2023

Carta della mobilità della provincia di

Bergamo

Agenzia Trasporto Pubblico Bergamo

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/ 2011diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus
- Contratti di servizio sottoscritti dalle Società Consortili con l'Agenzia del TPL di Bergamo.

Carta della Mobilità 2023

INDICE

PREMESSA

1. IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITÀ 6

2. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE 8

3. PRINCIPI FONDAMENTALI 10

4. PROFILO DELLE SOCIETÀ CONSORTILI 13

4.1 BERGAMO TRASPORTI EST S.C.A.R.L. 15

4.2 BERGAMO TRASPORTI OVEST S.C.A.R.L. 18

4.3 BERGAMO TRASPORTI SUD S.C.A.R.L. 20

5. LE AZIENDE DELLA SOCIETÀ CONSORTILE 23

6. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ 29

6.1 BERGAMO TRASPORTI EST S.C.A.R.L. 31

6.2 BERGAMO TRASPORTI OVEST S.C.A.R.L. 36

6.3 BERGAMO TRASPORTI SUD S.C.A.R.L. 40

7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE 45

8. INFORMAZIONI AI CLIENTI 47

8.1 Informazioni sul Servizio 48

8.2 Informazioni per i Viaggiatori a Ridotta Capacità Motoria 48

8.3 Informazioni per gli Oggetti Smarriti 49

9. FORMAZIONE DEL PERSONALE 50

9.1 Aspetti Relazionali e Comportamentali del Personale 51

10. TUTELA DEI CLIENTI 52

10.1 Segnalazioni e Reclami 53

10.2 Rimborsi per Servizi Non Effettuati o Irregolari 53

10.3 Risarcimento Danni per Responsabilità Civile 54

11. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO 55

12. SISTEMA TARIFFARIO 62

12.1 Tipologia dei Titoli di Viaggio 63

12.2 Tariffe in vigore 65

12.3 Infrazioni e sanzioni 66

12.4 Rimborso Titoli di Viaggio 67

12.5 Rivendite 67

12.6 Vendita Biglietti a Bordo degli Autobus 68

12.7 Carta Regionale di Trasporto 68

12.8 Documenti di viaggio regionali 68

13. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO 73

14. SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO 75

IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITÀ

I rapporti tra l'Agenzia del TPL di Bergamo (Ente affidante) e le Società Consortili Bergamo Trasporti Est, Bergamo Trasporti Ovest e Bergamo Trasporti 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

La Carta viene aggiornata ogni anno entro il 31 marzo e resa disponibile al Cliente:

- in formato elettronico, scaricabile dal sito www.bergamotrasporti.it;

PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con gli indirizzi del D.P.C.M. del 27.01.1994, le Società Consortili si impegnano ad erogare i servizi di trasporto affidati 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 ed opinioni;
- 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

PROFILI DELLA SOCIETÀ CONSORTILE

Il Trasporto Pubblico Locale, nell'ambito di tutto il territorio provinciale, presenta caratteristiche storiche di omogeneità ed esigenze consolidate di integrazione, tanto che le tre Società Consortili sono composte, in forme articolate, da tutte le principali imprese di trasporto che, già nel passato, hanno operato sul territorio.
Le sinergie e gli scambi di conoscenze ed esperienze tra le diverse imprese costituiscono il punto di forza delle Società Consortili e la garanzia, per l'Ente Appaltante e per tutti i cittadini, che le stesse saranno in grado di svolgere il proprio ruolo in modo qualificato e professionale.
I contratti sottoscritti con la Provincia di Bergamo (poi trasferiti dal 1° luglio 2016 all'Agenzia del TPL) controparte contrattuale ed Ente programmatore dei servizi di Trasporto Pubblico Locale, hanno avuto decorrenza dal 1° gennaio 2005 e, ai sensi delle Leggi Regione Lombardia n. 06/2012 e 18/2013, conformemente al regolamento CE 1370/2207, la relativa scadenza è stata rideterminata, con successivi Atti impositivi, al 31 dicembre 2023.
Secondo il Piano dei Trasporti, il territorio provinciale è stato suddiviso in tre sottoreti - Est, Ovest e Sud - che oggi sono gestite rispettivamente da:

- **Bergamo Trasporti Est S.C. A R.L.**
- **Bergamo Trasporti Ovest S.C. A R.L.**
- **Bergamo Trasporti Sud S.C. A R.L.**

BERGAMO TRASPORTI EST S.C.A.R.L.

La società è costituita dalle aziende di trasporto Arriva Italia e SAV Società Autoservizi Visinoni srl.
Opera in Valle Seriana, Val Cavallina, Val Calepio, Val di Scalve e Valle Camonica.
Tale area si caratterizza per la presenza di numerosi percorsi di montagna che incidono per circa il 45% dei chilometri complessivi (ca. 6,6 mil.).
Nella progettazione dei collegamenti riferiti alla Sottorete Est la Provincia ha sostanzialmente preso in considerazione il servizio erogato in passato riorganizzandolo su 5 linee di forza (più la Funivia Albino - Selvino) e 33 linee di adduzione.

Comuni serviti:	**101**
Territorio servito:	**1.300 kmq** (compreso Bergamo)
Popolazione:	**c.a. 507.000 abitanti** (compreso Bergamo)
Personale (al 31/12/2022):	**189 unità** (di cui 149 addetti alla guida)
Autobus (al 31/12/2022):	**196 veicoli** (anzianità media 9,5 anni)
Lunghezza totale linee:	**618 km**
Fermate:	**1.257**
Rivendite:	**156**
Viaggiatori trasportati:	**ca. 4,5 mil.** *al netto dei pax con titoli Regionali e Provinciali

LINEE E AZIENDE ESERCENTI

C	Bergamo – Lovere – Boario	Arriva SAV
C20a	Seriate – Selva di Zandobbio	Arriva
C20b	Montello – Grumello	Arriva
C20d	Trescore T. – Colli di S. Fermo	Arriva
C30a	Casazza – Gaverina	Arriva
C30b	Casazza – Bianzano	Arriva
C30c	Casazza – Monasterolo – S. Felice al Lago	Arriva
C40a	Tavernola – Parzanica	Arriva SAV
C40b	Tavernola – Solto Collina – Pianico – Lovere	Arriva SAV
C40e	Lovere – Songavazzo – Clusone	Arriva SAV
D	Bergamo – Costa Mezzate – Sarnico	Arriva
E	Bergamo – Grumello – Tavernola	Arriva
E20a	Sarnico – Foresto S.	Arriva
E20b	Sarnico – Adrara S. Rocco	Arriva
E20d	Grumello – Credaro	Arriva
L	Costa Volpino – Lovere – Bossico	SAV
S	Bergamo – Clusone – Bratto	Arriva
S20a	Circolare di Selvino	Arriva
S20b	Nembro – Lonno – Gavarno	Arriva
S20c	Nembro – Selvino – Aviatico	Arriva
S30a	Albino – Perola	Arriva
S30c	Albino – Casale	Arriva
S30d	Gazzaniga – Albino – Pradalunga – Bergamo	Arriva
S40a	Gazzaniga – Gandino – Casnigo	Arriva
S40b	Gazzaniga – Peja	Arriva
S40c	Gazzaniga – Orezzo	Arriva
S50a	Parre – Villa Ogna - Clusone – Rovetta	Arriva
S50b	Ponte Nossa – Parre	Arriva
S50c	Ponte Nossa – Premolo	Arriva

