



Carta della Mobilità 2016

Si ripropone anche quest'anno, puntuale come sempre, l'appuntamento con la Carta della Mobilità ATB di Consorzio. La Carta è un tassello ormai storico dell'informazione ATB, lo strumento più completo per conoscere nel dettaglio il trasporto pubblico di Bergamo e dell'hinterland.

Insieme ai servizi digitali presentati negli ultimi anni, la Carta completa l'informazione di ATB ai cittadini. Un mosaico sempre più digitale che si avvale, oltre che del sito, dell'app e della pagina Facebook, anche dei nuovi totem multimediali della stazione, dei pannelli dinamici per l'indirizzamento ai parcheggi e dei display delle funicolari, installati lo scorso anno.

Come mostra l'indagine di Customer Satisfaction 2015, la facilità di trovare informazioni sulla rete e la possibilità di acquistare biglietti online sono fattori molto apprezzati dai cittadini, insieme all'affidabilità del servizio ed alla presenza capillare sul territorio.

Per il 2016 l'impegno di ATB è mantenere il buon livello degli standard raggiunti e migliorarlo, anche con l'ausilio dell'innovazione tecnologica e digitale, per offrire un servizio sempre più connesso e di qualità.

Buon viaggio!

LE AZIENDE, LA RETE, IL TERRITORIO

ATB CONSORZIO pag. 6

MISSION

I NOSTRI PRINCIPI pag. 9

VIAGGIARE CON ATB CONSORZIO

I COMUNI SERVITI pag. 13

IL SERVIZIO pag. 13

Servizio feriale e festivo pag. 16

Servizio serale pag. 18

L'interscambio col trasporto pubblico pag. 19

I parcheggi d'interscambio pag. 21

I SERVIZI SPECIALI

DI TRASPORTO pag. 22

L'ACCESSIBILITÀ pag. 22

Il sito pag. 22

L'app ATB Mobile pag. 22

Le strutture pag. 23

I mezzi pag. 23

LA SICUREZZA pag. 24

L'AMBIENTE pag. 26

IL COMFORT pag. 27

IL SISTEMA TARIFFARIO A ZONE

IL BERSAGLIO DI ATB SYSTEM pag. 29

INTEGRAZIONE CON LA LINEA T1

BERGAMO-ALBINO pag. 31

BIGLIETTI pag. 32

GLI ABBONAMENTI pag. 32

Gli abbonamenti Studenti pag. 33

Under 14 e Over 65 pag. 34

Impersonali pag. 34

Famiglia pag. 35

Junior Card pag. 35

DOVE E COME ABBONARSI pag. 36

Richiedere la b-card pag. 36

Modificare l'abbonamento pag. 36

Rinnovare l'abbonamento pag. 37

ATB Club pag. 37

ATB PER IL TURISTA pag. 38

I ticket turistici pag. 38

Bergamo Card pag. 39

Il biglietto per gruppi e comitive pag. 40

Il trenino turistico Gulliberg pag. 40

LA RETE DI VENDITA pag. 40

App ATB Mobile pag. 41

I DOCUMENTI

DI VIAGGIO REGIONALI pag. 42

Lo Viaggio Ovunque in Lombardia pag. 42

Lo viaggio ovunque in

Provincia di Bergamo pag. 43

Lo Viaggio in Famiglia pag. 43

TrenoBergamo pag. 44

Carta Regionale di Trasporto pag. 45

BENVENUTI A BORDO pag. 46

I documenti di viaggio pag. 47

Le sanzioni pag. 47

Bambini a bordo pag. 49

Accessibilità pag. 49

Viaggiare con gli animali pag. 49

Trasportare oggetti pag. 50

Circolazione delle Forze dell'Ordine pag. 50

Comportamento a bordo pag. 51

Divieto di fumo pag. 51

**L'ASCOLTO E LA
COMUNICAZIONE** pag. 52

ATB POINT: IL CENTRO

SERVIZI PER I CLIENTI pag. 53

Reclami e suggerimenti pag. 54

Rimborsi pag. 54

Oggetti smarriti pag. 55

Risarcimenti e sinistri pag. 55

L'INFORMAZIONE pag. 56

IL SITO ATB pag. 57

APP "ATB MOBILE" pag. 57

FACEBOOK pag. 57

NEWSLETTER pag. 57

ATB POINT pag. 57

FERMATE pag. 58

AUTOBUS E FUNICOLARI pag. 58

STAZIONE DI BERGAMO pag. 58

LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

..... pag. 60

L'INDAGINE DI CUSTOMER

SATISFACTION pag. 61

Campionamento effettuato pag. 61

Metodologia utilizzata pag. 61

RECAPITI pag. 63



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 13 linee gestite con autobus prevalentemente di tipo urbano 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 i servizi ATB Consorzio.

Via M. Gleno n. 13 - 24125 BERGAMO - tel. 035 364 211 - fax 035 346 211 - www.atb.bergamo.it

La società, nata nel 2003 per occuparsi delle funzioni di trasporto pubblico (autobus e funicolari), è controllata da ATB Mobilità SpA 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 9001:2008.

S.A.B. Autoservizi S.r.l.

Piazza Marconi n. 4 - 24122 BERGAMO - tel. 035 289 011 - fax 035 289 090 - www.arriva.it/sab

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 9001:2008 - UNI EN ISO 14000 - BHSAS 18001 - UNI EN 13816.

Autoservizi Locatelli s.r.l.

Via Furietti n. 17 - 24126 BERGAMO - tel. 035 319 366 - fax 035 320 202

www.autoservizilocatelli.it - www.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, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001.

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 - www.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 per il futuro 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 personale di qualità, per migliorare l'efficienza dei nostri servizi e la professionalità verso i clienti.

Alla pagina "Lavora in ATB" del sito atb.bergamo.it è possibile consultare i bandi di selezione in corso.

