€ 152,00	€ 773,00	€ 773,00
Tessera di riconoscimento per abbonamento				€ 5,00	

Titolo di viaggio ONE DAY

**Giornaliero**

€ 13,50

Navetta urbano Sirmione

**Corsa semplice**

€ 2,00

Navetta ELNÒS

**Corsa semplice**

€ 1,50

**Andata/Ritorno**

€ 2,50

## TARIFE REGIONALI E PROVINCIALI

IVOP mensile	
Brescia	€ 94,00

IVOL regionale	
Giornaliero	€ 17,50
Bigiornaliero	€ 29,00
Trigiornaliero	€ 35,00

Settimanale	€ 46,50
Mensile	€ 116,00
Trimestrale	€ 335,00
Annuale	€ 1.117,00

## INTEGRAZIONI TARIFFARIE

Nell'ottica di una migliore e maggiore fruizione dei servizi tra gestori diversi e altri sistemi di trasporto, Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud hanno definito opportuni accordi per l'integrazione tariffaria ed il coordinamento degli orari con i gestori dei servizi nelle aree provinciali contermini al lotto.

Vengono confermati, inoltre, gli accordi di integrazione tariffaria e dei servizi nell'ambito urbano di Brescia, risultato di un consolidato impegno assicurato e perfezionato nel tempo dalle aziende appartenenti a Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud.

Indicazioni specifiche al riguardo sono rese note attraverso comunicazioni fornite dalle aziende erogatrici dei servizi.

## INFRAZIONI E SANZIONI

Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto all'applicazione di una sanzione, oltre al pagamento del biglietto (Legge Regione Lombardia n. 18/2013).

Qualora l'utente sanzionato dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso

di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, la sanzione sarà annullata, salvo pagamento delle spese di procedimento per la gestione della pratica.

Inoltre, in caso di reiterazione della violazione entro tre anni, l'importo della sanzione sarà di 321,50€ e non potrà essere pagata in misura scontata o ridotta. La reiterazione non opera nel caso in cui le precedenti sanzioni siano state pagate in misura scontata o ridotta.

Per tutti i dettagli, gli importi e le modalità di estinzioni consultare i siti web dei Soci delle Società Consortili.

Il personale di controllo (controllori e/o verificatori) riveste, nell'esercizio delle proprie funzioni la qualifica di pubblico ufficiale (art. 357 cod. penale) ed è abilitato a:

- richiedere l'esibizione del titolo di viaggio in possesso
- elevare verbali in caso di accertate irregolarità
- pretendere il rilascio delle esatte generalità
- pretendere l'esibizione di documenti di identificazione
- richiedere l'intervento delle forze dell'ordine in caso di mancata identificazione
- impedire al trasgressore di sottrarsi all'identificazione
- sottrarre titoli di viaggio alterati, falsi o contraffatti
- allontanare dal mezzo di trasporto i viaggiatori che pregiudichino l'ordine o la sicurezza del servizio o che rechino disturbo agli altri passeggeri.

Il rifiuto di fornire i dati di identificazione comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 651 del Codice Penale. La falsificazione, l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione dei medesimi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli art. 462, 465 e 466 del Codice Penale. Le false dichiarazioni comporteranno l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 496 del Codice Penale.

## RIMBORSO TITOLO DI VIAGGIO

Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud riconoscono il rimborso degli abbonamenti prima della loro scadenza, previa richiesta dell'utente, in carta semplice senza obbligo di specificarne la motivazione, da presentarsi presso la sede aziendale. In questo caso il rimborso, nei limiti sotto riportati, è riconosciuto in relazione a titoli con validità residua superiore alla metà di quella complessiva:

- per l'abbonamento annuale, nella misura del 90% della quota corrispondente ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito;
- per l'abbonamento mensile, nella misura del 90% della quota corrispondente ai giorni interi successivi a quello in cui viene restituito.

## RIVENDITE

Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud hanno organizzato la rete delle proprie rivendite in modo tale da garantire la massima capillarità sul territorio.

