



20
20

Carta della mobilità



Carta della mobilità



Carta della Mobilità 2020

L'appuntamento con la Carta della Mobilità 2020 giunge in un periodo molto particolare. Dopo le intense settimane dell'emergenza Covid-19 è iniziata la cosiddetta "Fase 2", con la riapertura progressiva delle attività e l'introduzione delle disposizioni derivanti dai nuovi modi di vivere e di spostarsi. Abbiamo pertanto ritenuto opportuno inserire nella Carta, oltre ai consueti contenuti, anche un allegato dedicato alle misure di sicurezza ed alla nuova organizzazione del servizio che stanno caratterizzando l'operato delle aziende di trasporto in questi mesi. Le aziende di ATB Consorzio e del Gruppo ATB, TEB compresa, hanno messo in campo un impegno senza precedenti per garantire la sicurezza dei propri passeggeri e dei lavoratori con misure di disinfezione straordinaria, azioni informative, segnaletica sui mezzi e alle fermate ed alte frequenze di servizio utili a consentire una maggiore distribuzione dei passeggeri sulle corse.

Come ulteriore elemento di novità, da quest'anno nei contenuti della Carta è stata integrata anche la tranvia T1 Bergamo Albino che, con i servizi ATB Consorzio, completa l'offerta del trasporto pubblico dell'Area Urbana.

Anche per questo 2020 auguriamo ai cittadini un buon viaggio insieme.



I rapporti tra l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo (Ente affidante) e le Società ATB Consorzio srl e TEB spa sono regolati rispettivamente da un Contratto di Servizio ed una Convenzione che, sulla base della logica cliente-fornitore, formalizzano i reciproci impegni e obblighi tra Ente locale, titolare del servizio di trasporto pubblico e le Società, erogatrici del servizio stesso.

Riferimenti:

Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo

Via T. Tasso 8
24121, Bergamo
Tel. 035/387.709

agenziatplbergamo@pec.it
agenzia@agenziatplbergamo.it
www.agenziatplbergamo.it

| | |
|---|----|
| LE AZIENDE, LA RETE, IL TERRITORIO | 7 |
| ATB Consorzio. | 8 |
| TEB | 9 |
| MISSION | 10 |
| I nostri principi. | 11 |
| VIAGGIARE CON ATB CONSORZIO | 14 |
| Comuni serviti | 15 |
| Servizio | 15 |
| Interscambio col trasporto pubblico. | 24 |
| La BiGi. | 27 |
| Parcheggi d'interscambio. | 28 |
| Accessibilità. | 30 |
| Sicurezza | 32 |
| Ambiente | 34 |
| Comfort. | 35 |
| SISTEMA TARIFFARIO A ZONE | 37 |
| ATB System | 38 |
| Biglietti | 41 |
| Abbonamenti. | 41 |

| | |
|--|----|
| Dove e come abbonarsi | 45 |
| ATB per il turista | 47 |
| Servizi Turistici online | 51 |
| Rete di vendita | 54 |
| Documenti di viaggio regionali | 56 |
| BENVENUTI A BORDO | 61 |
| Le regole del viaggio | 62 |
| L'ASCOLTO E LA COMUNICAZIONE | 69 |
| ATB Point: il centro servizi per i clienti | 70 |
| INFORMAZIONI | 73 |
| Canali | 74 |
| LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI | 78 |
| Indagine di Customer Satisfaction | 79 |
| VIAGGIAMO SICURI | 83 |
| La Fase 3 del trasporto pubblico a Bergamo . | 84 |
| Recapiti | 90 |



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

Le aziende la rete il territorio

ATB CONSORZIO

La società è costituita da:

ATB Servizi S.p.A.

Referente unico per tutti i servizi ATB Consorzio.

Via M. Gleno n. 13 – 24125 Bergamo / tel. 035 364 211 – fax 035 346 211 / atb.bergamo.it

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

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

Piazza Marconi n. 4 – 24122 Bergamo / tel. 035 289 000 – fax 035 289 090 / sab.arriva.it

Il capitale sociale della società è interamente controllato da Arriva Italia s.r.l., azienda detenuta da DB Bahn GmbH. SAB opera anche nel trasporto extraurbano attraverso le sottoreti della Provincia di Bergamo. L'azienda è certificata ISO 9001 - ISO 14001 - BS OHSAS 18001 – UNI CEI EN ISO 50001 – UNI EN 13816 – UNI ISO 39001.

Autoservizi Locatelli s.r.l.

Via Furietti n. 17 – 24126 Bergamo / tel. 035 319 366 – fax 035 320 202 / autoservizilocatelli.it – 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 14001:2004, BS OHSAS 18001:2007 e ISO 50001:2011.

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

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

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.

TEB

TEB (Tramvie Elettriche Bergamasche) è la società costituita nel 2000 dal Comune e dalla Provincia di Bergamo per la realizzazione della Linea tramviaria T1 Bergamo-Albino e per l'effettuazione del servizio. Oggi la Società è partecipata per il 55% da ATB Mobilità (interamente controllata dal Comune di Bergamo), per il 40% dalla Provincia di Bergamo e per il 5% dalla Camera di Commercio.





Mission

ATB Consorzio e TEB sono realtà dinamiche che si propongono di far viaggiare le persone con mezzi sempre più moderni a basso impatto ambientale e alta accessibilità per tutti i passeggeri.

I NOSTRI PRINCIPI

Qualità della vita

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

Centralità della persona

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

Sostenibilità ambientale

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

Etica, trasparenza e partecipazione

Orientiamo la nostra attività interna ed esterna al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà. Vogliamo ascoltare le persone che viaggiano con noi e comunicare in modo chiaro, completo e tempestivo.

In conformità alle linee guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, ATB pubblica periodicamente sul proprio sito alla sezione "ATB società trasparente" bilanci, dati ed informazioni riguardanti l'organizzazione e la gestione delle attività istituzionali ed operative delle società, tra cui le procedure di gara per l'approvvigionamento di beni e servizi e di selezione del personale.

La società ha inoltre adottato il “Modello di organizzazione, gestione e controllo nr. 231” e il relativo Codice Etico che stabilisce l’insieme delle regole e dei principi aziendali.

I contenuti di questa Carta sono stati condivisi con le Associazioni dei Consumatori con le quali ATB è al lavoro anche per redigere il Protocollo di Conciliazione Paritetica. Per formulare reclami e redimere controversie il cittadino può rivolgersi, oltre che ai recapiti aziendali indicati alla pagina 70, anche alle Associazioni dei consumatori.



ADICONSUM

Via G. Carnovali, 88A – 24126 Bergamo
tel 035 324 585
mail adiconsum.bergamo@cisl.it



FEDERCONSUMATORI

Via G. Garibaldi, 3 – 24100 Bergamo
tel 035 359 4430
mail federconsumatoribergamo@cgil.lombardia.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 nell'area urbana

Collegiamo
Bergamo ai comuni
dell'hinterland con
quasi 2.200 corse
giornaliere.

COMUNI SERVITI

Il servizio di trasporto pubblico di ATB Consorzio e TEB muovono 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, (Pradalunga*), 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 e/o di TEB.

SERVIZIO

Autobus e funicolari

Gli orari di autobus e funicolari si suddividono in invernali ed estivi seguendo il calendario scolastico.

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

Il servizio è sospeso solo il 25 dicembre.



| FREQUENZE DI SERVIZIO | | | | | |
|--|-----------|---------------------|--------------|--------|-------------------------|
| TIPOLOGIA DI SERVIZIO | GIORNI | da GENNAIO a GIUGNO | LUGLIO | AGOSTO | da SETTEMBRE a DICEMBRE |
| Feriale 6 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 | 2.093 |
| Popolazione servita | 320.000 abitanti | Ore di servizio/giorno | 19 |
| Numero linee autobus | 13 | Giorni di servizio | 365 |
| Numero funicolari | 2 | Passeggeri trasportati convenzionali 2019 | 31.959.027 |
| Previsione km anno 2020 | 6.100.813 km | Velocità commerciale media | 15,1 km/h |

| FUNICOLARE CITTÀ BASSA - CITTÀ ALTA | | | |
|-------------------------------------|---------------|------------------|---------------|
| Ora solare | | Ora legale | |
| Lunedì - Venerdì | 7.00 — 0.00 | Lunedì - Giovedì | 7.00 — 0.10 |
| Sabato | 7.00 — 1.00 | Venerdì - Sabato | 7.00 — 1.20 |
| Festivo | 7.40 — 0.10 | Festivo | 7.40 — 0.10 |
| FUNICOLARE S. VIGILIO* | | | |
| Ora solare | | Ora legale | |
| Lunedì - Venerdì | 10.15 — 20.00 | Lunedì - Giovedì | 10.15 — 23.15 |
| | | Venerdì | 10.15 — 0.30 |
| Sabato | 10.15 — 23.15 | Sabato | 10.15 — 0.30 |
| Festivo | 9.00 — 22.45 | Festivo | 9.00 — 22.45 |

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

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | STANDARD CONTRATTUALE | STANDARD 2019 | OBIETTIVO 2020 | OB. 2019 RAGGIUNTO |
|--|--|--|-------------------|-------------------|--------------------|
| Indice giornaliero di regolare esecuzione del servizio | % corse effettuate/ corse programmate | > 98% | 99,83% | Conferma standard | No (99,88%) |
| Indice giornaliero di puntualità alla partenza o in arrivo | % corse in partenza o in arrivo al capolinea con ritardo < 5' | > 98% | 99,31% | Conferma standard | No (99,46%) |
| 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 2019 | min. 55% | 70% | Conferma standard | No (71%) |

Tram

Il tracciato della Linea T1 Bergamo-Albino attraversa i comuni di Bergamo, Torre Boldone, Ranica, Alzano Lombardo, Nembro e Albino per una lunghezza di 12,5km e interessa una popolazione di oltre 220.000 abitanti. La velocità commerciale del servizio è di 25km/h, quella massima di 70km/h.