S50d	Oltressenda – Clusone	Arriva
S50e	Ponte Nossa – Oltre il Colle	Arriva
S60a	Clusone – Valbondione – Lizzola	Arriva
S60b	Ardesio – Bani – Valcanale	Arriva
S60d	Gromo – Novazza – Valgoglio	Arriva
S70a	Bratto – Schilpario	Arriva
S70b	Dezzo – Azzone – Schilpario	Arriva
S70c	Castro – Lovere – Schilpario	Arriva-SAV
S70d	Vilminore – Nona	SAV
FUN	Albino-Selvino	Arriva

FREQUENZE SUI PRINCIPALI COLLEGAMENTI

Bergamo	Albino:	15' (*)
	Gazzaniga:	15' (*)
	Clusone:	30' (*)
	Bratto:	60' (*)
	Darfo Boario Terme:	60'
	Costa Mezzate:	60'
	Sarnico e Bolgare:	60'
	Tavernola:	60'
Gazzaniga	Casnigo e Gandino:	60'

(*) con utilizzo della linea tramviara T1 Bergamo - Albino gestita da TEB – Tranvie Elettriche Bergamasche SpA

BERGAMO TRASPORTI OVEST S.C.A.R.L.

La società è costituita dalle aziende di trasporto Arriva Italia e Autoservizi Locatelli srl.
Opera in Valle Brembana, Valle Imagna, Val Serina, Val San Martino, Val Taleggio, Val Brembilla e nell'Isola Bergamasca.
Tale area si caratterizza per la presenza di numerosi percorsi di montagna con un'incidenza di circa il 45% dei chilometri complessivi (ca. 4,4 mil.).
Nella progettazione dei collegamenti riferiti alla Sottorete Ovest la Provincia ha sostanzialmente preso in considerazione il servizio erogato in passato riorganizzandolo su 4 linee di forza e 17 linee di adduzione.

Comuni serviti:	**80**
Territorio servito:	**929 kmq** (compreso Bergamo)
Popolazione:	**ca. 348.000 abitanti** (compreso Bergamo)
Personale (al 31/12/2022):	**167 unità** (di cui 135 addetti alla guida)
Autobus (al 31/12/2022):	**154 veicoli** (anzianità media 10,5 anni)
Lunghezza totale linee:	**432 km**
Fermate:	**1.292**
Rivendite:	**130**
Viaggiatori trasportati:	**ca. 3,7 mil.** *al netto dei pax con titoli Regionali e Provinciali

LINEE E AZIENDE ESERCENTI

A	Bergamo – Ponte S. Pietro – Sotto il Monte – Brivio	Locatelli
A10	Palazzago – Brembate – Ponte S. Pietro – Bergamo	Arriva
B	Bergamo – Zogno – Piazza Brembana	Arriva
B00a	Costa Imagna – S. Omobono – Villa d'Almè – Bergamo	Arriva
B00b	Fuipiano – Locatello – Corna Imagna – Selino	Arriva
B00e	Roncola – Almenno S. S. – Albenza	Arriva
B10a	Peghera – Brembilla – Bergamo	Arriva
B20a	Zogno – Poscante – Stabello	Arriva
B20b	Zogno – S. Antonio Abbandonato	Arriva
B20c	Zogno – Miragolo S.S.	Arriva
B20d	Zogno – Algua – Rigosa	Arriva
B30a	S. Pellegrino T. – Spettino	Arriva-Locatelli
B30b	S. Pellegrino T. – Dossena	Arriva-Locatelli
B40a	S. Giovanni B. – Vedeseta	Arriva
B40b	S. Giovanni B. – S. Gallo	Arriva
B50a	Piazza Brembana – Valtorta	Arriva
B50b	Piazza Brembana – Cusio	Arriva
B50c	Piazza Brembana – Mezzoldo	Arriva
B50d	Piazza Brembana – Foppolo	Arriva
B50e	Piazza Brembana – Roncobello	Arriva
P	Bergamo – Almè – Almenno S.S. – Presezzo	Arriva
Z	Bergamo – Ponte S. Pietro – Bonate – Trezzo d'Adda	Locatelli

FREQUENZE SUI PRINCIPALI COLLEGAMENTI

Bergamo	Piazza Brembana:	60'
	S. Omobono Imagna:	60'
	Trezzo:	60' c.a.

	Bonate Sotto:	30' c.a.
	Brivio:	30'
Ponte S. Pietro	Almè:	60'
	Almenno S. Bartolomeo	60'

BERGAMO TRASPORTI SUD S.C.A.R.L.

La società è costituita dalle aziende di trasporto SAI Treviglio Società Autolinee Interprovinciali srl, Arriva Italia, Autoguidovie spa, Autoservizi Locatelli srl, TBSO Trasporti Bergamo Sud Ovest spa e Autoservizi Zani Evaristo srl.
Opera nella Pianura Bergamasca con una produzione di chilometri complessivi pari a ca. 4,8 mil.
Nella progettazione dei collegamenti riferiti alla Sottorete Sud è stato sostanzialmente preso in considerazione il servizio erogato in passato riorganizzandolo su 7 linee di forza e 8 linee di adduzione.
Tale sottorete è decisamente influenzata dai collegamenti ferroviari con Milano.

Comuni serviti:	**62**
Territorio servito:	**759 kmq** (compreso Bergamo)
Popolazione:	**c.. 586.000 abitanti** (compreso Bergamo)
Personale (al 31/12/2022):	**137 unità** (di cui 110 addetti alla guida)
Autobus (al 31/12/2022):	**124 veicoli** (anzianità media 9,4 anni)

Lunghezza totale linee:	**345 km**
Fermate:	**691**
Rivendite:	**153**
Viaggiatori trasportati:	**ca. 4,4 mil.** *al netto dei pax con titoli Regionali e Provinciali

LINEE E AZIENDE ESERCENTI

F	Bergamo – Verdello – Treviglio	SAI
F10	Treviglio – Castel Rozzone – Arcene – Ciserano – Zingonia – Verdellino F.S.	SAI
M	Bergamo – Mozzanica – Crema	Arriva - Autoguidovie Locatelli-Zani
Q	Bergamo – Palazzolo S.O. – Chiari	Arriva - SAI Zani
R	Bergamo – Romano di L. – Soncino	Arriva - Zani Locatelli
R20	Romano di Lombardia – Torre Pallavicina	Zani
T	Treviglio – Caravaggio – Chiari con dir.	SAI
T10	Treviglio – Vaprio d'Adda – Trezzo S.A. con dev.	SAI
T20	Treviglio – Castel Rozzone - Brignano – Pagazzano – Morengo – Cologno al Serio	SAI
T30	Treviglio - Romano – Cividate con dir.	SAI
U	Bergamo – Spirano – Caravaggio – Treviglio	SAI
V	Bergamo – Dalmine – Trezzo	TBSO-Locatelli
V10	Verdellino – Osio Sotto – Dalmine	Locatelli-TBSO
V10a	Dalmine – Ghisalba	Zani
V20	Osio – Boltiere – Vaprio	TBSO-Locatelli

nota: dev. = deviazioni; dir. = diramazioni

FREQUENZE SUI PRINCIPALI COLLEGAMENTI

Bergamo	Cologno al Serio:	30’
	Mozzanica:	60’
	Soncino:	60’
	Romano di Lombardia:	60’
	Chiari:	60’ ca.
	Palazzolo sull’Oglio:	120’
	Treviglio:	60’ ca.
	Trezzo:	60’ ca.
Dalmine	Trezzo:	60’
Treviglio	Calcio:	60’
	Romano/Cividate:	60’

LE AZIENDE DELLA SOCIETÀ CONSORTILE

ARRIVA ITALIA s.r.l.

