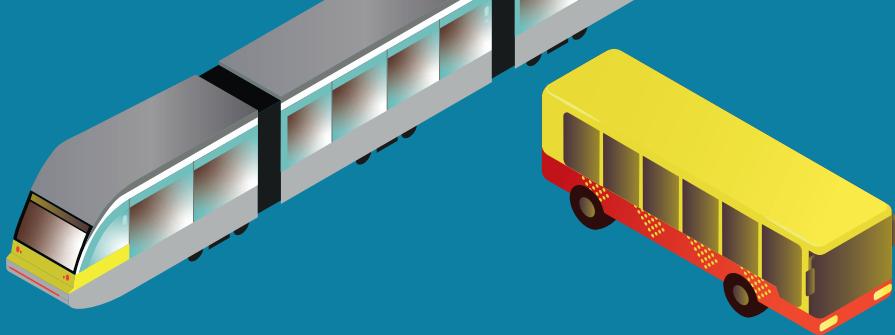


20
22

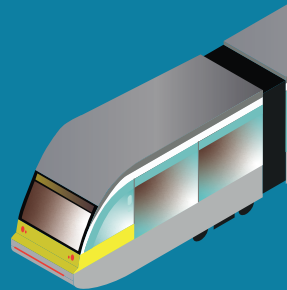
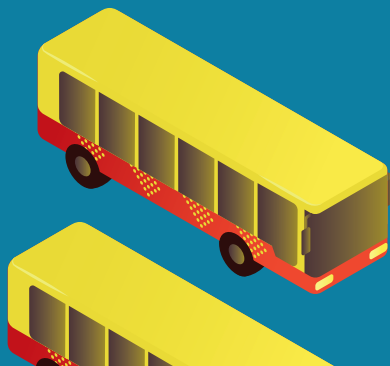


Carta della mobilità



Carta della mobilità

Mobility paper



Carta della Mobilità 2022

Il post pandemia si è aperto per il Gruppo ATB con la progettazione della mobilità del domani: sempre più integrata e sostenibile. La digitalizzazione dei servizi ha visto nella primavera 2021 l'inaugurazione del contapasseggeri, con l'attivazione dell'infomobilità in tempo reale, e l'avvio del Passa e Vai, il sistema di pagamento tramite carte bancarie contactless che segna un primo passo verso il più complesso progetto di transizione alla bigliettazione elettronica.

Tanti servizi per invitare il cittadino ad un utilizzo integrato dei servizi di mobilità sostenibile, grazie anche all'ambizioso rinnovo del sistema di bike sharing cittadino La BiGi che, avviato a dicembre 2021, è stato inaugurato a gennaio di quest'anno. La BiGi è cresciuta, per numero di stazioni e servizi, con possibilità di riconsegna anche fuori dalle stazioni, l'introduzione delle biciclette elettriche, tariffe pensate per abbonati e utilizzatori occasionali, nonché promozioni per gli abbonati al trasporto ATB e TEB.

Oltre al bike sharing, a cui abbiamo dedicato un approfondimento, novità di quest'anno è anche un paragrafo dedicato alla Stazione Autolinee, punto di riferimento per i viaggiatori in arrivo in città con autobus, sia di linea che con operatori di granturismo.

Buon viaggio!



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:

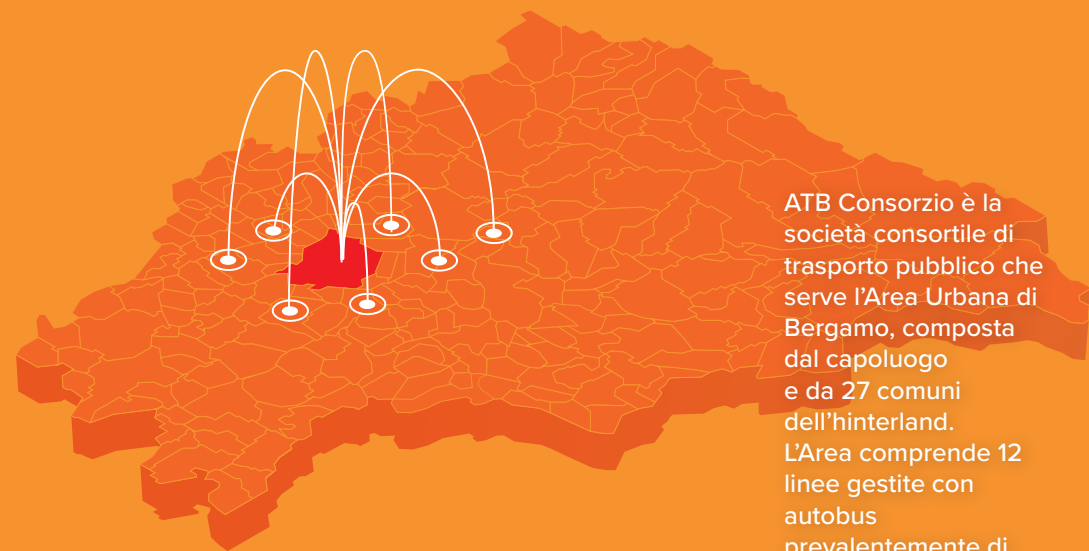
Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo

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.....	25
La BiGi.....	27
Parcheggi d'interscambio.....	30
Accessibilità.....	33
Sicurezza	35
Ambiente	37
Comfort.....	38
SISTEMA TARIFFARIO A ZONE	40
ATB System	41
Biglietti	44
Abbonamenti.....	46

Dove e come abbonarsi	50
ATB per il turista	52
Servizi Turistici online	55
Rete di vendita	56
Documenti di viaggio regionali	58
BENVENUTI A BORDO	62
Le regole del viaggio	63
L'ASCOLTO E LA COMUNICAZIONE	71
ATB Point: il centro servizi per i clienti	72
INFORMAZIONI	76
Canali	77
LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	82
Recapiti	87



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 13816:2002.

Arriva Italia S.r.l. sede operativa di Bergamo

Piazza Marconi n. 4 – 24122 Bergamo / tel. 035 289 000 / bergamo.arriva.it

Il Gruppo Arriva è parte di Deutsche Bahn. È presente in Italia dal 2002 e a partire da gennaio 2021 ha incorporato, tra le altre, l'azienda locale SAB Autoservizi s.r.l. che opera anche nel trasporto extraurbano attraverso le sottoreti della Provincia di Bergamo.

L'azienda è certificata UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, UNI ISO 39001:2016, UNI CEI EN ISO 5001:2018, UNI EN 13816:2002.

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 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 e UNI CEI EN ISO 50001:2018.

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.

ATB Consorzio eroga il servizio di trasporto pubblico locale nell'Area Urbana del bacino di Bergamo così come disposto dall'Atto impositivo dell'Agenzia del Trasporto Pubblico di Bergamo del 15/12/2021, in vigore dal 1/1/2022 al 31/12/2023.

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

Attenzione alla 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, bike sharing). 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.

Dall'anno 2019 ATB rendiconta il proprio impegno anche attraverso la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità.

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. Per formulare reclami e dirimere controversie il cittadino può rivolgersi, oltre che ai recapiti aziendali indicati all’articolo 9 delle regole di viaggio, 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 con ATB consorzio e TEB

Collegiamo
il capoluogo ai comuni
dell'hinterland con più
di 2.000 corse
giornaliere.

COMUNI SERVITI

Il servizio di trasporto pubblico di ATB Consorzio e TEB muove ogni giorno i cittadini di Bergamo e dei comuni di: Albano Sant'Alessandro, (Albino*), Almè, (Almenno S. Salvatore*), Alzano Lombardo, Azzano San Paolo, Curno, Dalmine, Gorle, Grassobbio, Lallio, Mozzo, (Nembro*), Orio al Serio, Osio Sopra, Paladina, Pedrengo, Ponteranica, Ponte San Pietro, (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 20.45. 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	2.000 ca.
Popolazione servita	380.000 abitanti	Ore di servizio/giorno	19
Numero linee autobus	13	Giorni di servizio anno 2021	364
Numero linee funicolari	2	Passeggeri trasportati convenzionali 2021 ATB Consorzio	18.661.627
Previsione km anno 2022	6.100.813 km	Velocità commerciale media	15,3 km/h

FUNICOLARE CITTÀ BASSA - CITTÀ ALTA			
Orario invernale		Orario estivo	
Giorni feriali	7.00 — 0.10	Giorni feriali	7.00 — 0.10
Giorni festivi	7.30 — 22.30	Giorni festivi	7.30 — 0.10
FUNICOLARE S. VIGILIO*			
Orario invernale		Orario estivo	
Giorni feriali	10.15 — 20.00	Giorni feriali	10.15 — 24.00
Giorni festivi	10.15 — 22.30	Giorni festivi	9.00 — 24.00

* 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	RILEVAZIONE 2021
REGOLARE ESECUZIONE GIORNALIERA DEL SERVIZIO	% corse effettuate/ corse programmate	99%
STANDARD RIPRISTINO ANOMALIE	Mezzi di scorta per far fronte ad anomalie: obliteratrici, impianto accesso disabili, impianto di climatizzazione, messaggi a bordo	Intervento tempestivo con mezzi sostitutivi

Tram

Il tracciato della Linea T1 Bergamo-Albino attraversa i comuni di Bergamo, Torre Boldone, Ranica, Albano Lombardo, Nembro, Pradalunga 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 2021 i tram della linea T1 hanno percorso circa 551.103,74 km trasportando 2.500.000 passeggeri stimati.