Le informazioni relative alla localizzazione delle rivendite, ai loro giorni ed orari di apertura ed ai titoli di viaggio commercializzati sono reperibili:

- sul sito web [brescia.arriva.it](http://brescia.arriva.it);
- sulle tabelle orario esposte alle fermate;
- telefonando al numero verde 840620001 attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 18.00

Per favorire l'acquisto delle diverse tipologie di titoli di viaggio direttamente da smartphone e web sono disponibili canali di vendita digitali quali app e portali. Per tutti i dettagli consultare i siti web dei Soci delle Società Consortili.

## VENDITA BIGLIETTI A BORDO

Se previsto dall'Azienda di trasporto, è possibile acquistare a bordo i biglietti di corsa semplice, con l'applicazione del sovrapprezzo pari alla tariffa minima in vigore del biglietto di corsa semplice (Regolamento Regionale n.5/2002).

Il biglietto si acquista dal conducente con denaro contante o di piccolo taglio (massimo banconota da 10 euro).

## DOCUMENTI DI VIAGGIO REGIONALI (DRG 1204/2010 - DRG 3297/2012)

La Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico mette a disposizione dei cittadini quattro tipologie di documenti agevolati:

### IO VIAGGIO IN FAMIGLIA

- **occasionale:** è una agevolazione che consente ai ragazzi con età fino a 14 anni di viaggiare gratuitamente su tutti i servizi di trasporto pubblico se accompagnati da un parente (genitore, fratello, zio o nonno) provvisto di titolo di viaggio valido per la medesima tratta.
- **abbonamenti mensili e annuali ordinari:** è una agevolazione per le famiglie con due o più figli con età inferiore ai 18 anni possessori di abbonamento con un'Azienda di trasporto pubblico operante in Lombardia.

Per accedere alle agevolazioni previste dal secondo figlio in avanti, è richiesto il possesso da parte del primo figlio di un abbonamento mensile o annuale a tariffa intera rilasciato da qualsiasi vettore di trasporto pubblico operante nella Provincia o nella Regione. Sono previste le seguenti riduzioni:

- » al secondo figlio viene riconosciuto lo sconto del 20% sul prezzo del corrispondente

abbonamento a tariffa intera;

» al terzo figlio e successivi viene rilasciato un abbonamento gratuito avente comunque prezzo inferiore rispetto al prezzo dell'abbonamento sul quale viene riconosciuto lo sconto del 20% per il secondo figlio.

Lo sconto viene applicato sull'abbonamento venduto a tariffa inferiore rispetto al primo abbonamento (secondo il principio che si applica uno sconto maggiore sull'abbonamento più economico.)

Per poter usufruire dell'agevolazione, è necessario presentare il modulo di autocertificazione riportante lo stato di famiglia da cui risulti il rapporto di parentela tra gli abbonati sopra indicati. L'acquisto dell'abbonamento a tariffa scontata o gratuito deve avvenire presso l'azienda che elargisce il servizio al quale si è interessati; ad ogni acquisto, l'interessato deve dimostrare il regolare rinnovo dell'abbonamento da parte del primo (e del secondo ove necessario) figlio.

## IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA

- **giornaliero e plurigiornaliero:** è un titolo nominativo predisposto e stampato da Trenord che consente di viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico su gomma e ferro, urbani ed extraurbani della Regione Lombardia. Sono esclusi i treni Intercity e di categoria superiore, i servizi di collegamento aeroportuale, la navigazione sui laghi di Como, Garda e Maggiore e le funivie turistiche.

È acquistabile presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, le emittitrici automatiche di Trenord e nelle rivendite autorizzate, non ha scadenza ed è utilizzabile tutti i giorni dell'anno, previa convalida a bordo.

