

# Carta della **Mobilità** 2015



SERVIZI DI  
TRASPORTO  
PUBBLICO  
EXTRAURBANO  
PROVINCIA  
DI BERGAMO



BERGAMO  
TRASPORTI  
*est*



BERGAMO  
TRASPORTI  
*ovest*



BERGAMO  
TRASPORTI  
*sud*





## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>2</b>
<b>1. IL CONTRATTO DI SERVIZIO E LA CARTA DELLA MOBILITÀ</b>	<b>2</b>
<b>2. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE</b>	<b>2</b>
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>3</b>
<b>4. PROFILO DELLE SOCIETÀ CONSORTILI</b>	<b>4</b>
4.1 Bergamo trasporti Est S. C. AR. L.	5
4.2 Bergamo trasporti Ovest S. C. AR. L.	7
4.3 Bergamo trasporti Sud S. C. AR. L.	9
<b>5. LE AZIENDE DELLE SOCIETÀ CONSORTILI</b>	<b>11</b>
<b>6. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ</b>	<b>13</b>
6.1 Bergamo Trasporti Est S.C.AR.L.	14
6.2 Bergamo Trasporti Ovest S.C.AR.L.	17
6.3 Bergamo Trasporti Sud S.C.AR.L.	20
<b>7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE</b>	<b>23</b>
<b>8. INFORMAZIONI AI CLIENTI</b>	<b>23</b>
8.1 Informazioni sul Servizio	23
8.2 Informazioni per i Viaggiatori a Ridotta Capacità Motoria	24
8.3 Informazioni per gli Oggetti Smarriti	24
<b>9. FORMAZIONE DEL PERSONALE</b>	<b>25</b>
9.1 Aspetti Relazionali e Comportamentali del Personale	25
<b>10. TUTELA DEI CLIENTI</b>	<b>26</b>
10.1 Segnalazioni e Reclami	26
10.2 Rimborsi per Servizi Non Effettuati o Irregolari	26
10.3 Risarcimento Danni per Responsabilità Civile	27
<b>11. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO</b>	<b>28</b>
<b>12. SISTEMA TARIFFARIO</b>	<b>31</b>
12.1 Tipologia dei Titoli di Viaggio	31
12.2 Tariffe in Vigore	32
12.3 Infrazioni e Sanzioni	33
12.4 Rimborso Titoli di Viaggio	33
12.5 Rivendite	33
12.6 Vendita Biglietti a Bordo degli Autobus	33
12.7 Carta Regionale di Trasporto	34
12.8 Documenti di Viaggio Regionali	34
<b>13. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>36</b>
<b>14. SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO</b>	<b>36</b>
<b>PROVINCIA DI BERGAMO</b>	



## PREMESSA

---

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

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- Decreto del Presidente del Consiglio del 19.05.1995, che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento;
- Legge n. 281 del 30.07.1998: "Disciplina dei diritti e dei doveri degli utenti e dei consumatori";
- Decreto del Presidente del Consiglio del 30.12.1998: "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici di trasporto";
- Deliberazione Giunta Regionale del 27.12.2001 n. 7/7698: "Obiettivi e indirizzi regionali agli enti locali per lo svolgimento delle gare per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale";
- Contratti di servizio sottoscritti dalle Società Consortili con la Provincia di Bergamo.

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

---

I rapporti tra la Provincia di Bergamo (Ente affidante) e le Società Consortili Bergamo Trasporti Est, Bergamo Trasporti Ovest e Bergamo Trasporti Sud (di seguito "**Società Consortili**") sono regolati da **Contratti di Servizio** che, sulla base della logica cliente-fornitore, formalizzano i reciproci impegni e obblighi tra Ente locale, titolare del servizio di trasporto pubblico e Società Consortili, erogatrici del servizio stesso.

Il *Contratto di Servizio* stabilisce:

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

Come previsto dal Contratto di Servizio, gli standard di qualità che le società devono garantire ai cittadini sono definiti e dichiarati nella Carta della Mobilità. Per verificare il raggiungimento di tali standard di qualità, le Società attuano il monitoraggio del grado di allineamento fra i livelli di qualità promessi e quelli effettivamente erogati, secondo le tempistiche e modalità previste dall'Ente Affidante che viene conseguentemente informato dei risultati rilevati. Periodicamente, in occasione della pubblicazione della Carta, i report dei monitoraggi sono diffusi e resi pubblici per attuare gli obiettivi di comunicazione, informazione e trasparenza sopra richiamati.

## 2. AGGIORNAMENTO E DIFFUSIONE

---

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

- in *formato elettronico*, scaricabile dal sito **www.bergamotrasporti.it**
- in *formato cartaceo* presso l'Ufficio **Info Bus** di Bergamo.



### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

---

Coerentemente con gli indirizzi del D.P.C.M. del 27.01.1994, le *Società Consortili* si impegnano ad erogare i servizi di trasporto affidati nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.

#### ***Eguaglianza ed imparzialità***

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

#### ***Continuità***

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

#### ***Partecipazione***

- istituire un rapporto di scambio informativo tra la Provincia, le Società Consortili e i clienti-utenti sulle problematiche dei servizi erogati, attraverso l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulati dai clienti e il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazioni dei Consumatori).

#### ***Efficienza ed efficacia***

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

#### ***Libertà di scelta***

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



#### 4. PROFILO DELLE SOCIETÀ CONSORTILI

---

Il Trasporto Pubblico Locale, nell'ambito di tutto il territorio provinciale, presenta caratteristiche storiche di omogeneità ed esigenze consolidate di integrazione, tanto che le tre Società Consortili sono composte, in forme articolate, da tutte le principali imprese di trasporto che, già nel passato, hanno operato sul territorio. Le sinergie e gli scambi di conoscenze ed esperienze tra le diverse imprese costituiscono il punto di forza delle Società Consortili e la garanzia, per l'Ente Appaltante e per tutti i cittadini, che le stesse saranno in grado di svolgere il proprio ruolo in modo qualificato e professionale. I contratti sottoscritti con la Provincia, controparte contrattuale ed Ente programmatore dei servizi di Trasporto Pubblico Locale, hanno avuto decorrenza dal *1 gennaio 2005* e, ai sensi delle Leggi Regione Lombardia n. 06/2012 e 18/2013, conformemente al regolamento CE 1370/2207, la relativa scadenza è stata rideterminata a tutto il 31 dicembre 2015.

Secondo il Piano dei Trasporti, il territorio provinciale è stato suddiviso in tre **sottoreti - Est, Ovest e Sud** - che oggi sono gestite rispettivamente da:

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

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

La società è costituita dalle aziende di trasporto **SAB** Autoservizi srl e **SAV** Società Autoservizi Visinoni srl.

Opera in *Valle Seriana, Val Cavallina, Val Calepio, Val di Scalve e Val Camonica.*

Tale area si caratterizza per la presenza di numerosi percorsi di montagna che incidono per circa il 45% dei chilometri complessivi (ca. **6,3 mil.**).

Nella progettazione dei collegamenti riferiti alla Sottorete Est la Provincia ha sostanzialmente preso in considerazione il servizio erogato in passato riorganizzandolo su 5 linee di forza (più la Funivia Albino - Selvino) e 11 microreti.

