

20  
19

# ***Carta della Mobilità***

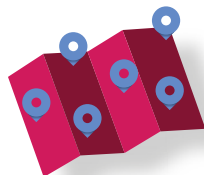
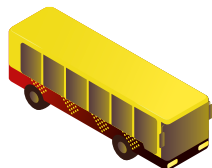


# Carta della Mobilità 2019

ATB rinnova come ogni anno l'appuntamento con la Carta della Mobilità in cui è possibile trovare conferme sugli orari e i titoli di viaggio, ma anche scoprire le ultime novità, come i ticket Family & Friends.

Uno strumento completo che contiene la panoramica dei servizi offerti ai cittadini e gli indici di qualità con cui vengono effettuati.

Buon viaggio!



|   |    |
|---|----|
| <b>LE AZIENDE, LA RETE, IL TERRITORIO</b> . . . . . | 6  |
| ATB Consorzio. . . . .                              | 7  |
| <b>MISSION</b> . . . . .                            | 8  |
| I nostri principi. . . . .                          | 9  |
| <b>VIAGGIARE CON ATB CONSORZIO</b> . . . . .        | 12 |
| Comuni serviti . . . . .                            | 13 |
| Servizio . . . . .                                  | 13 |
| Interscambio col trasporto pubblico. . . . .        | 20 |
| La BiGi. . . . .                                    | 22 |
| Parcheggi d'interscambio. . . . .                   | 23 |
| Accessibilità. . . . .                              | 25 |
| Sicurezza . . . . .                                 | 27 |
| Ambiente . . . . .                                  | 28 |
| Comfort. . . . .                                    | 29 |
| <b>SISTEMA TARIFFARIO A ZONE</b> . . . . .          | 30 |
| ATB System . . . . .                                | 31 |
| Biglietti . . . . .                                 | 34 |
| Abbonamenti. . . . .                                | 34 |



|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Dove e come abbonarsi .....          | 38 |
| ATB per il turista .....             | 40 |
| Servizi Turistici .....              | 44 |
| Rete di vendita .....                | 47 |
| Documenti di viaggio regionali ..... | 49 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| <b>BENVENUTI A BORDO</b> ..... | 53 |
| Le regole del viaggio .....    | 54 |

|  |    |
|--|----|
| <b>L'ASCOLTO E LA COMUNICAZIONE</b> .....        | 59 |
| ATB Point: il centro servizi per i clienti ..... | 60 |

|                           |    |
|---------------------------|----|
| <b>INFORMAZIONI</b> ..... | 63 |
| Canali .....              | 64 |

|   |    |
|---|----|
| <b>LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI</b> ..... | 67 |
| Indagine di Customer Satisfaction .....   | 68 |
| Recapiti .....                            | 70 |



# ***Le aziende la rete il territorio***

ATB Consorzio è la società consortile di trasporto pubblico che serve l'Area Urbana di Bergamo, composta dal capoluogo e da 27 comuni dell'hinterland. L'Area comprende 12 linee gestite con autobus prevalentemente di tipo urbano, una linea di autobus elettrici e due linee funicolari (Bergamo Bassa – Bergamo Alta e Bergamo Alta – San Vigilio). È integrato all'Area anche il servizio della linea tramviaria T1 Bergamo – Albino gestita da TEB Tramvie Elettriche Bergamasche.

## **ATB CONSORZIO**

La società è costituita da:

### **ATB Servizi S.p.A.**

Referente unico per tutti i servizi ATB Consorzio.

Via M. Gleno n. 13 – 24125 Bergamo / tel. 035 364 211 – fax 035 346 211 / [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it)

La società, nata nel 2003 per occuparsi delle funzioni di trasporto pubblico (autobus e funicolari), è controllata da ATB Mobilità S.p.A. che opera anche in altri campi della mobilità (sosta, segnaletica, zone a traffico limitato, bike sharing, infomobilità ed educazione alla mobilità sostenibile). ATB Servizi è certificata UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN 13816.

### **S.A.B. Autoservizi S.r.l.**

Piazza Marconi n. 4 – 24122 Bergamo / tel. 035 289 00 – fax 035 289 090 / [sab.arriva.it](http://sab.arriva.it)

Il capitale sociale della società è interamente controllato da Arriva Italia s.r.l., azienda detenuta da DB Bahn GmbH. SAB opera anche nel trasporto extraurbano attraverso le sottoreti della Provincia di Bergamo. L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001 – UNI EN ISO 14001 – BS OHSAS 18001 – ISO 50001 – UNI EN 13816.

### **Autoservizi Locatelli s.r.l.**

Via Furietti n. 17 – 24126 Bergamo / tel. 035 319 366 – fax 035 320 202  
[autoservizilocatelli.it](http://autoservizilocatelli.it) – [orioshuttle.com](http://orioshuttle.com)

Nata negli anni '20 a Brembilla, la società opera nel trasporto extraurbano, attraverso le sottoreti della Provincia di Bergamo, e nei collegamenti aeroportuali fra Orio al Serio e Milano. L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – BS OHSAS 18001:2007 – ISO 50001:2011.

### **T.B.S.O. Trasporti Bergamo Sud Ovest S.p.A.**

Via Milano n. 23 – 24046 Osio Sotto (BG) / tel. 035 319 366 – fax 035 320 202 / [autoservizilocatelli.it](http://autoservizilocatelli.it)

La società si è 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 d'Adda. T.B.S.O. opera anche nel trasporto extraurbano attraverso le sottoreti della Provincia di Bergamo.



# ***Mission***

ATB Consorzio è una realtà dinamica che si propone di far viaggiare le persone con mezzi sempre più moderni a basso impatto ambientale e alta accessibilità per tutti i passeggeri.



## I NOSTRI PRINCIPI

### Qualità della vita

Nel nostro agire quotidiano aspiriamo al miglioramento della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del nostro territorio. Siamo al lavoro ogni giorno per assicurare un servizio continuo e regolare e, nei casi d'interruzione dovuti a cause di forza maggiore, cerchiamo di adottare le misure necessarie per limitare il più possibile il disagio a chi viaggia con noi.

### Centralità della persona

Nella programmazione ed erogazione dei servizi che offriamo, mettiamo al centro la persona e le sue esigenze, promuovendone il diritto alla mobilità. La nostra offerta di trasporto è progettata per cercare di soddisfare le necessità e le aspettative dei clienti, anche attraverso accordi tra i differenti operatori della mobilità (auto, treno, trasporto pubblico urbano ed extraurbano). Siamo impegnati nella formazione di un personale di qualità, per migliorare l'efficienza dei nostri servizi e la professionalità verso i clienti.

### Sostenibilità ambientale

Contribuire concretamente a migliorare la qualità dell'aria è l'obiettivo dei nostri investimenti strategici. Da febbraio 2018 sono in servizio i primi 12 autobus elettrici; obiettivo per il 2025 è convertire l'intera flotta in mezzi elettrici, ibridi e a metano.

### Etica, trasparenza e partecipazione

Orientiamo la nostra attività interna ed esterna al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà. Vogliamo ascoltare le persone che viaggiano con noi e comunicare in modo chiaro, completo e tempestivo. In conformità alle linee guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, ATB pubblica periodicamente sul proprio sito alla sezione "ATB società trasparente" bilanci, dati ed informazioni riguardanti l'organizzazione e la gestione delle attività istituzionali ed operative delle società, tra cui le procedure di gara per l'approvvigionamento di beni e servizi e di selezione del personale. La società ha inoltre adottato il "Modello di organizzazione, gestione e controllo nr. 231" e il relativo Codice Etico che stabilisce l'insieme delle regole e dei principi aziendali.

I contenuti di questa Carta sono stati condivisi con le Associazioni dei Consumatori con le quali ATB è al lavoro anche per redigere il Protocollo di Conciliazione Paritetica. Per formulare reclami e redimere controversie il cittadino può rivolgersi, oltre che ai recapiti aziendali indicati alla pagina 60, anche alle Associazioni dei consumatori.



### **ADICONSUM**

Via G. Carnovali, 88A – 24126 Bergamo

tel 035 324 585

mail [adiconsum.bergamo@cisl.it](mailto:adiconsum.bergamo@cisl.it)



### **FEDERCONSUMATORI**

Via G. Garibaldi, 3 – 24100 Bergamo

tel 035 359 4430

mail [federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it](mailto:federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it)

Per le sottoreti extraurbane della Provincia di Bergamo si rimanda al sito [bergamotrasporti.it](http://bergamotrasporti.it) e alla relativa Carta della Mobilità.

### **Ricerca continua dell'eccellenza**

Aperti al cambiamento, siamo pronti a metterci in discussione e guardiamo alla ricerca di migliori soluzioni. Investiamo nell'innovazione tecnologica per migliorare gli standard tecnici della nostra rete e rendere accessibili ai nostri clienti informazioni e servizi.



# ***Viaggiare con ATB Consorzio***

Collegiamo  
il capoluogo ai comuni  
dell'hinterland con  
quasi 2.100 corse  
giornaliere.

## COMUNI SERVITI

Il servizio di trasporto pubblico di ATB Consorzio muove ogni giorno i cittadini di Bergamo e dei comuni di: Albano Sant'Alessandro, (Albino\*), Almè, (Almenno S. Salvatore\*), Alzano Lombardo, Azzano San Paolo, Curno, Dalmine, Gorle, Grassobbio, Lallio, Mozzo, (Nembro\*), Orio al Serio, Osio Sopra, Paladina, Pedrengo, Ponteranica, Ponte San Pietro, Ranica, Scanzorosciate, Seriate, Sorisole, Stezzano, Torre Boldone, Torre de' Roveri, Treviolo, Valbrembo, Villa d'Almè, Villa di Serio.

(\*) Comuni appartenenti all'*area extraurbana* che usufruiscono dei servizi di area urbana di ATB Consorzio.

## SERVIZIO

Gli orari di autobus e funicolari si suddividono in invernali ed estivi seguendo il calendario scolastico; l'orario invernale entra in vigore il 12 settembre, mentre l'estivo l'8 giugno di ogni anno.

Durante l'orario invernale, anche nei giorni da lunedì a venerdì, in occasione di Natale, Pasqua e delle altre vacanze scolastiche, i servizi della rete ATB seguono **l'orario del sabato senza corse scolastiche**. Fanno eccezione, mantenendo l'orario lunedì-venerdì, le funicolari per l'intera giornata e la linea 1 dopo le ore 20.30. Il servizio è più razionale, senza le corse prettamente scolastiche e con tutti i collegamenti utili per chi lavora e si sposta con i nostri mezzi.

**Il servizio è sospeso solo il 25 dicembre.**



| FREQUENZE DI SERVIZIO                                |           |                     |              |        |                         |
|--|-----------|---------------------|--------------|--------|-------------------------|
| TIPOLOGIA DI SERVIZIO                                | GIORNI    | da GENNAIO a GIUGNO | LUGLIO       | AGOSTO | da SETTEMBRE a DICEMBRE |
| <b>Feriale</b><br>6 min — 15 min<br>30 min — 60 min  | Lun — Ven | ●                   | ● mattino    |        | ●                       |
|  | Sabato    | ●                   |              |        | ●                       |
| <b>Feriale</b><br>10 min — 20 min<br>40 min — 60 min | Lun — Ven |                     | ● pomeriggio | ●      |                         |
|  | Sabato    |                     | ●            | ●      |                         |
| Intensificazioni scolastiche                         |           | ●                   |              |        | ●                       |
| <b>Festivo</b><br>22 min — 44 min<br>66 min          |           | ●                   | ●            | ●      | ●                       |

| SERVIZIO AREA URBANA DI BERGAMO |              |   |            |
|---------------------------------|--------------|---|------------|
| Lunghezza rete in Km.           | 220          | Corse/giorno                              | 2'070      |
| Popolazione servita             | 320'000      | Ore di servizio/giorno                    | 19         |
| Numero linee autobus            | 13           | Giorni di servizio                        | 364        |
| Numero funicolari               | 2            | Passeggeri trasportati convenzionali 2018 | 31'750'084 |
| Previsione km anno 2019         | 6'100'000 km | Velocità commerciale media                | 15,2 km/h  |

## FUNICOLARE CITTÀ BASSA - CITTÀ ALTA

| Ora solare       |             | Ora legale       |             |
|------------------|-------------|------------------|-------------|
| Lunedì - Venerdì | 7.00 — 0.00 | Lunedì - Giovedì | 7.00 — 0.00 |
| Sabato           | 7.00 — 1.00 | Venerdì - Sabato | 7.00 — 1.00 |
| Festivo          | 7.35 — 0.00 | Festivo          | 7.35 — 0.00 |