Può essere di quattro tipologie ed ha le seguenti validità:

» giornaliero: nel giorno in cui è stata effettuata la convalida, fino al termine del servizio;

- » bigiornaliero: nel giorno in cui è stata effettuata convalida e nel giorno successivo, fino al termine del servizio;
- » trigiornaliero: nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 2 giorni successivi, fino al termine del servizio;
- » settimanale: nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi, fino al termine del servizio.
- **mensile, trimestrale e annuale:** è un titolo che consente di utilizzare tutti i servizi di trasporto su gomma e ferro (II<sup>a</sup> classe), urbani ed extraurbani della Regione Lombardia. Può essere utilizzato in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali. Deve essere accompagnato da apposita tessera elettronica (che sulle reti provinciali funge da tessera personale di riconoscimento) che viene rilasciata da Trenord. Può essere di quattro tipologie ed ha le seguenti validità:
  - » mensile: nel mese in cui è stata effettuata la convalida, dal primo giorno del mese all'ultimo giorno dello stesso mese;
  - » trimestrale: nel mese in cui è stata effettuata convalida e nei 2 mesi successivi, dal primo giorno del mese di convalida all'ultimo giorno del terzo mese;
  - » annuale: nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 12 mesi successivi.

## IO VIAGGIO OVUNQUE IN PROVINCIA

- **mensile:** È un titolo che consente di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico su gomma e ferro (II<sup>a</sup> classe) della Provincia di Brescia. L'abbonamento è valido per raggiungere solo le località ubicate nella Provincia, anche se il servizio di trasporto utilizzato attraversa un altro ambito provinciale. L'utente interessato deve munirsi della tessera di riconoscimento "Io viaggio" compilando in ogni sua parte il relativo modulo.

Il titolo di viaggio ha validità nel mese in cui è stata effettuata la convalida, dal primo giorno del mese all'ultimo giorno dello stesso mese.

## **IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA AGEVOLATA**

- lo viaggio ovunque in Lombardia Agevolata (IVOL Agevolata) è l'agevolazione per invalidi, persone a basso reddito e anziani residenti in Lombardia che, dal 1° gennaio 2015, sostituisce la Carta Regionale di Trasporto mantenendo le stesse agevolazioni, incluso il viaggio gratuito per l'accompagnatore per gli aventi diritto.

La richiesta di "io viaggio ovunque in Lombardia Agevolata" può essere effettuata SOLO nelle seguenti modalità:

- Spedizione tramite posta
- online su [www.ioviaggioagevolata.servizirl.it](http://www.ioviaggioagevolata.servizirl.it) (se non è già stata presentata richiesta in precedenza)
- presso gli SpazioRegione, preferibilmente su appuntamento come descritto a pagina <https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/istituzione/uffici-territoriali-regionali> o agli Uffici Territoriali Regionali (UTR) di residenza: a mezzo fax, posta elettronica certificata (pec) o alla pagina web: <https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/istituzione/uffici-territoriali-regionali> (contatti disponibili in fondo alla pagina dedicata).

Dopo il pagamento del bollettino si riceverà la tessera IVOL Agevolata pronta per essere utilizzata.

**Inquadra il QR Code per maggiori dettagli sul servizio "IO VIAGGIO"**





**SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

Le linee sono sospese completamente il 1° Gennaio, il 1° Maggio e nei giorni di Natale, di Pasqua e Ferragosto.



# **SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO**

Trasporti Brescia Nord e Trasporti Brescia Sud, in caso di sciopero, garantiscono l'effettuazione di tutte le corse in partenza:

- **nei giorni di scuola**  
dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (per i servizi Arriva Italia dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 11:30 alle 14:30)
- **nei giorni feriali non scolastici e feriali nel periodo estivo**  
dalle ore 6.00 alle ore 9.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00 (per i servizi Arriva Italia dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 16:30 alle 19:30)
- **nei giorni festivi**  
dalle ore 7.00 alle ore 10.00 e dalle ore 12.00 alle ore 15.00 (per i servizi Arriva Italia stessa fascia dei giorni scolastici)

La comunicazione è resa nota al pubblico tramite i canali aziendali con almeno cinque giorni di anticipo e viene affissa nelle autostazioni.





**TRASPORTI BRESCIA NORD SCARL**  
**TRASPORTI BRESCIA SUD SCARL**

Via Cassala 3/A · 25126 Brescia  
**T** 02.84121000 · **F** 02.84121090  
arriva@arriva.it · brescia.arriva.it