Sostenibilità ambientale

Contribuire concretamente a migliorare la qualità dell'aria è l'obiettivo dei nostri investimenti strategici. Per il nostro parco mezzi acquistiamo prioritariamente autobus ecologici alimentati 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 selezione del personale e di gara per l'approvvigionamento di beni e servizi.

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.

ATB Consorzio e le Associazioni dei Consumatori collaborano nel condividere i contenuti di questa Carta e sono al lavoro per redigere la Procedura di Conciliazione Paritetica.



ADICONSUM

Via G. Carnovali n. 88A - 24126 Bergamo

Tel. 035 324 585 - adiconsum@bergamo.cisl.it



ADOC

Via S. Bernardino n. 72E - 24126 Bergamo

Tel. 035 242 122 - info@adocbergamo.it



FEDERCONSUMATORI

Via G. Garibaldi n. 3 - 24122 Bergamo - Tel. 035 359 4430

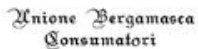
federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.it



MOVIMENTO CONSUMATORI Sezione Bergamo

Via G. Quarenghi n. 34 - 24122 Bergamo

Tel. 035 0770803 - bergamo@movimentoconsumatori.it



UNIONE BERGAMASCA CONSUMATORI

Via T. Tasso n. 82 - 24121 Bergamo

Tel. 035 242 282 - unioneconsumatoribg@alice.it

Per le sottoreti extraurbane della Provincia di Bergamo si rimanda al sito 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 1.800 corse giornaliere

I 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.*

IL SERVIZIO

Gli orari di autobus e funicolari si suddividono in invernali ed estivi; le date di entrata in vigore degli orari sono correlate alle date di inizio e termine dell'orario scolastico.

Durante l'orario invernale, in occasione di Natale, Pasqua e delle altre vacanze scolastiche, i servizi della rete ATB seguono **l'orario del sabato senza corse scolastiche anche nei giorni da lunedì a venerdì**. Fanno eccezione, mantenendo l'orario lunedì-venerdì, il servizio delle funicolari per l'intera giornata e quello della 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 a Natale, mentre il 1° gennaio e il 1° maggio inizia alle ore 13.30.

FREQUENZE DI SERVIZIO					
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	GIORNI	da GENNAIO a GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	da SETTEMBRE a DICEMBRE
Feriale 7,5 min. - 15 min. 30 min. - 60 min.	Lun. - Ven.		mattino		
	Sabato				
Feriale 10 min. - 20 min. 40 min. - 60 min.	Lun. - Ven.		pomeriggio		
	Sabato				
Intensificazioni scolastiche					
Festivo 22 min. - 44 min. 66 min.					

SERVIZIO AREA URBANA DI BERGAMO			
Lunghezza rete in Km.	220	Corse/giorno	1.773
Popolazione servita	320.000	Ore di servizio/giorno	19
Numero linee autobus	13	Giorni di servizio	365
Numero funicolari	2	Passeggeri trasportati convenzionali 2015	30.375.000
Previsione Km anno 2016	6.100.000 km	Velocità commerciale media	15,50 km/h

FUNICOLARE CITTÀ BASSA - CITTÀ ALTA			
Ora solare		Ora legale	
Lunedì - Venerdì	7.00 - 0.10	Lunedì - Giovedì	7.00 - 0.20
Sabato	7.00 - 0.55	Venerdì - Sabato	7.00 - 1.30
Festivo	7.35 - 0.15	Festivo	7.35 - 0.15
FUNICOLARE S. VIGILIO*			
Ora solare		Ora legale	
Lunedì - Venerdì	10.00 - 20.00	Lunedì - Giovedì invernale	10.00 - 20.00
		Lunedì - Giovedì estivo	10.15 - 24.00
Sabato	10.15 - 23.10	Venerdì - Sabato	10.15 - 1.00
Festivo	9.00 - 22.50	Festivo	9.00 - 22.50

* 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 2015	OBIETTIVO 2016	OBIETT. 2015 RAGGIUNTO
Indice giornaliero di regolare esecuzione del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	> 98%	99,89%	conferma standard	Sì (99,70%)
Indice giornaliero di puntualità alla partenza o in arrivo	% corse in partenza o in arrivo al capolinea con ritardo < 5'	> 98%	99,73%	conferma standard	No (99,88%)
Standard ripristino anomalie	mezzi di scorta per far fronte anomalie: obliteratrici, 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 2015	min. 55%	69%	69%	No (74%)

Servizio feriale e festivo

LINEA	PERCORSO
1	1A Torre de' Roveri: Città Alta - Porta Nuova - Boccaleone - Seriate - Albano Sant'Alessandro - Torre de' Roveri
	1B Scanzo (solo feriale): Città Alta - Porta Nuova - Boccaleone - Seriate - Pedrengo - Scanzorosciate
	1C Grassobbio: Città Alta - Porta Nuova - Boccaleone - Orio al Serio - Grassobbio - Capanelle
	1 Airport Bus: Città Alta - Porta Nuova - Stazione - Aeroporto di Orio al Serio
2	2A Don Orione: Clementina (solo feriale) - Cimitero - Porta Nuova - Stazione - Ospedale Papa Giovanni XXIII - Loreto - Largo Barozzi - Piazza Libertà - Don Orione
	2B Clementina: Don Orione - Piazza Libertà - Largo Barozzi - Loreto - Ospedale Papa Giovanni XXIII - Stazione - Porta Nuova - Cimitero - Clementina (solo feriale)
3	3 Città Alta: Ostello - Monterosso - Stadio - Valtesse - Piazza Mercato delle Scarpe (Città Alta)
5	5A Ranica: Osio Sopra - Sabbio (solo feriale) - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Torre Boldone - Ranica
	5B Torre Boldone (solo feriale): Osio Sopra - Sabbio - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Torre Boldone centro e zona industriale
	5C Busa di Nese (solo feriale): Osio Sopra - Sabbio - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Torre Boldone - Busa di Nese
	5D Villa di Serio (solo feriale): Osio Sopra - Sabbio - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Alzano Lombardo - Villa di Serio
	5E Villa di Serio: Osio Sopra - Sabbio (solo feriale) - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Gorle - Pedrengo (solo feriale) - Villa di Serio
	5F Gavarno: Osio Sopra - Sabbio (solo feriale) - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Gorle - Pedrengo (solo festivo) - Scanzorosciate - Gavarno
	5A Osio Sopra: 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
	5B Sabbio: Gavarno - Villa di Serio - Ranica - Torre Boldone - Nese (solo feriale) - Stazione - Porta Nuova - Villaggio degli Sposi - Curnasco - Treviolo - Sforzatica - Dalmine - Sabbio (solo feriale)
	5C Campagnola: Gavarno - Villa di Serio - Ranica - Torre Boldone - Nese (solo feriale) - Porta Nuova - Campagnola