Nell'anno 2019 i tram della linea T1 hanno percorso circa 536.657,17 km trasportando 3.825.000 passeggeri stimati.

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | DATI RENDICONTO 2019 |
|--|---|----------------------|
| Indice annuale di regolare esecuzione del servizio | % corse effettuate/ corse programmate | 99,76% |
| Indice annuale di puntualità alla partenza o in arrivo | % corse in partenza o in arrivo al capolinea con ritardo < 5' | 99,57% |
| Indice di soddisfazione del cliente sull'affidabilità | Indagine di Customer Satisfaction 2019 | 81% |

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 |
| | 1 Airport Bus Città Alta – Porta Nuova – Stazione – Aeroporto di Orio al Serio |
| C | C1H Ospedale Don Orione – Corridoni – B.go S. Caterina – Piazza Libertà – XXIV Maggio – Ospedale |
| | C1H Ospedale (solo feriale) Clementina – Cimitero – S. Anna – Piazza Libertà – XXIV Maggio – Ospedale |
| | C2H Ospedale (solo feriale) Don Orione – Corridoni – B.go S. Caterina – Porta Nuova – Moroni – Carducci – Ospedale |
| | C2H Ospedale Clementina (solo feriale) – Cimitero – S. Anna – Porta Nuova – Moroni – Carducci – Ospedale |
| | C1A Don Orione Ospedale – XXIV Maggio – Piazza Libertà – B.go S. Caterina – Corridoni – Don Orione |
| | C2A Don Orione (solo feriale) Ospedale – Carducci – S. Bernardino – Porta Nuova – B.go S. Caterina – Corridoni – Don Orione |
| C1B Clementina (solo feriale) Ospedale – XXIV Maggio – Piazza Libertà – S. Anna – Cimitero – Clementina | |
| C2B Clementina (solo feriale) Ospedale – Carducci – S. Bernardino – Porta Nuova – S. Anna – Cimitero – Clementina | |
| 3 | 3 Città Alta Ostello – Monterosso – Stadio – Valtesse – Città Alta (Piazza Mercato delle Scarpe) |

| LINEA | PERCORSO |
|---|--|
| 5 | 5A Ranica Osio Sopra – Sabbio (solo feriale) – Dalmine – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Torre Boldone – Ranica – Alzano (solo festivo) |
| | 5B Torre Boldone (solo feriale) Osio Sopra – Sabbio – Dalmine – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Torre Boldone centro e zona industriale |
| | 5C Busa di Nese (solo feriale) Osio Sopra – Sabbio – Dalmine – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Torre Boldone – Busa di Nese |
| | 5D Villa di Serio (solo feriale) Osio Sopra – Sabbio – Dalmine – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Alzano Lombardo – Villa di Serio |
| | 5E Villa di Serio Osio Sopra – Sabbio (solo feriale) – Dalmine – Treviolo – Lallio – Campagnola – Porta Nuova – Gorle – Pedrengo (solo feriale) – Villa di Serio |
| | 5F Gavarno Osio Sopra – Sabbio (solo feriale) – Dalmine – 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 – 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 – Brembo (solo feriale) – Sabbio (solo feriale) |
| 5C Campagnola Gavarno – Villa di Serio – Ranica – Torre Boldone – Nese (solo feriale) – Porta Nuova – Campagnola | |
| 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 |

| LINEA | PERCORSO |
|-------|--|
| 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 Pascoletto (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 |

| LINEA | PERCORSO |
|-------|--|
| 10 | 10 Dalmine (solo feriale) Almè – Paladina – Valbrembo – Mozzo – Ponte San Pietro – Bergamo – Curno – Treviolo – Roncola – Dalmine |
| | 10 Valbrembo (solo festivo) Loreto – Madonna del Bosco – Sombreno – Paladina - Valbrembo (nei giorni festivi da marzo a ottobre arriva al Parco delle Cornelle) |
| | 10B Paladina Ghiaie (solo feriale) Loreto – Madonna del Bosco – Crocette – Mozzo – Valbrembo - Sombreno -- Paladina Ghiaie |
| 21 | 21 San Vigilio (solo feriale) Colle Aperto – Castagneta – San Vigilio |
| 26 | 26 Castello (solo feriale) Alzano Lombardo – Olera – Monte di Nese – Castello |
| 27 | 27 Nembro (solo feriale) Albano Sant'Alessandro – Torre de' Roveri – Tribulina – Gavarno – Nembro <i>Linea sospesa nell'orario estivo</i> |
| 28 | 28 Torre de' Roveri (solo feriale) (solo feriale) Torre Boldone – Gorle – Seriate <i>Linea sospesa nell'orario estivo</i> |
| FSV | Funicolare di S. Vigilio Città Alta (Colle Aperto) – San Vigilio |
| FC | Funicolare di Città Alta Città Bassa – Città Alta (Piazza Mercato delle Scarpe) |
| T1 | Linea TEB T1 Bergamo – Albino Bergamo FS – Borgo Palazzo – San Fermo – Bianzana – Redona – Negrivoli – Martinella – Torre Boldone – Ranica – Alzano Centro – Alzano Sopra – Nembro Camozzi – Nembro Centro – Nembro Saletti – Pradalunga – Albino |

Servizio serale

Dalle ore 20.45 di ogni giorno feriale e festivo.

| LINEA | PERCORSO |
|-------|--|
| 1 | 1 Airport Bus Città Alta – Porta Nuova – Stazione – Aeroporto di Orio al Serio |
| C | C1 Loreto Don orione – Marzanica – Grismondi – Leone XIII – Corridoni – Borgo Santa Caterina – Oberdan – San Giovanni – Verdi – Piazza Libertà – Garibaldi – Statuto – XXIV Maggio – Broseta – Loreto |
| | C2 Don Orione Carducci (Auchan) – Leopardi – S. Bernardino – Zambonate – Porta Nuova – Frizzoni – Oberdan – Borgo Santa Caterina – Corridoni – Leone XIII – Grismondi – Marzanica – Don Orione |
| 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 |

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.

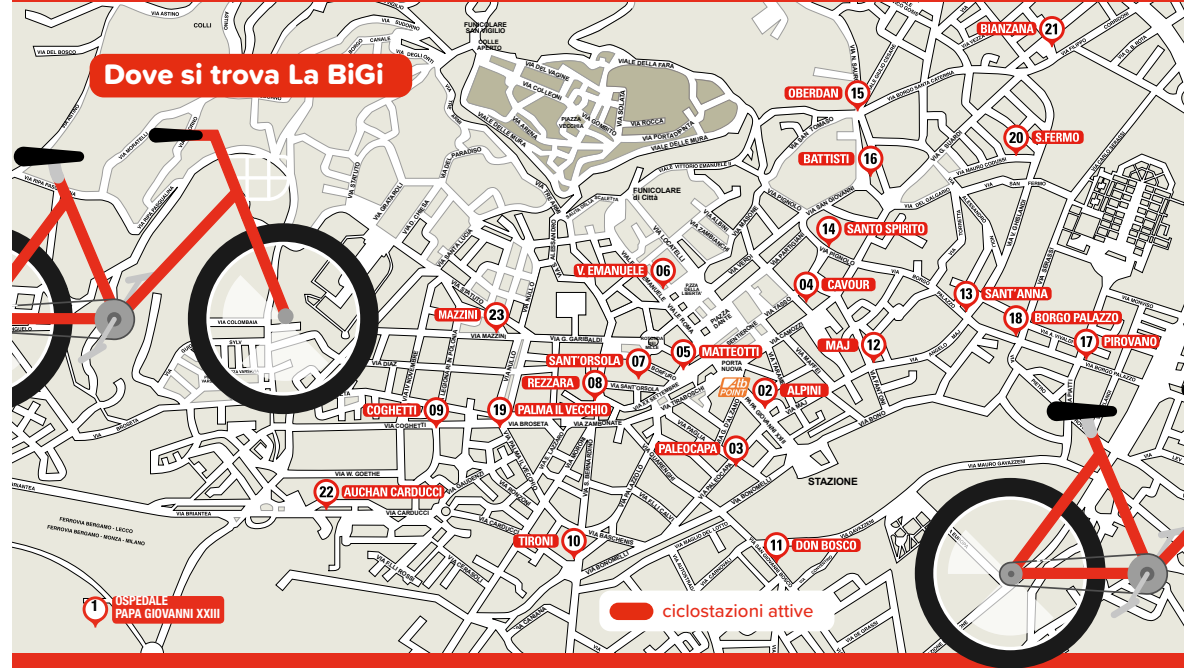
| LINEA | PORTA NUOVA | STAZIONI TRENITALIA E AUTOLINEE | BIKE SHARING | LINEA T1 BERGAMO-ALBINO | FUNICOLARE CITTÀ | FUNICOLARE S. VIGILIO |
|-------|-------------|---------------------------------|---|--|------------------|-----------------------|
| 1 | ● | ● | ● Alpini, Paleocapa, Cavour, Matteotti, Vittorio Emanuele, Don Bosco | ● Bergamo FS | ● | ● |
| C | ● | | ● Mazzini, Borgo Palazzo, Pirovano, Alpini, Cavour, Matteotti, Tironi, Maj, Sant'Anna, Battisti, Vittorio Emanuele, Oberdan, S. Fermo, Bianzana, Auchan Carducci, Ospedale Papa Giovanni XXIII | ● Borgo Palazzo, Bianzana e Redona | | |
| 3 | | | | | ● | |
| 5 | ● | ● | ● Paleocapa, Cavour, Matteotti, Don Bosco, Santo Spirito, Bianzana, Tironi | ● Bianzana Redona, Negrisola Martinella 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 | | | | ● Alzano Sopra | | |
| 28 | | | | | | |

Tram&Bike

Nel 2009 è stato avviato, in collaborazione con il Comune di Bergamo, il progetto “**Tram&Bike**” che si propone di sviluppare l’integrazione tra il servizio di trasporto pubblico tramviario, la rete dei percorsi ciclabili e il servizio di bike-sharing.