Comuni serviti:	101
Territorio servito:	1.300 kmq (compreso Bergamo)
Popolazione:	ca. 506.000 abitanti (compreso Bergamo)
Personale:	205 unità (di cui 163 addetti alla guida)
Autobus:	202 veicoli (anzianità media 8,9 anni)
Lunghezza totale linee:	935 km
Fermate:	1.336 (distanza media ca 1,0 km)
Rivendite:	229
Viaggiatori trasportati:	ca. 5,7 mil. *al netto dei pax con titoli Regionali e Provinciali

### Linee e Aziende esercenti

C	Bergamo - Lovere - Boario	SAB SAV
C20a	Seriate - Selva di Zandobbio	SAB
C20b	Montello - Grumello	SAB
C20d	Trescore T. - Colli di S. Fermo	SAB
C30a	Casazza - Gaverina	SAB
C30b	Casazza - Brianzo	SAB
C30c	Casazza - Monasterolo - S. Felice al Lago	SAB
C40a	Tavernola - Parzanica	SAB SAV
C40b	Tavernola - Solto Collina - Pianico - Lovere	SAB SAV
C40e	Lovere - Songavazzo - Clusone	SAB SAV
D	Bergamo - Costa Mezzate - Sarnico	SAB
E	Bergamo - Grumello - Tavernola	SAB
E20a	Sarnico - Foresto S.	SAB
E20b	Sarnico - Adrara S. Rocco	SAB
E20d	Grumello - Credaro	SAB
L	Costa Volpino - Lovere - Bossico	SAV
S	Bergamo - Clusone - Bratto	SAB
S20a	Circolare di Selvino	SAB



S20b	Nembro - Lonno - Gavarno	SAB
S20c	Nembro - Selvino - Aviatico	SAB
S20d	Nembro - Alzano Lombardo	SAB
S30a	Albino - Perola	SAB
S30c	Albino - Casale	SAB
S30d	Gazzaniga - Albino - Pradalunga - Bergamo	SAB
S40a	Gazzaniga - Gandino - Casnigo	SAB
S40b	Gazzaniga - Peja	SAB
S40c	Gazzaniga - Orezza	SAB
S50a	Parre - Villa Ogna - Clusone - Rovetta	SAB
S50b	Ponte Nossa - Parre	SAB
S50c	Ponte Nossa - Premolo	SAB
S50d	Oltressenda - Clusone	SAB
S50e	Ponte Nossa - Oltre il Colle	SAB
S60a	Clusone - Valbondione - Lizzola	SAB
S60b	Ardesio - Bani - Valcanale	SAB
S60c	Gromo - Spiazzi di Gromo	SAB
S60d	Gromo - Novazza - Valgoglio	SAB
S70a	Bratto - Schilpario	SAB
S70b	Dezzo - Azzone - Schilpario	SAB
S70c	Castro - Lovere - Schilpario	SAB-SAV
S70d	Vilminore - Nona	SAV
FUN	Albino - Selvino	SAB

#### Frequenze sui principali collegamenti:

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

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



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

La società è costituita dalle aziende di trasporto **SAB** Autoservizi srl, Autoservizi **Locatelli** srl e Autoservizi **Zani** srl. *Opera in Valle Brembana, Valle Imagna, Val Serina, Val San Martino, Val Taleggio, Val Brembilla e nell'Isola Bergamasca.* Tale area si caratterizza per la presenza di numerosi percorsi di montagna con un'incidenza di circa il 45% dei chilometri complessivi (ca. **4,3 mil.**). Nella progettazione dei collegamenti riferiti alla Sottorete Ovest la Provincia ha sostanzialmente preso in considerazione il servizio erogato in passato riorganizzandolo su 4 linee di forza e 11 microreti.

Comuni serviti: 82

Territorio servito: 945 kmq (compreso Bergamo)

Popolazione: ca.359.000 abitanti (compreso Bergamo)

Personale: 168 unità (di cui 142 addetti alla guida)

Autobus: 145 veicoli (anzianità media 9.2 anni)

Lunghezza totale linee: 748 km

Fermate: 1.312 (distanza media ca. 0,9 km)

Rivendite: 187

Viaggiatori trasportati: ca. 4,8 mil. \*al netto dei pax con titoli Regionali e Provinciali

### Linee e Aziende esercenti

A	Bergamo - Ponte S. Pietro - Sotto il Monte - Brivio	Locatelli
A10	Palazzago - Brembate - Ponte S. Pietro - Bergamo	SAB
A20	Villa d'Adda - Carvico - Calusco d'Adda	Locatelli
A30	Ponte S. P. - Mapello (Piana) - Sotto il M. - Calusco	Locatelli
B	Bergamo - Zogno - Piazza Brembana	SAB
B00a	Costa Imagna - S. Omobono - Villa d'Almè - Bergamo	SAB
B00b	Fuipiano - Locatello - Corna Imagna - Selino	SAB
B00e	Roncola - Almenno S. S. - Albenza	SAB
B10a	Peghera - Brembilla - Bergamo	SAB
B20a	Zogno - Poscante - Stabello	Zani
B20b	Zogno - S. Antonio Abbandonato	Zani
B20c	Zogno - Miragolo S.S.	SAB
B20d	Zogno - Algua - Rigosa	SAB-Zani
B30a	S. Pellegrino T. - Spettino	Zani
B30b	S. Pellegrino T. - Dossena	Zani
B40a	S. Giovanni B. - Vedeseta	SAB
B40b	S. Giovanni B. - S. Gallo	SAB
B50a	Piazza Brembana - Valtorta	SAB
B50b	Piazza Brembana - Cusio	SAB
B50c	Piazza Brembana - Mezzoldo	SAB



B50d	Piazza Brembana - Foppolo	SAB
P	Bergamo - Almè - Almenno S.S - Presezzo	SAB
Z	Bergamo - Ponte S. Pietro - Bonate - Trezzo d'Adda	Locatelli
Z10	Bonate - Filago - Brembate	Locatelli
Z30	Calusco d'Adda - Suisio - Bonate Sotto	Locatelli

#### **Frequenze sui principali collegamenti:**

Bergamo	Piazza Brembana: 60'
	S. Omobono Imagna: 60'
	Costa Serina: 120'
	Passo Zambla: 120'
	Trezzo: 60' ca.
	Bonate Sotto: 30' ca.
	Brivio: 30'
Ponte S. Pietro	Almè: 60'
	Almenno S. Bartolomeo: 60'

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

La società è costituita dalle aziende di trasporto **SAI** Treviglio Società Autolinee Interprovinciali srl, **SAB** Autoservizi srl, **AGI** Autoguidovie spa, Autoservizi **Locatelli** srl, **TBSO** Trasporti Bergamo Sud Ovest spa e Autoservizi **Zani** Evaristo srl.

Opera nella *Pianura Bergamasca* con una produzione di chilometri complessivi pari a ca. **4,3 mil.** Nella progettazione dei collegamenti riferiti alla Sottorete Sud è stato sostanzialmente preso in considerazione il servizio erogato in passato riorganizzandolo su 7 linee di forza e 6 microreti. Tale sottorete è decisamente influenzata dai collegamenti ferroviari con Milano.