Il Gruppo Arriva, parte di Deutsche Bahn, con 40.000 dipendenti e 4.1 miliardi di € di ricavi annui è uno dei principali operatori nel settore della mobilità, in particolare nel trasporto passeggeri.
Presente in 11 nazioni europee e nel Regno Unito, Arriva effettua 1.2 miliardi di viaggi annui grazie ad una flotta di circa 14.000 autobus e oltre 400 tra treni e tram.
Arriva è presente in Italia dal 2002, dove effettua servizi di trasporto pubblico locale principalmente nel nord Italia, oltre a 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. Complessivamente, Arriva Italia vanta una flotta operativa di circa 2400 veicoli e un totale di 3500 dipendenti.

Arriva gestisce altre attività sul territorio di Bergamo legate al settore del trasporto, quali:
- servizi di noleggio da rimessa e servizi a committenza continuativa;
- servizi di Gran Turismo: Bergamo - Gabicce e Bergamo - Bordighera;
- la funivia Albino - Selvino.

Arriva Italia sviluppa, nelle diverse sottoreti, le seguenti quote di servizio:
- Est: 5,7 mil. bus km, pari al 92% del servizio;
- Ovest: 2,7 mil. bus km, pari al 64% del servizio;
- Sud: 1,0 mil. bus km, pari al 24% del servizio.

ARRIVA ITALIA S.r.l. nella sua sede operativa di Bergamo (Lecco) 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 ISO 45001:2018 – UNI ISO 39001:2016- UNI CEI EN ISO 5001:2018 – UNI EN 13816:2002.

SAV SOCIETÀ AUTOSERVIZI VISINONI s.r.l.

Opera dal 1921 nel settore del trasporto di persone. Inizialmente, tale servizio riguardava solo la linea Schilpario – Lovere; in seguito, la rete si è ampliata acquisendo diverse autolinee in Val Camonica e nell'Alto Sebino.
Nella sottorete Est, SAV sviluppa 0,5 mil. bus km, pari al 8% del servizio. L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001 (sistema di gestione per la Qualità).

LOCATELLI AUTOSERVIZI s.r.l.

Pietro Locatelli iniziò l'attività di autotrasporto di persone alla fine degli anni Venti a Brembilla con la gestione del servizio pubblico da piazza e quindi con il collegamento di linea del paese con il fondovalle (è del 1928 la gestione della linea Brembilla - S. Giovanni Bianco con tre autobus).
Nel primo dopoguerra l'azienda si trasferì a Bergamo, pronta a soddisfare le esigenze sempre più dinamiche della società in ripresa.
Col benessere riguadagnato nasceva il fenomeno del turismo di massa e l'azienda si dotava dei mezzi e dell'organizzazione per soddisfare questa nuova esigenza.
Locatelli Autoservizi sviluppa, nelle diverse sottoreti, le seguenti quote di servizio: Ovest: 1,3 mil. bus km, pari al 29,6% del servizio; Sud: 0,2 mil. bus km, pari al 5% del servizio.
L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14000 (sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente).

AUTOSERVIZI ZANI EVARISTO s.r.l.

La Società Autoservizi Zani nasce nel 1951 con due autobus che trasportavano gli operai tra Dossena e San Pellegrino Terme.
Attualmente la Autoservizi Zani fa parte del gruppo Zani che dispone di 30 autobus da noleggio, 50 autobus di linea e 19 autovetture per servizi di transfer e di noleggio e 5 agenzie di viaggi.
Autoservizi Zani sviluppa nella sottorete Sud: 0,2 mil. bus km, pari al 5,4% del servizio.

SAI SOCIETÀ AUTOLINEE INTERPROVINCIALI s.r.l.

Nel 1920, i fratelli Luigi e Francesco Marini, tornati dal conflitto bellico, organizzano il primo trasporto di passeggeri nella città di Treviglio.
Incoraggiati da spirito imprenditoriale e da preparazione tecnica, i fratelli Marini decisero di adattare all'uso per il trasporto dei passeggeri alcuni camion residuati bellici, gettando così le basi per il futuro sviluppo della
S.A.I. Treviglio srl. L'occasione d'impresa per far nascere la prima linea di trasporto pubblico è data dalla grande affluenza di pellegrini provenienti da Milano per il Santuario della Madonna di Caravaggio. In breve tempo, gli automezzi aumentano, sino a raggiungere le 30 unità con altrettanti conducenti che si dedicano al trasporto dei passeggeri, al noleggio degli auto- mezzi e al servizio taxi per i percorsi commissionati dai privati. In seguito, l'azienda istituisce servizi di linea per il trasporto delle maestranze dirette alle fabbriche del Linificio di Villa d'Almè, Cassano e Fara Gera d'Adda e della Pirelli, Falk, Magneti Marelli di Milano.
Nella sottorete Sud SAI sviluppa 2,0 mil. bus km, pari al 45,9% del servizio. L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001 (sistema di gestione per la Qualità).

Carta della Mobilità 2023

T.B.S.O. TRASPORTI BERGAMO SUD OVEST s.p.a.

È una società costituita nel 1981, per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale tra i comuni di Bergamo, Dalmine, Trezzo d'Adda con diramazione a Osio Sotto e Vaprio.
Negli ultimi esercizi l'esperienza delle società A.T.B. s.p.a. (51% del capitale sociale) e di Autoservizi Locatelli s.r.l. (35,6% del capitale sociale), applicata alla gestione di T.B.S.O. s.p.a., ha permesso di raggiungere risultati economici positivi e di soddisfare più efficacemente le esigenze dei clienti.
Nella sottorete Sud T.B.S.O. sviluppa 0,4 mil. bus km, pari al 10,2% del servizio.

AUTOGUIDOVIE s.p.a.

Autoguidovie, società per azioni a capitale privato, inizia nel 1908 ed è legata alla visione del suo fondatore, l'ingegner Alberto Laviosa. La società oggi è fra i dieci più importanti player del Trasporto pubblico locale in Italia.
Attiva nei numerosi servizi dedicati al trasporto pubblico urbano e extraurbano, oggi è presente direttamente in Lombardia, Piemonte ed Emilia Romagna. In subaffidamento opera in collaborazione con ATM nell'area Sud e Ovest del Comune di Milano e ha acquisito quote di TPB, Società Consortile per il servizio di TPL nella Provincia di Bologna.