Lungo la linea T1 sono presenti diverse piste ciclopedonali realizzate da TEB in collaborazione con la Provincia ed i Comuni interessati: da via Martinella (Bergamo) a via Colomba (Torre Boldone), dalla fermata “Ranica” a via Viandasso (Ranica), dalla fermata “Nembro Camozzi” a “Nembro Centro” e dal cimitero a via Crespi (Nembro), dalla fermata “Pradalunga” al centro del paese. Di successiva inaugurazione sono invece le tratte che vanno dalla fermata di “Bianzana” a quella di “Borgo Palazzo”, e da quest’ultima a via David (Bergamo).



Veloce Pratica Ecologica

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

Abbonamento Annuale

Si richiede in ATB Point o su bicincitta.com sottoscrivendo il regolamento di utilizzo e compilando il modulo di adesione. La quota è pari a 25 € e comprende il canone annuo di utilizzo di 20 € e 5 € di ricarica.

In tre semplici mosse

Con smart card

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

PARCHEGGI D'INTERSCAMBIO

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

| DIRETTRICE | UBICAZIONE PARCHEGGIO | POSTI AUTO | LINEE IN TRANSITO |
|-----------------------------|---|--------------|-------------------|
| Val Brembana (nord) | Piazzale Goisis – stadio | 380 | 3 – 6 – 9 |
| Val Brembana (nord) | Via Buttarò* | 204 | C – 6 |
| Val Seriana (nord) | Via Corridoni | 125 | C – 5 – T1 |
| Val Seriana (nord) | Martinella** | 20 | 5 – T1 |
| Val Seriana (nord) | Torre Boldone** | 22 | 5 – T1 |
| Val Seriana (nord) | Ranica** | 52 | T1 |
| Val Seriana (nord) | Alzano Centro** | 62 | 5 – 26 – T1 |
| Val Seriana (nord) | Alzano Sopra** | 68 | T1 |
| Val Seriana (nord) | Nembro Saletti** | 82 | T1 |
| Val Seriana (nord) | Pradalunga** | 57 | T1 |
| Val Seriana (nord) | Albino** | 155 | T1 |
| Bergamo (est) | Esselunga Celadina | 500 | 7 – 8 |
| Bergamo (est) | Via Monte Gleno | 100 | 7 – 8M (festivo) |
| Bergamo (est) | Via Gastoldi – cimitero di Viale Pirovano | 260 | C |
| Bergamo (est) | Via Serassi | 200 | C |
| Bergamo (sud) | Via S. Bernardino – Colognola | 115 | 6 |
| Bergamo (ovest) | Via Broseta – Croce Rossa | 240 | C – 8 – 9 – 10 |
| Bergamo (ovest) | Via Goethe | 260 | C |
| Bergamo (ovest) | Auchan | 904 | C |
| Bergamo (ovest) | Via Grumello 45 / N | 300 | 5 |
| TOTALE POSTI OFFERTI | | 4.106 | |

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

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

Parcheggi Autolinee ed ex Gasometro

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

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



Foto B.Bedolis

ACCESSIBILITÀ

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

Sito web

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

App ATB Mobile

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

Strutture

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

Mezzi

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

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. La prima linea della Funicolare di Città e la Funicolare di San Vigilio sono provviste di pedana per la salita. Inoltre, ai passeggeri con disabilità e alle donne in stato di gravidanza è riservato l'accesso prioritario alle funicolari.

Per maggiori dettagli si veda l'articolo 4 delle "Regole di viaggio".

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | STANDARD contrattuale | STANDARD 2019 | OBIETTIVO 2020 | OB. 2019 RAGGIUNTO |
|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------|----------------|--------------------|
| Indice di accessibilità dei mezzi | % mezzi con impianto di accesso disabili | min. 45% | 100% | 100% | Sì |

L'accessibilità è garantita ai passeggeri anche lungo la tranvia T1. A bordo di tutti i tram vi sono segnalatori acustici che annunciano la fermata imminente; i semafori di passaggio del tram sono dotati di segnale acustico e, alle due fermate capolinea, oltre che a quella di Borgo Palazzo, si possono trovare le mappe tattili del servizio.

I disabili uditivi sono inoltre agevolati da monitor a bordo tram con l'indicazione di prossima fermata.

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | DATI RENDICONTO 2019 |
|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| Indice di accessibilità dei mezzi | % con dispositivi per disabili | 100% |

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

SICUREZZA

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

Le dotazioni di bordo dei tram includono un sistema di videocamere interne che consentono al conducente di verificare l'incarozzamento e la discesa dei passeggeri dalla vettura. Le 16 fermate della linea, gli impianti ascensori-scale mobili e l'area del deposito, sono dotati di un sistema di video-sorveglianza che, oltre a costituire un deterrente per gli atti vandalici o criminosi, consente alla sala operativa un costante monitoraggio dei flussi di utenti presso le banchine. Per approfondimenti consultare la pagina "Privacy" sul sito teb.bergamo.it.

Risarcimenti e sinistri

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

I recapiti sono indicati alla pagina 8 di questa Carta ed alla pagina "In caso di incidente" nella sezione "ATB risponde" del sito atb.bergamo.it.

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | STANDARD contrattuale | STANDARD 2019 | OBIETTIVO 2020 | OBIETTIVO 2019 RAGGIUNTO |
|---|--|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Indice di incidentalità | N° sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi in servizio | max. 100 per milione di vett./Km. | 42,09 per milione di vett./Km. | 45 per milione di vett./Km. | Si |
| Indice di telecontrollo a bordo | % mezzi dotati di controllo della discesa con telecamera | min. 65% | 99,37% | Conferma standard | Si |
| Indice di soddisfazione del cliente sulla sicurezza | Indagine di Customer Satisfaction 2019 | min. 55% | 72% | 70% | Si |

La linea T1 viaggia su un percorso preferenziale protetto con 30 attraversamenti a raso, regolati da semafori intelligenti che evitano le code agli automobilisti attivandosi solo al passaggio del tram. Sui mezzi sono presenti tre distinti impianti di frenatura e un dispositivo che verifica l'attenzione dei conducenti, oltre a 2 telecamere frontali di sicurezza.

In caso di sinistro con i tram, il cittadino coinvolto deve rivolgersi direttamente alla società TEB.

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | DATO RENDICONTO 2019 |
|---|---|----------------------------------|
| Indice di incidentalità | N° sinistri annui in cui siano coinvolti tram in servizio | 10 sinistri/45.764 corse annuali |
| Indice di telecontrollo a bordo | % tram dotati di controllo della discesa con telecamera | 100% |
| Indice di soddisfazione del cliente sulla sicurezza TEB | Indagine di Customer Satisfaction 2019 | 76% |

AMBIENTE

ATB Consorzio privilegia l'acquisto di autobus ecologici a basse emissioni inquinanti. Gli autobus Euro 2 sono provvisti di FAP - filtri antiparticolato utili ad abbattere le emissioni inquinanti di PM10 dei motori diesel, e a portarle a valori pari a quelle dei motori Euro 3 ed Euro 5. Dal febbraio 2018 sono in servizio 12 autobus full electric. Il parco autobus di ATB Consorzio è attualmente composto da n° 201 mezzi aventi le seguenti caratteristiche:

| MOTORI | ALIMENTAZIONE | | | TOTALE |
|-----------------------------------|---------------|---------|--------|--------|
| | FULL ELECTRIC | GASOLIO | METANO | |
| Euro 2 con filtro antiparticolato | — | 36 | — | 36 |
| Euro 3 | — | 59 | — | 59 |
| Euro 4 | — | 8 | — | 8 |
| Euro 5 | — | 5 | 22 | 27 |
| Euro 6 | — | 23 | 21 | 44 |
| Euro EEV | — | 4 | 11 | 15 |
| Elettrici | 12 | — | — | 12 |

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | STANDARD contrattuale | STANDARD 2019 | OBIETTIVO 2020 | OBIETTIVO 2019 RAGGIUNTO |
|--|--|-----------------------|---------------|----------------|--------------------------|
| Indice di impatto ambientale dei mezzi | Veicoli Euro 0 - 1 - 2 | max. 95% parco | 11,20% | 11% | Sì |
| | Veicoli Euro 3 - 4 o alimentati con carburanti non convenzionali | min. 5% parco | 88,80% | 89% | Sì |

I tram viaggiano con alimentazione elettrica non inquinante e sono realizzati con materiali anti-vibrazione.

COMFORT

Accessibilità, pulizia, allestimenti moderni e climatizzazione sono i fattori chiave a cui puntano gli investimenti delle società di ATB Consorzio per offrire servizi di qualità.