## FUNICOLARE S. VIGILIO\*

| Ora solare       |               | Ora legale       |               |
|------------------|---------------|------------------|---------------|
| Lunedì - Venerdì | 10.00 — 20.00 | Lunedì - Giovedì | 10.00 — 23.00 |
|                  |               | Venerdì          | 10.15 — 0.30  |
| Sabato           | 10.15 — 23.00 | Sabato           | 10.15 — 0.30  |
| Festivo          | 9.00 — 22.30  | Festivo          | 9.00 — 22.45  |

\* La funicolare per San Vigilio, nei giorni feriali, dalle ore 7.00 alle ore 10.00 è sostituita dall'autolinea n. 21.

| INDICATORI   | UNITÀ DI MISURA  | STANDARD CONTRATTUALE   | STANDARD 2018     | OBIETTIVO 2019    | OB. 2018 RAGGIUNTO |
|--|--|---|-------------------|-------------------|--------------------|
| Indice giornaliero di regolare esecuzione del servizio     | % corse effettuate/<br>corse programmate   | > 98%   | 99,88%            | Conferma standard | Sì                 |
| Indice giornaliero di puntualità alla partenza o in arrivo | % corse in partenza o in arrivo al capolinea con ritardo < 5'  | > 98%   | 99,46%            | Conferma standard | Sì                 |
| Standard ripristino anomalie                               | Mezzi di scorta per far fronte anomalie: obliteratecrici, impianto accesso disabili, impianto di climatizzazione, messaggi a bordo | Indicare n° guasti/anno e assicurare impiego tempestivo dei mezzi sostitutivi | Conferma standard | Conferma standard | Sì                 |
| Indice di soddisfazione del cliente sull'affidabilità      | Indagine di Customer Satisfaction 2018   | min. 55%  | 71%               | Conferma standard | Sì                 |

## Servizio feriale e festivo

| LINEA | PERCORSO   |
|-------|--|
| 1     | <b>1A Torre de' Roveri</b> Città Alta – Porta Nuova – Boccaleone – Seriate – Albano Sant'Alessandro – Torre de' Roveri             |
|       | <b>1B Scanzo (solo feriale)</b> Città Alta – Porta Nuova – Boccaleone – Seriate – Pedrengo – Scanzorosciate                        |
|       | <b>1C Grassobbio</b> Città Alta – Porta Nuova – Boccaleone – Orio al Serio – Grassobbio  |
|       | <b>1 Airport Bus</b> Città Alta – Porta Nuova – Stazione – Aeroporto di Orio al Serio  |
| C     | <b>C1H Ospedale Don Orione</b> – Corridoni – B.go S. Caterina – Piazza Libertà – XXIV Maggio – Ospedale                            |
|       | <b>C1H Ospedale (solo feriale)</b> Clementina – Cimitero – S. Anna – Piazza Libertà – XXIV Maggio – Ospedale                       |
|       | <b>C2H Ospedale Don Orione</b> – Corridoni – B.go S. Caterina – Porta Nuova – Moroni – Carducci – Ospedale                         |
|       | <b>C2H Ospedale (solo feriale)</b> Clementina – Cimitero – S. Anna – Porta Nuova – Moroni – Carducci – Ospedale                    |
|       | <b>C1A Don Orione Ospedale</b> – XXIV Maggio – Piazza Libertà – B.go S. Caterina – Corridoni – Don Orione                          |
|       | <b>C2A Don Orione (solo feriale)</b> Ospedale – Carducci – S. Bernardino – Porta Nuova – B.go S. Caterina – Corridoni – Don Orione |
|       | <b>C1B Clementina (solo feriale)</b> Ospedale – XXIV Maggio – Piazza Libertà – S. Anna – Cimitero – Clementina                     |
| 3     | <b>C2B Clementina Ospedale</b> – Carducci – S. Bernardino – Porta Nuova – S. Anna – Cimitero – Clementina                          |
|       | <b>3 Città Alta</b> Ostello – Monterosso – Stadio – Valtesse – Città Alta (Piazza Mercato delle Scarpe)                            |

| LINEA | PERCORSO   |
|-------|--|
| 5     | <b>5A Ranica</b> Osio Sopra – Sabbio (solo feriale) – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Torre Boldone – Ranica  |
|       | <b>5B Torre Boldone (solo feriale)</b> Osio Sopra – Sabbio – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Torre Boldone centro e zona industriale  |
|       | <b>5C Busa di Nese (solo feriale)</b> Osio Sopra – Sabbio – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Torre Boldone – Busa di Nese  |
|       | <b>5D Villa di Serio (solo feriale)</b> Osio Sopra – Sabbio – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Alzano Lombardo – Villa di Serio  |
|       | <b>5E Villa di Serio</b> Osio Sopra – Sabbio (solo feriale) – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Gorle – Pedrengo (solo feriale) – Villa di Serio  |
|       | <b>5F Gavarno</b> Osio Sopra – Sabbio (solo feriale) – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Gorle – Pedrengo (solo festivo) – Scanzorosciate – Gavarno   |
|       | <b>5A Osio Sopra</b> Gavarno – Villa di Serio – Ranica – Torre Boldone – Nese (solo feriale) – Porta Nuova – Villaggio degli Sposi – Grumello al Piano – Lallio – Guzzanica – Dalmine – Brembo (solo feriale) – Mariano – Osio Sopra |
|       | <b>5B Sabbio</b> Gavarno – Villa di Serio – Ranica – Torre Boldone – Nese (solo feriale) – Stazione – Porta Nuova – Villaggio degli Sposi – Curnasco – Treviolo – Sforzatica – Dalmine – Sabbio (solo feriale)                       |
| 6     | <b>5C Campagnola</b> Gavarno – Villa di Serio – Ranica – Torre Boldone – Nese (solo feriale) – Porta Nuova – Campagnola  |
|       | <b>6A Azzano San Paolo</b> San Colombano – Monterosso – Porta Nuova – Colognola – Azzano S. Paolo  |
|       | <b>6B Stezzano Ovest</b> San Colombano – Monterosso – Porta Nuova – Colognola – Stezzano Ovest   |
|       | <b>6C Stezzano Est</b> San Colombano – Monterosso – Porta Nuova – Colognola – Stezzano Est   |
|       | <b>6 Stezzano</b> San Colombano – Monterosso – Porta Nuova – Colognola – Stezzano Centro   |



| LINEA | PERCORSO   |
|-------|--|
| 7     | <b>7A Ponteranica (solo feriale)</b> Celadina – Stazione – Porta Nuova – Valtesse – Ponteranica  |
|       | <b>7B Sorisole (solo feriale)</b> Celadina – Stazione – Porta Nuova – Valtesse – Sorisole  |
| 8     | <b>8A Ponte San Pietro Policlinico</b> Seriate – Stazione – Porta Nuova – Longuelo – Ponte San Pietro (centro) – Policlinico             |
|       | <b>8B Briolo (solo feriale)</b> Seriate – Stazione – Porta Nuova – Longuelo – Briolo   |
|       | <b>8C Locate (solo feriale)</b> Seriate – Stazione – Porta Nuova – Longuelo – Ponte San Pietro (centro) – Locate                         |
|       | <b>8M Pascoletto (solo festivo)</b> Seriate – Celadina – Stazione – Porta Nuova – Longuelo – Curno (centro) – Mozzo – Pascoletto         |
| 9     | <b>9A Marigolda (solo feriale)</b> Sorisole – Valtesse – Porta Nuova – Loreto – Longuelo – Curno (centro) – Marigolda                    |
|       | <b>9B Pascoletto (solo feriale)</b> Bruntino – Almè – Valtesse – Porta Nuova – Loreto – Longuelo – Mozzo – Pascoletto                    |
|       | <b>9A Sorisole (solo feriale)</b> Pascoletto – Mozzo – Longuelo – Loreto – Porta Nuova – Valtesse – Sorisole                             |
|       | <b>9B Bruntino (solo feriale)</b> Marigolda – Curno – Longuelo – Loreto – Porta Nuova – Valtesse – Almè – Bruntino                       |
|       | <b>9A Azzonica (solo festivo)</b> Stazione – Porta Nuova – Valtesse – Azzonica   |
|       | <b>9B Villa d'Almè (solo festivo)</b> Stazione – Porta Nuova – Valtesse – Petosino – Villa d'Almè  |
|       | <b>9C Ponteranica e Sorisole (solo festivo)</b> Stazione – Porta Nuova – Valtesse – Ponteranica – Sorisole                               |
| 10    | <b>10 Dalmine (solo feriale)</b> Almè – Paladina – Valbrembo – Mozzo – Ponte San Pietro – Bergamo – Curno – Treviolo – Roncola – Dalmine |
|       | <b>10 Valbrembo (solo festivo)</b> Loreto – Valbrembo (da marzo a ottobre arriva al Parco delle Cornelle)                                |

| LINEA | PERCORSO  |
|-------|---|
| 21    | <b>21 San Vigilio (solo feriale)</b> Colle Aperto – Castagneta – San Vigilio  |
| 26    | <b>26 Castello (solo feriale)</b> Alzano Lombardo – Olera – Monte di Nese – Castello  |
| 27    | <b>27 Nembro (solo feriale)</b> Albano Sant’Alessandro – Torre de’ Roveri – Tribulina – Gavarno – Nembro<br><i>Linea sospesa nell’orario estivo</i> |
| 28    | <b>28 Torre de’ Roveri (solo feriale)</b> (solo feriale) Torre Boldone – Gorle – Seriate<br><i>Linea sospesa nell’orario estivo</i>                 |
| FSV   | <b>Funicolare di S. Vigilio</b> Città Alta (Colle Aperto) – San Vigilio   |
| FC    | <b>Funicolare di Città Alta</b> Città Bassa – Città Alta (Piazza Mercato delle Scarpe)  |

















## Servizio serale














Dalle ore 20,45 di ogni giorno feriale.

| LINEA | PERCORSO   |
|-------|--|
| 1     | <b>1 Airport Bus</b> Città Alta – Porta Nuova – Stazione – Aeroporto di Orio al Serio  |
| C     | <b>C1 Loreto</b> Don orione – Marzanica – Grismondi – Leone XIII – Corridoni – Borgo Santa Caterina – Oberdan – San Giovanni – Verdi – Piazza Libertà – Garibaldi – Statuto – XXIV Maggio – Broseta – Loreto |
|       | <b>C2 Don Orione</b> Carducci (Auchan) – Leopardi – S. Bernardino – Zambonate – Porta Nuova – Frizzoni – Oberdan – Borgo Santa Caterina – Corridoni – Leone XIII – Grismondi – Marzanica – Don Orione        |
| 5     | <b>5/ Lallio</b> Stazione – Porta Nuova – Villaggio degli Sposi – Grumello al Piano – Lallio   |
|       | <b>5 Dalmine</b> Stazione – Porta Nuova – Villaggio degli Sposi – Lallio – Sforzatica – Dalmine  |
| 6     | <b>6 Stezzano</b> Porta Nuova – Colognola – Azzano San Paolo – Stezzano Centro   |
| 8     | <b>8A Ponte San Pietro centro</b> Seriate – Celadina – Stazione – Porta Nuova – Longuelo – Crocette – Ponte San Pietro centro  |
| 9     | <b>9 Sorisole</b> Porta Nuova – Redona – Monterosso – Valtesse – Ponteranica – Azzonica – Sorisole   |

### INTERSCAMBIO COL TRASPORTO PUBBLICO

Largo Porta Nuova è il principale nodo d'interscambio tra le linee della rete ATB Consorzio. Piazzale Marconi, l'area dove si trovano la Stazione Trenitalia, la Stazione delle Autolinee urbane ed extraurbane e il capolinea della tramvia T1 Bergamo-Albino, è il principale punto d'interscambio con gli altri mezzi pubblici.

| LINEA | PORTA NUOVA   | STAZIONI TRENITALIA E AUTOLINEE   | BIKE SHARING  | LINEA T1 BERGAMO-ALBINO  | FUNICOLARE CITTÀ  | FUNICOLARE S. VIGILIO   |
|-------|---|---|---|--|---|---|
| 1     |    |  | <br>Alpini, Paleocapa, Cavour, Matteotti, Vittorio Emanuele, Don Bosco   | <br>Bergamo FS  |  |  |
| C     |    |   | <br>Mazzini, Borgo Palazzo, Pirovano, Alpini, Cavour, Matteotti, Tironi, Maj, Sant'Anna, Battisti, Vittorio Emanuele, Oberdan, S. Fermo, Bianzana, Auchan Carducci, Ospedale Papa Giovanni XXIII | <br>Borgo Palazzo, Bianzana e Redona                      |   |   |
| 3     |   |   |   |  |  |   |
| 5     |    |  | <br>Paleocapa, Cavour, Matteotti, Don Bosco, Santo Spirito, Bianzana, Tironi   | <br>Bianzana Redona, Negrisoli Martinella e Alzano Centro |   |   |
| 6     |  |   | <br>Paleocapa, Cavour e Matteotti  |  |   |   |

| LINEA | PORTA<br>NUOVA  | STAZIONI<br>TRENITALIA<br>E AUTOLINEE   | BIKE SHARING   | LINEA T1<br>BERGAMO-<br>ALBINO   | FUNICOLARE<br>CITTÀ | FUNICOLARE<br>S. VIGILIO   |
|-------|---|---|--|--|---------------------|--|
| 7     |  |  | <br>Borgo Palazzo, Battisti,<br>Alpini, Cavour, Matteotti,<br>Maj, Sant'Anna, Santo<br>Spirito, Oberdan         | <br>Bergamo<br>FS, Borgo<br>Palazzo |                     |  |
| 8     |  |  | <br>Borgo Palazzo,<br>Palma il Vecchio, Alpini,<br>Cavour, Matteotti,<br>Coghetti, Maj, Sant'Anna               | <br>Bergamo<br>FS, Borgo<br>Palazzo |                     |  |
| 9     |  |   | <br>Battisti, Palma il Vecchio,<br>Cavour, Matteotti, Vittorio<br>Emanuele, Coghetti, Santo<br>Spirito, Oberdan |  |                     |  |
| 10    |   |   |  |  |                     |  |
| 21    |   |   |  |  |                     |  |
| 26    |   |   |  | <br>Alzano<br>Centro                |                     |  |
| 27    |   |   |  | <br>Alzano<br>Sopra                 |                     |  |
| 28    |   |   |  |  |                     |  |

## Dove si trova La BiGi



## Veloce Pratica Ecologica

La BiGi, il bike sharing di Bergamo, è un modo pratico e green per muoversi nel centro cittadino prelevando e riconsegnando le biciclette nelle ciclostazioni disponibili.