Comuni serviti:	63
Territorio servito:	772 kmq (compreso Bergamo)
Popolazione:	ca. 606.000 abitanti (compreso Bergamo)
Personale:	135 unità (di cui 106 addetti alla guida)
Autobus:	131 veicoli (anzianità media 9,3 anni)
Lunghezza totale linee:	350 km
Fermate:	754 (distanza media ca. 1, 3 km)
Rivendite:	186
Viaggiatori trasportati:	ca. 4,7 mil. *al netto dei pax con titoli Regionali e Provinciali

#### Linee e Aziende esercenti

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



### Frequenze sui principali collegamenti:

Bergamo	Cologno al Serio:	15'
	Mozzanica:	60'
	Soncino:	60'
	Romano di Lombardia:	60'
	Chiari:	60' ca.
	Palazzolo sull'Oglio:	120'
	Treviglio:	60' ca.
	Trezzo:	60' ca.
Dalmine	Trezzo:	60'
Treviglio	Calcio:	60'
	Romano/Cividate:	60'



## 5. LE AZIENDE DELLE SOCIETÀ CONSORTILI

---

### **SAB Autoservizi s.r.l.**

È l'attuale denominazione del nucleo aziendale e societario privato che iniziò ad operare nel trasporto ferroviario nel 1881; nel 1967 venne decretata la fine delle ferrovie e la loro totale trasformazione in autolinee. Seguì il riordino e l'integrazione organica dei collegamenti con la maggior parte delle località della provincia rilevando una ventina di aziende che operavano nel settore. Oggi S.A.B. è un'azienda il cui capitale è interamente controllato da **Arriva Italia s.r.l.**, azienda detenuta da **DB Bahn GmbH**, leader europeo nel settore del trasporto pubblico con una consolidata esperienza nei servizi su ferro e su gomma (Germania, Regno Unito, Svezia, Danimarca, Paesi Bassi, Spagna, Portogallo, Repubblica Ceca, Ungheria, Polonia e Slovacchia). Le società detenute o partecipate da Arriva Italia, oltre a S.A.B. di Bergamo sono: SIA Autoservizi e SAIA Trasporti di Brescia, SAL di Lecco, SAF di Udine e SADEM di Torino. Queste società costituiscono un sicuro riferimento nel sistema dei trasporti pubblici extraurbani nel nord Italia con uno sviluppo di oltre 70 mil km/anno effettuato e un parco mezzi di 1700 veicoli. Arriva Italia è attiva anche nei servizi di trasporto urbano con la gestione della rete dei Comuni e delle Provincie di Trieste con Trieste Trasporti, Cremona con KM, Imperia con RTL e Como con ASF per un totale di ca. 31 mil. km/anno e un parco veicoli di 720 unità.

S.A.B. gestisce altre attività legate al settore del trasporto, quali:

- servizi di noleggio da rimessa e servizi a committenza continuativa;
- servizi di Gran Turismo: Bergamo - Gabicce e Bergamo - Bordighera;
- funivia Albino - Selvino.

SAB sviluppa, nelle diverse *sottoreti*, le seguenti quote di servizio: *Est*: 6,0 mil. bus km, pari al 92% del servizio; *Ovest*: 2,9 mil. bus km, pari al 65% del servizio; *Sud*: 1,1 mil. bus km, pari al 24% del servizio. L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14000 e OHSAS 18001:2007 (sistema di gestione integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza).

### **SAV Società Autoservizi Visinoni s.r.l.**

Opera dal 1921 nel settore del trasporto di persone. Inizialmente, tale servizio riguardava solo la linea Schilpario - Darfo; in seguito la rete si è ampliata acquisendo diverse autolinee in Val Camonica e nell'Alto Sebino. Negli ultimi anni è stato potenziato anche il settore del noleggio, fondando insieme ad altre imprese bergamasche il Consorzio Teambus Bergamo, che dispone di circa 100 autobus granturismo. Nella *sottorete Est*, SAV sviluppa 0,5 mil. bus km, pari all' 8% del servizio. L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001 (sistema di gestione per la Qualità).

### **LOCATELLI Autoservizi s.r.l.**

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



### ***Autoservizi ZANI Evaristo s.r.l.***

La Società Autoservizi Zani nasce nel 1951 con due autobus che trasportavano gli operai tra Dossena e San Pellegrino Terme. Attualmente la Autoservizi Zani fa parte del gruppo Zani che dispone di 42 autobus da noleggio, 60 autobus di linea e 19 autovetture per servizi di transfer e di noleggio e 5 agenzie di viaggi. Autoservizi Zani sviluppa, nelle diverse *sottoreti*, le seguenti quote di servizio: *Ovest*: 0,3 mil. bus km, pari al 6 % del servizio; *Sud*: 0,2 mil. bus km, pari al 5% del servizio. L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001 (sistema di gestione per la Qualità).

### ***SAI Società Autolinee Interprovinciali s.r.l.***

Nel 1920, i fratelli Luigi e Francesco Marini, tornati dal conflitto bellico, organizzano il primo trasporto di passeggeri nella città di Treviglio. Incoraggiati da spirito imprenditoriale e da preparazione tecnica, i fratelli Marini decisero di adattare all'uso per il trasporto dei passeggeri alcuni camion residuati bellici, gettando così le basi per il futuro sviluppo della S.A.I. Treviglio srl. L'occasione d'impresa per far nascere la prima linea di trasporto pubblico è data dalla grande affluenza di pellegrini provenienti da Milano per il Santuario della Madonna di Caravaggio. In breve tempo, gli automezzi aumentano, sino a raggiungere le 30 unità con altrettanti conducenti che si dedicano al trasporto dei passeggeri, al noleggio degli automezzi e al servizio taxi per i percorsi commissionati dai privati. In seguito, l'azienda istituisce servizi di linea per il trasporto delle maestranze dirette alle fabbriche del Linificio di Villa d'Almè, Cassano e Fara Gera d'Adda e della Pirelli, Falk, Magneti Marelli di Milano. Nella *sottorete Sud*, SAI sviluppa 2,1 mil. bus km, pari al 46% del servizio. L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001 (sistema di gestione per la Qualità).

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

Società costituita nel 1981 per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale tra i comuni di Bergamo, Dalmine, Trezzo d'Adda con diramazione a Osio Sotto e Vaprio. Negli ultimi esercizi l'esperienza delle società A.T.B. s.p.a. (51% del capitale sociale) e di Autoservizi Locatelli s.r.l. (35,6% del capitale sociale), applicata alla gestione di T.B.S.O. s.p.a., ha permesso di raggiungere risultati economici positivi e di soddisfare più efficacemente le esigenze dei clienti. Nella *sottorete Sud* T.B.S.O. sviluppa 0,5 mil. bus km, pari al 10% del servizio.