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | STANDARD contrattuale | STANDARD 2019 | OBIETTIVO 2020 | OB. 2019 RAGGIUNTO |
|--|--|---|-------------------|-------------------|--------------------|
| Indice di anzianità media dei mezzi | Età media del parco autobus (anni) | max. 9 anni | 8,9 | 11 | No (7,8) |
| Indice di giovinezza dei mezzi | % mezzi con età < di 5 anni | min. 40% | 41,05% | 40% | No (43%) |
| Indice climatizzazione | % mezzi con impianto integrale di climatizzazione | min. 30% | 98,33% | 98% | Sì |
| Indice estetico dei mezzi | % mezzi adeguati alle caratteristiche in termini di riconoscibilità e livrea esterna | 100% | 100% | 100% | Sì |
| Indice di affollamento dei mezzi | % corse > coefficiente di occupazione 80% | max. 0,5% su intera rete | 0,47% | n.d.* | No (0,19%) |
| Indice qualità fermate | % fermate con pensilina | min. 10% | 20,54% | 20,5% | Sì |
| 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 2019 | min. 55% | 70% | 69% | Sì |

* Dato da verificare in relazione all'evolversi dell'emergenza Covid-19 ed ai relativi provvedimenti.

Pulizia, manutenzione, allestimenti moderni e climatizzazione sono elementi fondamentali per garantire un viaggio confortevole ad ogni passeggero anche a bordo del tram. TEB dispone di 14 tram Sirio, realizzati da AnsaldoBreda, design Pininfarina, colorazione e allestimenti firmati da Mariuccia Mandelli, in arte Krizia. Le principali caratteristiche dei tram TEB sono i bassi livelli di rumorosità interna, il pavimento basso sull'intera superficie, l'impianto di aria condizionata e le porte di ampie dimensioni (6 per lato con 1800 mm. di vano utile) che consentono un facile accesso a tutti. Manutenzione e pulizia delle vetture si svolgono nel rispetto delle scadenze e secondo le modalità previste dal costruttore dei veicoli.

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | DATO RENDICONTO 2019 |
|--|--|---|
| Indice di anzianità media dei mezzi | Età media del parco tram (anni) | 11 anni |
| Indice climatizzazione | % mezzi con impianto integrale di climatizzazione | 100% |
| Indice estetico dei mezzi | % mezzi adeguati alle caratteristiche in termini di riconoscibilità e livrea esterna | 100% |
| Indice qualità fermate | % fermate con pensilina | 100% |
| Indice di pulizia ordinaria dei mezzi | Frequenza | Interno: giornalmente Esterno: settimanalmente |
| Indice di soddisfazione cliente sul comfort di viaggio | Indagine di Customer Satisfaction 2019 | 70% |



Sistema tariffario a zone

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

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.

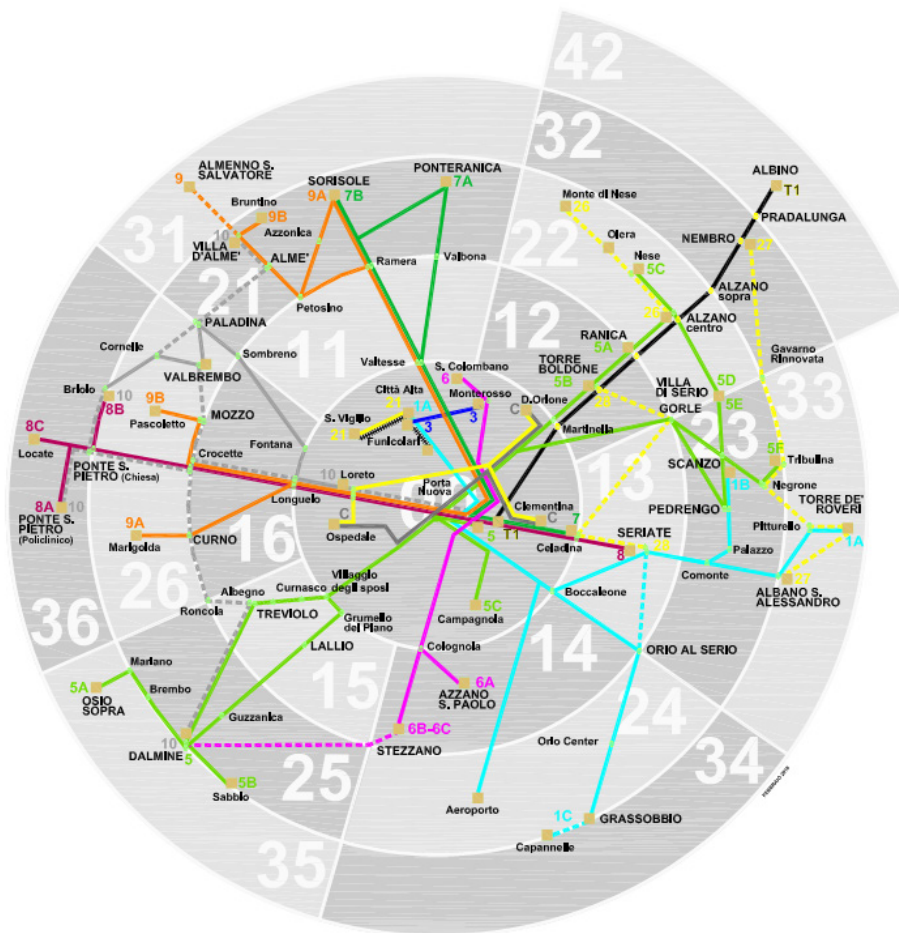
Le 20 zone tariffarie sono indicate nel bersaglio di ATB System con un codice numerico. La città di Bergamo, zona urbana 00, si trova al centro.

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.

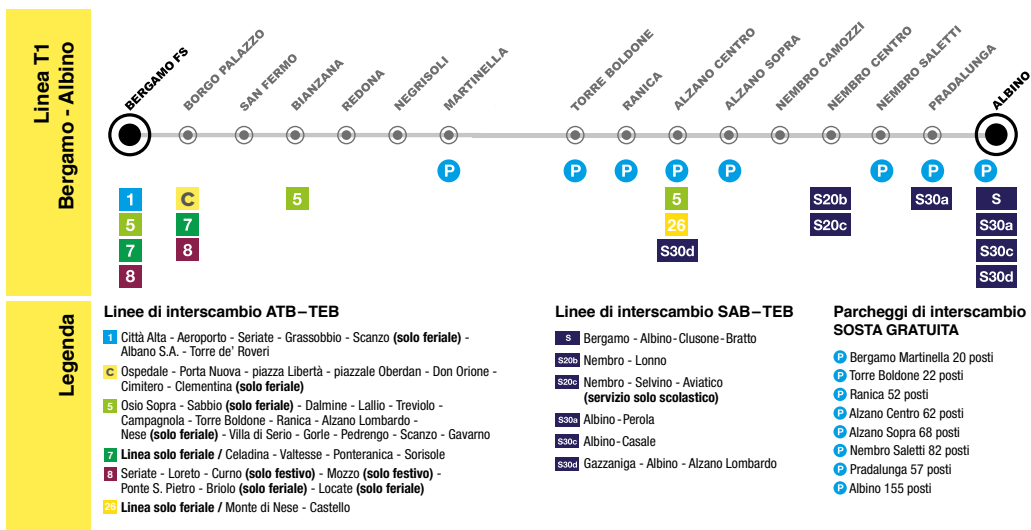
Per tutti gli spostamenti all'interno di una sola zona, compresa la zona urbana 00, la tariffa applicata è una zona. Dettagli e integrazione con i servizi di Area Extraurbana sul sito atb.bergamo.it alla pagina "Sistema Tariffario" della sezione "Viaggia con noi" alla voce "Biglietti".



ATB System Il sistema tariffario a zone



Integrazione con la linea T1 Bergamo–Albino



Le località di **Nembro e Albino, con le rispettive frazioni**, fanno parte di ATB System e sono servite dalla linea T1 e dalle linee SAB S30a Albino SAB–Perola e S30c Albino–Vall’Alta–Casale. Per viaggiare con la **linea T1 Bergamo-Albino** e con le linee, S30a Albino SAB–Perola e S30c Albino–Vall’Alta–Casale, i passeggeri devono utilizzare esclusivamente i documenti di viaggio ATB. La regola vale anche per i passeggeri provenienti dall’Area Extraurbana (località esterne all’Area Urbana servita da ATB e TEB).

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

- **località della Valle Seriana a nord di Albino;**
- **Pradalunga che utilizzano la linea S30d Gazzaniga – Albino – Pradalunga – Alzano Lombardo.**

Tali passeggeri possono effettuare l’interscambio solo alla fermata di Alzano Centro utilizzando la tramvia esclusivamente nel tratto compreso tra Alzano Centro e Albino. In caso contrario i passeggeri incorreranno nelle sanzioni previste dalle norme vigenti.

BIGLIETTI

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

| TARIFFE IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2019 | 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 | € 2,40 90 minuti | € 2,60 105 minuti | € 2,80 120 minuti |
| Carnet 10 corse | € 11,50 75 minuti | € 15,50 75 minuti | € 20,00 90 minuti | € 22,50 105 minuti | € 23,50 120 minuti |

Tariffe a bordo

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

ABBONAMENTI

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

Abbonamenti settimanali

Vanno convalidati il primo giorno di utilizzo e scadono la domenica.

Abbonamenti mensili

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

Abbonamenti annuali

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

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

| TARIFE IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2019 | A una zona | B due zone | C tre zone | D quattro zone | E cinque o più zone | intera rete |
|--|------------|------------|------------|----------------|---------------------|-------------|
| Abbonamenti settimanali | € 11,00 | € 14,50 | € 18,50 | € 20,50 | € 21,50 | - |
| Abbonamenti mensili | € 35,00 | € 44,00 | € 52,00 | € 59,00 | € 67,00 | € 75,00 |
| Abbonamenti annuali | € 312,00 | € 388,00 | € 455,00 | € 526,00 | € 598,00 | € 664,00 |

Abbonamenti Studenti

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

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

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

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

Under 14 e Over 65

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

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

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

Impersonali

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

| TARIFE IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2019 | 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 |

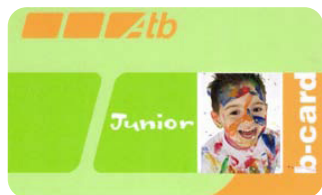
Famiglia

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% circa rispetto all'abbonamento a tariffa piena. Gli abbonamenti devono essere tutti di tipologia annuale e a ogni rinnovo è necessario presentare l'autocertificazione dello stato di famiglia.