## Abbonamento Annuale

Si richiede in ATB Point o su [bicincitta.com](http://bicincitta.com) sottoscrivendo il regolamento di utilizzo e compilando il modulo di adesione.

La quota è pari a 25 € e comprende il canone annuo di utilizzo di 20 € e 5 € di ricarica.

## In tre semplici mosse

### Con smart card

1. Per prelevare la BiGi passa la card sulla colonnina cui è agganciata ed attendi la sequenza di bip accelerati.
2. Solleva leggermente la bici e sfilala verso destra.
3. Per riconsegnare la BiGi inseriscila all'interno della colonnina e attendi che il sistema confermi con tre bip l'avvenuto aggancio. Verifica sempre che la bici sia correttamente ancorata.

## PARCHEGGI D'INTERSCAMBIO

Lungo le principali direttrici di accesso alla città di Bergamo si trovano parcheggi di interscambio incustoditi e gratuiti collegati con il centro cittadino da autobus e tram.

| DIRETTRICE                  | UBICAZIONE PARCHEGGIO                     | POSTI AUTO  | LINEE IN TRANSITO |
|-----------------------------|---|-------------|-------------------|
| Val Brembana (nord)         | Piazzale Goisis – stadio                  | 380         | 3 – 6 – 9         |
| Val Brembana (nord)         | Via Buttarò*                              | 204         | C – 6             |
| Val Seriana (nord)          | Via Corridoni                             | 125         | C – 5 – T1        |
| Val Seriana (nord)          | Martinella**                              | 20          | 5 – T1            |
| Val Seriana (nord)          | Torre Boldone**                           | 22          | 5 – T1            |
| Val Seriana (nord)          | Ranica**                                  | 52          | T1                |
| Val Seriana (nord)          | Alzano Centro**                           | 62          | 5 – 26 – T1       |
| Val Seriana (nord)          | Alzano Sopra**                            | 68          | T1                |
| Val Seriana (nord)          | Nembro Saletti**                          | 82          | T1                |
| Val Seriana (nord)          | Pradalunga**                              | 57          | T1                |
| Val Seriana (nord)          | Albino**                                  | 155         | T1                |
| Bergamo (est)               | Esselunga Celadina                        | 500         | 7 – 8             |
| Bergamo (est)               | Via Monte Gleno                           | 100         | 7 – 8M (festivo)  |
| Bergamo (est)               | Via Gastoldi – cimitero di Viale Pirovano | 260         | C                 |
| Bergamo (est)               | Via Serassi                               | 200         | C                 |
| Bergamo (sud)               | Via S. Bernardino – Colognola             | 115         | 6                 |
| Bergamo (ovest)             | Via Broseta – Croce Rossa                 | 240         | C – 8 – 9 – 10    |
| Bergamo (ovest)             | Via Goethe                                | 260         | C                 |
| Bergamo (ovest)             | Auchan                                    | 904         | C                 |
| Bergamo (ovest)             | Via Grumello 45 / N                       | 300         | 5                 |
| <b>TOTALE POSTI OFFERTI</b> |   | <b>4106</b> |                   |

\* A pagamento in occasione di partite di calcio disputate allo Stadio Atleti Azzurri d'Italia.

\*\* Il parcheggio è in corrispondenza delle fermate della linea T1 Bergamo-Albino.

### **Parcheggi Autolinee ed ex Gasometro**

Posizionati in prossimità delle Stazioni Autolinee e Trenitalia, consentono la sosta occasionale e in abbonamento con tariffe agevolate per i possessori di abbonamenti ai servizi di trasporto pubblico locale.

| PARCHEGGIO   | POSIZIONE     | POSTI AUTO TOTALI | POSTI AUTO IN ABBONAMENTO |
|--------------|---------------|-------------------|---------------------------|
| Autolinee    | Via B. Bono   | 153               | 100                       |
| Ex Gasometro | Via Don Bosco | 312               | 150                       |



Foto B.Bedolis

## ACCESSIBILITÀ

Gli investimenti di ATB Consorzio guardano a soluzioni tecnologiche e operative che possano rendere il servizio di trasporto pubblico accessibile a un numero sempre maggiore di persone

### Sito web

Le pagine del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it) sono state progettate e realizzate con una particolare attenzione verso l'accesso alle informazioni da parte di persone con disabilità, nell'ottica di fornire un servizio di qualità a tutti i potenziali utenti, senza alcuna esclusione. La **nuova funzione Orari accessibili**, di particolare utilità per la mobilità dei disabili visivi, fornisce l'orario di transito delle corse alla singola fermata. Le *Linee Guida* all'utilizzo sono consultabili sia nella pagina stessa che nella sezione *Accessibilità* del sito. Gli utenti non vedenti possono avvalersi dell'app Moovit e del Calcola Percorso ATB basato sul servizio Google Transit, consultabile sia dagli utilizzatori di pc Windows con screen reader Jaws o Nvda, sia dagli utilizzatori di Mac con screen reader On Board Voiceover.

### App ATB Mobile

L'app ATB Mobile è stata realizzata in conformità all'esperienza d'uso delle piattaforme iOS e Android. La versione iOS è utilizzabile con Voice Over, un'applicazione per non vedenti.





## Strutture

**ATB Point** è provvisto di ascensore per clienti con difficoltà motorie e percorsi guidati per non vedenti e ipo-vedenti. **Le stazioni della funicolare** sono provviste di mappe in Braille, percorsi tattili e dispositivi saliscendi. A volte le condizioni del tratto stradale non consentono un'accessibilità ottimale a tutte le fermate. Per aiutare i nostri clienti a pianificare meglio il viaggio abbiamo mappato le nostre **fermate accessibili** una ad una, indicandole con un simbolo alla fermata e sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it) nella sezione "Calcola percorso".

## Mezzi

**Tutti gli autobus** dispongono sia di pianale **ribassato**, con un'altezza massima di 30 cm da terra, sia di **pedana di salita** per carrozzine.

Per un accesso più agevole, i viaggiatori con disabilità motoria, anche se non in carrozzella, possono richiedere la salita a bordo anche dalle porte centrali, generalmente riservate alla discesa. Sulla Funicolare di San Vigilio e la Funicolare di Città l'accesso è garantito dall'assistenza del manovratore. Per maggiori dettagli si veda l'articolo 4 delle "Regole di viaggio" presente nella sezione "Viaggia con noi" del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).

| INDICATORI                        | UNITÀ DI MISURA                          | STANDARD contrattuale | STANDARD 2018 | OBIETTIVO 2019 | OB. 2018 RAGGIUNTO |
|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------|----------------|--------------------|
| Indice di accessibilità dei mezzi | % mezzi con impianto di accesso disabili | min. 45%              | 100%          | 100%           | Sì                 |

**I cani guida** per non vedenti e **i cani da salvataggio** possono viaggiare gratuitamente anche fuori taglia e sprovvisti di museruola.

# SICUREZZA

Limitare gli incidenti a bordo e sulla strada (safety) e gli episodi spiacevoli durante il viaggio (security) è il nostro impegno per viaggiare in sicurezza. A bordo dei nostri autobus abbiamo installato sistemi di videosorveglianza che consentono, nel caso di un accadimento (smarrimento, furto o aggressione), di salvare le immagini registrate per metterle a disposizione delle autorità di pubblica sicurezza. I passeggeri interessati ad una verifica delle registrazioni devono inoltrare la richiesta ad [info@atb.bergamo.it](mailto:info@atb.bergamo.it) oppure al Responsabile Protezione Dati [rpdp@atb.bergamo.it](mailto:rpdp@atb.bergamo.it) entro 3 giorni dall'accaduto, indicando ogni riferimento utile a rintracciare tempestivamente l'autobus. In caso di riscontro positivo, ATB informa il passeggero affinché comunichi alle autorità competenti l'esistenza dei filmati che saranno disponibili per 90 giorni dalla data di registrazione. Per approfondimenti consultare la pagina "Privacy – Informative" della sezione "Gruppo ATB" del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).

## Risarcimenti e sinistri

Nel caso di danni derivanti dalla circolazione stradale, il cittadino coinvolto deve contattare la società proprietaria dell'autobus con cui è avvenuto l'incidente comunicando il numero di targa o il numero aziendale, oltre agli altri elementi necessari alla gestione della pratica di sinistro. La società proprietaria a cui indirizzare la richiesta di risarcimento viene indicata dal conducente alla guida dell'autobus. I recapiti sono indicati alla pagina 7 di questa Carta ed alla pagina "In caso di incidente" nella sezione "ATB risponde" del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).

| INDICATORI                      | UNITÀ DI MISURA  | STANDARD contrattuale             | STANDARD 2018                  | OBIETTIVO 2019              | OBIETTIVO 2018 RAGGIUNTO           |
|---------------------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| Indice di incidentalità         | N° sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi in servizio | max. 100 per milione di vett./Km. | 47,17 per milione di vett./Km. | 47 per milione di vett./Km. | No<br>(44 per milione di vett./km) |
| Indice di telecontrollo a bordo | % mezzi dotati di controllo della discesa con telecamera   | min. 65%                          | 98,03%                         | Conferma standard           | Sì                                 |
| Indice di soddisfazione*        | Indagine di Customer Satisfaction 2018                     | min. 55%                          | 70%                            | 70%                         | Sì                                 |

\* del cliente sulla sicurezza

# AMBIENTE

ATB Consorzio privilegia l'acquisto di autobus ecologici a basse emissioni inquinanti. Gli autobus Euro 2 sono provvisti di FAP - filtri antiparticolato utili ad abbattere le emissioni inquinanti di PM10 dei motori diesel, e a portarle a valori pari a quelle dei motori Euro 3 ed Euro 5. Dal febbraio 2018 sono in servizio 12 autobus full electric. Il parco autobus di ATB Consorzio è attualmente composto da n° 203 mezzi aventi le seguenti caratteristiche:

| MOTORI                            | ALIMENTAZIONE |         |        | TOTALE |
|-----------------------------------|---------------|---------|--------|--------|
|                                   | FULL ELECTRIC | GASOLIO | METANO |        |
| Euro 2 con filtro antiparticolato | —             | 39      | —      | 39     |
| Euro 3                            | —             | 62      | —      | 62     |
| Euro 4                            | —             | 8       | —      | 8      |
| Euro 5                            | —             | —       | 27     | 27     |
| Euro 6                            | —             | 41      | —      | 41     |
| Euro EEV                          | —             | —       | 14     | 14     |
| Elettrici                         | 12            | —       | —      | 12     |

| INDICATORI                             | UNITÀ DI MISURA  | STANDARD contrattuale | STANDARD 2018 | OBIETTIVO 2019 | OBIETTIVO 2018 RAGGIUNTO |
|--|--|-----------------------|---------------|----------------|--------------------------|
| Indice di impatto ambientale dei mezzi | Veicoli Euro 0 - 1 - 2   | max. 95% parco        | 13,60%        | 13%            | Sì                       |
|  | Veicoli Euro 3 - 4 o alimentati con carburanti non convenzionali | min. 5% parco         | 86,40%        | 87%            | Sì                       |

## COMFORT

Accessibilità, pulizia, allestimenti moderni e climatizzazione sono i fattori chiave a cui puntano gli investimenti del gruppo per offrire servizi di qualità.

| INDICATORI   | UNITÀ DI MISURA  | STANDARD contrattuale   | STANDARD 2018     | OBIETTIVO 2019    | OB. 2018 RAGGIUNTO |
|--|--|---|-------------------|-------------------|--------------------|
| Indice di anzianità media dei mezzi                              | Età media del parco autobus (anni)   | max. 9 anni   | 7,85              | 7,8               | Si                 |
| Indice di giovinezza dei mezzi                                   | % mezzi con età < di 5 anni  | min. 40%  | 42,36%            | 43%               | Si                 |
| Indice climatizzazione   | % mezzi con impianto integrale di climatizzazione                                    | min. 30%  | 94%               | 94%               | Si                 |
| Indice estetico dei mezzi  | % mezzi adeguati alle caratteristiche in termini di riconoscibilità e livrea esterna | 100%  | 100%              | 100%              | Si                 |
| Indice di affollamento dei mezzi                                 | % corse > coefficiente di occupazione 80%  | max. 0,5% su intera rete  | 0,19%             | 0,19%             | Si                 |
| Indice qualità fermate   | % fermate con pensilina  | min. 10%  | 20,54%            | 20,5%             | No (20,69%)        |
| Indice di pulizia ordinaria dei mezzi oltre a quella giornaliera | frequenza  | lavaggio esterno: 2 volte alla settimana<br>pulizia interna e vetri: 14 gg. | Conferma standard | Conferma standard | Si                 |
| Indice di pulizia straordinaria dei mezzi                        | frequenza  | semestrale  | Conferma standard | Conferma standard | Si                 |
| Indice di soddisfazione del cliente sul comfort di viaggio       | Indagine di Customer Satisfaction 2018   | min. 55%  | 69%               | 69%               | Si                 |



# ***Sistema tariffario a zone***

Tariffe e documenti  
di viaggio su misura  
per chi viaggia con noi.