LINEA	PERCORSO
6	6A Azzano San Paolo: San Colombano - Monterosso - Porta Nuova - Colognola - Azzano S. Paolo
	6B Stezzano Ovest: San Colombano - Monterosso - Porta Nuova - Colognola - Stezzano Ovest
	6C Stezzano Est: San Colombano - Monterosso - Porta Nuova - Colognola - Stezzano Est
	6 Stezzano: San Colombano - Monterosso - Porta Nuova - Colognola - Stezzano Centro
7	7A Ponteranica (solo feriale): Celadina - Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Ponteranica
	7B Sorisole (solo feriale): Celadina - Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Sorisole
8	8A Ponte San Pietro Policlinico: Seriate - Stazione - Porta Nuova - Longuelo - Ponte San Pietro (centro) - Policlinico
	8B Briolo (solo feriale): Seriate - Stazione - Porta Nuova - Longuelo - Briolo
	8C Locate (solo feriale): Seriate - Stazione - Porta Nuova - Longuelo - Ponte San Pietro (centro) - Locate
	8M (solo festivo): Seriate - Celadina - Stazione - Porta Nuova - Longuelo - Curno (centro) - Mozzo - Pascoletto
9	9A Marigolda (solo feriale): Sorisole - Valtesse - Porta Nuova - Loreto - Longuelo - Curno (centro) - Marigolda
	9B Pascoletto (solo feriale): Bruntino - Almè - Valtesse - Porta Nuova - Loreto - Longuelo - Mozzo - Pascoletto
	9A Sorisole (solo feriale): Pascoletto - Mozzo - Longuelo - Loreto - Porta Nuova - Valtesse - Sorisole
	9B Bruntino (solo feriale): Marigolda - Curno - Longuelo - Loreto - Porta Nuova - Valtesse - Almè - Bruntino
	9A Azzonica (solo festivo): Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Azzonica
	9B Villa d'Almè (solo festivo): Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Petosino - Villa d'Almè
	9C Ponteranica e Sorisole (solo festivo): Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Ponteranica - Sorisole
10*	10 Almè (solo feriale): Almè - Paladina - Valbrembo - Mozzo - Ponte San Pietro - Bergamo - Curno - Treviolo - Roncola - Dalmine
	10 Valbrembo (solo festivo): Loreto - Valbrembo (da marzo a ottobre arriva al Parco delle Cornelle)
21	(Solo feriale) Colle Aperto - Castagneta - San Vigilio
26	(Solo feriale) Alzano Lombardo - Olera - Monte di Nese - Castello

LINEA	PERCORSO
27	(Solo feriale) Albano Sant'Alessandro - Torre de' Roveri - Tribulina - Gavarno - Nembro Linea sospesa nell'orario estivo
28	(solo feriale) Torre Boldone - Gorle - Seriate Linea sospesa nell'orario estivo
FSV	Funicolare di S. Vigilio: Colle Aperto - San Vigilio
FC	Funicolare di Città Alta: Città Bassa - Città Alta


















Servizio serale














Dalle ore 20,45 di ogni giorno feriale.

LINEA	PERCORSO
1	1 Airport Bus: Città Alta - Porta Nuova - Stazione - Aeroporto di Orio al Serio
5	5 Lallio: Stazione - Porta Nuova - Villaggio degli Sposi - Grumello al Piano - Lallio 5 Dalmine: Stazione - Porta Nuova - Villaggio degli Sposi - Lallio - Sforzatica - Dalmine
6	6 Stezzano: Porta Nuova - Colognola - Azzano San Paolo - Stezzano Centro
8	8A Ponte San Pietro centro: Seriate - Celadina - Stazione - Porta Nuova - Longuelo - Crocette - Ponte San Pietro centro
9	9 Sorisole: Porta Nuova - Redona - Monterosso - Valtesse - Ponteranica - Azzonica - Sorisole

L'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			 Alpini, Paleocapa, Cavour, Matteotti, Vittorio Emanuele, Don Bosco	 Bergamo FS		
2			 Borgo Palazzo, Pirovano, Alpini, Paleocapa, Cavour, Matteotti, Tironi, Maj, Sant'Anna, Battisti, Vitt. Emanuele, Oberdan, S. Fermo, Bianzana, Auchan Carducci, Ospedale Papa Giovanni XXIII	 Bergamo FS, Borgo Palazzo, Redona e Negrisola		
3						
5			 Paleocapa, Cavour, Matteotti, Don Bosco, Santo Spirito, Bianzana, Tironi	 Bianzana e Alzano Centro		
6			 Paleocapa, Cavour e Matteotti			

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

I 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 Buttaro*	204	2 - 6
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)	Via Monte Gleno	100	7 - 8M (festivo)
Bergamo (est)	Via Gastoldi - cimitero di Viale Pirovano	260	2
Bergamo (est)	Via Serassi	200	2
Bergamo (sud)	Via S. Bernardino - Colognola	115	6
Bergamo (sud)	Via Carnovali - Malpensata	372	1 - 6 - 5
Bergamo (sud)	Via Europa	100	1
Bergamo (ovest)	Via Broseta - Croce Rossa	240	8 - 9 - 10
Bergamo (ovest)	Via Goethe	260	2
Bergamo (ovest)	Auchan	904	2
Bergamo (ovest)	Via Grumello 45/N	300	5
TOTALE POSTI OFFERTI		3.953	

* 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.