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

Junior Card

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



DOVE E COME ABBONARSI

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

Richiedere la b-card

Per il rilascio immediato di b-card e abbonamento è sufficiente presentare agli sportelli di assistenza alla clientela dell'ATB Point o alla Biglietteria della Stazione Autolinee:

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

È possibile acquistare la b-card anche online attraverso la sezione ATB@home del sito atb.bergamo.it.

Alla scadenza si rinnova:

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

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

Rinnovare l'abbonamento

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

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

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

Modificare l'abbonamento

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

Modalità di pagamento

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

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

I dati vengono inseriti dal cassiere attraverso il POS.

ATB Club

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

ATB PER IL TURISTA

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

Ticket turistici

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

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

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

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

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

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

Città

- *Stazione di Bergamo*

Tabaccheria della stazione Trenitalia

Edicola della stazione Trenitalia

Emettitrice automatica alla fermata Airport Bus per Città Alta

Bar Tabaccheria della Stazione Autolinee

Biglietteria della Stazione Autolinee

• *Largo Porta Nuova*

ATB Point

• *Funicolare di Città*

Caffè del Viale (Viale Vittorio Emanuele)

Biglietteria della Stazione Inferiore della Funicolare

Emettitrici automatiche Stazione Inferiore e Superiore

• *Città Alta*

Edicola di Largo Colle Aperto

Emettitrice automatica alla Stazione Inferiore della Funicolare di San Vigilio

• *Aeroporto Il Caravaggio*

Agenzia di cambio valuta Forexchange

Ufficio Informazioni Turismo Bergamo

Emettitrice automatica alla fermata Airport Bus

Ticket cumulativi per gruppi

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

Il biglietto per gruppi è in vendita alla biglietteria della Stazione Autolinee, all'ATB Point, alla biglietteria della Stazione Inferiore della Funicolare di Città e online dalla sezione ATB@home alla voce "Servizi Turistici". In caso di comitive numerose, consigliamo di suddividere i componenti in sottogruppi da 10 persone minimo, in modo da fornire a ciascun gruppo un ticket.

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

Ticket Family&Friends

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

Sono disponibili nelle seguenti tipologie:

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

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



Il trenino turistico Gulliberg

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



SERVIZI TURISTICI ONLINE*

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

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

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

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

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

I servizi acquistati non sono rimborsabili.

Ticket cumulativi*

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

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

Viaggio in Funicolare*

Per i gruppi è possibile acquistare un viaggio di andata e uno di ritorno sulla Funicolare di Città.

Le tariffe sono:

€ 50,00 IVA inclusa fino a 30 persone

€ 90,00 IVA inclusa fino a 50 persone

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

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

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

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

Transfer parcheggio via Grataroli – Città Alta*

Il servizio consente di effettuare un trasferimento andata e ritorno dal parcheggio dei bus turistici di via Grataroli a Colle Aperto (Città Alta) con autobus riservato. L'autobus dispone di un posto per diversamente abili.

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

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

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

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

Per ulteriori informazioni è possibile inviare un'email a servizispeciali@atb.bergamo.it o contattare l'ufficio al numero +39 035 364 364.

Autobus riservato*

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

Per ulteriori informazioni è possibile inviare un'e-mail a servizispeciali@atb.bergamo.it o contattare l'ufficio al numero +39 035 364 364.

*Soggetti alle norme per il distanziamento fisico indicate nell'allegato alla Carta.



RETE DI VENDITA*

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

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

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

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

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

Orari d'apertura nel periodo di ora legale (Città Alta chiusa al traffico)
da lunedì a giovedì dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 17.00
venerdì dalle 9.30 alle 16.00 e dalle 17.30 alle 23.00
sabato e prefestivi dalle 9.30 alle 24.00
domenica e festivi dalle 9.30 alle 20.00

Orari d'apertura nel periodo di ora solare (Città Alta aperta al traffico)
da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 15.30
sabato e prefestivi dalle 9.30 alle 22.00
domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.00

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

- Agenzia di cambio valuta Forexchange
- Ufficio Informazioni Turismo Bergamo
- Emettrici automatiche alla fermata Airport Bus

Emettrici automatiche

presso:

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

App ATB Mobile

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

Emettrici a bordo

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

*Orari di apertura soggetti a variazioni per l'emergenza COVID-19. Consultare l'allegato alla Carta o inviare un'email a atbpoint@atb.bergamo.it per maggiori dettagli.



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.

Io 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 |
|-----------------|---------|--|
| 1 giorno | € 16,50 | il giorno di convalida fino a fine servizio |
| 2 giorni | € 27,00 | 2 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno) |
| 3 giorni | € 32,50 | 3 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno) |
| 7 giorni | € 43,50 | 7 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno) |

I biglietti non devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento. Sul biglietto 7 giorni è necessario indicare il proprio nome e cognome.

I ticket vengono rilasciati da numerosi punti vendita in diversi formati, per garantire la facile reperibilità sul territorio. Si consiglia di convalidare a penna i biglietti emessi dalle emettitrici Trenord e utilizzati per la prima volta sul servizio pubblico ATB o TEB. Una volta raggiunta la stazione ferroviaria, andrà effettuata la convalida magnetica.

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

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

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

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

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito regione.lombardia.it.

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

Io viaggio ovunque in Provincia di Bergamo

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

Si acquista presso:

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

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

Io Viaggio in Famiglia

Occasionale

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

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

Abbonamenti

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

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

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

3° Figlio: Gratis.

Lo sconto si applica sempre all'abbonamento a tariffa inferiore.

Il modulo per richiedere lo sconto Io Viaggio in Famiglia è disponibile presso l'ATB Point e il sito atb.bergamo.it nella sezione "Viaggia con noi".

TrenoBergamo

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

Tariffe in vigore dal 1° settembre 2019

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

L'abbonamento può essere acquistato:

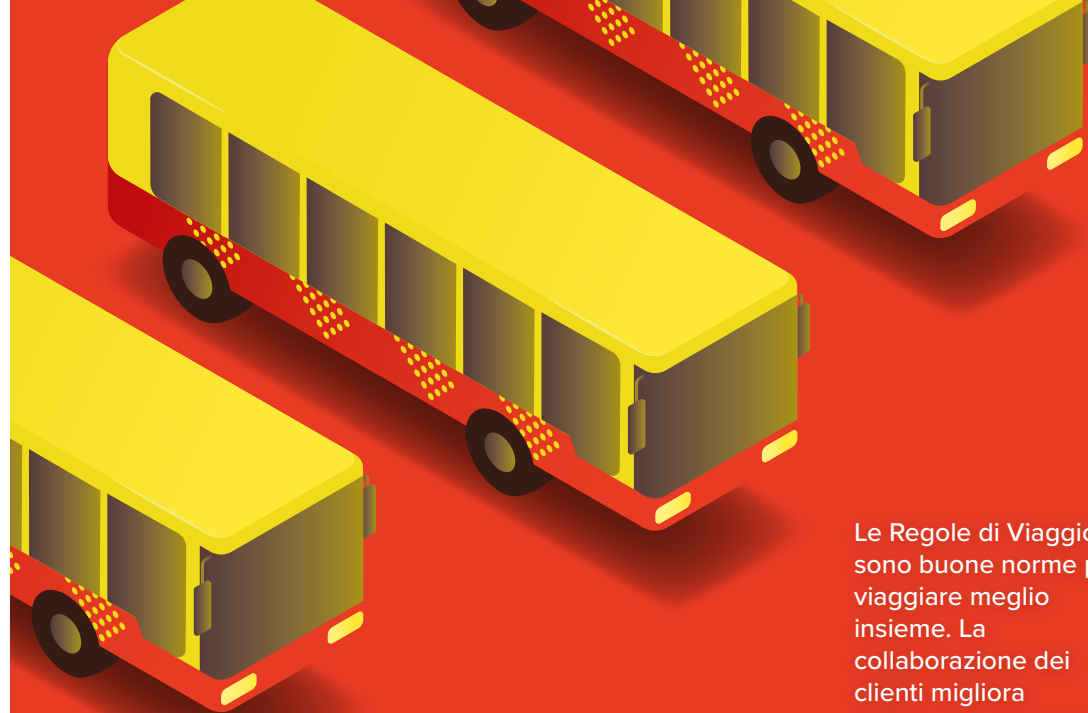
- in tutte le biglietterie delle stazioni ferroviarie
- alle emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e ATM Milano
- all'ATB Point
- alla Biglietteria della Stazione Autolinee di Bergamo

Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito regione.lombardia.it.

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

Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata

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



Benvenuti a bordo

Le Regole di Viaggio sono buone norme per viaggiare meglio insieme. La collaborazione dei clienti migliora l'efficienza del servizio e rende il viaggio più gradevole per tutti. Le Regole di Viaggio relative ad autobus e funicolari sono disponibili anche sul sito atb.bergamo.it, mentre quelle relative alla linea tramviaria T1 Bergamo – Albino sul sito teb.bergamo.it.

LE REGOLE DEL VIAGGIO

1. Documenti di viaggio

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

2. Sanzioni

I viaggiatori sprovvisti di documento di viaggio, con documento non convalidato, non idoneo, scaduto o contraffatto, sono assoggettati al pagamento di una sanzione amministrativa. I viaggiatori sono tenuti a mostrare il documento di viaggio al personale ispettivo e ai manovratori delle funicolari e, in caso di irregolarità, a presentare un documento d'identità valido per la compilazione del verbale d'accertamento. Il personale ispettivo, in qualità di pubblico ufficiale, può anche sequestrare i documenti di viaggio irregolari o contraffatti. Sono assoggettati alla sanzione anche i viaggiatori che non rispettino le norme del presente regolamento. Art. 46 L.R. 4 aprile 2012.