## ATB SYSTEM

ATB System è il sistema tariffario dei **servizi di trasporto pubblico locale gestiti da ATB Consorzio** che permette, con lo stesso documento di viaggio, di spostarsi nel **territorio di Bergamo e negli altri 29 Comuni dell'Area Urbana**, comprese le località raggiunte dalla tramvia T1 Bergamo-Albino.

Le 20 zone tariffarie sono indicate nel bersaglio di ATB System con un codice numerico. La città di Bergamo, zona urbana 00, si trova al centro.

**Per calcolare la propria tariffa** si conta il numero di zone attraversate dal percorso delle singole linee, comprese quelle di partenza e di arrivo. A ogni zona attraversata corrisponde uno scatto di tariffa, mentre se il tragitto dello spostamento inizia o termina al confine di zona non c'è scatto alla successiva.

Per tutti gli spostamenti all'interno di una sola zona, compresa la zona urbana 00, la tariffa applicata è una zona. Dettagli e integrazione con i servizi di Area Extraurbana sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it) alla pagina "Sistema Tariffario" della sezione "Viaggia con noi" alla voce "Biglietti".



## ATB System Il sistema tariffario a zone



## Integrazione con la linea T1 Bergamo–Albino



Le località di **Nembro e Albino**, con le rispettive frazioni, fanno parte di ATB System e sono servite dalla linea T1, S30a Albino SAB–Perola e S30c Albino–Vall'Alta–Casale.

Per viaggiare con la **linea T1 Bergamo-Albino** e con le linee, S30a Albino SAB–Perola e S30c Albino–Vall'Alta–Casale, i passeggeri devono utilizzare esclusivamente i documenti di viaggio ATB. La regola vale anche per i passeggeri provenienti dall'Area Extraurbana (località esterne all'Area Urbana servita da ATB e TEB).

Devono utilizzare i **documenti di viaggio SAB** (avendo cura se obliterabili di convalidarli nuovamente sul tram nello spazio riservato alla seconda timbratura), i passeggeri diretti o provenienti a/da:

- **località della Valle Seriana a nord di Albino;**
- Pradalunga che utilizzano la linea S30d Gazzaniga – Albino – Pradalunga – Alzano Lombardo hanno facoltà di effettuare l'interscambio solo alla fermata di Alzano Centro e quindi di utilizzare la tramvia esclusivamente nel tratto compreso tra Alzano Centro e Albino. In caso contrario i passeggeri incorreranno nelle sanzioni previste dalle norme vigenti.



## BIGLIETTI

**Biglietti e i carnet 10 corse** si suddividono in 5 diverse tariffe, da una zona a 5 o più zone. La validità varia da 75 minuti fino a 120 minuti dalla convalida a seconda della zona corrispondente. Biglietti e carnet vanno convalidati appena saliti a bordo.

| TARiffe IN VIGORE<br>DAL 1° SETTEMBRE 2019 | A<br>una zona        | B<br>due zone        | C<br>tre zone        | D<br>quattro zone     | E<br>cinque o più<br>zone |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------------|
| Biglietti                                  | € 1,30<br>75 minuti  | € 1,80<br>75 minuti  | € 2,30<br>90 minuti  | € 2,50<br>105 minuti  | € 2,80<br>120 minuti      |
| Tesserini 10 corse                         | € 11,50<br>75 minuti | € 15,50<br>75 minuti | € 20,00<br>90 minuti | € 22,50<br>105 minuti | € 23,50<br>120 minuti     |

### Tariffe a bordo

Per chi acquista il biglietto a bordo sono previste tre fasce tariffarie: 1 zona € 1,50 con validità 75 minuti; 2 zone € 2,00 con validità 75 minuti; 3, 4, 5 zone ed Airport Bus € 3,00 con validità 120 minuti. Il pagamento può essere effettuato con moneta o con carte bancarie abilitate sui circuiti Visa e Mastercard senza commissioni. Le emittitrici non danno resto e i biglietti emessi sono già convalidati.

## ABBONAMENTI

L'abbonamento è il documento di viaggio più conveniente per chi utilizza frequentemente il mezzo pubblico, poiché permette di effettuare un numero illimitato di viaggi nelle zone prescelte, utilizzando linee diverse. Tutti gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla b-card: la tessera di riconoscimento gialla e arancione della durata triennale e del costo di 10 Euro. Gli abbonamenti sono acquistabili nella tipologia settimanale, ad esclusione della tariffa Intera Rete.

### Abbonamenti settimanali

Vanno convalidati il primo giorno di utilizzo e scadono la domenica. Per essere validi inoltre devono essere compilati a penna con il numero della b-card e il percorso.

### Abbonamenti mensili

Decorrono sempre dal primo all'ultimo giorno del mese di competenza.

### Abbonamenti annuali

valgono 12 mesi dal primo giorno del mese di competenza, ad eccezione degli annuali studenti che hanno decorrenza dal 1° settembre.

Abbonamenti mensili e annuali sono rinnovabili dal giorno 20 del mese precedente rispetto a quello di competenza.

| TARiffe IN VIGORE<br>DAL 1° SETTEMBRE 2019 | A<br>una<br>zona | B<br>due<br>zone | C<br>tre<br>zone | D<br>quattro<br>zone | E<br>cinque o<br>più zone | intera rete |
|--|------------------|------------------|------------------|----------------------|---------------------------|-------------|
| Abbonamenti settimanali                    | € 11,00          | € 14,50          | € 18,50          | € 20,50              | € 21,50                   | -           |
| Abbonamenti mensili                        | € 35,00          | € 44,00          | € 52,00          | € 59,00              | € 67,00                   | € 75,00     |
| Abbonamenti annuali                        | € 312,00         | € 388,00         | € 455,00         | € 526,00             | € 589,00                  | € 664,00    |

### Abbonamenti Studenti

Dedicati agli studenti fino a 26 anni non compiuti, gli abbonamenti sono validi 12 mesi a partire dal 1° settembre, 7 giorni su 7 e per un numero illimitato di viaggi nelle zone selezionate. Grazie alla convenzione stipulata da ATB con alcuni Comuni\* che riconoscono un bonus agli studenti residenti, c'è un ulteriore sconto fino a 50 Euro sul prezzo dell'abbonamento annuale.

| TARiffe IN VIGORE<br>DAL 1° SETTEMBRE 2019 | A<br>una<br>zona | B<br>due<br>zone | C<br>tre<br>zone | D<br>quattro<br>zone | E<br>cinque o<br>più zone | intera rete |
|--|------------------|------------------|------------------|----------------------|---------------------------|-------------|
| Annuale studenti                           | € 250,00         | € 311,00         | € 364,00         | € 421,00             | € 478,00                  | € 531,00    |
| Annuale studenti<br>convenzionato*         | € 215,00         | € 266,00         | € 314,00         | € 371,00             | € 428,00                  | € 481,00    |

\*L'elenco dei comuni convenzionati è consultabile sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it) alla pagina "Abbonamenti studenti".

Gli studenti iscritti all'**Università degli Studi di Bergamo**, fino a 26 anni d'età non compiuti, possono acquistare abbonamenti annuali per il tragitto casa – sede universitaria da una a cinque o più zone alla tariffa speciale di € 200, ulteriormente scontata a € 165 per gli studenti residenti in uno dei Comuni convenzionati.

### Under 14 e Over 65

Dedicati ai ragazzi di età inferiore ai 14 anni e alle persone che hanno compiuto 65 anni alla data di inizio validità\*. Sono scontati del 50% rispetto all'abbonamento mensile e annuale ordinario e hanno validità 7 giorni su 7.

| TARIFFE IN VIGORE<br>DAL 1° SETTEMBRE 2019 | A<br>una<br>zona | B<br>due<br>zone | C<br>tre<br>zone | D<br>quattro<br>zone | E<br>cinque o<br>più zone | intera rete |
|--|------------------|------------------|------------------|----------------------|---------------------------|-------------|
| Mensile                                    | € 17,50          | € 22,00          | € 26,00          | € 29,50              | € 33,50                   | € 37,50     |
| Annuale                                    | € 156,00         | € 194,00         | € 227,50         | € 263,00             | € 299,00                  | € 332,00    |

\*Attenzione: gli abbonamenti emessi a partire dal giorno 20 del mese prendono validità il giorno 1 del mese successivo.

### Impersonali

Sconti e vantaggi anche per imprese, studi libero-professionali, esercizi commerciali, associazioni, enti e istituzioni. Chi conduce un'attività professionale, collaboratori compresi, può spostarsi in città e nelle aree servite da ATB e TEB a prezzi convenienti grazie all'abbonamento impersonale che può essere utilizzato da più persone (non contemporaneamente). Gli abbonamenti impersonali sono disponibili solo in versione annuale.

| TARIFFE IN VIGORE<br>DAL 1° SETTEMBRE 2019 | A<br>una<br>zona | B<br>due<br>zone | C<br>tre<br>zone | D<br>quattro<br>zone | E<br>cinque o<br>più zone | intera rete |
|--|------------------|------------------|------------------|----------------------|---------------------------|-------------|
| Annuale impersonale                        | € 400,00         | € 500,00         | € 600,00         | € 700,00             | € 800,00                  | € 950,00    |

## Famiglia

Anche per le famiglie numerose l'abbonamento continua ad essere il modo più conveniente per spostarsi: dal 3° componente in poi, ATB offre uno sconto del 66% rispetto all'abbonamento a tariffa piena. Gli abbonamenti devono essere tutti di tipologia annuale e a ogni rinnovo è necessario presentare l'autocertificazione dello stato di famiglia.

| TARiffe IN VIGORE<br>DAL 1° SETTEMBRE 2019 | A<br>una<br>zona | B<br>due<br>zone | C<br>tre<br>zone | D<br>quattro<br>zone | E<br>cinque o<br>più zone | intera rete |
|--|------------------|------------------|------------------|----------------------|---------------------------|-------------|
| Annuale                                    | € 107,00         | € 133,00         | € 153,00         | € 173,00             | € 189,00                  | € 215,00    |

## Junior Card

ATB Junior card è l'abbonamento dedicato ai ragazzi Under 11 per viaggiare tutto l'anno su tutta la rete ATB. Costa **10 euro all'anno** e scade al compimento degli 11 anni. Richiederlo è facilissimo: i genitori devono compilare il modulo e consegnarlo in ATB Point allegando una foto del ragazzo e un suo documento (tessera sanitaria, codice fiscale, certificato anagrafico), legando la fotocopia di un documento d'identità del genitore.



## DOVE E COME ABBONARSI

Per sottoscrivere un abbonamento ATB è necessario chiedere il rilascio della b-card, la **tessera di riconoscimento** gialla e arancione della durata triennale e del costo di 10 Euro. **Quando si viaggia è sempre necessario portare con sé b-card ed abbonamento.**

### Richiedere la b-card

Per il rilascio immediato di b-card e abbonamento è sufficiente presentare all'ATB Point o alla Biglietteria della Stazione Autolinee:

- il **modulo** relativo alla tipologia di abbonamento prescelta, compilato in ogni sua parte e firmato (dal genitore in caso di abbonato minorenni). I moduli sono disponibili sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it) alla pagina "Richiedi la b-card" o presso l'ATB Point
- una **fototessera** recente a colori
- un **documento d'identità** del richiedente
- il **codice fiscale o la tessera sanitaria** dell'abbonato

È possibile acquistare la b-card anche online attraverso la sezione ATB@home del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).