### ***Autoguidovie s.p.a.***

Autoguidovie, società per azioni a capitale privato che opera nel trasporto pubblico locale dal 1908, trasporta ogni anno quasi 30 milioni di persone e gestisce circa 24 milioni di bus km. Oggi con circa 500 mezzi propri e quasi 700 dipendenti gestisce linee nelle province di Milano, Monza e Brianza, Cremona, Bergamo e Bologna e si occupa dei servizi urbani di diversi comuni lombardi; con ATM per il Comune di Milano gestisce una flotta di 60 bus nell'area Sud e Ovest di Milano. Con l'acquisizione di Ataf Firenze, a seguito della joint venture con Busitalia, Autoguidovie si colloca tra i leader del mercato nazionale. L'azienda si avvale dei più moderni strumenti tecnologici per la progettazione, la manutenzione e l'esercizio: sistema satellitare di controllo della flotta, sistemi di progettazione e di ottimizzazione dell'esercizio e delle turnazioni, sistemi informativi georeferenziati, oltre che vantare una flotta all'avanguardia. L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14000 (sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente), e SA8000 8 (sistema di gestione per la responsabilità sociale). Nella *sottorete Sud* Autoguidovie sviluppa 0,4 mil. bus km, pari al 9% del servizio.



## 6. FATTORI E INDICATORI DELLA QUALITÀ

La qualità del servizio può essere percepita attraverso una serie di *fattori* fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (es: sicurezza del viaggio, regolarità del servizio, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi, etc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, da specifici *indicatori della qualità* (ad esempio per la sicurezza del viaggio: numero di sinistri, anzianità dei mezzi) che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato. Ad ogni fattore ed indicatore di qualità sono associati: un *valore* (che esprime il livello di qualità del servizio effettivamente erogato) e un *obiettivo* prefissato ogni anno dalla Società che eroga il servizio. Nelle tabelle che seguono sono riportati, per ogni indicatore analizzato, sia il valore *relativo all'anno 2014*, calcolato sulla base delle registrazioni aziendali (e consuntivato nei report annuali trasmessi all'Ente Affidante), sia l'*obiettivo prefissato per l'anno 2015*, ottenuto sulla base delle indicazioni contenute nel D.P.C.M. 30.12.1998 e delle prescrizioni derivanti dai contratti di servizio sottoscritti da ogni Società. I dati sulla *soddisfazione del cliente* sono stati rilevati, in conformità a quanto previsto dai contratti di servizio, con indagini effettuate ogni sei mesi da una Società esterna di ricerche di mercato attraverso questionari a risposta.

I questionari analizzano i seguenti aspetti del servizio:

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

La risposta possibile ai questionari si dispiega lungo una scala di soddisfazione a cui, per convenzione, sono stati attribuiti i seguenti valori indice: molto = 4; abbastanza = 3; poco = 2; per niente = 1; non sa o non risponde = 0.

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

### Sicurezza del Viaggio

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil.viaggiatori km	0,10	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,73	mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil. viaggiatori km	0,08	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,37	mantenere
Anzianità veicoli	% mezzi con oltre 15 anni	5,5	10,0
<b>Percezione complessiva livello sicurezza viaggio</b> (valore max. 4,00)		<b>3,30</b>	3,32

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

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

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

Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0	mantenere
<b>Percezione complessiva livello sicurezza personale</b> (valore max. 4,00)		<b>3,48</b>	mantenere

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

### Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,7	99,9
Frequenza corse	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km)	15'	mantenere
	min. su direttrici principali lungo raggio (ca. 35-40 km)	30'	mantenere
	min. su altre direttrici	60'	mantenere
Velocità commerciale	km / h	31,5	mantenere



Puntualità ore di punta (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse	97,9	mantenere
	% corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,6	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse	95,8	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,3	mantenere
Puntualità ore rimanenti (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,8	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere

(\*) sono considerati i ritardi dal/al capolinea

**Percezione complessiva  
livello regolarità servizio** (valore max. 4,00) **2,97** 3,00

### Comfort e Pulizia

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Affollamento ore di punta	% viaggiatori / posti tot.	27,5 *	mantenere
	% viaggiatori / posti seduti	44,7 *	mantenere
Affollamento ore rimanenti	% viaggiatori / posti tot.	5,6 *	mantenere
	% viaggiatori / posti seduti	9,0 *	mantenere
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	98,5	mantenere
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	43,0	mantenere
Servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozzine)	% mezzi sul tot.	87,0	mantenere
<b>Percezione complessiva confortevolezza</b> (valore max. 4,00)		<b>3,41</b>	mantenere

\* valore non confrontabile con anni precedenti per diverso calcolo numero passeggeri  
Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di impianto di climatizzazione e, in base al tipo di servizio da effettuare, di pedana mobile.

Pulizia ordinaria	% n. interventi giorno / n. mezzi circolanti	100	100
Pulizia straordinaria	frequenza media in giorni	30	30
Pulizia autostazioni	frequenza media in giorni	1	1
<b>Percezione complessiva pulizia</b> (valore max. 4,00)		<b>3,07</b>	3,10

Per evitare la possibilità di diffusione di contaminanti dannosi alla salute, in aggiunta alla pulizia straordinaria mensile, i veicoli sono sottoposti con cadenza semestrale a un ciclo di sanificazione e disinfestazione antibatterica.

### Informazioni e Servizi alla Clientela

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Tempestività	fascia oraria di operatività (call center)	08.00 18.00	mantenere
	tempo medio di risposta (call center)	<1'	mantenere
Dispositivi visivi interni	% mezzi / n. mezzi tot.	48,5	mantenere
Orari alle fermate	% sul tot.	100	mantenere
Punti vendita	n. sportelli / 10.000 abitanti	4,5	mantenere
Riscontro reclami	giorni	30	mantenere
<b>Percezione complessiva informazioni e servizi</b> (valore max. 4,00)		<b>3,29</b>	3,30

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di display per le indicazioni di percorso.

### Aspetti Relazionali e Comportamentali

Indicatori	valore 2014	obiettivo 2015
<b>Percezione complessiva aspetti relazionali / comportamentali</b> (valore max. 4,00)	<b>3,38</b>	mantenere

### Attenzione all'Ambiente

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Veicoli elettrici o ibridi	% mezzi / tot. mezzi	-	-
Veicoli alimentati con carburanti ecologici	% mezzi / tot. mezzi	100	mantenere
Veicoli Euro 2	% mezzi / tot. mezzi	0	0
Veicoli superiore Euro 4	% mezzi / tot. mezzi	59,0	60,0
<b>Percezione complessiva attenzione all'ambiente</b> (valore max. 4,00)		<b>2,81</b>	3,00

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

### Sicurezza del Viaggio

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil.viaggiatori km	0,6	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,78	mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil. viaggiatori km	0,04	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,25	mantenere
Anzianità veicoli	% mezzi con oltre 15 anni	6,94	10,0

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

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

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

<b>Percezione complessiva livello sicurezza viaggio</b> (valore max. 4,00)		<b>3,42</b>	mantenere
Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0	mantenere
<b>Percezione complessiva livello sicurezza personale</b> (valore max. 4,00)		<b>3,48</b>	mantenere

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

### Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,8	99,9



Frequenza corse	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km)	15'/30'	mantenere
	min. su direttrici principali lungo raggio (ca. 35-40 km)	60'	mantenere
	min. su altre direttrici	60'	mantenere
Velocità commerciale	km / h	25,5	mantenere
Puntualità ore di punta (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,0	mantenere
	% corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse	94,7	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,1	mantenere
Puntualità ore rimanenti (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,8	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere
<b>Percezione complessiva livello regolarità servizio</b> (valore max. 4,00)		<b>3,05</b>	mantenere