I SERVIZI SPECIALI DI TRASPORTO

A Bergamo e nei comuni dell'hinterland dell'Area Urbana, ATB Consorzio effettua anche servizi di trasporto destinati a gruppi per gite culturali, eventi, collegamenti con piscine e mete ricreative. Richieste di preventivi e prenotazioni si effettuano chiamando il numero 035 364 364 o inviando una mail a servizispeciali@atb.bergamo.it.

L'ACCESSIBILITÀ

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

Il sito

Le pagine del sito 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. Il **codice utilizzato** per l'implementazione è XHTML 1.0 Transactional **validato dal W3C** (World Wide Web Consortium). Nello sviluppo sono state rispettate le direttive del **livello A delle Linee Guida 1.0 redatte dal WAI** (Web Accessibility Initiative). Grazie agli accorgimenti adottati il sito internet è fruibile dalle persone con disabilità visiva attraverso uno screen reader, vale a dire un'applicazione software che identifica ed interpreta il testo mostrato sullo schermo del computer e lo presenta tramite sintesi vocale o attraverso un display braille.

L'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.

Le strutture

ATB Point è provvisto di ascensore per clienti con difficoltà motorie e mappe tattili in Braille con 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 nelle Google Maps delle pagine "Linee e Orari".

I mezzi

Tutti gli autobus dispongono di **pianale ribassato**, con un'altezza massima di 30 cm da terra. Il **99% dei mezzi** dispone di **pedana di salita** per carrozzine.

I clienti possono assicurarsi la presenza della pedana di salita a bordo di tutti i mezzi ATB Consorzio **prenotando il servizio** entro le ore 12.00 del giorno feriale precedente a quello di utilizzo, chiamando ATB Point al numero 035 236 026. È possibile viaggiare anche con carrozzine a motore fino a 250 kg a pieno carico. Per maggiori dettagli si veda l'articolo 4 delle Regole di viaggio alla voce "Documenti di viaggio" del sito atb.bergamo.it.

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.

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD contrattuale	STANDARD 2015	OBIETTIVO 2016	OBIETTIVO 2015 RAGGIUNTO
Indice di accessibilità dei mezzi	% mezzi con impianto di accesso disabili	min. 45%	98,48%	98,35%	No (99%)

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

LA 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.

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD contrattuale	STANDARD 2015	OBIETTIVO 2016	OBIETTIVO 2015 RAGGIUNTO
Indice di incidentalità	N° sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi in servizio	max. 100 per milione di vett./Km.	46,09 per milione di vett./Km.	46 per milione di vett./Km.	No (40 per milione di vett./Km.)
Indice di telecontrollo a bordo	% mezzi dotati di controllo della discesa con telecamera	min. 65%	71,71%	Conferma standard	Sì (65,79%)
Indice di soddisfazione del cliente sulla sicurezza	Indagine di Customer Satisfaction 2015	min. 55%	68,67%	68,8%	Sì (68%)

Ulteriori provvedimenti in tema di sicurezza riguardano l'introduzione dei dispositivi per la ricostruzione degli incidenti installati sugli autobus di proprietà di ATB Servizi S.p.A., identificati attraverso il seguente adesivo:

DISPOSITIVI PER LA RICOSTRUZIONE DEGLI INCIDENTI INSTALLATI SUGLI AUTOBUS DI PROPRIETÀ DI ATB SERVIZI S.p.A.

CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI - (D.Lgs.196/2003 – Art.13 – Informativa)



ATB Servizi S.p.A. informa gli interessati, in conformità al Provvedimento n.368 del 29.11.2012 dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati Personali, che sugli autobus di sua proprietà sono stati installati dispositivi in grado di ricostruire la dinamica degli incidenti stradali e degli infortuni dei passeggeri.

Tali dispositivi effettuano in automatico, al verificarsi di condizioni tali da far presumere che l'autobus possa essere coinvolto in un sinistro, la registrazione delle immagini, nei momenti immediatamente precedenti e successivi all'evento, relative alla sede stradale prospiciente il mezzo nonché nella sua zona interna. Il medesimo dispositivo è attivabile anche dal conducente all'ulteriore fine di salvaguardare la sicurezza della clientela, del personale di ATB e dei soggetti che accedono all'autobus, e di proteggere il patrimonio aziendale. I dati rilevati dal dispositivo potranno essere comunicati, in caso di sinistro, all'Istituto assicuratore per la tutela dei diritti, anche senza il consenso degli interessati. Tali dati, trattati esclusivamente da soggetti incaricati dal Titolare o dal Responsabile del trattamento dei dati, in conformità alle prescrizioni dettate in materia di sicurezza dei dati, non saranno oggetto di diffusione. La conservazione delle immagini, in caso di sinistro, è prevista sino alla sua definizione e comunque non oltre i termini di prescrizione stabiliti dalla Legge.

Gli interessati possono esercitare i propri diritti, ai sensi dell'Art.7 del D.Lgs.196/2003 del Codice della Privacy, rivolgendosi per iscritto al Titolare o al Responsabile del trattamento.

- Titolare del trattamento dei dati è ATB Servizi SpA - via Monte Gleno n. 13 - Bergamo, responsabile del trattamento è il Dott. Giordano Rossi, Responsabile dell'Area Legale – Risorse Umane – Qualità (email: giordano.rossi@atb.bergamo.it).

L'AMBIENTE

ATB Consorzio privilegia l'acquisto di autobus ecologici a basse emissioni inquinanti.

Gli autobus Euro 1 ed Euro 2 sono provvisti di FAP - filtri antiparticolato. I FAP servono ad abbattere le emissioni inquinanti di PM10 dei motori diesel, e a portarle a valori pari a quelle dei motori Euro 3 ed Euro 4.