Alla scadenza si rinnova:

- online con ATB@home
- agli sportelli di Assistenza alla Clientela dell'ATB Point o alla Biglietteria della Stazione Autolinee portando la b-card scaduta;

Per il rinnovo è necessario presentare nuovamente il modulo di richiesta.

### Rinnovare l'abbonamento

L'abbonamento può essere rinnovato dal giorno 20 di ogni mese per il mese successivo:

- online dalla sezione ATB@home del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it)
- con l'app ATB Mobile
- con Bancomat Pay, il servizio nato dalla collaborazione fra ATB e UBI Banca, disponibile per i clienti già abilitati. Informazioni alla sezione ATB@home del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it)
- alla biglietteria ATB Point tutti i giorni dalle 7.20 alle 19.15
- alla biglietteria della Stazione Autolinee da lunedì a venerdì dalle 6.00 alle 19.30, sabato dalle 7.00 alle 19.30 e domenica e festivi dalle 8.00 alle 19.30

Per i rinnovi effettuati di persona (non online) è sempre necessario presentare la b-card. Prima di procedere al rinnovo dell'abbonamento occorre **verificare che la b-card sia valida e integra**. Se è scaduta o rotta bisogna chiederne una nuova.

### **Modificare l'abbonamento**

L'abbonamento può essere modificato prima di ogni rinnovo alla biglietteria ATB Point o alla biglietteria della Stazione Autolinee senza costi aggiuntivi e senza sostituzione della b-card. Per modificare l'**abbonamento studenti** va ripresentato il modulo di richiesta. Non è possibile effettuare modifiche online.

### **Modalità di pagamento**

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carte bancarie -a esclusione della Biglietteria della Stazione Autolinee che accetta solo Carta Bancomat- senza spese aggiuntive né commissioni. Con PAGODIL e grazie all'accordo con Cofidis, ATB permette ai propri clienti di dilazionare il pagamento dell'abbonamento. Il servizio è disponibile solo all'ATB Point, è soggetto all'approvazione da parte di Cofidis ed è applicabile esclusivamente agli abbonamenti ATB per importi superiori a 260 Euro e agli abbonamenti cumulativi provinciali solo se convenzionati con l'Università degli Studi di Bergamo. Il pagamento dilazionato viene addebitato sul conto corrente semplicemente presentando:

- la carta d'identità in originale e fotocopia (da consegnare in ATB Point)
- il codice fiscale
- il bancomat (carte wireless non accettate)
- il codice IBAN
- il telefono cellulare
- un indirizzo email

I dati vengono inseriti dal cassiere attraverso il POS.

### **ATB Club**

Abbonarsi ad ATB conviene! Gli abbonati annuali possono accedere a sconti e iniziative semplicemente presentando l'abbonamento in corso di validità. Per restare sempre aggiornati sulle convenzioni in corso è possibile iscriversi alla Newsletter attraverso la sezione [atb@home](mailto:atb@home) o visitare la pagina Facebook ATB – Azienda Trasporti Bergamo.

## ATB PER IL TURISTA

ATB propone biglietti e offerte pensati su misura per chi desidera visitare al meglio la città con i mezzi pubblici.

### Ticket turistici

| TARIFFE IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2019 | Città  | Intera Rete |
|---|--------|-------------|
| Ticket 24 ore                           | € 3,50 | € 5,00      |
| Ticket 72 ore                           | —      | € 7,00      |

Il **ticket turistico 24 ore Città** vale per **24 ore dalla convalida** su tutte le linee della **zona urbana**, comprese le funicolari e la linea T1 Bergamo-Albino (fino alla fermata Martinella).

I **ticket turistici 24 e 72 ore Intera Rete** consentono, rispettivamente nelle 24 e nelle 72 ore dalla convalida, un numero illimitato di corse **sull'intera rete ATB e TEB**.

I ticket turistici includono il trasporto di un bagaglio fino alle dimensioni massime di cm 40x80x120.

Per il collegamento diretto dall'Aeroporto Il Caravaggio a Bergamo, i passeggeri possono utilizzare anche un **biglietto o un carnet 10 corse da 3 zone** con validità di 90 minuti dalla convalida. Il trasporto del bagaglio è incluso solo per dimensioni fino a cm20x40x60. Per bagagli di dimensioni superiori è necessario pagare un biglietto aggiuntivo pari alla tariffa del viaggio.

I ticket turistici sono acquistabili con l'app ATB Mobile o presso i seguenti punti vendita:

#### Città

- *Stazione di Bergamo*

Edicola della stazione Trenitalia

Emettitrice automatica alla fermata Airport Bus per Città Alta

Biglietteria della Stazione Autolinee

- *Largo Porta Nuova*

ATB Point

- *Funicolare di Città*

Biglietteria della Stazione Inferiore della Funicolare

Emettitrici automatiche

- *Città Alta*

Edicola di Largo Colle Aperto

Emettitrice automatica alla Stazione della Funicolare di San Vigilio

## **Aeroporto Il Caravaggio**

- *Biglietteria Autostradale*

- *Ufficio Informazioni Turismo Bergamo*

- *Emettitrice automatica alla fermata Airport Bus*

## **Ticket cumulativi per gruppi**

Il ticket consente ai gruppi di almeno 10 persone di effettuare un viaggio di andata e di ritorno, nelle zone selezionate, a un prezzo inferiore rispetto al biglietto orario e al carnet 10 corse. I viaggi di andata e di ritorno vanno convalidati separatamente e danno la possibilità di utilizzare più servizi nell'ambito della validità oraria indicata.

Il biglietto per gruppi è in vendita alla biglietteria della Stazione Autolinee, all'ATB Point, alla biglietteria della Stazione inferiore della funicolare di città e online dalla sezione ATB@home alla voce "Servizi Turistici". Poiché il biglietto emesso è unico e i partecipanti sono tenuti a viaggiare insieme, consigliamo di suddividere i componenti della comitiva in gruppi più piccoli.

| <b>TARiffe IN VIGORE<br/>DAL 1° SETTEMBRE 2019</b>                      | <b>A<br/>una zona</b> | <b>B<br/>due zone</b> | <b>C<br/>tre zone</b> | <b>D<br/>quattro zone</b> | <b>E<br/>cinque o più<br/>zone</b> |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|
| Costo a persona<br>e validità per ciascun viaggio<br>(andata e ritorno) | € 2,00<br>60 minuti   | € 2,60<br>75 minuti   | € 3,30<br>90 minuti   | € 3,60<br>105 minuti      | € 4,00<br>120 minuti               |



## Ticket Family&Friends

Validi il sabato e nei giorni festivi nella zona urbana ATB (comune di Bergamo), consentono a famiglie e piccoli gruppi di amici di spostarsi comodamente con autobus, funicolari e tram per tutto il giorno.

Sono disponibili nelle seguenti tipologie:

- 3 passeggeri: 7,00 euro
- 4 passeggeri: 9,00 euro
- 5 passeggeri: 10,50 euro

I biglietti Family & Friends sono in vendita presso l'ATB Point, la biglietteria della Funicolare di Città, le rivendite cittadine e l'app ATB Mobile.



## Il trenino turistico Gulliberg

Nei giorni festivi è in servizio **Gulliberg**, il trenino turistico che dalle ore 14.00 alle ore 19.00 collega, con corse di andata e ritorno, la Stazione Superiore della Funicolare di Città con Colle Aperto, percorrendo il Viale delle Mura. I biglietti, **2,00 Euro** per la corsa semplice e **3,00 Euro** per due corse, sono acquistabili presso la biglietteria della Stazione Superiore delle Funicolare o dal conducente. Ciascun **adulto** può accompagnare gratuitamente un bambino di età inferiore a 12 anni.





## SERVIZI TURISTICI

ATB propone collegamenti e ticket online dedicati ai gruppi turistici, per pianificare al meglio la visita della città.

Gruppi, guide e tour operator, nella sezione ATB@home, possono acquistare con carta di credito:

- ticket cumulativi
- viaggi andata e ritorno sulla Funicolare di Città
- trasferimenti con autobus riservato dal Parcheggio degli autobus turistici (via Grataroli) per Città Alta
- trasferimenti con autobus riservati all'interno della rete ATB

Per acquistare i servizi è necessario registrarsi o effettuare login al portale ATB@home.

Il pagamento va effettuato con carta di credito entro i termini indicati per ciascun servizio, in caso contrario la richiesta verrà automaticamente annullata.

I servizi acquistati non sono rimborsabili.

## **Ticket cumulativi**

Acquistabili per un minimo di 10 persone e un massimo di 80, l'andata e il ritorno vanno effettuati nel corso della stessa giornata. A seguito dell'acquisto viene generato un voucher in formato pdf stampabile contenente un QRCode e le istruzioni per l'utilizzo.

Il pagamento deve essere effettuato con carta di credito almeno 2 giorni lavorativi prima di quello di utilizzo.

## **Viaggio in Funicolare**

Per i gruppi composti fino ad un massimo di 50 persone è possibile acquistare un viaggio di andata e uno di ritorno sulla Funicolare di Città.

Le tariffe sono:

€ 50,00 IVA inclusa fino a 30 persone

€ 90,00 IVA inclusa fino a 50 persone

Il servizio è disponibile da lunedì a domenica dalle ore 8.00 alle ore 20.00 solo su prenotazione.

Il pagamento deve essere effettuato con carta di credito attraverso il link contenuto nella email di conferma entro e non oltre 5 giorni lavorativi prima dell'utilizzo del servizio.

A seguito dell'acquisto viene generato un voucher in formato pdf con QRCode identificativo.

Il documento costituisce titolo di viaggio valido esclusivamente se stampato ed esibito al personale di servizio, compilandolo con l'orario di andata e quello di ritorno.

La funicolare dispone di accesso per persone con disabilità motoria.

## **Transfer parcheggio via Grataroli – Città Alta**

Il servizio consente di effettuare un trasferimento andata e ritorno dal parcheggio dei bus turistici di via Grataroli a Colle Aperto (Città Alta) con autobus riservato. L'autobus ha una capienza massima di 80 persone, compreso un posto per diversamente abili.

Il costo del servizio è di € 120,00 IVA inclusa, il parcheggio è gratuito.

Il servizio è disponibile da lunedì a domenica solo su prenotazione.

Il pagamento deve essere effettuato con carta di credito attraverso il link contenuto nella email

di conferma entro e non oltre 5 giorni lavorativi prima dell'utilizzo del servizio.

In caso di ritardo del gruppo superiore a 30 minuti rispetto agli orari indicati, viene applicata una penale di €55,00 + IVA.

Per ulteriori informazioni è possibile inviare un'email a [servizispeciali@atb.bergamo.it](mailto:servizispeciali@atb.bergamo.it) o contattare l'ufficio al numero 035 364 364.

### **Autobus riservato**

Gruppi, tour operator e privati possono richiedere il preventivo per l'utilizzo di un autobus riservato all'interno delle località dell'Area Urbana servita da ATB. L'autobus ha una capienza massima di 80 persone, compreso un posto per diversamente abili. Il servizio è disponibile da lunedì a domenica solo su prenotazione.

Per ulteriori informazioni è possibile inviare un'e-mail a [servizispeciali@atb.bergamo.it](mailto:servizispeciali@atb.bergamo.it) o contattare l'ufficio al numero 035 364 364.

## RETE DI VENDITA

La rete di vendita, capillare e diffusa, permette a tutti di trovare con facilità i documenti di viaggio ATB:

**Biglietteria ATB**, all'interno dell'ATB Point in Largo Porta Nuova, aperta tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 7.20 alle ore 19.15, dove è possibile acquistare qualsiasi tipo di documento di viaggio.

**Biglietteria della Stazione Autolinee** in Piazzale Marconi, aperta da lunedì a venerdì dalle ore 6.00 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.30 e la domenica e festivi dalle ore 8.00 alle ore 19.30, dove è possibile acquistare qualsiasi tipo di documento di viaggio ATB.

**Rivendite autorizzate della rete ATB e TEB**, riconoscibili dal logo ATB, dove è possibile acquistare biglietti, carnet e abbonamenti settimanali. Posizione e giorni di chiusura della rivendita più vicina sono indicati alle fermate e consultabili alla pagina "Punti vendita" del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it), all'interno della sezione "Viaggia con noi" alla voce "Biglietti".