(\*) sono considerati i ritardi dal/al capolinea

### Comfort e Pulizia

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Affollamento ore di punta	% viaggiatori / posti tot.	35,9 *	mantenere
	% viaggiatori / posti seduti	58,2 *	mantenere
Affollamento ore rimanenti	% viaggiatori / posti tot.	5,7 *	mantenere
	% viaggiatori / posti seduti	9,2 *	mantenere
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	94,4	95,00
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	41,7	mantenere
Servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozzine)	% mezzi sul tot.	82,6	85,0
<b>Percezione complessiva confortevolezza</b> (valore max. 4,00)		<b>3,21</b>	3,25

\* valore non confrontabile con anni precedenti per diverso calcolo numero passeggeri

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

Pulizia ordinaria	% n. interventi giorno / n. mezzi circolanti	100	100
Pulizia straordinaria	frequenza media in giorni	30	30
Pulizia autostazioni	frequenza media in giorni	1	1
<b>Percezione complessiva pulizia</b> (valore max. 4,00)		<b>3,19</b>	3,20

Per evitare la possibilità di diffusione di contaminanti dannosi alla salute, in aggiunta alla pulizia straordinaria mensile, i veicoli sono sottoposti con cadenza semestrale a un ciclo di sanificazione e disinfestazione antibatterica.

#### **Informazioni e Servizi alla Clientela**

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Tempestività	fascia oraria di operatività (call center)	08.00 18.00	mantenere
	tempo medio di risposta (call center)	<1'	mantenere
Dispositivi visivi interni	% mezzi / n. mezzi tot.	45,1	mantenere
Orari alle fermate	% sul tot.	100	mantenere
Punti vendita	n. sportelli / 10.000 abitanti	5,4	mantenere
Riscontro reclami	giorni	30	mantenere
<b>Percezione complessiva informazioni e servizi</b> (valore max. 4,00)		<b>3,29</b>	3,30

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di display per le indicazioni di percorso.

#### **Aspetti Relazionali e Comportamentali**

Indicatori	valore 2014	obiettivo 2015
<b>Percezione complessiva aspetti relazionali / comportamentali</b> (valore max. 4,00)	<b>3,42</b>	mantenere

#### **Attenzione all'Ambiente**

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Veicoli elettrici o ibridi	% mezzi / tot. mezzi	-	-
Veicoli alimentati con carburanti ecologici	% mezzi / tot. mezzi	100	mantenere
Veicoli Euro 2	% mezzi / tot. mezzi	0	0
Veicoli superiore Euro 4	% mezzi / tot. mezzi	59,7	60,0
<b>Percezione complessiva attenzione all'ambiente</b> (valore max. 4,00)		<b>2,94</b>	3,00

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

### Sicurezza del Viaggio

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Incidentalità totale mezzi	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil.viaggiatori km	0,1	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	1,04	mantenere
Incidentalità passiva	n. morti / mil.viaggiatori km	0	mantenere
	n. feriti / mil. viaggiatori km	0,09	mantenere
	n. sinistri / mil. vetture km	0,46	mantenere
Anzianità veicoli	% mezzi con oltre 15 anni	9,2	15,0
<b>Percezione complessiva livello sicurezza viaggio</b> (valore max. 4,00)		<b>3,30</b>	<b>3,32</b>

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

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

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

Denunce (furti e molestie)	n. denunce / mil. viaggiatori	0	mantenere
<b>Percezione complessiva livello sicurezza personale</b> (valore max. 4,00)		<b>3,63</b>	<b>mantenere</b>

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

### Regolarità del Servizio e Puntualità dei Mezzi

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Regolarità del servizio	% corse effettive / corse programmate	99,9	99,9

Frequenza corse	min. su direttrici principali medio raggio (ca. 15 km)	15'	mantenere
	min. su direttrici principali lungo raggio (ca. 35-40 km)	60'	mantenere
	min. su altre direttrici	60'	mantenere
Velocità commerciale	km / h	29,9	mantenere
Puntualità ore di punta (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse	96,3	mantenere
	% corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,3	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse	92,9	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	98,6	mantenere
Puntualità ore rimanenti (*)	% corse in partenza con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in partenza con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 5' / tot. corse	99,6	mantenere
	% corse in arrivo con ritardo fino a 15' / tot. corse	99,9	mantenere

(\*) sono considerati i ritardi dal/al capolinea

**Percezione complessiva livello regolarità servizio** (valore max. 4,00) **2,90** 3

### Comfort e Pulizia

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Affollamento ore di punta	% viaggiatori / posti tot.	35,7 *	mantenere
	% viaggiatori / posti seduti	77,8 *	mantenere
Affollamento ore rimanenti	% viaggiatori / posti tot.	5,9 *	mantenere
	% viaggiatori / posti seduti	12,9 *	mantenere
Climatizzazione	% mezzi sul tot.	76,3	77,0
Pianale ribassato	% mezzi sul tot.	81,7	mantenere
Servizi aggiuntivi (pedane mobili, ancoraggio carrozzine)	% mezzi sul tot.	87,8	88,0
<b>Percezione complessiva confortevolezza</b> (valore max. 4,00)		<b>3,23</b>	3,25

\* valore non confrontabile con anni precedenti per diverso calcolo numero passeggeri  
Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di impianto di climatizzazione e, in base al tipo di servizio da effettuare, di pedana mobile.



Pulizia ordinaria	% n. interventi giorno / n. mezzi circolanti	100	mantenere
Pulizia straordinaria	frequenza media in giorni	30	mantenere
Pulizia autostazioni	frequenza media in giorni	1	mantenere
<b>Percezione complessiva pulizia</b> (valore max. 4,00)		<b>3,17</b>	3,20

Per evitare la possibilità di diffusione di contaminanti dannosi alla salute, in aggiunta alla pulizia straordinaria mensile, i veicoli sono sottoposti con cadenza semestrale a un ciclo di sanificazione e disinfestazione antibatterica.

### Informazioni e Servizi alla Clientela

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Tempestività	fascia oraria di operatività (call center)	08.00 18.00	mantenere
	tempo medio di risposta (call center)	<1'	mantenere
Dispositivi visivi interni	% mezzi / n. mezzi tot.	20,6	mantenere
Orari alle fermate	% sul tot.	100	mantenere
Punti vendita	n. sportelli / 10.000 abitanti	3,2	mantenere
Riscontro reclami	giorni	30	mantenere
<b>Percezione complessiva informazioni e servizi</b> (valore max. 4,00)		<b>3,36</b>	mantenere

Tutti i nuovi veicoli in previsione di acquisto saranno dotati di display per le indicazioni di percorso.