Il parco autobus di ATB Consorzio è attualmente composto da n° 198 mezzi aventi le seguenti caratteristiche:

MOTORI	ALIMENTAZIONE A METANO		TOTALE
	GASOLIO	METANO	
Euro 1 con filtro antiparticolato	3	-	3
Euro 2 con filtro antiparticolato	63	-	63
Euro 2		2	2
Euro 3	59	7	66
Euro 4	8	-	8
Euro 5	8	22	30
Euro 6	16	10	26

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	STANDARD contrattuale	STANDARD 2015	OBIETTIVO 2016	OBIETTIVO 2015 RAGGIUNTO
Indice di impatto ambientale dei mezzi	Veicoli Euro 0-1-2	max. 95% parco	34%	34%	No (21%)
	Veicoli Euro 3-4 o alimentati con carburanti non convenzionali	min. 5% parco	66%	66%	No (79%)

IL 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 2015	OBIETTIVO 2016	OBIETTIVO 2015 RAGGIUNTO
Indice di anzianità media dei mezzi	età media del parco auto-bus (anni)	max. 9 anni	8,23	9	No (8)
Indice di giovinezza dei mezzi	% mezzi con età < di 5 anni	min. 40%	40%	40%	Sì (40%)
Indice climatizzazione	% mezzi con impianto integrale di climatizzazione	min. 30%	86,36%	86%	No (89%)
Indice estetico dei mezzi	% mezzi adeguati alle caratteristiche in termini di riconoscibilità e livrea esterna	100%	100%	100%	Sì (100%)
Indice di affollamento dei mezzi	% corse che superino coefficiente di occupazione 80%	max. 0,5% su intera rete	0,47%	0,45%	No (0,45%)
Indice qualità fermate	% fermate con pensilina	min. 10%	21,05%	21%	No (21,7%)
Indice di pulizia ordinaria dei mezzi oltre a quella giornaliera	frequenza	lavaggio esterno: 2 volte alla settimana pulizia interna e vetri: 14 gg.	conferma standard	conferma standard	Sì
Indice di pulizia straordinaria dei mezzi	frequenza	semestrale	conferma standard	conferma standard	Sì
Indice di soddisfazione del cliente sul comfort di viaggio	indagine di Customer Satisfaction 2015	min. 55%	64,17%	64%	No (70%)



IL SISTEMA TARIFFARIO A ZONE

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

IL BERSAGLIO DI 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 alla pagina "Sistema Tariffario".



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.**

L'interscambio può essere effettuato solo alla fermata di Alzano Centro. In caso contrario i passeggeri incorreranno nelle sanzioni previste dalle norme vigenti.

BIGLIETTI

I 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. I biglietti e i carnet vanno convalidati appena saliti a bordo.

TARiffe IN VIGORE DAL 1° MARZO 2015	A una zona	B due zone	C tre zone	D quattro zone	E cinque o più zone
Biglietti	€ 1,30 75 minuti	€ 1,80 75 minuti	€ 2,30 90 minuti	€ 2,50 105 minuti	€ 2,70 120 minuti
Carnet 10 corse	€ 11,50 75 minuti	€ 15,00 75 minuti	€ 19,00 90 minuti	€ 22,00 105 minuti	€ 23,00 120 minuti

GLI 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 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.

Gli abbonamenti mensili valgono nella campagna mensile di competenza e decorrono sempre dal 1° giorno del mese.

Gli abbonamenti annuali valgono 12 mesi a partire dalla campagna mensile di competenza, ad eccezione degli annuali studenti che hanno decorrenza dal mese di settembre.

Abbonamenti annuali e mensili sono rinnovabili dal giorno 20 di ogni mese.

TARiffe IN VIGORE DAL 1° MARZO 2015	A una zona	B due zone	C tre zone	D quattro zone	E cinque o più zone	intera rete
Abbonamenti settimanali	€ 11,00	€ 14,00	€ 18,00	€ 20,00	€ 21,00	-
Abbonamenti mensili	€ 34,00	€ 43,00	€ 51,00	€ 58,00	€ 66,00	€ 73,00
Abbonamenti annuali	€ 305,00	€ 380,00	€ 445,00	€ 515,00	€ 585,00	€ 650,00

Gli 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.

ATB ha inoltre stipulato una convenzione con alcuni Comuni* che riconoscono ai propri residenti un bonus per un ulteriore sconto fino a 50 Euro sul prezzo dell'abbonamento annuale.

TARiffe IN VIGORE DAL 1° MARZO 2015	A una zona	B due zone	C tre zone	D quattro zone	E cinque o più zone	intera rete
Annuale studenti	€ 244,00	€ 304,00	€ 356,00	€ 412,00	€ 468,00	€ 520,00
Annuale studenti convenzionato*	€ 209,00	€ 259,00	€ 306,00	€ 362,00	€ 418,00	€ 470,00

*L'elenco dei comuni convenzionati è consultabile sul sito atb.bergamo.it alla pagina "Abbonamenti studenti".

Under 14 e Over 65

Dedicati ai ragazzi di età inferiore ai 14 anni e alle persone che hanno compiuto 65 anni, sono scontati del 50% rispetto all'abbonamento mensile e annuale ordinario e hanno validità 7 giorni su 7.

TARIFE IN VIGORE DAL 1° MARZO 2015	A una zona	B due zone	C tre zone	D quattro zone	E cinque o più zone	intera rete
Mensile	€ 17,00	€ 21,50	€ 25,50	€ 29,00	€ 33,00	€ 36,50
Annuale	€ 152,50	€ 190,00	€ 222,50	€ 257,50	€ 292,50	€ 325,00

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.

TARIFE IN VIGORE DAL 1° MARZO 2015	A una zona	B due zone	C tre zone	D quattro zone	E cinque o 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 ad ogni rinnovo è necessario presentare l'autocertificazione dello stato di famiglia.