Approfondimento

A partire dal **3 luglio 2018**, in conformità a quanto disposto dall'art. 46 comma 1 della Legge Regionale n. 6 del 4 aprile 2012, alle sanzioni si applicano i seguenti importi:

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

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

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

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

È possibile effettuare il pagamento delle sanzioni ATB:

- sul **conto corrente** intestato ad ATB nr. 43530955 utilizzando il bollettino allegato
- con **bonifico bancario** IBAN IT9700503411121000000004582 indicando il numero del verbale e il nominativo del trasgressore
- presso l'**ATB Point di Largo Porta Nuova** aperto nei giorni feriali da lunedì a venerdì dalle ore 8.20 alle ore 18.45 e il sabato dalle ore 9.30 alle ore 14.30
- presso l'**Ufficio Contenzioso** di via Monte Gleno aperto da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30

Informazioni

Per **informazioni** contattare l'ATB Point tel. +39 035236026 o l'Ufficio Contenzioso +39 035364323.

Ricorsi

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

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

3. Bambini a bordo

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

È possibile trasportare passeggeri o carrozzine di piccole dimensioni, con bambino, purché sistemati negli appositi spazi, attivando i dispositivi di sicurezza; a bordo degli autobus il limite per ragioni di sicurezza è di un passeggero aperto o di una carrozzina di piccole dimensioni per vettura. L'adulto è in ogni caso responsabile della sorveglianza durante tutto il viaggio.

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

4. Accessibilità

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

- utilizzare gli autobus attrezzati con pedana **solo alle fermate accessibili** individuate dal simbolo apposto alla fermata o sulle Google Maps
- viaggiare anche con carrozzella a motore **fino a 250 Kg (a pieno carico) sugli autobus e fino a 150 kg (a pieno carico) sulle funicolari**. Il limite non sussiste per i viaggiatori che utilizzano il tram.

Per coloro che lo desiderano è inoltre possibile segnalare la volontà di usufruire di una specifica corsa in autobus inviando una email all'indirizzo atbpoint@atb.bergamo.it entro le ore 12 del giorno feriale precedente a quello di utilizzo.

È compito del conducente attivare la pedana di salita/discesa per i passeggeri su sedia a rotelle o dotati di ausili per la deambulazione. I viaggiatori devono salire e scendere autonomamente dall'autobus e, una volta a bordo, prendere 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 dell'autobus.

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

5. Viaggiare con gli animali

Sui mezzi ATB Consorzio e sui tram della Linea T1 possono viaggiare:

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

L'accompagnatore deve aver cura

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

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

6. Trasportare oggetti

Ogni viaggiatore può trasportare **gratuitamente oggetti di dimensioni non superiori a cm 20x40x60**, oppure uno strumento musicale di dimensioni contenute.

Per più oggetti o di dimensioni superiori, purché fino a cm 40x80x120, ivi compresi bici pieghevoli, monopattini e altri dispositivi di micromobilità elettrica, è necessario pagare un biglietto aggiuntivo per ognuno. Il viaggiatore dovrà disporre gli oggetti in modo tale da non costituire intralcio o pericolo, anche in caso di brusche frenate del mezzo. È in ogni caso responsabile di eventuali danni, arrecati a persone o cose, derivanti dal loro trasporto.

È vietato trasportare oggetti di dimensioni superiori a cm 40x80x120, biciclette, armi, merci infiammabili, esplosive, maleodoranti o comunque pericolose.

Il trasporto delle biciclette non è consentito a bordo degli autobus, mentre è permesso sulle corse in salita della funicolare di San Vigilio e sul tram, secondo le modalità indicate, pagando un biglietto aggiuntivo della tariffa corrispondente per ogni bicicletta trasportata.

Sulle corse in salita della Funicolare di San Vigilio è consentito trasportare un massimo di 4 biciclette per corsa. 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.

Il ciclista è in ogni caso responsabile di eventuali danni causati dal trasporto della bicicletta durante il viaggio.

Sui tram è ammesso il trasporto di biciclette, fino ad un massimo di 4 per tram. Le biciclette devono essere sistemate a cura del proprietario, in modo da non costituire intralcio o pericoli per i viaggiatori, in corrispondenza delle porte di sinistra rispetto alla direzione di marcia, escluse le porte di estremità. È vietato il trasporto nelle ore di maggior traffico, ossia dalle ore 6.20 alle ore 8.40, dalle ore 12.30 alle ore 14.30 e dalle ore 17.30 alle ore 19.00. Il personale viaggiante può dare al proprietario specifiche istruzioni sulla sistemazione della bicicletta, ma non è tenuto a collaborare al carico ed alla sistemazione della stessa. Per maggiori informazioni si rimanda alle locandine illustrative "In bici sul tram".

Il proprietario è responsabile di qualunque danno provocato dalla bicicletta a cose, a persone o ai mezzi, anche in caso di frenata brusca, ed anche durante le operazioni di carico e scarico.

7. Circolazione delle Forze dell'Ordine

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

- a) Polizia di Stato b) Guardia di Finanza c) Carabinieri
- d) Polizia Penitenziaria e) Guardie Forestali f) Vigili del Fuoco g) Polizia Locale

Protocollo d'intesa approvato con D. G. R. n. 2710 del 23 dicembre 2019 in riferimento a quanto previsto dall'art. 45 c.3 della L.R. 4 aprile 2012, n. 6.

8. Comportamento a bordo

Autobus e funicolari

Chi viaggia con ATB Consorzio deve:

- a) salire a bordo esclusivamente dalle porte di "ENTRATA", scendere esclusivamente dalle porte di "USCITA", salvo quanto disposto per i viaggiatori con disabilità motoria
- b) non salire o scendere mentre l'autobus è in movimento, né fuori fermata
- c) dopo aver convalidato il biglietto, spostarsi al centro dell'autobus per non ostacolare gli altri passeggeri. È vietato sostare nella zona adiacente alle porte anteriori, al fine di non ostacolare la visibilità del conducente
- 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 e, in generale, non arrecare danni ai dispositivi presenti sui mezzi
- h) richiedere informazioni al conducente solo ad autobus fermo
- i) cedere il posto a sedere alle persone con disabilità, agli anziani e alle donne incinte
- j) non azionare inutilmente i dispositivi di emergenza
- k) non consumare cibi o bevande a bordo
- l) mantenere basso il tono di voce e il volume di dispositivi audio e cellulari

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

Chi viaggia sul tram deve:

- avere un comportamento rispettoso verso gli altri passeggeri ed il personale di servizio ed, in generale, non recare danni ai dispositivi presenti a bordo
- dopo aver convalidato il biglietto, spostarsi al centro della vettura per non ostacolare la salita e la discesa agli altri passeggeri
- utilizzare gli appositi sostegni di sicurezza
- attenersi alle disposizioni impartite dal personale di servizio in caso di inconvenienti di esercizio

- chiedere informazioni al conducente solo a tram fermo
- occupare solo un posto a sedere
- cedere il posto a sedere alle persone con disabilità, agli anziani e alle donne incinte
- mantenere basso il tono di voce e il volume di dispositivi audio e cellulari

E' inoltre severamente vietato:

- accedere alla cabina di guida
- azionare, salvo casi di pericolo, i segnali di allarme e i comandi di apertura di emergenza delle porte (art. 26 del DPR 753/80)
- transitare con autoveicoli o motoveicoli lungo la banchina di fermata
- oltrepassare il limite indicato dalla striscia gialla sulla pavimentazione delle banchine di fermata
- utilizzare in modo scorretto le scale mobili presso la fermata di BG Borgo Palazzo
- entrare nei locali riservati al personale o adibiti a sedi di apparecchiature e ovunque ne sia espressamente vietato l'accesso
- consumare cibi o bevande a bordo

La mancata osservanza delle disposizioni del presente articolo e di quelle relative agli articoli 3 "Bambini a bordo" e 6 "Biciclette a bordo" esclude qualsiasi responsabilità dell'azienda nel caso di infortunio occorso al passeggero durante il viaggio.

9. Divieto di fumo

A bordo degli autobus, delle funicolari e dei tram è vietato fumare. Il divieto comprende i dispositivi elettronici.

10. Riprese fotografiche e video

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



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

L'ascolto e la comunicazione

ATB POINT: IL CENTRO SERVIZI PER I CLIENTI

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

In particolare puoi:

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

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

Reclami e suggerimenti

ATB Consorzio e TEB propongono 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 forniscono risposte brevi per qualsiasi situazione, quando sia possibile una risposta immediata.

I clienti possono formulare un reclamo:

- scrivendo ad ATB Point, Largo Porta Nuova 16, 24122 Bergamo o attraverso l'indirizzo e-mail atbpoint@atb.bergamo.it

- compilando il modulo apposito che si ritira all'ATB Point
- compilando il modulo online sul sito atb.bergamo.it nella sezione "ATB risponde" alla voce "Segnalazioni"
- telefonando al numero 035 236 026
- inviando una segnalazione scritta a TEB SpA, via Tezze s.n., 24020 Ranica (BG)

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

| ARGOMENTO DELLE SEGNALAZIONI | 2019 | 2018 |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Gestione e produzione del servizio | 658 | 685 |
| Personale | 588 | 469 |
| Programmazione Servizio | 173 | 199 |
| Parco Autobus | 60 | 71 |
| Sistema vendita | 48 | 82 |
| Informazioni | 23 | 29 |
| Elogi | 10 | 12 |
| Accessibilità | 2 | 5 |
| TOTALE | 1562 | 1552 |

Rimborsi

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

In particolare:

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

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

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

Il rimborso è pari al 90% della quota relativa ai mesi non goduti (a partire dal mese successivo a quello di restituzione), così come anche previsto dall'Articolo 22 comma 1 del Regolamento Regionale 23 luglio 2002, n.5.