### Aspetti Relazionali e Comportamentali

Indicatori	valore 2014	obiettivo 2015
<b>Percezione complessiva aspetti relazionali / comportamentali</b> (valore max. 4,00)	<b>3,51</b>	mantenere

### Attenzione all'Ambiente

Indicatori	unità di misura	valore 2014	obiettivo 2015
Veicoli elettrici o ibridi	% mezzi / tot. mezzi	-	-
Veicoli alimentati con carburanti ecologici	% mezzi / tot. mezzi	100	mantenere
Veicoli Euro 2	% mezzi / tot. mezzi	0	0
Veicoli superiore Euro 4	% mezzi / tot. mezzi	64,1	mantenere
<b>Percezione complessiva attenzione all'ambiente</b> (valore max. 4,00)		<b>3,12</b>	mantenere





## 7. DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE

---

Con la convalida del documento di viaggio, tra il cliente e le Aziende delle Società Consortili nasce un contratto caratterizzato da condizioni reciproche di diritto/dovere che regolano, in via generale, la fruizione del servizio.

### *Diritti dei viaggiatori*

Al viaggiatore sono riconosciuti i seguenti diritti:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio anche attraverso una razionale integrazione dei veicoli di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità delle frequenze e degli orari che siano (ove possibile) integrati e coordinati con i veicoli di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui veicoli di trasporto che nei capolinea;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con veicoli alternativi (ove possibile) in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e delle frequenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei veicoli, efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni relative al divieto di fumo sui veicoli;
- facile accessibilità alla procedura dei suggerimenti e risposta agli stessi.

### *Doveri dei viaggiatori*

Vedi **Capitolo 11** "Disposizioni generali".

## 8. INFORMAZIONI AI CLIENTI

---

### 8.1 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

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

#### *Info Bus*

Terminal SAB di Bergamo - Piazza Marconi, 4

telefono: **800.139.392** (da telefono fisso)

035.289.000

dalle 08.00 alle 18.00 tutti i giorni feriali

fax: 035.289.090

e-mail: [info@bergamotrasporti.it](mailto:info@bergamotrasporti.it)

sportello: dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì

dalle 08.00 alle 12.00 il sabato

Le informazioni sul servizio sono inoltre disponibili sul sito web: [www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it)



Gli *opuscoli con orari* delle linee sono distribuiti presso l' Info Bus, le Sedi aziendali, le autostazioni e i principali punti vendita o possono essere scaricati dal sito web. Le informazioni relative agli orari e alle rivendite di titoli di viaggio sono esposte sulle paline di fermata dell'intera rete.

Le *"Condizioni generali di viaggio"* sono esposte su tutti gli autobus.

## 8.2 INFORMAZIONI PER I VIAGGIATORI A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

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

### *Info Bus*

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

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

- tramite e-mail: [info@bergamotrasporti.it](mailto:info@bergamotrasporti.it);
- compilando il format presente nella specifica sezione del sito web [www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it)

La prenotazione deve avvenire con un anticipo di **almeno 24 ore**.

## 8.3 INFORMAZIONI PER GLI OGGETTI SMARRITI

Tutte le informazioni su come ritrovare quanto smarrito a bordo dei veicoli possono essere richieste contattando:

### *Info Bus*

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

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

* SAB:	piazza Marconi, 4 - Bergamo	035.289000
* SAI:	via Crespi, 1992 - Fara Gera d'Adda	0363.397250
* Locatelli:	via Furietti, 15 - Bergamo	035.319366
* TBSO:	via Furietti, 15 - Bergamo	035.319366
* AGI:	via Mercato, 21 - Crema	0373.204524
* SAV:	via M. Polo, 7 - Costa Volpino	035.971567
* Zani:	via Magni, 2A- Bergamo	035.678678



## 9. FORMAZIONE DEL PERSONALE

---

Le Società Consortili considerano fondamentale l'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale, con particolare riferimento al personale di guida e agli operatori a diretto contatto con il pubblico.

In linea con quanto previsto dai contratti di servizio sottoscritti con la Provincia di Bergamo, i progetti formativi previsti sono rivolti:

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

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

- formazione del personale neo assunto;
- aggiornamento costante del personale.

### 9.1 ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE

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

In particolare:

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



## 10. TUTELA DEI CLIENTI

---

### 10.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

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

Le segnalazioni riguardanti disservizi, anomalie o irregolarità di servizio possono essere inoltrate per iscritto, telefonicamente o personalmente a:

#### *Info Bus*

Terminal SAB di Bergamo - Piazza Marconi, 4

telefono: **800.139.392** (da telefono fisso)

035.289.000

dalle 08.00 alle 18.00 tutti i giorni feriali

fax: 035.289.090

e-mail: [info@bergamotrasporti.it](mailto:info@bergamotrasporti.it)

sportello: dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì

dalle 08.00 alle 12.00 il sabato

oppure, compilando il format presente nella specifica sezione del sito web [www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it)

Per quanto concerne la segnalazione del reclamo, il cliente deve specificare le proprie generalità e l'indirizzo; l'accaduto o l'oggetto di violazione deve essere esposto chiaramente, oltre ad essere corredato da eventuali documenti o circostanze note al cliente, al fine di facilitare la ricostruzione dell'iter della pratica da parte dell'ufficio. È garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D.Lgs. 196/2003. La risposta al cliente deve avvenire entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della segnalazione. È cura dell'ufficio informare il cliente sull'iter della pratica in qualsiasi momento.

### 10.2 RIMBORSI PER SERVIZI NON EFFETTUATI O IRREGOLARI

Le Società Consortili prevedono forme di rimborso solo nel caso in cui, per anomalie imputabili alle aziende socie, la partenza avvenga con un ritardo superiore ai 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nell'intervallo di tempo sopra indicato. Nel caso previsto, il rimborso consiste nel riconoscimento del prezzo del biglietto acquistato e, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del prezzo di un biglietto di corsa semplice corrispondente alla tariffa della tratta cui si riferisce l'abbonamento. Qualora l'utente, trascorsi i 60 minuti, sia costretto, per motivi



improrogabili e dimostrabili, ad effettuare o proseguire il viaggio ricorrendo ad altri mezzi di trasporto, le Società Consortili riconosceranno, quale concorso alle spese sostenute e documentate, il rimborso di un importo fino ad un massimo di dieci volte il costo del biglietto.

La richiesta scritta di rimborso deve essere inoltrata, entro le 48 ore successive all'evento, documentando in maniera adeguata il mancato servizio (giorno, fermata, ora, linea, eventuale ricevuta fiscale, etc.) all' Azienda che eroga il servizio.

Per ogni informazione è possibile contattare:

### *Info Bus*

telefono: **800.139.392** (da telefono fisso)

035.289.000

dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì

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

## **10.3 RISARCIMENTO DANNI PER RESPONSABILITÀ CIVILE**

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

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

Per poter accedere al rimborso l'utente deve segnalare il fatto al conducente e successivamente contattare l'Azienda che eroga il servizio che provvederà a esperire le procedure necessarie.