Guidati da una costante spinta a crescere, Autoguidovie negli anni ha esteso la sua esperienza e know how in aziende operanti nel TPL: nel 2015 Autoguidovie acquisisce il 29,50% delle quote della società di trasporto pubblico DolomitiBus con sede in Belluno e nel 2019 acquisisce il 100% delle quote societarie di STN Società Trasporti Novaresi srl, con sede in Novara. Nel 2021 entrano in Autoguidovie Venetiana srl e Venziana Motoscafi, ampliando le attività al trasporto via acqua, e Cavourese che allarga il perimetro di attività in Piemonte. Nel 2022 Autoguidovie, a seguito di gara a doppio oggetto, ha portato la propria quota in Dolomiti bus oltre il 50%.

Nello stesso anno ha partecipato e vinto la gara a doppio oggetto per l'individuazione del nuovo socio di MOM che la porterà, nel 2023, a possedere una quota del 30% della società.
Per Autoguidovie la sostenibilità è strategica e centrale, per questo, a partire dal 2017 Autoguidovie pubblica annualmente il Bilancio di Sostenibilità,
Nell'ambito del proprio impegno alla sostenibilità, al fare sempre meglio il proprio servizio in maniera trasparente, Autoguidovie ha inoltre implementato e mantiene sistemi di gestione per la Qualità, Qualità del servizio, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità Sociale d'impresa, tutti anche certificati tramite parti terze indipendenti.

Autoguidovie possiede le seguenti certificazioni, che vengono auditate e rinnovate annualmente:

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001
- Certificazione Anticorruzione UNI EN ISO 37001
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001
- Certificazione Salute e Sicurezza sul Lavoro UNI EN ISO 45001
- Certificazione di Qualità del Servizio di Trasporto UNI EN 13816
- Certificazione Sicurezza Stradale UNI EN ISO 39001
- Certificazione Responsabilità Sociale SA 8000
- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001

FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici indicatori della qualità (ad esempio per la sicurezza del viaggio: numero di sinistri, anzianità dei mezzi) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni fattore ed indicatore di qualità sono associati: un valore (che esprime il livello di qualità del servizio effettivamente erogato) e un obiettivo prefissato ogni anno dalla Società che eroga il servizio.

I dati sulla soddisfazione del cliente sono stati rilevati, in conformità a quanto previsto dai contratti di servizio, con indagini effettuate ogni sei mesi da una Società esterna di ricerche di mercato attraverso questionari a risposta.

I questionari analizzano i seguenti aspetti del servizio:

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

La risposta possibile ai questionari si dispiega lungo una scala di soddisfazione a cui, per convenzione, sono stati attribuiti i seguenti valori indice:

- molto = 4;
- abbastanza = 3;
- poco = 2;
- per niente =1;
- non sa o non risponde = 0.

BERGAMO TRASPORTI EST S.C.A.R.L.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km n. feriti / mil.viaggiatori km n. sinistri / mil. viaggiatori km	0,00 0,06 1,02	0 mantenere mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km n. feriti / mil. viaggiatori km n. sinistri / mil. viaggiatori km	0,00 0,00 0,5	mantenere mantenere mantenere
Anzianità veicoli	anni	9,5	9,0
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 4,00)		3,31	3,50

Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale effettuata dalla Direzione Provinciale M.C.T.C., a:

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

Il personale addetto alla manutenzione partecipa a corsi di specializzazione presso le case produttrici dei veicoli e della componentistica.

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0,00	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva livello sicurezza personale (valore max. 4,00)		3,33	3,50

Per ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la sicurezza dei passeggeri, il personale viaggiante e quello addetto al controllo hanno in dotazione un telefono cellulare o radio per comunicare in caso di emergenza con le centrali operative. Inoltre, gli autobus di recente immatricolazione vengono dotati di sistema di videosorveglianza interna, ad oggi tale equipaggiamento è disponibile sul 50% della flotta.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,22	mantenere
Frequenza corse	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km)	15'	mantenere
	min. su direttrici principali lungo raggio (ca. 35-40 km)	30'	mantenere
	min. su altre direttrici	60'	mantenere
Velocità commerciale	km / h	31,4	mantenere
Puntualità ore di punta (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse	98,0	mantenere
	% corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,7	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse	95,8	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,1	mantenere
Puntualità ore rimanenti (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,8	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva livello regolarità servizio (valore max. 4,00)		2,87	3,00

(*) sono considerati i ritardi dal/al capolinea

COMFORT E PULIZIA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Affollamento ore di punta	% viaggiatori / posti tot.* % viaggiatori / posti seduti*	Nd. Nd.	Nd. Nd.
Affollamento ore rimanenti	% viaggiatori / posti tot.* % viaggiatori / posti seduti*	Nd. Nd.	Nd. Nd.
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	100	mantenere
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	59,7	mantenere
Servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozzine)	% mezzi sul tot.	89,3	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva confortevolezza (valore max. 4,00)		3,18	3,30

*il dato non è disponibile in considerazione delle modifiche sostanziali della domanda e dell'offerta di trasporto oltre che alla ridotta capacità di carico degli autobus in relazione alle limitazioni derivanti dai disposti normativi nazionali/regionali per il contenimento della diffusione dell'epidemia COVID-19.
Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di impianto di climatizzazione e, in base al tipo di servizio da effettuare, di pedana.

Pulizia ordinaria	% n. interventi giorno / n. mezzi circolanti	100	100
Pulizia straordinaria	frequenza media in giorni	30	30
Pulizia autostazioni	frequenza media in giorni	1	1
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva pulizia (valore max. 4,00)		3,09	3,40

In aggiunta alla normale programmazione degli interventi di pulizia periodica, in ordine al contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 a partire dal mese di marzo 2020 sono stati implementati gli interventi di sanificazione sui veicoli con la disinfezione e sanificazione in particolare delle superfici e dei punti di appoggio dei passeggeri. Inoltre, con cadenza almeno quindicinale durante gli interventi di pulizia periodica vengono eseguiti trattamenti di pulizia mediante ionizzazione.

INFORMAZIONI E SERVIZI ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Tempestività	fascia oraria di operatività (call center)	08.00 18.00	mantenere
	tempo medio di risposta (call center)	< 1'	mantenere
Orari alle fermate	% sul tot.	100	mantenere
Punti vendita	n. sportelli / 10.000 abitanti	3,1	mantenere
Riscontro reclami	giorni	30	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva informazioni e servizi (valore max. 4,00)		2,96	3,30

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione complessiva aspetti relazionali / comportamentali (valore max. 4,00)	3,20	3,40

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Veicoli elettrici o ibridi	% mezzi / tot. mezzi	-	-
Veicoli alimentati con carburanti ecologici	% mezzi / n. mezzi tot.	100	mantenere
Veicoli Euro 3-4	% mezzi / tot. mezzi	28,0	25,0
Veicoli superiori Euro 4	% mezzi / tot. mezzi	72,0	75,0
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva attenzione all'ambiente (valore max. 4,00)		2,93	3,15

BERGAMO TRASPORTI OVEST S.C.A.R.L.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km n. feriti / mil.viaggiatori km n. sinistri / mil. viaggiatori km	0 0,12 1,05	0 mantenere mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km n. feriti / mil. viaggiatori km n. sinistri / mil. viaggiatori km	0 0 0,56	mantenere mantenere mantenere
Anzianità veicoli	anni	10,5	10,0
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 4,00)		3,28	3,50

Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale effettuata dalla Direzione Provinciale M.C.T.C., a:

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

Il personale addetto alla manutenzione partecipa a corsi di specializzazione presso le case produttrici dei veicoli e della componentistica.