**Stazione Inferiore della Funicolare di Città** in viale Vittorio Emanuele, dove è possibile acquistare biglietti orari, turistici, per gruppi, per il trenino turistico Gulliberg e carnet 10 corse.

*Orari d'apertura nel periodo di ora legale (Città Alta chiusa al traffico)*

da lunedì a giovedì dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 17.00

venerdì dalle 9.30 alle 16.00 e dalle 17.30 alle 23.00

sabato e prefestivi dalle 9.30 alle 24.00

domenica e festivi dalle 9.30 alle 20.00

*Orari d'apertura nel periodo di ora solare (Città Alta aperta al traffico)*

da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 15.30

sabato e prefestivi dalle 9.30 alle 22.00

domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.00

**Aeroporto Il Caravaggio** vendita di biglietti e carnet 10 corse e biglietti turistici per la città e per l'intera rete, presso:

- Biglietteria Autostradale;
- Ufficio Informazioni Turismo Bergamo;
- Emittitrice automatica alla fermata Airport Bus.

### **Emettitrici automatiche** presso:

- le fermate della tramvia T1 Bergamo-Albino (escluse Borgo Palazzo, Redona e Martinella)
- la fermata Airport Bus per Città Alta
- viale Vittorio Emanuele
- la Malpensata in via Don Bosco
- Colle Aperto
- l'Aeroporto Il Caravaggio
- le funicolari di Città e di S. Vigilio.

### **App ATB Mobile**

L'app ATB Mobile permette di acquistare biglietti orari, turistici e Famili&Friends direttamente alla fermata. Il pagamento avviene in tutta sicurezza, senza costi aggiuntivi, con carta di credito mediante l'app Youpay Mobile di Banco Popolare. I biglietti vanno acquistati prima di salire a bordo e hanno validità immediata.

### **Emettitrici a bordo**

Sui mezzi ATB Consorzio e TEB sono installate 224 emettitrici, una per ogni autobus e due per ogni tram. Il pagamento può essere effettuato con moneta o con carte bancarie abilitate sui circuiti Visa e Mastercard senza commissioni. Le emettitrici non danno resto; i biglietti emessi sono già convalidati.



## DOCUMENTI DI VIAGGIO REGIONALI

Biglietti e abbonamenti istituiti da Regione Lombardia per chi si sposta in regione col trasporto pubblico, validi su tutti i mezzi, tranne IC-EC e similari, Malpensa Express e treni di I classe.

### lo Viaggio Ovunque in Lombardia

Il documento di viaggio integrato per **viaggiare con tutti i servizi di trasporto pubblico locale** nella Regione Lombardia.

| BIGLIETTO       | COSTO   | VALIDITÀ   |
|-----------------|---------|--|
| <b>1 giorno</b> | € 16,50 | il giorno di convalida fino a fine servizio                        |
| <b>2 giorni</b> | € 27,00 | 2 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno) |
| <b>3 giorni</b> | € 32,50 | 3 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno) |
| <b>7 giorni</b> | € 43,50 | 7 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno) |

I biglietti non devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento.

Sul biglietto 7 giorni è necessario indicare il proprio nome e cognome.

| ABBONAMENTI        | COSTO   | VALIDITÀ |
|--------------------|---------|----------|
| <b>Mensile</b>     | € 108   | Un mese  |
| <b>Trimestrale</b> | € 312   | Tre mesi |
| <b>Annuale</b>     | € 1.039 | 12 mesi  |

Tutti gli abbonamenti hanno validità dal primo giorno del mese e devono essere accompagnati dalla tessera gratuita di riconoscimento lo Viaggio.

I ticket e gli abbonamenti lo Viaggio Ovunque in Lombardia sono in vendita presso:

- le principali biglietterie delle stazioni ferroviarie;
- le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano;
- le principali rivendite delle aziende di trasporto automobilistiche, compreso l'ATB Point di Largo Porta Nuova.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [regione.lombardia.it](http://regione.lombardia.it).

In caso di smarrimento o deterioramento della tessera lo Viaggio sono richiesti € 5,00 per il rilascio del duplicato. I biglietti e gli abbonamenti lo Viaggio Ovunque Lombardia emessi all'ATB Point non sono duplicabili.



## Io viaggio ovunque in Provincia di Bergamo

L'abbonamento integrato, ideale per chi utilizza più mezzi pubblici nella Provincia di Bergamo, è disponibile solo nella versione **mensile al costo di 87 euro** e deve essere accompagnato dalla tessera gratuita di riconoscimento .

Si acquista presso:

- le principali stazioni ferroviarie della provincia di Bergamo;
- le principali rivendite delle aziende di trasporto, ovvero SAB, Locatelli, Zani, TBSO, SAI Treviglio e ATB Point.

In caso di smarrimento o deterioramento della tessera lo Viaggio sono richiesti €5,00 per il rilascio del duplicato. Gli abbonamenti lo Viaggio Ovunque Provincia di Bergamo emessi all'ATB Point non sono duplicabili.

## Io Viaggio in Famiglia

### Occasionale

I ragazzi fino ai 14 anni d'età non compiuti, possono viaggiare gratuitamente **se accompagnati** da un parente (genitore, zio/a, nonno/a ed eventuali fratelli o sorelle). L'accompagnatore deve avere compiuto la maggiore età, essere provvisto di titolo di viaggio valido per lo spostamento e di documento d'identità in corso di validità. Per richiedere la **tessera lo Viaggio in Famiglia** è sufficiente compilare il modulo, scaricabile dal sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it) nella sezione "Viaggia con noi", consegnarlo all'ATB Point e allegare la fototessera e un documento attestante la data di nascita del minore oltre alla fotocopia del documento d'identità del dichiarante. La tessera lo Viaggio in Famiglia è **nominativa** e riporta l'elenco degli accompagnatori con cui il minore potrà viaggiare gratuitamente. L'emissione non è immediata, la data di ritiro viene comunicata dall'ATB point alla presentazione della domanda.

In caso di **smarrimento o deterioramento** è possibile richiedere un duplicato al costo di 5 euro.

### Abbonamenti

In una stessa famiglia i figli fino ai 18 anni non compiuti, possono acquistare abbonamenti mensili o annuali ATB e di qualsiasi altro gestore (es: SAB, Locatelli, Trenitalia...), a queste condizioni:

**1° Figlio: abbonamento mensile o annuale a tariffa intera** rilasciato da qualsiasi vettore della provincia o regione, treni compresi. Rientrano nella categoria anche gli abbonamenti studenti,

cumulativi provinciali e Treno-Città.

**2° Figlio:** l'abbonamento a tariffa ordinaria, della stessa durata (mensile o annuale) dell'abbonamento del primo fratello, è **scontato del 20%**. Lo sconto non si applica alle tariffe promozionali (abbonamento annuale studenti, Under 14...).

**3° Figlio: Gratis.**

Il modulo per richiedere lo sconto lo Viaggio in Famiglia è disponibile presso l'ATB Point e il sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it) nella sezione "Viaggio con noi".

## TrenoBergamo

L'abbonamento mensile ordinario Treno-Bergamo combina le fasce chilometriche Trenord alla Zona Urbana ATB, con uno sconto del 30% applicato alla tariffa del mensile urbano. È necessaria la tessera gratuita "Io Viaggio".

| Fasce chilometriche             | TrenoBergamo 2 <sup>a</sup> classe | TrenoBergamo 1 <sup>a</sup> classe |
|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| mensile treno-città [0-5]       | € 51,00                            | € 64,00                            |
| mensile treno-città [5,1-10]    | € 58,00                            | € 75,00                            |
| mensile treno-città [10,1-15]   | € 65,00                            | € 86,00                            |
| mensile treno-città [15,1-20]   | € 71,00                            | € 95,00                            |
| mensile treno-città [20,1-25]   | € 78,00                            | € 105,00                           |
| mensile treno-città [25,1-30]   | € 84,00                            | € 114,00                           |
| mensile treno-città [30,1-35]   | € 90,00                            | € 123,00                           |
| mensile treno-città [35,1-40]   | € 96,00                            | € 131,00                           |
| mensile treno-città [40,1-50]   | € 105,00                           | € 145,00                           |
| mensile treno-città [50,1-60]   | € 113,00                           | € 158,00                           |
| mensile treno-città [60,1-70]   | € 119,00                           | € 166,00                           |
| mensile treno-città [70,1-80]   | € 123,00                           | € 172,00                           |
| mensile treno-città [80,1-90]   | € 126,00                           | € 176,00                           |
| mensile treno-città [90,1-100]  | € 128,00                           | € 180,00                           |
| mensile treno-città [100,1-120] | € 133,00                           | € 187,00                           |
| mensile treno-città [120,1-140] | € 138,00                           | € 194,00                           |

L'abbonamento può essere acquistato:

- in tutte le biglietterie delle stazioni ferroviarie
- alle emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano
- all'ATB Point
- alla Biglietteria della Stazione Autolinee di Bergamo.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [regione.lombardia.it](http://regione.lombardia.it).

In caso di smarrimento o deterioramento della tessera lo Viaggio sono richiesti € 5,00 per il rilascio del duplicato. Gli abbonamenti Treno-Bergamo emessi all'ATB Point non sono duplicabili e non è possibile richiedere il bonus ritardi.

### **Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata**

La Regione Lombardia prevede inoltre le Carte Regionali di Trasporto, nelle tipologie gratuita, agevolata, intera e ridotta, riservate ai passeggeri appartenenti alle categorie indicate sul sito [regione.lombardia.it](http://regione.lombardia.it), al quale si rimanda anche per le modalità di richiesta.



# ***Benvenuti a bordo***

Le Regole di Viaggio di ATB Consorzio sono buone norme per viaggiare meglio su autobus e funicolari. La collaborazione dei clienti migliora l'efficienza del servizio e rende il viaggio più gradevole per tutti. Per le Regole di Viaggio relative alla linea tramviaria T1 Bergamo - Albino si rimanda al sito [teb.bergamo.it](http://teb.bergamo.it).

# LE REGOLE DEL VIAGGIO

## 1. Documenti di viaggio

Chi viaggia con i servizi di ATB Consorzio deve possedere un documento di viaggio valido e idoneo per il proprio percorso e conservarlo fino al termine del viaggio. I documenti di viaggio devono essere acquistati prima di salire in vettura, a eccezione di quelli emessi dalle emittitrici di bordo. Biglietti e abbonamenti settimanali devono essere convalidati per attivare la validità temporale, che cessa alla scadenza indicata. I documenti di viaggio acquistati con App ATB Mobile ed emittitrici di bordo sono già convalidati. Il viaggiatore con documento scaduto, che intende effettuare un nuovo viaggio, o completarlo, deve convalidarne uno nuovo. Eventuali anomalie nella convalida o guasti dell'obliteratrice devono essere comunicati al conducente. Gli abbonamenti settimanali vanno compilati a penna. I documenti di viaggio sono personali e non cedibili. Il malfunzionamento delle emittitrici di bordo non autorizza a viaggiare sprovvisti del titolo di viaggio. L'abbonato deve sempre portare con sé la tessera di riconoscimento e il relativo abbonamento e, nel caso di titoli di viaggio lo Viaggio Ovunque in Lombardia, la ricevuta di pagamento Art. 46 L.R. 4 aprile 2012, n. 6.

## 2. Sanzioni

I viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio, con documento non convalidato, non idoneo, scaduto o contraffatto, sono assoggettati al pagamento di una sanzione amministrativa. I viaggiatori sono tenuti a mostrare il documento di viaggio al personale ispettivo e ai manovratori delle funicolari e, in caso di irregolarità, a presentare un documento d'identità valido per la compilazione del verbale d'accertamento. Il personale ispettivo, in qualità di pubblico ufficiale, può anche sequestrare i documenti di viaggio irregolari o contraffatti. Sono assoggettati alla sanzione anche i viaggiatori che non rispettino le norme del presente regolamento

Art. 46 L.R. 4 aprile 2012.

## Approfondimento

A partire dal 3 luglio 2018, in conformità a quanto disposto dall'art. 46 comma 1 della Legge Regionale del 4 aprile 2012, alle sanzioni si applicano i seguenti importi:

- **Pagamento in vettura 30,00 Euro;**
- **Pagamento entro 60 giorni** dalla notifica **44,00 Euro**, comprensivo delle spese di procedimento;
- **Pagamento oltre 60 giorni** dalla notifica **104,00 Euro**, comprensivo delle spese di procedimento.