Oggetti smarriti

I passeggeri che perdono documenti o effetti personali sugli autobus ATB e sulle funicolari possono controllare se sono stati ritrovati contattando l'ATB Point il giorno seguente al numero 035 236 026 o scrivere ad atbpoint@atb.bergamo.it. Per oggetti smarriti sugli autobus SAB, TBSO, Locatelli e sui tram TEB è necessario verificare se sono stati ritrovati direttamente presso queste società. Gli oggetti rinvenuti sul tram possono essere ritirati su appuntamento presso la sede TEB di Ranica, via Tezze s.n., da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00. Per appuntamenti e informazioni, nei medesimi giorni ed orari, è disponibile il numero 035 3692351.

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



Informazioni

CANALI

Sito Web

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 ai parcheggi, attivare il servizio Sosta SMS, iscriversi alla Newsletter, richiedere o rinnovare contrassegni per la sosta e il transito dei residenti ed acquistare uno dei servizi turistici disponibili.

I viaggiatori della tranvia T1 Bergamo-Albino possono consultare informazioni su orari e servizio anche sul sito teb.bergamo.it.

App ATB Mobile

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

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

Social

Facebook: ATB-Azienda Trasporti Bergamo

Twitter: ATB

YouTube: ATBServizi

Instagram: [atbaziendatrasporti](https://www.instagram.com/atbaziendatrasporti)

LinkedIn: ATB Azienda Trasporti Bergamo

Newsletter

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

ATB Point

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

Fermate

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

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

Autobus e funicolari

Su tutte le vetture ATB Consorzio sono affisse le Regole del Viaggio e le tariffe in vigore. Le informazioni di servizio vengono trasmesse anche attraverso i video presenti alle stazioni delle funicolari. 94 autobus ATB Servizi sono provvisti di display a bordo che trasmettono Regole di Viaggio e informazioni.

Tram

Le regole di viaggio e le tariffe in vigore sono esposte su tutti i tram. A bordo tram viene dato l'annuncio vocale della prossima fermata. Il Centro di Controllo Operativo può trasmettere annunci d'emergenza alle fermate su modifiche impreviste del servizio. Ogni fermata è inoltre provvista della colonnina d'emergenza per comunicare con gli operatori.

Stazione di Bergamo

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

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | STANDARD contrattuale | STANDARD 2019 | OBIETTIVO 2020 | OBIETTIVO 2019 RAGGIUNTO |
|---|--|---|-------------------|-------------------|--------------------------|
| Standard di informazione a bordo | impianto informazione all'utenza | min. 20% | 20% | 20% | Si |
| Standard di informazione in linea | % fermate provviste di denominazione e n° codice, orario linee, elenco rivendite più vicine, recapito tel. e % pensiline con piantina della rete | 80,00% | 94% | 94% | Si |
| 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 | Si |
| | 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 | Si |

| INDICATORI | UNITÀ DI MISURA | STANDARD contrattuale | STANDARD 2019 | OBIETTIVO 2020 | OBIETTIVO 2019 RAGGIUNTO |
|--|--|---|-------------------|-------------------|--------------------------|
| 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 | Si |
| Indice di reperibilità ai contatti | tempo massimo di risposta a richieste o segnalazioni scritte (per posta ordinaria o elettronica) | max. 30 giorni | 2,7 giorni | Conferma standard | Si |
| Indice di frode | % utenti sprovvisti di documenti di viaggio per anno | max. 6% | 5,89% | 5,85% | No (5,8%) |
| Indice di soddisfazione del cliente sulla qualità nei rapporti | indagine di Customer Satisfaction 2019 | min. 55% | 74% | Conferma standard | Si |



ATB Consorzio e TEB hanno realizzato nel mese di novembre 2019 l'indagine annuale sulla soddisfazione dei clienti, sulle loro aspettative e sul grado di rispondenza del servizio offerto alle loro esigenze.

La soddisfazione dei clienti

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

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. Per TEB l'indagine è stata effettuata su un campione di 200 intervistati, abbonati e occasionali, intercettati a bordo del tram.

Metodo utilizzato

- Interviste telefoniche supportate da sistema C.A.T.I. (Computer Aided Telephone Interview)
- Interviste face to face supportate da sistema C.A.P.I. (Computer Aided Personal Interview)

La ricerca effettua un confronto tra ciò che i clienti desiderano, qualità attesa, e le valutazioni che attribuiscono al servizio erogato dall'azienda, qualità percepita.

ATB Consorzio

Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio è positivo per il 93,1% degli intervistati (91% nel 2018) che hanno espresso un voto medio di soddisfazione pari a 7,3 (7,2 nel 2018 e 6,9 l'anno precedente).

| TABELLA DI SINTESI | RILEVAZIONE 2019 | RILEVAZIONE 2018 |
|--|------------------|------------------|
| Orari di inizio e fine servizio | 7 | 7,1 |
| Frequenza delle corse | 6,8 | 6,8 |
| Rispetto delle corse e delle fermate previste | 7,2 | 7,4 |
| Copertura efficace del territorio servito | 7,5 | 7,6 |
| Posizione delle fermate e dei collegamenti | 7,7 | 7,8 |
| Possibilità di acquistare titoli di viaggio online | 7,1 | 7,6 |
| Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti | 7,7 | 8,1 |
| Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari | 7,6 | 7,7 |

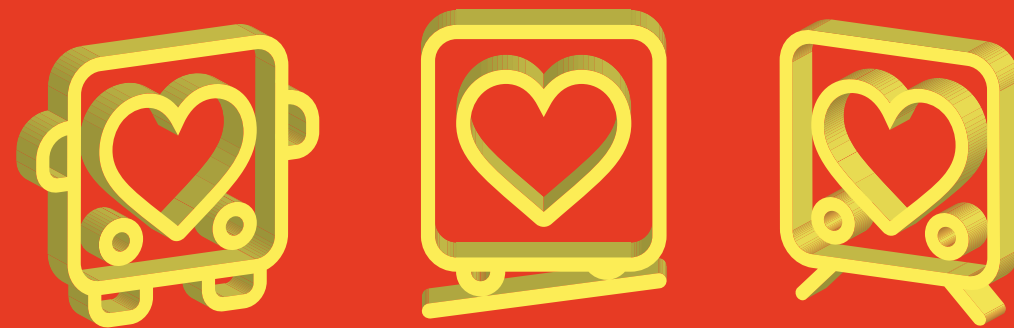
| TABELLA DI SINTESI | RILEVAZIONE 2019 | RILEVAZIONE 2018 |
|--|------------------|------------------|
| Informazioni alle fermate (video, cartelli) | 7,4 | 7,6 |
| Puntualità delle corse | 6,6 | 6,2 |
| Durata dello spostamento | 6,9 | 6,9 |
| Cortesia / educazione del personale di guida | 7,5 | 7,5 |
| Rispetto / comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio | 7,4 | 7,8 |
| Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare | 7,2 | 7,1 |
| Livello di risposta alle richieste sul servizio / reclami / informazioni | 7,3 | 6,7 |
| Riconoscibilità del personale ATB / divisa aziendale | 8,3 | 8,5 |
| Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori | 6,8 | 6,1 |
| Comfort dei mezzi | 7,2 | 7,1 |
| Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi | 7,3 | 7,3 |
| Affollamento dei mezzi/spazio a bordo | 6 | 5,4 |
| Pulizia dei mezzi | 6,8 | 6,8 |
| Pulizia delle pensiline alle fermate | 7,1 | 7 |
| Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili...) | 7,4 | 7,1 |
| Accessibilità dei mezzi a diversamente abili (disabilità motorie - non vedenti - non udenti) | 7,5 | 7,6 |
| Rumore / vibrazioni a bordo mezzo | 7 | 6,7 |
| Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc...) | 7,3 | 7,2 |
| Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc...) | 7 | 6,8 |
| Impegno e rispetto dell'ambiente | 7,4 | 7,4 |
| Valutazione complessiva | 7,3 | 7,2 |

TEB

Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio 2019 conferma il punteggio di 7,8 conseguito anche nell'anno 2018.

| TABELLA DI SINTESI | RILEVAZIONE 2019 | RILEVAZIONE 2018 |
|--|------------------|------------------|
| Orari di inizio e fine servizio | 7,8 | 7,5 |
| Frequenza delle corse | 8,1 | 7,8 |
| Rispetto delle corse e delle fermate previste | 8,4 | 8,5 |
| Copertura efficace del territorio servito | 7,7 | 7,7 |
| Posizione delle fermate e dei collegamenti | 8,3 | 8,0 |
| Possibilità di acquistare titoli di viaggio online | 8,4 | 8,2 |
| Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti | 8,4 | 7,9 |
| Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari | 7,9 | 7,8 |
| Informazioni alle fermate (video, cartelli) | 7,8 | 7,7 |
| Puntualità delle corse | 8,5 | 8,3 |
| Durata dello spostamento | 8,0 | 7,8 |
| Cortesia / educazione del personale di guida | 8,0 | 8,0 |
| Rispetto / comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio | 7,3 | 7,7 |
| Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare | 7,1 | 6,9 |
| Livello di risposta alle richieste sul servizio / reclami / informazioni | 6,9 | 7,1 |
| Riconoscibilità del personale TEB / divisa aziendale | 8,4 | 8,4 |
| Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte delle guardie giurate | 6,1 | 5,1 |
| Comfort dei mezzi | 7,3 | 7,1 |
| Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi | 7,4 | 7,3 |
| Affollamento dei mezzi/spazio a bordo | 5,5 | 5,2 |

| TABELLA DI SINTESI | RILEVAZIONE 2019 | RILEVAZIONE 2018 |
|--|---------------------|---------------------|
| Pulizia dei mezzi | 6,7 | 6,7 |
| Pulizia delle pensiline alle fermate | 6,1 | 6,4 |
| Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili...) | 7,8 | 7,2 |
| Accessibilità dei mezzi a diversamente abili (disabilità motorie - non vedenti - non udenti) | 8,4 | 7,5 |
| Rumore / vibrazioni a bordo mezzo | 7,1 | 7,2 |
| Sicurezza a bordo e alle fermate (furti, molestie, ecc...) | 7,4 | 7,2 |
| Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc...) | 7,9 | 7,9 |
| Impegno e rispetto dell'ambiente | 8,2 | 8,1 |
| Valutazione complessiva | 7,8 | 7,8 |