Per ogni informazione è possibile contattare:

### *Info Bus*

telefono: **800.139.392** (da telefono fisso)

035.289.000

dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì



## 11. CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

---

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

### *Disposizioni generali*

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

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

### *Utilizzo del servizio*

- Prima di accedere a bordo del mezzo il viaggiatore deve essere in possesso di regolare documento di viaggio acquistato a terra presso le rivendite autorizzate o di documento personale che attesti l’ammissione alla libera circolazione secondo le norme vigenti.
- il viaggio deve essere regolarizzato, tramite convalida del titolo di viaggio, appena saliti a bordo; non sono soggetti a convalida solo i titoli per i quali detta operazione non sia espressamente prevista. Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull’abbonamento a cura del viaggiatore;
- in caso di malfunzionamento della convalidatrice, il viaggiatore è tenuto a darne immediato avviso al conducente presentando contemporaneamente il documento di viaggio;
- i viaggiatori in possesso di abbonamento, di Carte Regionali di Trasporto rilasciate dalla Regione Lombardia o di documenti di libera circolazione,
- al momento della salita sull’autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio;



- i viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale addetto. Se non si è in possesso del documento o se quest'ultimo risulta irregolare, non perdersi in inutili discussioni con chi è preposto al controllo; per eventuali controversie fare riferimento agli uffici preposti (vedi capitolo 10.1);
- i documenti di viaggio devono essere conservati integri per tutta la durata del viaggio, alla discesa e nelle immediate adiacenze, avendo anche valore di scontrino fiscale.

### ***Salita e discesa dagli autobus***

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

### ***Libera circolazione***

- Sono ammessi a viaggiare gratuitamente, secondo quanto stabilito dalla D.G.R. Regione Lombardia 7632/2008, gli agenti ed ufficiali delle forze dell'ordine appartenenti ai Comandi regionali di: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria, Polizia Giudiziaria, Vigili del Fuoco e del Corpo Forestale dello Stato. Gli agenti e ufficiali per usufruire della circolazione gratuita devono presentarsi al personale di guida esibendo il tesserino personale di riconoscimento o distintivo di appartenenza al Corpo; all'occorrenza devono prestare assistenza al personale nei casi di accertamento dell'identità dei viaggiatori non in regola con le disposizioni di viaggio e intervenire per il ripristino dell'ordine pubblico.
- hanno diritto alla libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M. nonché i funzionari regionali e provinciali addetti alla vigilanza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

### ***Trasporto di bambini***

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

### ***Trasporto animali domestici***

- Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia a condizione che allo stesso sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, etc.); per i cani è fatto l'obbligo di applicare la museruola e il guinzaglio;
- il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisto del relativo biglietto secondo le tariffe in vigore;



- durante il trasporto è cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori; qualora ciò accada, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni;
- i cani guida per non vedenti sono ammessi a viaggiare gratuitamente a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore al quale è riconosciuto il diritto di viaggiare gratuitamente; per i cani guida e i cani in dotazione alle Forze Armate, Vigili del Fuoco e Protezione Civile non è obbligatorio l'utilizzo della museruola;
- il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus.

### **Trasporto di cose**

- Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x25; per ogni ulteriore bagaglio e per quelli che eccedono le dimensioni suddette deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore;
- il bagaglio non può mai occupare i posti a sedere e non deve ingombrare porte e piattaforme;
- sono esclusi dal trasporto i bagagli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili; l'Azienda che eroga il servizio si riserva di rivalersi sul viaggiatore per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio;
- l'Azienda che eroga il servizio risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei viaggiatori se determinate da cause imputabili al vettore stesso e comunque il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalle Leggi 202/1954 e 450/1985.

## **12. SISTEMA TARIFFARIO**

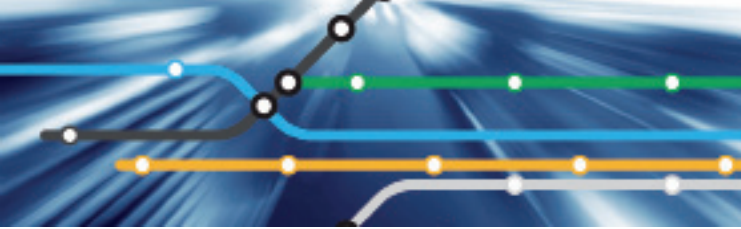
---

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

Un'eccezione al sistema è costituita dalla "semi-zona" (area con caratteristiche urbane), per cui:

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





## 12.1 TIPOLOGIA DEI TITOLI DI VIAGGIO

### ***Biglietto ordinario di corsa semplice***

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

### ***Abbonamento mensile***

Ha validità *dal primo all'ultimo giorno del mese* di emissione inclusi i giorni festivi.

#### *Caratteristiche:*

- dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario;
- permette di salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

*Modalità d'utilizzo:* l'abbonato, per rendere valido il titolo di viaggio, deve:

- riportare il numero della tessera di riconoscimento nello spazio predisposto sul tagliando di abbonamento;
- convalidarlo, se previsto, in occasione del primo viaggio;
- conservarlo unitamente alla tessera di riconoscimento rilasciata dall'Azienda che eroga il servizio.

### ***Abbonamento Settimanale***

- 5 GIORNI: ha validità da lunedì a venerdì e non può essere acquistato dagli studenti;
- 7 GIORNI: ha validità da lunedì a domenica

Presenta le stesse caratteristiche e modalità d'utilizzo dell'abbonamento mensile.

### ***Abbonamento annuale***

- ORDINARIO: ha validità dodici mesi dal mese di emissione;
- STUDENTI: ha validità dal 1 settembre al 30 giugno.

Presenta le stesse caratteristiche e modalità d'utilizzo dell'abbonamento mensile.

## 12.2 TARIFFE IN VIGORE (VALIDITÀ DAL 1 GENNAIO 2015)

### AUTOLINEE

BIGLIETTO		ABBONAMENTI				
Tariffa	corsa semplice	SETTIMANALE		MENSILE	ANNUALE	
		5 gg.	7 gg.		Ordinario	Studenti
<b>A1</b>	1,25	8,20	8,90	31,00	299,00	233,00
<b>A</b>	1,45	9,80	10,60	37,00	357,00	279,00
<b>B</b>	2,00	12,70	13,70	48,00	463,00	361,00
<b>C</b>	2,40	15,50	16,80	58,50	564,00	441,00
<b>D</b>	2,85	18,40	20,00	70,00	671,00	524,00
<b>E</b>	3,45	20,60	22,40	78,50	752,00	587,00
<b>F</b>	3,75	22,30	24,20	85,00	715,00	636,00
<b>G</b>	4,35	25,10	27,20	95,50	915,00	715,00
<b>H</b>	5,15	28,90	31,30	109,50	1.053,00	822,00
<b>I</b>	5,65	30,90	33,60	117,50	1.128,00	881,00
<b>L</b>	6,05					
<b>M</b>	6,50	32,80	35,60	124,50	1.197,00	936,00
<b>N</b>	6,85					
<b>O</b>	7,50					
<b>P</b>	8,15	35,00	38,00			

Tessera di riconoscimento per abbonamento

16,00

### FUNIVIA ALBINO - SELVINO

Titolo di viaggio	Intero	Ridotto (*)
Biglietto ordinario corsa semplice	4,35	3,20
Biglietto ordinario andata e ritorno	6,50	4,15
Biglietto multiplo 12 corse		34,50
Abbonamento mensile (escluso festivi)		57,50
Abbonamento mensile (compreso festivi)		83,00