**In caso di reiterazione della violazione entro 3 anni, l'importo della sanzione è raddoppiato. Decorsi 60 giorni** dalla data di notifica della violazione, senza che sia intervenuto il pagamento della sanzione o la regolarizzazione della contestazione per abbonamento dimenticato, ATB procederà a notificare l'ordinanza/ingiunzione della somma di **119 euro, incluse le spese di notifica.**

**In caso di abbonamento dimenticato** il titolare di abbonamento o Carta Regionale di Trasporto rilasciata da regione Lombardia, che non esibisca il documento di viaggio al personale ispettivo ATB, deve regolarizzare la propria posizione **entro 5 giorni dalla contestazione** presentando personalmente il titolo di viaggio presso l'ATB Point o gli uffici ATB di via Monte Gleno. Alla prima dimenticanza non è richiesto alcun pagamento, mentre in caso di recidiva l'abbonato dovrà corrispondere la somma di € 10,00 a titolo di rimborso spese amministrative. La recidività viene calcolata nell'anno solare (1 gennaio–31 dicembre).

**Il trattamento "Abbonamento dimenticato" non è applicabile all'abbonamento settimanale.**

È possibile effettuare il pagamento delle sanzioni ATB:

- **sul conto corrente** intestato ad ATB nr. 43530955 utilizzando il bollettino allegato;
- **con bonifico bancario** IBAN IT970050341121000000004582 indicando il numero del verbale e il nominativo del trasgressore;
- **presso l'ATB Point di Largo Porta Nuova** aperto nei giorni feriali da lunedì a venerdì dalle ore 8.20 alle ore 18.45 e il sabato dalle ore 9.30 alle ore 14.30;
- **presso l'Ufficio Contenzioso** di via Monte Gleno aperto da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30.

## Informazioni

Per **informazioni** contattare l'ATB Point tel. 035 236 026 o l'Ufficio Contenzioso 035 364 323.

## Ricorsi

Ai sensi dell'art. 18 della Legge 24/11/1981 n. 689, gli interessati possono far pervenire **entro 30 giorni** dalla data della contestazione o notificazione della violazione, scritti difensivi e documenti, e possono richiedere di essere sentiti dall'Ufficio Contenzioso di ATB in via Monte Gleno 13, 24125 – Bergamo.

Ai sensi dell'art. 22 della Legge 24/11/1981 n. 689, gli interessati possono proporre opposizione contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento davanti al giudice di Pace di Bergamo, entro il termine di 30 giorni dalla ricezione.

## 3. Bambini a bordo

**Per ogni adulto può viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore al metro.**

Per motivi di sicurezza è **possibile trasportare un solo passeggino aperto** o una carrozzina di piccole dimensioni, con bambino, purché sistemati negli appositi spazi, attivando i dispositivi di sicurezza. L'adulto è in ogni caso responsabile della sorveglianza durante tutto il viaggio.

**I passeggini devono essere chiusi in presenza di viaggiatori in sedia a rotelle.**

## 4. Accessibilità

I viaggiatori in sedia a rotelle, anche senza accompagnatore, possono:

- utilizzare gli autobus attrezzati con pedana **solo alle fermate accessibili** individuate dal simbolo apposto alla fermata o su Google Maps;
- viaggiare anche con carrozzella a motore **fino a 250 Kg (a pieno carico) sugli autobus e 150 kg (a pieno carico) sulle funicolari.**

Per coloro che lo desiderano è inoltre possibile segnalare la volontà di usufruire di una specifica corsa inviando una email all'indirizzo [atbpoint@atb.bergamo.it](mailto:atbpoint@atb.bergamo.it) entro le ore 12 del giorno feriale precedente a quello di utilizzo. È compito del conducente attivare la pedana di salita/discesa. Il viaggiatore in carrozzella deve salire e scendere autonomamente dall'autobus e, una volta a bordo, prender posto nello spazio apposito e attivare i dispositivi di sicurezza.

**I viaggiatori con disabilità motoria, anche se non in carrozzella, possono richiedere la salita dalle porte centrali.**

Ai passeggeri con disabilità e ad alle donne in stato di gravidanza è riservato **l'accesso prioritario alle funicolari.**

## 5. Viaggiare con gli animali

Sui mezzi ATB Consorzio possono viaggiare:

- **i cani, indipendentemente dalla taglia, solo se provvisti di museruola e guinzaglio;**
- **altri animali, solo se collocati in trasportini chiusi di dimensioni cm 50x30x30.**

L'accompagnatore deve aver cura:

- di acquistare per l'animale un titolo di viaggio idoneo allo spostamento, le tariffe applicate sono le medesime degli altri passeggeri;
- di evitare che l'animale sporchi, arrechi danni all'autobus o disturbi gli altri passeggeri.

I cani guida per i non vedenti e i cani da salvataggio possono viaggiare gratuitamente e sprovvisti di museruola. **Se l'autobus è affollato, il conducente può rifiutare l'accesso agli animali.**

## 6. Trasportare oggetti

Ogni viaggiatore può trasportare **gratuitamente oggetti di dimensioni non superiori a cm 20x40x60**, oppure uno strumento musicale di dimensioni contenute. Per più oggetti o dimensioni superiori, fino a cm 40x80x120, è necessario pagare un biglietto aggiuntivo per ogni oggetto. **È vietato trasportare oggetti di dimensioni superiori a cm 40x80x120, biciclette, armi, merci infiammabili, esplosive, maleodoranti o comunque pericolose.**

Il trasporto delle **biciclette**, fino ad un massimo di 4 per corsa, è consentito solo sulle corse in salita della Funicolare di San Vigilio. Il ciclista deve accedere alla funicolare dalla banchina d'uscita conducendo la bicicletta a mano e custodendola senza intralciare gli altri passeggeri e il manovratore ed è in ogni caso responsabile di eventuali danni causati dal trasporto della bicicletta durante il viaggio. Per ogni bicicletta è necessario pagare **un biglietto aggiuntivo di tariffa una zona.**

## 7. Circolazione delle Forze dell'Ordine

Gli agenti e gli ufficiali delle Forze dell'Ordine, comprese le Polizie locali, cui specifiche leggi o regolamenti attribuiscono funzioni di pubblica sicurezza, possono circolare gratuitamente sui mezzi di ATB Consorzio, a condizione che si presentino sempre al personale di bordo col tesserino di riconoscimento, indicando dove sono diretti e fornendo assistenza all'occorrenza. In particolare possono circolare i rappresentanti dei seguenti Corpi:



a) Polizia di Stato / b) Guardia di Finanza / c) Carabinieri /  
d) Polizia Penitenziaria / e) Guardie Forestali / f) Vigili del Fuoco / g) Polizia Locale  
Protocollo d'intesa approvato con D. G. R. n. 7560 del 18 dicembre 2017 in riferimento a quanto previsto dall'art. 45 c.3 della L.R. 4 aprile 2012, n. 6.

## 8. Comportamento a bordo

Chi viaggia con gli autobus di ATB Consorzio deve:

- a) salire a bordo esclusivamente dalle porte di “ENTRATA”, scendere esclusivamente dalle porte di “USCITA”, salvo quanto disposto per i viaggiatori con disabilità motoria;
- b) non salire o scendere mentre l'autobus è in movimento, né fuori fermata;
- c) dopo aver convalidato il biglietto, spostarsi al centro dell'autobus per non ostacolare gli altri passeggeri;
- d) utilizzare gli appositi sostegni di sicurezza, anche da seduto;
- e) non sostare nel raggio di apertura e chiusura delle porte;
- f) presentarsi alla fermata per tempo e prenotarla con un cenno del braccio per salire e premendo il pulsante di richiesta per scendere;
- g) avere un comportamento rispettoso verso gli altri passeggeri e il personale di servizio e, in generale, non recare danni ai dispositivi presenti sui mezzi;
- h) richiedere informazioni al conducente solo ad autobus fermo;
- i) cedere il posto a sedere alle persone con disabilità, agli anziani e alle donne incinte;
- j) non azionare inutilmente i dispositivi di emergenza.
- k) non consumare cibi o bevande a bordo;
- l) mantenere basso il tono di voce e il volume di dispositivi audio e cellulari.

Il mancato rispetto delle disposizioni di cui alle lettere a), b), d) ed e) del presente articolo e di quelle relative all'articolo 3 “Bambini a bordo” esclude qualsiasi responsabilità di ATB Consorzio in caso di infortunio del passeggero durante il viaggio.

## 9. Divieto di fumo

È vietato fumare a bordo degli autobus ATB. Il divieto comprende i dispositivi elettronici.

## 10. Riprese fotografiche e video

Eventuali riprese fotografiche o video possono essere effettuate per l'esercizio di attività a carattere esclusivamente personale o domestico (art. 2 comma c GDPR).



Di persona, al telefono,  
online o su carta.  
Non tralasciamo  
nessun canale per  
restare in contatto  
con i nostri clienti.

# ***L'ascolto e la comunicazione***

## ATB POINT: IL CENTRO SERVIZI PER I CLIENTI

ATB Point, il punto d'incontro con la clientela della rete ATB e TEB, offre numerosi servizi per aiutarti a muoverti al meglio con noi.

In particolare puoi:

- ricevere tutte le **informazioni sui servizi di trasporto pubblico dell'Area Urbana**, sugli orari delle linee, sul sistema tariffario e sulle iniziative promozionali;
- chiedere il rilascio della **b-card**, acquistare e rinnovare gli abbonamenti ATB e trovare **tutte le tipologie di documenti di viaggio ATB**. Per questi servizi è attivo anche il punto vendita presso la Biglietteria della Stazione Autolinee di Bergamo;
- chiedere il rilascio della tessera lo Viaggio per acquistare i titoli di viaggio regionali e provinciali;
- formulare **reclami, segnalazioni e proposte** relativamente ai servizi ATB;
- ritirare gli orari della rete ATB e TEB, la **Carta della Mobilità** e la **Mappa dei Trasporti**;
- pagare le **sanzioni** del trasporto;
- **abbonarti a La BiGi, il bike sharing** di Bergamo;
- verificare se sono stati trovati **oggetti smarriti** a bordo degli autobus o ricevere informazioni su come contattare le altre aziende del Consorzio ATB.

ATB Point si trova in Largo Porta Nuova - 16 ed è aperto al pubblico tutti i giorni feriali, da lunedì a venerdì, dalle ore 8.20 alle ore 18.45, e il sabato dalle ore 9.30 alle ore 14.30. I nostri operatori rispondono anche telefonicamente alle richieste al numero 035.236026 oppure per posta elettronica all'indirizzo e-mail [atbpoint@atb.bergamo.it](mailto:atbpoint@atb.bergamo.it).

## Reclami e suggerimenti

ATB Consorzio propone procedure di reclamo semplici e chiare rispondendo a tutte le richieste scritte entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, mentre telefonicamente fornisce risposte brevi per qualsiasi situazione, quando sia possibile una risposta immediata.

I nostri clienti possono inoltrare un reclamo all'ATB Point:

- scrivendo ad ATB Point, Largo Porta Nuova 16, 24122 Bergamo o attraverso l'indirizzo e-mail [atbpoint@atb.bergamo.it](mailto:atbpoint@atb.bergamo.it)
- compilando il modulo apposito che si ritira sul posto;

- compilando il modulo online sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it) nella sezione “ATB risponde” alla voce “Segnalazioni”;
- telefonando al numero 035 236 026.

Gli operatori ATB Point istruiscono la pratica di accertamento inviando la segnalazione ai responsabili delle aree interne e, al termine delle verifiche, forniscono la risposta o l'esito della richiesta. I reclami inerenti l'operato del personale possono essere istruiti solo se corredati dai dati identificativi del segnalante. I dati personali trattati da ATB sono gestiti ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

| ARGOMENTO DELLE SEGNALAZIONI       | 2018        | 2017        |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Gestione e produzione del servizio | 685         | 561         |
| Personale                          | 469         | 411         |
| Programmazione Servizi             | 199         | 110         |
| Sistema vendita                    | 82          | 81          |
| Parco Autobus                      | 71          | 47          |
| Informazioni                       | 29          | 30          |
| Accessibilità                      | 5           | 12          |
| Elogi                              | 12          | 13          |
| <b>TOTALE</b>                      | <b>1552</b> | <b>1265</b> |

## Rimborsi

Le **richieste di rimborso** sono accolte quando il servizio è soppresso senza preventiva informazione o quando si verificano ritardi imputabili alla società, che comportino un grave e dimostrato danno al cliente.

In particolare:

- nel caso di servizio non effettuato o interrotto per un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata, o non intervenga un servizio sostitutivo, entro 30 minuti dall'orario della corsa non effettuata, saranno rimborsati 4 biglietti di tariffa corrispondente alla corsa non effettuata o interrotta;
- nel caso di utilizzo di taxi, saranno rimborsati, previa presentazione della ricevuta, 8 biglietti

della tariffa corrispondente alla corsa non effettuata.

Gli **abbonamenti annuali** vengono rimborsati nel caso in cui non siano decorsi più di 6 mesi dalla data di validità e sia comprovata una delle seguenti motivazioni:

- rinuncia agli studi;
- cessazione del rapporto di lavoro;
- trasferimento scolastico/di sede lavorativa;
- trasferimento di residenza;
- invalidità;
- decesso.