**ViaggiAMO
sicuri**

VIAGGIAMO SICURI. LA FASE 3 DEL TRASPORTO PUBBLICO A BERGAMO

Nel corso dell'anno l'emergenza epidemiologica da Covid 19 ha imposto nuove norme di sicurezza che hanno inciso sulle abitudini dei cittadini e portato a significative modifiche dello svolgimento del servizio di trasporto pubblico per tutte le aziende del settore.

A partire dal 8 giugno 2020, con la cosiddetta "Fase 3", ATB e TEB hanno adeguato i propri servizi in conformità alle disposizioni sul distanziamento fisico indicate nel Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri emanato in data 26 aprile e successivamente aggiornato da quello del 17 maggio 2020. Le misure sotto riportate resteranno in vigore, salvo diversa comunicazione da parte di ATB e TEB, fino al termine dell'emergenza sanitaria.

Autobus

Su tutte le linee ATB a partire dal 8 giugno entrano in vigore i nuovi orari "estivi" con corse ogni 15 minuti. Per garantire una maggiore frequenza utile a mantenere il corretto distanziamento fisico, negli orari di punta dalle ore 7:00 alle 9:30, la frequenza media di transito degli autobus è stata intensificata con una corsa ogni 7/8 minuti sulle tratte più frequentate della Linea 5 (Scanzorosciate – Gorle – Bergamo – Lallio – Treviolo), della Linea 6 (Porta Nuova – Stezzano - Azzano San Paolo) e della Linea 8 (Seriate – Longuelo).

La frequenza delle linee 8 e 6, lungo le tratte sopra indicate, viene intensificata anche nella fascia oraria del pomeriggio dalle ore 14.45 alle ore 19.30 circa.

La domenica è in vigore l'orario festivo. La linea 3 festiva, sospesa per l'emergenza Covid-19, da domenica 14 giugno torna nuovamente operativa.

Il servizio prosegue tutti i giorni dopo le ore 20.00 sino alle ore 22.15 con una frequenza di 45 minuti circa, ad eccezione del servizio della linea 1, lungo la tratta Stazione – Colle Aperto, con l'ultima corsa in partenza da Città Alta alle ore 23.50.

Tram

Le corse del tram della linea T1 Bergamo – Albino seguono dal lunedì al sabato l'orario feriale non scolastico con frequenza di un tram ogni 15 minuti. La domenica si applica l'orario festivo (una corsa ogni 30 minuti con intensificazioni a 20 minuti nel pomeriggio).

Funicolari

Il servizio della Funicolare di Città e della Funicolare di San Vigilio, sospeso per l'emergenza Covid-19, viene riattivato con nuove disposizioni per i viaggiatori a partire da sabato 13 giugno.

Orari del servizio

Gli orari aggiornati sono disponibili alle fermate, sui siti atb.bergamo.it, teb.bergamo.it, su App ATB Mobile e Google Maps.

Comportamenti di viaggio e distanziamento fisico

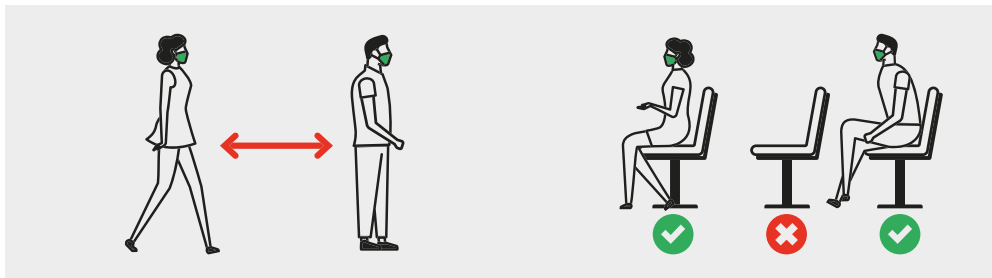
La collaborazione consapevole e responsabile di ogni passeggero, attraverso il rispetto delle norme di salute pubblica e delle nuove regole per usare il trasporto, è fondamentale per garantire a tutti un viaggio in sicurezza.

Per accedere ai servizi di trasporto pubblico ATB e TEB i passeggeri devono attenersi alle indicazioni sui comportamenti di viaggio in conformità alle disposizioni sul distanziamento fisico indicate dalle Autorità:

- obbligo di indossare la mascherina sui mezzi



- mantenere una distanza consigliata distribuendosi all'interno del mezzo e alle fermate secondo la segnaletica predisposta: sui sedili un bollo verde indicherà i posti consentiti e un bollo rosso sarà invece collocato su quelli non utilizzabili. I bolli segnaletici sono stati predisposti anche alle fermate con pensilina di ATB e TEB.



- sugli autobus la salita resta consentita solo dalle porte posteriori e la discesa dalle porte centrali
- l'accesso ai tram è consentito solo dalle porte singole (alle estremità del mezzo), la discesa dalle porte doppie (centrali)
- non è consentito oltrepassare l'area del conducente delimitata dalla catenella di sicurezza
- non è consentito il trasporto di biciclette a bordo dei tram

Le nuove disposizioni di viaggio comportano una riduzione dei posti disponibili, che diventano mediamente 22 sugli autobus standard, 35 sugli autobus doppi, circa 57 sui tram della Linea T1, 10 per la Funicolare di Città e 8 per quella di San Vigilio.

I nuovi provvedimenti sono segnalati da appositi avvisi affissi a bordo dei mezzi, alle fermate di autobus e tram e online sui siti atb.bergamo.it, teb.bergamo.it e sulla App ATB Mobile.

Disinfezione dei mezzi e degli uffici

ATB e TEB garantiscono un piano straordinario di **sanificazione e igienizzazione** di autobus, tram e uffici aperti al pubblico. Oltre alla quotidiana pulizia ordinaria, il personale addetto specializzato effettua la disinfezione straordinaria dei mezzi in circolazione con l'utilizzo di atomizzatori per nebulizzare gli interni con soluzioni a base di perossido di idrogeno e disinfettanti appositi per la pulizia specifica di tutte le superfici di contatto.



Uffici e servizi

Dal 4 maggio l'**ATB Point** ha riaperto al pubblico seguendo nuovi orari di accesso per la biglietteria:

- Biglietteria: lunedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 7.20 alle 19.15; martedì e venerdì dalle 7.20 alle 18.45. La domenica e festivi la biglietteria è chiusa.

Per l'acquisto di biglietti, carnet e abbonamenti è aperta la **Biglietteria della Stazione Autolinee** di Bergamo. Fino a nuove disposizioni, la biglietteria è aperta con orario ridotto **dal lunedì al venerdì dalle ore 6.00 alle ore 18.00** e il **sabato dalle ore 7.00 alle ore 18.00**, restando chiusa la domenica.

Nel rispetto delle misure previste dai provvedimenti governativi per il contrasto alla diffusione del Covid 19 e a tutela della salute dei cittadini e dei propri dipendenti, per l'accesso agli uffici pubblici vengono applicate le seguenti disposizioni:

- controllo della temperatura corporea all'ingresso
- obbligo di indossare la mascherina
- accesso di una sola persona per volta per ufficio.



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, il sabato dalle ore 7.00
alle ore 19.30 e la domenica e i festivi dalle ore 8.00 alle ore 19.30.

• Biglietteria della Funicolare

Via Vittorio Emanuele, 24121 Bergamo

Vendita biglietti

Orari d'apertura nel periodo di ora legale (fine marzo – fine ottobre; 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 (fine ottobre – fine marzo; Città Alta aperta al traffico)

da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 15.30

sabato e prefestivi dalle 9.30 alle 22.00

domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.00

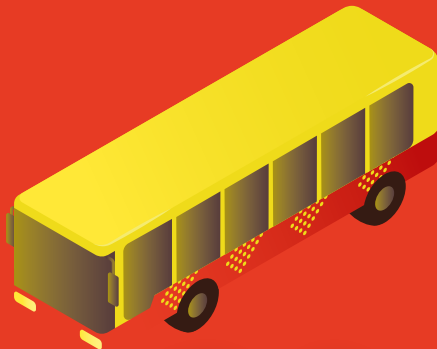
• MUSEO ATB

Aperto il primo sabato di ogni mese dalle ore 9.30 alle ore 12.30. Ingresso gratuito senza prenotazione.

Gruppi e scolaresche possono prenotare gratuitamente una visita anche in settimana inviando una e-mail a comunicazione@atb.bergamo.it.

*Orari di apertura soggetti a variazioni per l'emergenza COVID-19. Consultare l'allegato alla Carta o inviare un'email a atbpoint@atb.bergamo.it per maggiori dettagli.

atb.bergamo.it



20
20