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva livello sicurezza personale (valore max. 4,00)		3,33	3,60

Per ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la sicurezza dei passeggeri, il personale viaggiante e quello addetto al controllo hanno in dotazione un telefono cellulare o radio per comunicare in caso di emergenza con le centrali operative. Inoltre, gli autobus di recente

immatricolazione vengono dotati di sistema di videosorveglianza interna, ad oggi tale equipaggiamento è disponibile sul 34% della flotta

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,7	mantenere
Frequenza corse	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km) min. su direttrici principali lungo raggio (ca. 35-40 km) min. su altre direttrici	15'/30' 60' 60'	mantenere mantenere mantenere
Velocità commerciale	km / h	28,2	mantenere
Puntualità ore di punta (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse % corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse % corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse % corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	96,6 99,6 92,1 98,8	mantenere mantenere mantenere mantenere
Puntualità ore rimanenti (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse % corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse % corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse % corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9 99,9 99,7 99,9	mantenere mantenere mantenere mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva livello regolarità servizio (valore max. 4,00)		2,88	3,10

(*) sono considerati i ritardi dal/al capolinea

COMFORT E PULIZIA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Affollamento ore di punta	% viaggiatori / posti tot.* % viaggiatori / posti seduti*	Nd. Nd.	Nd. Nd.
Affollamento ore rimanenti	% viaggiatori / posti tot.* % viaggiatori / posti seduti*	Nd. Nd.	Nd. Nd.
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	100	mantenere
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	61	mantenere
Servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozzine)	% mezzi sul tot.	97,4	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva confortevolezza (valore max. 4,00)		3,18	3,40

*il dato non è disponibile in considerazione delle modifiche sostanziali della domanda e dell'offerta di trasporto oltre che alla ridotta capacità di carico degli autobus in relazione alle limitazioni derivanti dai disposti normativi nazionali/regionali per il contenimento della diffusione dell'epidemia COVID-19.

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di impianto di climatizzazione e, in base al tipo di servizio da effettuare, di pedana.

Pulizia ordinaria	% n. interventi giorno / n. mezzi circolanti	100	100
Pulizia straordinaria	frequenza media in giorni	30	30
Pulizia autostazioni	frequenza media in giorni	1	1
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva pulizia (valore max. 4,00)		3,15	3,45

In aggiunta alla normale programmazione degli interventi di pulizia periodica, in ordine al contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 a partire dal mese di marzo 2020 sono stati implementati gli interventi di sanificazione sui veicoli con la disinfezione e sanificazione

in particolare delle superfici e dei punti di appoggio dei passeggeri. Inoltre, con cadenza almeno quindicinale durante gli interventi di pulizia periodica vengono eseguiti trattamenti di pulizia mediante ionizzazione.

INFORMAZIONI E SERVIZI ALLA CLIENTELA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Tempestività	fascia oraria di operatività (call center)	08.00 18.00	mantenere
	tempo medio di risposta (call center)	< 1'	mantenere
Orari alle fermate	% sul tot.	100	mantenere
Punti vendita	n. sportelli / 10.000 abitanti	3,7	mantenere
Riscontro reclami	giorni	30	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva informazioni e servizi (valore max. 4,00)		3,06	3,35

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione complessiva aspetti relazionali / comportamentali (valore max. 4,00)	3,24	3,50

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Veicoli elettrici o ibridi	% mezzi / tot. mezzi	1,3	2

Veicoli alimentati con carburanti ecologici	% mezzi / n. mezzi tot.	100	mantenere
Veicoli Euro 3-4	% mezzi / tot. mezzi	26,6	25,0
Veicoli superiori Euro 4	% mezzi / tot. mezzi	73,4	75,0
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva attenzione all'ambiente (valore max. 4,00)		2,99	3,20

BERGAMO TRASPORTI SUD S.C.A.R.L.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km n. feriti / mil.viaggiatori km n. sinistri / mil. viaggiatori km	0 0,10 1,06	mantenere mantenere mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km n. feriti / mil. viaggiatori km n. sinistri / mil. viaggiatori km	0 0 0,51	mantenere mantenere mantenere
Anzianità veicoli	anni	9,4	9,0
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva livello sicurezza viaggio (valore max. 4,00)		3,15	3,50

Per prevenire i guasti tecnici in linea, tutti i veicoli sono sottoposti, oltre che alla revisione annuale effettuata dalla Direzione Provinciale M.C.T.C., a:

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

Il personale addetto alla manutenzione partecipa a corsi di specializzazione presso le case produttrici dei veicoli e della componentistica.

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva livello sicurezza personale (valore max. 4,00)		3,19	3,45

Per ridurre le situazioni che possono mettere a rischio la sicurezza dei passeggeri, il personale viaggiante e quello addetto al controllo hanno in dotazione un telefono cellulare o radio per comunicare in caso di emergenza con le centrali operative. Inoltre, gli autobus di recente immatricolazione vengono dotati di sistema di videosorveglianza interna, ad oggi tale equipaggiamento è disponibile sul 24% della flotta.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,39	mantenere
Frequenza corse	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km) min. su direttrici principali lungo raggio (ca. 35-40 km) min. su altre direttrici	15' 60' 60'	mantenere mantenere mantenere
Velocità commerciale	km / h	30,0	mantenere
Puntualità ore di punta (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse % corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse % corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse % corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	91,4 99,0 85,3 97,8	95,0 mantenere 90,0 mantenere

Puntualità ore rimanenti (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,8	mantenere
	% corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,3	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva livello regolarità servizio (valore max. 4,00)		2,70	3,00

(*) sono considerati i ritardi dal/al capolinea

COMFORT E PULIZIA

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Affollamento ore di punta	% viaggiatori / posti tot.* % viaggiatori / posti seduti*	Nd. Nd.	Nd. Nd.
Affollamento ore rimanenti	% viaggiatori / posti tot.* % viaggiatori / posti seduti*	Nd. Nd.	Nd. Nd.
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	94,3	100
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	92,0	mantenere
Servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozzine)	% mezzi sul tot.	96,8	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva confortevolezza (valore max. 4,00)		3,01	3,30

*il dato non è disponibile in considerazione delle modifiche sostanziali della domanda e dell'offerta di trasporto oltre che alla ridotta capacità di carico degli autobus in relazione alle limitazioni derivanti dai disposti normativi nazionali/regionali per il contenimento della diffusione dell'epidemia COVID-19.

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di impianto di climatizzazione e, in base al tipo di servizio da effettuare, di pedana mobile.