TARIFE IN VIGORE DAL 1° MARZO 2015	A una zona	B due zone	C tre zone	D quattro zone	E cinque o più zone	intera rete
Annuale dal 3° componente familiare	€ 105,00	€ 130,00	€ 150,00	€ 170,00	€ 185,00	€ 210,00

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 oppure certificato anagrafico, codice fiscale...), oltre ad un documento 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 che accompagna tutti gli abbonamenti ATB, ovvero i talloncini rilasciati ad ogni rinnovo. Nel caso dell'abbonamento settimanale, il documento di viaggio va convalidato al primo utilizzo e compilato in ogni sua parte. **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** compilato correttamente e firmato disponibile sul sito atb.bergamo.it alla pagina "Richiedi la b-card" o presso l'ATB Point (in caso di minorenni serve la firma di un genitore e il relativo documento di identità)
- **una fototessera** recente a colori
- **un documento d'identità** del richiedente
- **il codice fiscale o la tessera sanitaria dell'abbonato**

E' possibile richiede la b-card anche online attraverso la funzione ATB@home disponibile sul sito atb.bergamo.it.

La b-card costa **10 Euro** ed è **valida 3 anni**. Alla scadenza si rinnova:

- online con ATB@home
- all'Assistenza Clienti ATB Point o alla Biglietteria della Stazione Autolinee portando la tessera scaduta con una nuova fototessera e segnalando all'operatore eventuali variazioni dei propri dati. Per il rinnovo della b-card studenti va presentato il modulo di richiesta.

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 modificare l'abbonamento con ATB@home, ATB Mobile o alle filiali Creberg.

Rinnovare l'abbonamento

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

- online con ATB@home sul sito atb.bergamo.it
 - con l'App ATB Mobile
 - alla biglietteria ATB Point tutti i giorni dalle 7.20 alle 19.15
 - alla biglietteria della Stazione Autolinee dal lunedì al venerdì dalle 6.00 alle 19.30, sabato e domenica dalle 7.00 alle 19.30
 - presso una delle filiali Creberg di città e provincia agli orari di sportello
- Per i rinnovi effettuati ai punti vendita è sempre necessario presentare la b-card.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con Carta Bancomat o Carta di Credito - ad esclusione della Biglietteria della Stazione Autolinee che accetta solo Carta Bancomat - senza spese aggiuntive né commissioni.

Prima di procedere al rinnovo dell'abbonamento occorre **verificare che la b-card sia valida e integra**. Se è scaduta o rotta si deve richiedere il rilascio di una nuova b-card.

ATB Club

Gli abbonati annuali ATB possono accedere a sconti e facilitazioni presentando la b-card in corso di validità agli esercizi convenzionati. Abbonarsi ad ATB conviene!

Per restare sempre aggiornati sulle convezioni in corso è possibile iscriversi alla Newsletter 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.

I ticket turistici

TARIFE IN VIGORE DAL 1° MARZO 2015	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
Emettitrice automatica alla fermata di via Tiraboschi
- *Funicolare di Città*
Biglietteria della Stazione Inferiore della Funicolare
Emettitrici automatiche alle Stazioni delle Funicolari
- *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.

Bergamo Card

La prima city card della città di Bergamo è un pass unico che rende la visita e il soggiorno a Bergamo agevole e dinamico. Bergamo Card include il trasporto pubblico nell'intera rete ATB e TEB in città per 24 o 48 ore dalla convalida, l'ingresso gratuito ai principali musei di città e provincia ed agevolazioni per mostre ed esposizioni temporanee. La card dà anche diritto a sconti presso gli esercizi commerciali e le strutture ricettive convenzionate.

Bergamo Card è disponibile nelle tipologie:

- 24 Ore al prezzo di 10 Euro
- 48 Ore al prezzo di 15 Euro

E' possibile acquistare Bergamo Card presso l'Ufficio di Accoglienza Turistica presente all'Aeroporto Il Caravaggio, i musei, gli hotel e i bed & breakfast aderenti, le tabaccherie della città, l'ATB Point, la Biglietteria ATB della Stazione Autolinee e la Biglietteria ATB della Stazione funicolare. Bergamo Card è valida per 1 adulto e 1 ragazzo fino a 11 anni. Per maggiori informazioni www.bergamocard.it.

Il biglietto per gruppi e comitive

Il biglietto per gruppi, scontato e riservato a gruppi di minimo 10 persone, permette un viaggio di andata e uno di ritorno nelle zone corrispondenti. 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 e alla biglietteria della Stazione inferiore della funicolare di città.

TARIFE IN VIGORE DAL 1° MARZO 2015	A una zona	B due zone	C tre zone	D quattro zone	E cinque o più zone
Per 10 persone min. A/R	€ 2,00 60 minuti	€ 2,60 75 minuti	€ 3,30 90 minuti	€ 3,60 105 minuti	€ 4,00 120 minuti

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 in vendita presso la biglietteria della Stazione superiore delle funicolare o presso il conducente. Ciascun **adulto** può accompagnare **gratuitamente** un bambino di età inferiore a 12 anni.

LA 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 e la domenica dalle ore 7.00 alle ore 19.30, dove è possibile acquistare qualsiasi tipo di documento di viaggio.

Rivendite autorizzate della rete ATB e TEB, riconoscibili attraverso l'esposizione del 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 "Linee e Orari" del sito atb.bergamo.it.

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

- 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

Le emittitrici automatiche presso:

- le fermate della tramvia T1 Bergamo-Albino (Martinella esclusa)
- la stazione Trenitalia
- Porta Nuova
- viale Vittorio Emanuele
- la Malpensata in via Don Bosco
- Colle Aperto
- la Croce Rossa in via Broseta
- l'Aeroporto Il Caravaggio
- le funicolari di Città e di S. Vigilio

App ATB Mobile

L'app ATB Mobile permette di acquistare biglietti orari e turistici 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 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
Giornaliero	€ 16,00	il giorno di convalida fino a fine servizio
Bigiornaliero	€ 27,00	2 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno)
Trigiornaliero	€ 32,50	3 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno)
Settimanale	€ 43,00	7 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno)

ABBONAMENTI	COSTO	VALIDITÀ
Mensile	€ 107	Un mese
Trimestrale	€ 308	Tre mesi
Annuale	€ 1.027,50	12 mesi

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.