(\*) fino a 12 anni



## 12.3 INFRAZIONI E SANZIONI

Il viaggiatore sprovvisto di regolare documento di viaggio valido o di tessera di riconoscimento è soggetto all'applicazione di una sanzione amministrativa pari a cento volte il costo del biglietto ordinario di corsa semplice di classe minima (ridotta ad un terzo se pagata entro cinque giorni, ovvero un terzo più le spese di gestione se pagata entro sessanta giorni), oltre al pagamento del biglietto (Legge Regione Lombardia n. 18/2013). Inoltre, in caso di reiterazione della violazione entro tre anni, la sanzione viene raddoppiata (Legge Regione Lombardia n. 46/2012). In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto il sequestro definitivo del documento da parte del personale preposto al controllo. Per le violazioni appena citate il personale addetto al controllo redige un verbale di accertamento. L'utente contravventore è tenuto ad esibire un valido documento di identità personale; il rifiuto a fornire le proprie generalità è perseguibile penalmente (art. 651 Codice Penale). La falsificazione di titoli di viaggio costituisce reato punibile con la reclusione fino ad un anno e con una multa (art. 462 Codice Penale). L'uso di titoli di viaggio falsificati o alterati nella convalida costituisce illecito amministrativo (art. 466 Codice Penale).

## 12.4 RIMBORSO TITOLI DI VIAGGIO

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

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

## 12.5 RIVENDITE

Le Società Consortili hanno organizzato la rete delle proprie rivendite in modo tale che in ognuno dei comuni serviti sia presente una rivendita.

Le informazioni relative alla localizzazione delle rivendite, ai loro giorni di chiusura e alle tipologie di titoli commercializzati sono reperibili a:

### *Info Bus*

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

oppure, sul sito web: [www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it)

## 12.6 VENDITA BIGLIETTI A BORDO DEGLI AUTOBUS

Se previsto dall'Azienda di trasporto, è possibile acquistare a bordo i biglietti di corsa semplice, con l'applicazione del *sovrapprezzo* pari alla tariffa minima in vigore del biglietto di corsa semplice (Regolamento Regionale n.5/2002). Il biglietto si acquista dal conducente con denaro contante o di piccolo taglio (massimo 10 euro).



## 12.7 CARTA REGIONALE DI TRASPORTO

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

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

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

### A) *lo viaggio in famiglia*

- **occasionale**: è una agevolazione che consente ai ragazzi con età fino a 14 anni di viaggiare gratuitamente su tutti i servizi di trasporto pubblico se accompagnati da un parente (genitore, fratello, zio o nonno) provvisto di titolo di viaggio valido per la medesima tratta.

Per poter usufruire dell'agevolazione, è necessario presentare all'Azienda:

- *il modulo di autocertificazione* dove devono essere indicati i dati anagrafici del minore e i dati anagrafici dei parenti accompagnatori;
- una fotografia formato tessera.

Il modulo per l'autocertificazione è disponibile sul sito **[www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it)** o presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia.

- **abbonamenti mensili e annuali ordinari**: è una agevolazione per le famiglie con due o più figli con età inferiore ai 18 anni possessori di abbonamento con un'Azienda di trasporto pubblico operante in Lombardia.

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

Sono previste le seguenti riduzioni:

- al *secondo figlio* viene riconosciuto lo sconto del 20% sul prezzo del corrispondente abbonamento a tariffa intera;
- al *terzo figlio e successivi* viene rilasciato un abbonamento gratuito avente comunque prezzo inferiore rispetto al prezzo dell'abbonamento sul quale viene riconosciuto lo sconto del 20% per il secondo figlio.

Lo sconto viene applicato sull'abbonamento venduto a tariffa inferiore rispetto al primo abbonamento (secondo il principio che si applica uno sconto maggiore sull'abbonamento più economico). Per poter usufruire dell'agevolazione, è necessario



presentare il *modulo di autocertificazione* riportante lo stato di famiglia da cui risulti il rapporto di parentela tra gli abbonati sopra indicati; il modulo è disponibile sul sito [www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it) o presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia. L'acquisto dell'abbonamento a tariffa scontata o gratuito deve avvenire presso le citate Sedi; ad ogni acquisto, l'interessato deve dimostrare il regolare rinnovo dell'abbonamento da parte del primo (e del secondo ove necessario) figlio.

### ***B) lo viaggio Ovunque in Lombardia***

- **giornaliero, bi-giornaliero, tri-giornaliero e pluri-giornaliero:** è un titolo nominativo predisposto e stampato da Trenord che consente di viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico su gomma e ferro, urbani ed extraurbani della Regione Lombardia.

Sono esclusi i treni Intercity e di categoria superiore, i servizi di collegamento aeroportuale, la navigazione sui laghi di Como, Garda e Maggiore e le funivie turistiche. E' acquistabile presso le sedi delle Aziende che erogano il servizio di trasporto nella Provincia, non ha scadenza ed è utilizzabile tutti i giorni dell'anno, previa convalida a bordo.

- **mensile:** è un titolo che consente di utilizzare tutti i servizi di trasporto su gomma e ferro (II<sup>^</sup> classe), urbani ed extraurbani della Regione Lombardia, con le sole eccezioni già previste per la CRT annuale. Può essere utilizzato in abbinamento con CartaPlus Lombardia mensile per accedere ai treni IC-EC e similari, al Malpensa Express e alla prima classe dei treni regionali.

Deve essere accompagnato da apposita tessera elettronica (che sulle reti provinciali funge da tessera personale di riconoscimento) che viene rilasciata gratuitamente da Trenord.

### ***C) lo viaggio Ovunque in Provincia***

- **mensile:** E' un titolo che consente di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico locale su gomma e ferro (II<sup>^</sup> classe) della Provincia di Bergamo (inclusa la funivia Albino-Selvino).

L'abbonamento è valido per raggiungere solo le località ubicate nella Provincia, anche se il servizio di trasporto utilizzato attraversa un altro ambito provinciale. L'utente interessato deve munirsi della tessera di riconoscimento "lo viaggio" compilando in ogni sua parte il relativo modulo (scaricabile dal sito [www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it)).



### 13. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

---

Il servizio è sospeso nei seguenti giorni:

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

### 14. SERVIZI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

---

Le Società Consortili garantiscono, in caso di sciopero, l'effettuazione di tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie: **dalle 6.00 alle 09.15 e dalle 12.30 alle 16.00**. La comunicazione è resa nota ai mass media locali con almeno cinque giorni di anticipo e viene affissa nelle autostazioni.





**PROVINCIA DI BERGAMO**

Via T. Tasso, 8 - 24121 Bergamo

[www.provincia.bergamo.it](http://www.provincia.bergamo.it)

**CONSIGLIERE DELEGATO**

ING. MAURO BONOMELLI - Via G. Sora, 4 - 24121 Bergamo

**SETTORE EDILIZIA E PATRIMONIO, PIANIFICAZIONE**

**TERRITORIALE, URBANISTICA E TRASPORTI**

SERVIZIO TRASPORTI

Tel. 035 387159/333 - Fax 035 387395

[protocollo@pec.provincia.bergamo.it](mailto:protocollo@pec.provincia.bergamo.it)