Pulizia ordinaria	% n. interventi giorno / n. mezzi circolanti	100	mantenere
Pulizia straordinaria	frequenza media in giorni	30	mantenere
Pulizia autostazioni	frequenza media in giorni	1	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva pulizia (valore max. 4,00)		3,04	3,30

In aggiunta alla normale programmazione degli interventi di pulizia periodica, in ordine al contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 a partire dal mese di marzo 2020 sono stati implementati gli interventi di sanificazione sui veicoli con la disinfezione e sanificazione in particolare delle superfici e dei punti di appoggio dei passeggeri. Inoltre, con cadenza almeno quindicinale durante gli interventi di pulizia periodica vengono eseguiti trattamenti di pulizia mediante ionizzazione.

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Tempestività	fascia oraria di operatività (call center)	08.00 18.00	mantenere
	tempo medio di risposta (call center)	< 1'	mantenere
Orari alle fermate	% sul tot.	100	mantenere
Punti vendita	n. sportelli / 10.000 abitanti	2,6	mantenere
Riscontro reclami	giorni	30	mantenere
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva informazioni e servizi (valore max. 4,00)		3,01	3,30

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

INDICATORI DELLA QUALITA'	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Percezione complessiva aspetti relazionali / comportamentali (valore max. 4,00)	3,11	3,45

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	VALORE 2022	OBIETTIVO 2023
Veicoli elettrici o ibridi	% mezzi / tot. mezzi	0,8	2
Veicoli alimentati con carburanti ecologici	% mezzi / n. mezzi tot.	100	mantenere
Veicoli Euro 3-4	% mezzi / tot. mezzi	23,3	20,0
Veicoli superiori Euro 4	% mezzi / tot. mezzi	76,0	80,0
INDICATORI DELLA QUALITA'		**VALORE 2022**	**OBIETTIVO 2023**
Percezione complessiva attenzione all'ambiente (valore max. 4,00)		2,92	3,05

DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e le Aziende delle Società Consortili 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 dei veicoli di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i veicoli di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui veicoli di trasporto che nei capolinea;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli;
- facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e risposta agli stessi.

DOVERI DEI VIAGGIATORI

- Vedi Capitolo "*Condizioni Generali di Trasporto*".

INFORMAZIONI AI CLIENTI

Tutte le informazioni sul servizio erogato dalle Società Consortili (orari, percorsi, rivendite, tariffe, titoli di viaggio, servizi minimi in caso di sciopero, etc.) possono essere richieste:

InfoBus
Terminal Arriva di Bergamo - Piazza Marconi, 4

telefono:	**800.139.392** (da telefono fisso) 035.289.000
orario:	dalle 08.00 alle 18.00 tutti i giorni feriali
sportello:	dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.00 il sabato

Le informazioni sul servizio sono inoltre disponibili sul sito web www.bergamotrasporti.it
Gli opuscoli con orari delle linee possono essere scaricati dal sito web.
Le informazioni relative agli orari sono esposte sulle paline di fermata dell'intera rete.
Le "*Condizioni generali di viaggio*" sono esposte su tutti gli autobus.

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:

InfoBus

telefono:	**800.139.392** (da telefono fisso) 035.289.000
orario:	dalle 08.00 alle 18.00 tutti i giorni feriali

Le richieste di informazioni e le eventuali prenotazioni della corsa possono inoltre avvenire:
- compilando la form presente nella specifica sezione del sito web www.bergamotrasporti.it

Per poter garantire che sulle corse di interesse sia presente la pedana, è consigliato compilare il form con un anticipo di almeno 24 ore.

INFORMAZIONI PER GLI OGGETTI SMARRITI

Le informazioni relative agli oggetti smarriti e ritrovati a bordo dei veicoli possono essere richieste contattando le singole aziende delle società consortili:

Arriva	piazza Marconi, 4 – Bergamo	035.289000
SAI	via Crespi, 1992 - Fara Gera d'Adda	0363.397250
Locatelli	via Furietti, 15 – Bergamo	035.319366
TBSO	via Furietti, 15 – Bergamo	035.319366
Autoguidovie	P.le Martiri della Libertà, 8 – Crema	0373.204524
SAV	via M. Polo, 7 – Costa Volpino	035.971567
Zani	via Magni, 2A- Bergamo	035.678678

Il ritiro può avvenire previa esibizione di un documento di riconoscimento valido e dopo aver riscontrato la titolarità dell'oggetto/bagaglio del richiedente.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le Società Consortili considerano fondamentale l'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale di guida e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.
In linea con quanto previsto dai contratti di servizio sottoscritti con la Provincia di Bergamo, i progetti formativi previsti sono rivolti:

- al personale viaggiante e a diretto contatto con il pubblico, con particolare attenzione alle modalità di esecuzione del servizio, alla qualità del servizio erogato, alla prevenzione e alla normativa di riferimento;
- al personale addetto alla manutenzione dei veicoli con l'obiettivo di migliorare costantemente il grado di competenza tecnica adeguandolo ai cambiamenti tecnologici e normativi.

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

- formazione del personale neoassunto;
- aggiornamento costante del personale.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

Le aziende hanno divulgato al rispettivo personale regole di comportamento finalizzate ad instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con la clientela.
In particolare:

- riconoscibilità del personale: è assicurata dalla divisa aziendale e dalla dotazione di appositi cartellini di identificazione sui quali è riportato in modo visibile il numero di matricola e la mansione svolta;
- comportamento: il personale a contatto con la clientela, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste ove ne sia a conoscenza. Il personale è tenuto, inoltre, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

TUTELA DEI CLIENTI

Fra gli obiettivi più importanti delle Società Consortili, occupa un posto di primo piano la funzione dell'ascolto curata attraverso la gestione delle segnalazioni dei clienti che integra ed arricchisce la rilevazione del livello di soddisfazione della clientela.
Il suggerimento e il reclamo rappresentano, infatti, un canale di comunicazione importante con i clienti, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.
Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio possono essere inoltrate per iscritto o personalmente recandosi allo sportello:

InfoBus
Terminal Arriva di Bergamo - Piazza Marconi, 4

sportello: dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì
dalle 08.00 alle 12.00 il sabato

oppure, compilando il form presente nella specifica sezione del sito web
www.bergamotrasporti.it

RIMBORSI PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI

Le Società Consortili prevedono forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili alle aziende socie, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nell'intervallo di tempo sopra indicato.
Nel caso 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 l'utente, trascorsi i 60 minuti, sia costretto, per motivi improrogabili e dimostrabili, ad effettuare o proseguire il viaggio ricorrendo ad altri mezzi di trasporto, le Società

Consortili riconosceranno, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto.
La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.) all' Azienda che eroga il servizio.
Per ogni informazione è possibile compilare il form:

Contatti

Non sono previste forme di rimborso qualora il servizio non venga effettuato o sia irregolare per cause di forza maggiore (interruzioni stradali, scioperi, eventi atmosferici, etc.).

RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILI

Le Società Consortili prevedono il rimborso di eventuali danni a cose e/o persone, cagionati per propria responsabilità, nei seguenti casi:

- per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati);
- per smarrimento dei bagagli trasportati (escluso denaro, preziosi e titoli) per i quali sia stato pagato il relativo biglietto; in questo caso l'ammontare massimo riconosciuto è quello previsto dall'art. 2 della Legge n. 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 eroga il servizio che provvederà a esperire le procedure necessarie.
Per ogni informazione è possibile compilare il form:

Contatti presente sul sito

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

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato;
- non occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che il mezzo non si sia fermato;
- non arrecare danni, deteriorare o insudiciare i mezzi o le infrastrutture; il viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni arrecati ai veicoli o alle infrastrutture;
- non fumare sui mezzi;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non sporgersi dai finestrini o gettare oggetti dagli stessi;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata;
- non azionare, salvo casi di pericolo, i comandi per l’apertura di emergenza delle porte o qualsiasi altro dispositivo di emergenza debitamente evidenziato;
- non distrarre, impedire od ostacolare in qualsiasi modo il conducente nell’esercizio delle sue funzioni;
- non salire a bordo del mezzo in condizioni tali da non consentire la corretta esecuzione del servizio o avere comportamenti tali da arrecare danno o disturbo alle persone presenti;
- non salire a bordo del mezzo con oggetti e/o animali che per volume, forme e natura possono essere pericolosi;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell’azienda;
- allacciarsi la cintura di sicurezza quando il posto occupato ne sia provvisto.

I viaggiatori che contravvengono a queste disposizioni possono essere rifiutati in vettura dal personale dell’Azienda.

UTILIZZO DEL SERVIZIO

- prima di accedere a bordo del mezzo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio acquistato a terra presso le rivendite autorizzate, in forma dematerializzata tramite app su smartphone o di documento personale che attesti l’ammissione alla libera circolazione secondo le norme vigenti.
- il viaggio deve essere regolarizzato, tramite convalida del titolo di viaggio, appena saliti a bordo; non sono soggetti a convalida solo i titoli per i quali detta operazione non sia espressamente prevista. Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull’abbonamento a cura del viaggiatore;
- in caso di mal funzionamento della convalidatrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio;
- i viaggiatori in possesso di abbonamento, di Carte Regionali di Trasporto rilasciate dalla Regione Lombardia o di documenti di libera circolazione, al momento della salita sull’autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio;
- i viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale addetto. Se non si è in possesso del documento o se quest’ultimo risultasse irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo; per eventuali

Carta della Mobilità 2023

controversie fare riferimento agli uffici preposti (vedi capitolo 10.1);

- i documenti di viaggio devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, alla discesa e nelle immediate adiacenze, avendo anche valore di scontrino fiscale.

SALITA E DISCESA DAGLI AUTOBUS

- la salita e la discesa dai mezzi devono avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo le linee.
- ogni fermata è a richiesta; il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dal mezzo, per la salita segnalando la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa prenotando la fermata con gli appositi segnalatori presenti in vettura;
- utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia posizionata sulle porte laterali;
- non è ammessa la salita sul mezzo se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo; in caso di sovraffollamento alla partenza hanno diritto di precedenza i viaggiatori che devono percorrere il tragitto più lungo.

LIBERA CIRCOLAZIONE

- sono ammessi a viaggiare gratuitamente, secondo quanto stabilito dalla D.G.R. Regione Lombardia 7632/2008, gli agenti ed ufficiali delle forze dell'ordine appartenenti ai Comandi regionali di: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria, Polizia Giudiziaria, Vigili del Fuoco e del Corpo Forestale dello Stato.
- gli agenti e ufficiali per usufruire della circolazione gratuita devono presentarsi al personale di guida esibendo il tesserino personale di riconoscimento o distintivo di

appartenenza al Corpo; all'occorrenza devono prestare assistenza al personale nei casi di accertamento dell'identità dei viaggiatori non in regola con le disposizioni di viaggio e intervenire per il ripristino dell'ordine pubblico.

- hanno diritto alla libera circolazione, i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M. nonché i funzionari regionali e provinciali addetti alla vigilanza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

TRASPORTO DI BAMBINI

- i bambini di statura inferiore al metro, accompagnati da un adulto, viaggiano gratuitamente purché non occupino posti a sedere e comunque nel limite di un bambino per ogni adulto.
- quando un viaggiatore ha con sé più bambini di altezza inferiore al metro, oltre al suo documento di viaggio, deve convalidare un biglietto ogni due bambini; i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.

TRASPORTO ANIMALI DOMESTICI

- ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia a condizione che allo stesso sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, etc.); per i cani è fatto l'obbligo di applicare la museruola e il guinzaglio;
- il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisto del relativo biglietto secondo le tariffe in vigore;
- durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori; qualora ciò accada, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni;
- i cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non

vedente sia assistito da accompagnatore al quale è riconosciuto il diritto di viaggiare gratuitamente; per i cani guida e i cani in dotazione alle Forze Armate, Vigili del Fuoco e Protezione Civile non è obbligatorio l'utilizzo della museruola;

- il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

TRASPORTO DI COSE

- ogni viaggiatore può 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 deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore;
- il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme;
- sono esclusi dal trasporto gli sci e i bagagli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili; l'Azienda che eroga il servizio si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio;
- l'Azienda che eroga il servizio risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalle Leggi 202/1954 e 450/1985.

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 monopattino.
- 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

Il sistema tariffario in vigore nella Provincia di Bergamo è a “zone”.
Con il sistema a zone, il territorio della provincia è stato suddiviso in otto aree (Valle Seriana, Valle Brembana, Pianura Sud-Est, Pianura Sud, Pianura Sud-Ovest, Lago d’Iseo, Val Cavallina e Val Borlezza, Val di Scalve e Via Mala) e ogni area in zone, ciascuna delle quali comprende di norma uno o più comuni con le relative frazioni. L’ampiezza di ogni zona è di ca. 7 km. Per gli spostamenti sulla linea all’interno della stessa zona si applica la tariffa A; seguendo il percorso della linea, a ogni passaggio di zona, contando la zona di partenza, corrisponde uno scatto di tariffa: una zona = A, due zone = B, tre zone = C etc., anche se si cambiano autobus e linea, purché in coincidenza.
Poiché tutte le fermate e frazioni dello stesso centro appartengono alla medesima zona, non vi sono variazioni di tariffa per chi prosegue il percorso all’interno della stessa purché si utilizzino autobus della stessa azienda.
Un’eccezione al sistema è costituita dalla “semi-zona” (aree con caratteristiche urbane), per cui:

- chi viaggia tra le località comprese nella semi-zona stessa è soggetto a una tariffa particolare (A1);
- chi si sposta da una semi-zona ma rimane all’interno della zona è soggetto alla tariffa A;
- chi si sposta da una semi-zona a una zona diversa è soggetto alla tariffazione a zone.

TIPOLOGIE DEI TITOLI DI VIAGGIO

BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE

Il biglietto di corsa semplice dà diritto a effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistata, indipendentemente dal numero di linee utilizzate; è valido dal momento in cui viene convalidato a bordo dell’autobus; il viaggio deve essere continuativo e nel caso di trasbordi l’utente deve servirsi della prima coincidenza disponibile pena decadimento della validità.

ABBONAMENTO SETTIMANALE

L'abbonamento settimanale da' diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.
L'abbonato, per rendere valido il titolo di viaggio deve riportare il numero della tessera di riconoscimento nell'apposito spazio predisposto sul tagliando di abbonamento. L'abbonamento deve essere convalidato in occasione del primo viaggio e deve essere conservato unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.
L'abbonamento settimanale può essere di due tipologie:

- Abbonamento settimanale 5 giorni: ha validità da Lunedì al Venerdì e non può essere acquistato dagli studenti;
- Abbonamento settimanale 7 giorni: ha validità da Lunedì a Domenica.