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.

lo 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 86 Euro**.

Si acquista presso:

- le principali stazioni ferroviarie della provincia di Bergamo
- le principali rivendite delle aziende di trasporto, ovvero SAB, Locatelli, Zani, TBSQ, SAI Treviglio e ATB attraverso l'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 in Provincia di Bergamo emessi all'ATB Point non sono duplicabili.

lo Viaggio in Famiglia

Occasionale

I ragazzi fino ai 14 anni d'età non compiuti, possono viaggiare gratuitamente se accompagnati da un adulto che abbia con loro i seguenti legami di parentela: 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 www.atb.bergamo.it nella sezione "Documenti di Viaggio Regionali", consegnarlo all'ATB Point e allegare la fototessera, un documento attestante la data di nascita del minore e la 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 sui trasporti pubblici in Lombardia.

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 alla voce "Documenti di viaggio regionali".

TrenoBergamo

L'abbonamento mensile ordinario TrenoBergamo combina le fasce chilometriche Trenord alla Zona Urbana ATB, con uno sconto del 30% applicato alla tariffa del mensile urbano. La tessera gratuita di riconoscimento "lo Viaggio" è necessaria per l'acquisto dell'abbonamento mensile TrenoBergamo.

Fasce chilometriche	TrenoBergamo 2^classe	TrenoBergamo 1^classe
mensile treno-città [0-5]	€ 50,00	€ 63,50
mensile treno-città [5,1-10]	€ 57,50	€ 74,00
mensile treno-città [10,1-15]	€ 64,50	€ 85,00
mensile treno-città [15,1-20]	€ 70,50	€ 94,00
mensile treno-città [20,1-25]	€ 77,00	€ 104,00
mensile treno-città [25,1-30]	€ 83,00	€ 113,00
mensile treno-città [30,1-35]	€ 89,00	€ 122,00
mensile treno-città [35,1-40]	€ 95,00	€ 130,00
mensile treno-città [40,1-50]	€ 104,00	€ 144,00
mensile treno-città [50,1-60-]	€ 112,00	€ 157,00
mensile treno-città [60,1-70]	€ 118,00	€ 165,00
mensile treno-città [70,1-80]	€ 122,00	€ 171,00
mensile treno-città [80,1-90]	€ 125,00	€ 175,00
mensile treno-città [90,1-100]	€ 127,00	€ 179,00
mensile treno-città [100,1-120]	€ 132,00	€ 186,00
mensile treno-città [120,1-140]	€ 137,00	€ 193,00

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.

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.

Carta Regionale di Trasporto

La Regione Lombardia mette inoltre a disposizione dei passeggeri invalidi e pensionati le Carte Regionali di Trasporto, nelle tipologie gratuita, agevolata, intera e ridotta, valide su tutta la rete del trasporto pubblico lombardo. Per le modalità di rilascio e utilizzo si rimanda ai punti informativi della Regione Lombardia e al sito internet regione.lombardia.it.



BENVENUTI A BORDO

Le Regole del 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 a tutti.

1) I documenti di viaggio

Chi viaggia con i servizi di ATB Consorzio **prima di salire a bordo deve acquistare un documento di viaggio valido e idoneo per il proprio percorso, convalidarlo alla salita e conservarlo fino al termine del viaggio**. La validità temporale di ogni documento viene attivata con la convalida e cessa alla scadenza indicata; 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.

I documenti di viaggio convalidati sono personali e non cedibili.

Biglietti, carnet 10 corse e abbonamenti settimanali vanno convalidati al primo utilizzo.

Il biglietto elettronico in vendita con l'App ATB Mobile va acquistato prima di salire a bordo.

Art. 46 L.R. 4 aprile 2012, n. 6, come modificato dalla L.R. 9 dicembre 2013, n.18.

2) Le sanzioni

I viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio, con documento non convalidato, non idoneo o scaduto sono assoggettati al pagamento di una sanzione amministrativa. I viaggiatori sono tenuti a mostrare il documento di viaggio su richiesta del personale ispettivo 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, n. 6, come modificato dalla L.R. 9 dicembre 2013, n.18.

Approfondimento

A partire da **martedì 3 febbraio 2015**, 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 5 giorni dalla notifica 43,00 Euro**, comprensivo delle spese di procedimento
- **Pagamento entro 60 giorni dalla notifica 56,00 Euro**, comprensivo delle spese di procedimento
- **Pagamento oltre 60 giorni dalla notifica 155,00 Euro**, comprensivo delle spese di procedimento

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 **155 Euro, oltre 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 su base annuale (gennaio-dicembre).

Non applicabile all'abbonamento settimanale e ai documenti di viaggio regionali "lo Viaggio".

E' possibile effettuare il pagamento delle sanzioni ATB:

- sul **conto corrente** intestato ad ATB nr.43530955 utilizzando il bollettino allegato
- con **bonifico bancario** IBAN IT86U0333611101000000004582 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 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30

Informazioni

Per informazioni contattare l'ATB Point tel. +39 035 236 026 o l'Ufficio Contenzioso +39 035 364 323.

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 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 carrozzella.

4) Accessibilità

I viaggiatori in carrozzella, anche senza accompagnatore, possono:

- utilizzare gli autobus attrezzati con pedana **solo alle fermate accessibili** individuate dal simbolo apposto sul relativo cartello
- **prenotare autobus attrezzato di pedana** entro le ore 12.00 del giorno feriale precedente a quello di utilizzo, chiamando ATB Point o inviando una mail ad atbpoint@atb.bergamo.it
- viaggiare anche con carrozzella a motore **fino a 250 Kg (a pieno carico)**

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 ed attivare i dispositivi di sicurezza.