Il rimborso è pari al 90% della quota relativa ai mesi non goduti (a partire dal mese successivo a quello di restituzione).

### Oggetti smarriti

I passeggeri che perdono documenti o effetti personali sugli autobus ATB e sulle funicolari possono controllare se sono stati ritrovati contattando l'ATB Point il giorno seguente al numero 035 236 026 o scrivere ad [atbpoint@atb.bergamo.it](mailto:atbpoint@atb.bergamo.it). Per oggetti smarriti sugli autobus SAB, TBSO, Locatelli e sui tram TEB è necessario verificare se sono stati ritrovati direttamente presso queste società.

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

Tutto quello che vuoi  
sapere sul mondo ATB  
viaggia con te.



***Informazioni***

## CANALI

### Sito Web

Il sito ATB [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it), oltre a fornire tutte le informazioni sulle società e i servizi del Gruppo, consente la ricerca del proprio itinerario di viaggio grazie al Calcola Percorso e Orari sviluppato in collaborazione con Google Maps. Dalla sezione ATB@home è inoltre possibile acquistare la b-card, rinnovare gli abbonamenti ATB, acquistare gli abbonamenti ai parcheggi, attivare il servizio Sosta SMS, iscriversi alla Newsletter, richiedere o rinnovare contrassegni per la sosta e il transito dei residenti e acquistare uno dei servizi turistici proposti.

### App ATB Mobile

Disponibile per iOS e Android, in italiano ed inglese, l'app è completamente gratuita e permette di:

- Calcolare il percorso e consultare gli orari di autobus, tram e funicolari
- Acquistare il biglietto e rinnovare l'abbonamento ATB
- Visualizzare posizione, informazioni e capienza dei parcheggi pubblici e su strisce blu e pagare la sosta su strisce blu con carta di credito o con modalità Sosta SMS; consultare la disponibilità di posti dei parcheggi cittadini in struttura
- Consultare mappa e orari di accesso per il carico-scarico merci delle ZTL del Comune di Bergamo
- Visualizzare in tempo reale la panoramica delle ciclostazioni attive del servizio di bike sharing La BiGi con biciclette disponibili, posti liberi e biciclette inattive.

### Social

**Facebook** ATB-Azienda Trasporti Bergamo / **Twitter** ATB **YouTube** / ATBServizi

### Newsletter

Il servizio, completamente gratuito, permette di ricevere nella propria casella di posta elettronica le modifiche di servizio e le convenzioni in corso per i membri ATB Club. L'iscrizione può essere effettuata attraverso la sezione ATB@home del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it) o compilando la relativa casella presente nel modulo di sottoscrizione dell'abbonamento.

### ATB Point

Presso l'ufficio sono in distribuzione gli orari delle linee, la Carta della Mobilità, la Mappa dei Trasporti e i moduli per richiedere l'abbonamento.

## Fermate

Oltre all'orario delle linee di passaggio e ad eventuali avvisi di servizio, sono esposte anche informazioni sul sistema tariffario e le rivendite più vicine, con i relativi giorni e orari d'apertura. Alle 16 pensiline smart installate lungo il percorso della Linea C è inoltre possibile:

- connettersi gratuitamente alla rete WiFi del Comune di Bergamo
- visualizzare gli orari delle corse programmate in arrivo
- ascoltare gli orari premendo il tasto dedicato (funzione per non vedenti)
- ricaricare il proprio dispositivo attraverso la porta USB
- utilizzare il monitor touch screen per leggere le informazioni sugli Ultimo Minuto ATB, le breaking news de L'Eco di Bergamo, la pagina Instagram di VisitBergamo e calcolare il proprio percorso.

## Autobus e funicolari

Su tutte le vetture ATB Consorzio sono affisse le Regole del Viaggio e le tariffe in vigore. Le informazioni di servizio vengono trasmesse anche attraverso i video presenti alle stazioni delle funicolari.

## Stazione di Bergamo

In piazzale Marconi, grazie ai totem multimediali, è possibile consultare gli orari dei servizi urbani, extraurbani e dei prossimi voli in partenza dall'Aeroporto Il Caravaggio.

| INDICATORI                        | UNITÀ DI MISURA  | STANDARD contrattuale | STANDARD 2018 | OBIETTIVO 2019 | OBIETTIVO 2018 RAGGIUNTO |
|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------|----------------|--------------------------|
| Standard di informazione a bordo  | impianto informazione all'utenza   | min. 20%              | 20%           | 20%            | Sì                       |
| Standard di informazione in linea | % fermate provviste di denominazione e n° codice, orario linee, elenco rivendite più vicine, recapito tel. e % pensiline con piantina della rete | 80,00%                | 94%           | 94%            | Sì                       |



| INDICATORI   | UNITÀ DI MISURA   | STANDARD contrattuale   | OBIETTIVO 2018    | OBIETTIVO 2019    | OBIETTIVO 2018 RAGGIUNTO |
|--|---|---|-------------------|-------------------|--------------------------|
| Standard di informazione sul territorio                        | reperibilità dell'orario vigente di ogni linea, della mappa della rete, del tariffario e della Carta della Mobilità | presso ATB Point (formato cartaceo) sito internet (aggiornato in tempo reale)   | Conferma standard | Conferma standard | Sì                       |
|  | informazioni su modifiche attraverso comunicati stampa, avvisi sui mezzi, sulle paline e sul sito internet          | su percorsi o fermate: in tempo reale, non appena confermata l'operatività del provvedimento sugli orari: min. 3 giorni lavorativi di anticipo (salvo eventi imprevedibili) | Conferma standard | Conferma standard | Sì                       |
| Standard di capillarità delle rivendite                        | N° rivendite documenti di viaggio   | Comune di Bergamo: min. 4 ogni 2000 abitanti<br>altri Comuni: min. 1 ogni 2000 abitanti   | Conferma standard | Conferma standard | Sì                       |
| Indice di reperibilità ai contatti                             | tempo massimo di risposta a richieste o segnalazioni scritte (per posta ordinaria o elettronica)                    | max. 30 giorni  | 3 giorni          | Conferma standard | Sì                       |
| Indice di frode  | % utenti sprovvisti di documenti di viaggio per anno  | max. 6%   | 5,88%             | 5,8%              | No<br>(5,5 %)            |
| Indice di soddisfazione del cliente sulla qualità nei rapporti | indagine di Customer Satisfaction 2018  | min. 55%  | 73%               | 73%               | Sì                       |

ATB Consorzio  
ha realizzato nel mese  
di novembre 2018  
l'indagine annuale  
sulla soddisfazione  
dei clienti, sulle loro  
aspettative e sul grado  
di rispondenza  
del servizio offerto  
alle loro esigenze.



# ***La soddisfazione dei clienti***

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Nell'anno 2018 il giudizio complessivo sulla qualità del servizio è risultato positivo per il 91% degli intervistati (+ 6% rispetto al 2017) che hanno espresso un voto medio di soddisfazione pari a 7,2 con un aumento di 0,3 punti rispetto alla valutazione di 6,9 conseguita nell'anno 2017.

ATB dall'indagine 2014 in poi ha aderito alla direttiva regionale (Delibera n° X/2380 del 19 settembre 2014) che definisce le linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza del trasporto pubblico. La Regione Lombardia ha infatti indicato alcuni parametri connessi alla metodologia di rilevazione che l'Azienda ha scelto di recepire, con piccole modifiche rispetto al 2013, per allinearsi maggiormente alla richiesta di uniformità della lettura dei risultati (normativa europea UNI EN 13816 e UNI 11098).

I parametri sono:

- l'applicazione della scala di valutazione "scolastica" da 1 a 10 (ai fini del confronto diretto ATB ha riparametrato i risultati del 2013 che seguivano una scala di giudizio da 1 a 7);
- l'applicazione degli 8 fattori ritenuti fondamentali per il giudizio sulla qualità del servizio quali la disponibilità, l'accessibilità, le informazioni, il tempo, l'attenzione al cliente, il comfort, la sicurezza e l'impatto ambientale;

### Campionamento effettuato

L'indagine ATB è stata effettuata su un campione di **1100 interviste – telefoniche e face to face** – rivolte ai clienti abbonati e occasionali del servizio di trasporto pubblico locale.

### Metodo utilizzato

- Interviste telefoniche supportate da sistema C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview);
  - Interviste face to face supportate da sistema C.A.P.I. (Computer Aided Personal Interview).
- La ricerca effettua un confronto tra ciò che i clienti desiderano, qualità attesa, e le valutazioni che attribuiscono al servizio erogato dall'azienda, qualità percepita.

| TABELLA DI SINTESI   | RILEVAZIONE<br>2018 | RILEVAZIONE<br>2017 |
|--|---------------------|---------------------|
| Orari di inizio e fine servizio  | 7,1                 | 6,6                 |
| Frequenza delle corse  | 6,8                 | 6,5                 |
| Rispetto delle corse e delle fermate previste                            | 7,4                 | 6,8                 |
| Copertura efficace del territorio servito                                | 7,6                 | 7,3                 |
| Posizione delle fermate e dei collegamenti                               | 7,8                 | 7,4                 |
| Possibilità di acquistare titoli di viaggio online                       | 7,6                 | n.d.                |
| Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti                    | 8,1                 | 7,7                 |
| Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari               | 7,7                 | 7,4                 |
| Informazioni alle fermate (video, cartelli)                              | 7,6                 | 7,2                 |
| Puntualità delle corse   | 6,2                 | 6,4                 |
| Durata dello spostamento   | 6,9                 | 6,8                 |
| Cortesia / educazione del personale di guida                             | 7,5                 | 7                   |
| Rispetto / comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio          | 7,8                 | 7,1                 |
| Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare          | 7,1                 | 6,8                 |
| Livello di risposta alle richieste sul servizio / reclami / informazioni | 6,7                 | 6,8                 |
| Riconoscibilità del personale ATB / divisa aziendale                     | 8,5                 | 7,7                 |
| Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori      | 6,1                 | 6,7                 |
| Comfort dei mezzi  | 7,1                 | 6,8                 |
| Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi                                | 7,3                 | 6,9                 |
| Affollamento dei mezzi/spazio a bordo                                    | 5,4                 | 5,6                 |
| Pulizia dei mezzi  | 6,8                 | 6,5                 |
| Pulizia delle pensiline alle fermate                                     | 7                   | 6,4                 |

| TABELLA DI SINTESI   | RILEVAZIONE<br>2018 | RILEVAZIONE<br>2017 |
|--|---------------------|---------------------|
| Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili...) | 7,1                 | 7,1                 |
| Accessibilità dei mezzi a diversamente abili (disabilità motorie - non vedenti – non udenti)     | 7,6                 | 6,9                 |
| Rumore / vibrazioni a bordo mezzo  | 6,7                 | 6,7                 |
| Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, mlestie, ecc...)  | 7,2                 | 7,1                 |
| Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc...)   | 6,8                 | 6,8                 |
| Impegno e rispetto dell'ambiente   | 7,4                 | 7,1                 |

## RECAPITI

### • ATB Point

Largo Porta Nuova 16, 24125 Bergamo  
tel. 035 236 026  
atbpoint@atb.bergamo.it

Assistenza alla Clientela: aperta da lunedì a venerdì dalle ore 8.20 alle ore 18.45,  
sabato dalle ore 9.30 alle ore 14.30.

Biglietteria: aperta tutti i giorni dalle ore 7.20 alle ore 19.15.

### • Biglietteria della Stazione Autolinee di Bergamo

Piazza G. Marconi, 24122 Bergamo

Vendita biglietti e abbonamenti

Aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 6.00 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 7.00  
alle ore 19.30 e la domenica e i festivi dalle ore 8.00 alle ore 19.30.

### • Biglietteria della Funicolare

Via Vittorio Emanuele, 24121 Bergamo

Vendita biglietti

**Orari d'apertura nel periodo di ora legale** (Città Alta chiusa al traffico)

da lunedì a giovedì dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 17.00

venerdì dalle 9.30 alle 16.00 e dalle 17.30 alle 23.00

sabato e prefestivi dalle 9.30 alle 24.00

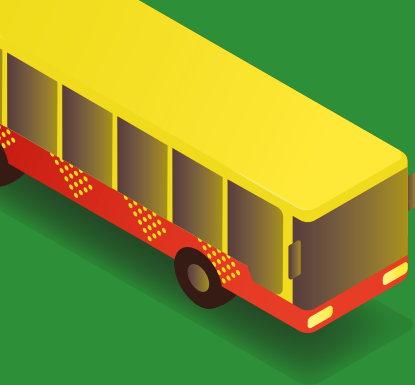
domenica e festivi dalle 9.30 alle 20.00

**Orari d'apertura nel periodo di ora solare** (Città Alta aperta al traffico)

da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 15.30

sabato e prefestivi dalle 9.30 alle 22.00

domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.00



atb.bergamo.it

# 20 19



Servizi CEC