ABBONAMENTO MENSILE

L'abbonamento mensile ha validità dal primo all'ultimo giorno del mese inclusi festivi e da' diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.
L'abbonato, per rendere valido il titolo di viaggio deve riportare il numero della tessera di riconoscimento nell'apposito spazio predisposto sul tagliando di abbonamento. L'abbonamento deve essere convalidato in occasione del primo viaggio e deve essere conservato unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda.

ABBONAMENTO ANNUALE

L'abbonamento annuale da' diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario e permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.
L'abbonamento annuale può essere di due tipologie:

- Abbonamento annuale ordinario: ha validità dodici mesi dal mese di emissione;
- Abbonamento annuale studenti: ha validità dal 1 settembre al 30 giugno.
- Abbonamento annuale integrato ATB: consente la fruizione di un numero illimitato di viaggi sul percorso extraurbano prescelto e sui servizi Urbani richiesti senza limitazioni di giorni ed orari.

TARIFFE IN VIGORE

AUTOLINEE

Tariffa	BIGLIETTO corsa semplice	ABBONAMENTI				
		SETTIMANALE		MENSILE	ANNUALE	
		5 gg.	7 gg.		Ordinario	Studenti
A1	1,50	9,80	10,50	35,00	334,00	261,00
A	1,90	13,50	14,50	45,00	415,00	322,00
B	2,70	17,50	19,00	59,00	539,00	418,00
C	3,30	21,50	23,50	72,00	622,00	513,00
D	3,80	24,00	26,50	81,00	746,00	578,00
E	4,60	26,00	28,50	85,00	829,00	643,00
F	5,00	28,50	31,00	93,00	898,00	697,00
G	5,50	30,50	33,00	104,00	1.004,00	779,00
H	6,00	32,50	35,50	115,00	1.127,00	878,00
I	6,70	35,00	37,50	128,00	1.208,00	941,00
L	7,30	35,50	38,50	129,00	1.214,00	945,00
M	8,30	38,00	41,50	138,00	1.295,00	1.008,00
N	8,90	39,50	43,00	145,00	1369,00	1.067,00
Tessera di riconoscimento per abbonamento						16,00

FUNIVIA ALBINO-SELVINO

Titolo di viaggio	Intero	Ridotto (*)
Biglietto ordinario corsa semplice	5,60	4,10
Biglietto ordinario andata - ritorno	8,40	5,40
Biglietto multiplo 12 corse	44,50	
Abbonamento mensile (escluso festivi)	69,00	
Abbonamento mensile (compreso festivi)	99,00	

(*) Fino a 12 anni

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, la sanzione viene raddoppiata (Legge Regione Lombardia n. 46/2012).

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

Il Regolamento Regionale n. 5/2002 prevede il rimborso di titoli di viaggio acquistati e non obliterati prima della scadenza, previa richiesta in carta semplice, da presentarsi presso la sede dell'Azienda che li ha emessi. Il rimborso è riconosciuto:

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

RIVENDITE

Le Società Consortili hanno organizzato la rete delle proprie rivendite in modo tale che in ognuno dei comuni serviti sia presente una rivendita.
Le informazioni relative alla localizzazione delle rivendite, ai loro giorni di chiusura e alle tipologie di titoli commercializzati sono reperibili sul sito web: www.bergamotrasporti.it, oppure telefonando a:

InfoBus

telefono:	**800.139.392** (da telefono fisso) 035.289.000
orario:	dalle 08.00 alle 18.00 tutti i giorni feriali

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 contato o di piccolo taglio (massimo banconota da 10 euro).

CARTA REGIONALE DI TRASPORTO

La CRT è un titolo di viaggio agevolato che permette ai residenti in Lombardia di viaggiare su tutti i mezzi di trasporto pubblico nei territori in cui vengono applicate le tariffe regionali
La CRT si articola in 4 diverse agevolazioni: Gratuita, Agevolata, Ridotta e Intera.
I moduli di domanda, corredati delle necessarie istruzioni, sono disponibili presso qualsiasi Ufficio Postale della Regione Lombardia e scaricabili dal sito web **www.trasporti.regione.lombardia.it**
Agli stessi uffici postali dovrà, successivamente, essere riconsegnata la domanda compilata e corredata della necessaria documentazione.
Per informazioni e maggiori dettagli, i cittadini possono rivolgersi agli sportelli di Spazio Regione della Lombardia, oppure contattare i numeri: 840.000008 (da rete fissa) o 02.67087474 (da rete mobile o da fuori Regione).

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

La Regione Lombardia, per incentivare l'uso del trasporto pubblico ha istituito tre nuove tipologie di documenti agevolati, denominate:

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.
  Per poter usufruire dell'agevolazione, è necessario presentare all'Azienda:
  »*il modulo di autocertificazione* dove devono essere indicati i dati anagrafici del minore e i dati anagrafici dei parenti accompagnatori;
  »una fotografia formato tessera.
  Il modulo per l'autocertificazione è disponibile sul sito www.bergamotrasporti.it o presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia.

- **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; il modulo è disponibile sul sito www.bergamotrasporti.it o presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia. L'acquisto dell'abbonamento a tariffa scontata o gratuito deve avvenire presso le citate Sedi; 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 sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia, 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^ classe), urbani ed extraurbani della Regione Lombardia, con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale. 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 gratuitamente 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^ classe) della Provincia di Bergamo (inclusa la funivia Albino-Selvino).
  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 (scaricabile dal sito www. bergamotrasporti.it).
  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

Io viaggio ovunque in Lombardia Agevolata (IVOL Agevolata) è l'agevolazione per invalidi e persone a basso reddito 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 (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

Il servizio è sospeso nei seguenti giorni:

1 gennaio	SAI – ZANI – AUTOGUIDOVIE
	LOCATELLI – TBSO (da inizio servizio alle ore 12.59)
6 gennaio	SAI – ZANI
Pasqua	SAI – ZANI – AUTOGUIDOVIE
Lunedì dell'Angelo	SAI – ZANI
25 aprile	SAI – ZANI
1 maggio	SAI – ZANI – Locatelli – TBSO – AUTOGUIDOVIE
2 giugno	SAI – ZANI
15 agosto	SAI – ZANI – Locatelli – TBSO – AUTOGUIDOVIE
1 novembre	ZANI
8 dicembre	SAI - ZANI
25 dicembre	tutte le aziende
26 dicembre	SAI – ZANI

SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

Le Società Consortili garantiscono, in caso di sciopero, l'effettuazione di tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie: **dalle 6.00 alle 08.30 e dalle 12.30 alle 16.00**.

La comunicazione è resa nota ai mass media locali con almeno cinque giorni di anticipo e viene affissa nelle autostazioni.

Scarica la versione digitale inquadrando il QR Code

Agenzia
Trasporto Pubblico
Bergamo

Via Tasso 8
24121, Bergamo
Tel. 035/387.709
agenziatplbergamo@pec.it
agenzia@agenziatplbergamo.it
www.agenziatplbergamo.it