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

5) Viaggiare con gli animali

Sui mezzi ATB Consorzio possono viaggiare esclusivamente:

- **cani di piccola taglia solo se provvisti di museruola**
- **altri animali, solo se collocati in trasportini chiusi di dimensioni cm 50x30x30**

L'accompagnatore deve aver cura che l'animale non sporchi, né arrechi danni all'autobus o disturbi gli altri passeggeri. **Il trasporto dell'animale è gratuito.**

E' vietato trasportare cani o altri animali al di fuori delle condizioni indicate.

I cani guida per i non vedenti e i cani da salvataggio possono viaggiare anche fuori taglia 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 di 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 esibendo il tesserino di riconoscimento, indicando dove sono diretti e all'occorrenza fornendo assistenza.

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. X/3054 del 23 gennaio 2015 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;
- 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 ed il personale di servizio ed, 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;

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

A bordo degli autobus di ATB Consorzio è vietato fumare.



L'ASCOLTO E LA COMUNICAZIONE

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

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 dei 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
- ricevere tutte le informazioni sulla gestione della **sosta e dei parcheggi** nel comune di Bergamo;
- **abbonarti a La BiGi**, il **bike sharing** di Bergamo
- comprare **Bergamo Card**, la city card della città 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.

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 a: ATB Point, Largo Porta Nuova 16, 24122 Bergamo o all'indirizzo mail atbpoint@atb.bergamo.it
- compilando il modulo apposito che si ritira sul posto
- compilando il modulo online sul sito atb.bergamo.it alla pagina "Assistenza Clienti"
- 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 nel rispetto del D.L. 196/2003.

ARGOMENTO DELLE SEGNALAZIONI	2015	2014
Programmazione Servizi	165	133
Gestione e produzione del servizio	354	347
Personale	316	317
Parco Autobus	38	50
Informazioni	16	64
Sistema vendita	93	145
Accessibilità	5	9
Elogi	5	6
TOTALE	992	1071

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 od 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
- trasferimento di residenza
- cessazione del rapporto di lavoro
- invalidità
- trasferimento scolastico
- 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 le 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.

Per oggetti smarriti sugli autobus SAB, TBSO, Locatelli e sui tram TEB è necessario verificare se sono stati ritrovati direttamente presso queste società.

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 a tutti gli altri elementi necessari alla gestione della relativa pratica. La società proprietaria e i recapiti verranno indicati al cittadino dal conducente dell'autobus.

Nel caso di accertata responsabilità del vettore del trasporto pubblico, la richiesta di risarcimento dei danni dovrà essere indirizzata esclusivamente al singolo vettore. I recapiti sono indicati in apertura alla Carta della Mobilità.

ATB Servizi S.p.A., fra le prime in Italia a disporre del sistema Roadscan, ha installato a bordo dei propri autobus dispositivi per la ricostruzione degli incidenti approvati dal Garante per la Privacy il 1 marzo 2013.



L'INFORMAZIONE

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

IL SITO ATB

Il sito ATB 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 al parcheggio della Stazione Autolinee ed attivare il servizio SMS Sosta.

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 nel Comune di Bergamo; inoltre mostra i posti disponibili 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

FACEBOOK

Alla pagina ATB-Azienda Trasporti Bergamo sono disponibili informazioni su ATB e promozioni.

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.

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 pensiline attrezzate con i display informativi del sistema Trambus viene indicato il numero delle linee in arrivo, con relativa destinazione e tempi d'attesa.

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 2015	OBIETTIVO 2016	OBIETTIVO 2015 RAGGIUNTO
Standard di informazione a bordo	impianto informazione all'utenza	min. 20%	65,65%	50%	No (71,57%)
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%	94,55%	94%	No (95,74%)
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	No
	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	(95,74%)
Standard di capillarità delle rivendite	N° rivendite documenti di viaggio	Comune di Bergamo: min. 4 ogni 2000 abitanti 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	8 giorni	Conferma standard	Sì (10)
Indice di frode	% utenti sprovvisti di documenti di viaggio per anno	max. 6%	6,04%	6,5%	Sì (7)
Indice di soddisfazione del cliente sulla qualità nei rapporti	indagine di Customer Satisfaction 2015	min. 55%	68,5%	69%	No (78%)



LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

ATB Consorzio ha realizzato nel mese di novembre 2015 l'indagine annuale sulla soddisfazione dei clienti, sulle loro aspettative e sul grado di rispondenza del servizio offerto alle loro esigenze.

L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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
- un approfondimento dei giudizi espressi sulla domenica al fine di profilare con maggior chiarezza un target che utilizza i mezzi pubblici con motivazioni e modalità differenti da chi lo utilizza nei giorni feriali

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.

Metodologia utilizzata

- 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.

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	RILEVAZIONE 2015	RILEVAZIONE 2014
Orari di inizio e fine servizio	7	6,7
Frequenza delle corse	6,7	6,6
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,5	7,2
Copertura efficace del territorio servito	7,3	7,3
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,5	7,4
Possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati	7	6,9
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,3	7,3
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,7	7,4
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,5	7
Puntualità delle corse	6,7	6,3
Durata dello spostamento	7,1	6,7
Cortesia/educazione del personale di guida	7,3	7,1
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	7,2	7,1
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	6,9	6,7
Livello di risposta alle richieste sul servizio/ reclami/informazioni	7	6,6
Comfort dei mezzi	6,9	6,8
Climatizzazione/ riscaldamento dei mezzi	7,1	6,9
Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	5,6	5,3
Pulizia dei mezzi	6,6	6,5
Pulizia delle pensiline alle fermate	6,6	6,5
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili...)	7,2	6,7
Accessibilità dei mezzi a diversamente abili	7	6,4
Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc...)	7,1	6,9
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc...)	6,9	6,7
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,2	7

RECAPITI

• ATB Point

Largo Porta Nuova 16, 24125 Bergamo

tel. +39 035 236 026 - 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 ed il sabato e la domenica, dalle ore 7.00 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

- 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