FREQUENZE DI SERVIZIO					
TIPOLOGIA DI SERVIZIO	GIORNI	da GENNAIO a GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	da SETTEMBRE a DICEMBRE
Feriale scolastico 15 min frequenza base 5-7-10 min fasce di punta	Lun – Ven	●			●
	Sabato	●			●
Feriale non scolastico 15 min frequenza base	Lun – Ven	●	●		●
	Sabato	●			●
Festivo 30 min frequenza base 20 min al pomeriggio	Dom e festivi	●	●	●	●
Sabato estivo 30 min frequenza base 20 min al pomeriggio	Sabato		●	●	
Agostano 30 min frequenza base 15 min fasce di punta	Lun. – Ven.			●	

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RENDICONTO 2021
REGOLARE ESECUZIONE DEL SERVIZIO	% corse effettuate/ corse programmate	99,95%
PUNTUALITÀ ALLA PARTENZA O IN ARRIVO	% corse in partenza o in arrivo al capolinea con ritardo > 5'	99,79%

Certificazione UNI EN 13816:2002

Dal 2017 tutte le linee della rete ATB e TEB, comprese le funicolari e il tram, dispongono della certificazione di qualità del servizio UNI EN 13816:2002. Un team di esperti ha valutato disponibilità, accessibilità, informazioni, tempo, attenzione al cliente e comfort, misurandone qualità attesa, percepita, progettata ed erogata, ed ha giudicato il servizio conforme ai requisiti ed in linea con lo standard europeo.



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 – Borgo 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 – Borgo 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 – Borgo S. Caterina – Corridoni – Don Orione
	C2A Don Orione (solo feriale) Ospedale – Carducci – S. Bernardino – Porta Nuova – via Suardi – 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
6	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
	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 – Celadina (solo festivo) - 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 scolastico) Albano Sant'Alessandro - Torre de' Roveri - Tribulina - Gavarno – Nembro <i>Linea sospesa nell'orario estivo</i>
28	28 Seriate (solo feriale scolastico) Torre Boldone – Gorle – Seriate Torre de' Roveri - Seriate – Borgo Palazzo <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 – Negrisoli – 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
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

Gli orari sono consultabili alle fermate, sul sito atb.bergamo.it e sulle app ATB Mobile, Moovit e Google Maps.

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 LA BIGI	LINEA T1 BERGAMO-ALBINO	FUNICOLARE CITTÀ	FUNICOLARE S. VIGILIO
1	●	●	●	● Bergamo FS	●	●
C	●		●	● Borgo Palazzo, Bianzana e Redona		
3			●		●	
5	●	●	●	● Bianzana Redona, Negrisoli Martinella e Alzano Centro		
6	●		●			
7	●	●	●	● Bergamo FS, Borgo Palazzo		
8	●	●	●	● Bergamo FS, Borgo Palazzo		

LINEA	PORTA NUOVA	STAZIONI TRENITALIA E AUTOLINEE	BIKE SHARING LA BIGI	LINEA T1 BERGAMO- ALBINO	FUNICOLARE CITTÀ	FUNICOLARE S. VIGILIO
9	●		●			
10			●			
21			●			●
26				● Alzano Centro		
27				● Alzano Sopra		
28			●			

Tram&Bike

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 Colombera (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, dalla fermata “Bianzana” a quella “Borgo Palazzo” e da quest’ultima a via David (Bergamo).

LA BIGI

Il servizio di bike sharing La BiGi, attivo a Bergamo dal 2009, è stato rinnovato dal 14 gennaio 2022 col passaggio al nuovo operatore europeo Nextbike che si è aggiudicato la gara indetta da ATB Mobilità.

Il nuovo sistema consente l'utilizzo delle biciclette sia in modalità “station-based”, che prevede la riconsegna del mezzo alla ciclostazione, che “free-floating”, ovvero a rilascio libero; conta 30 stazioni “fisiche” (dotate di rastrelliere) e 30 “virtuali” identificate da specifiche aree delimitate sull’asfalto. E’ possibile anche la riconsegna nella “flex zone”, ovvero le specifiche vie contrassegnate nella mappa e sull’app. La mappa delle nuove ciclostazioni, disponibili su sito e app nextbike, mostra anche la disponibilità e la posizione delle biciclette.

Le biciclette sono dotate di cambi, tecnologia GPS e sistemi di bloccaggio per la sosta o la riconsegna; sono in tutto 370, di cui 20 elettriche. La gestione e la manutenzione quotidiana è presidiata dal team operativo di nextbike.

Per usufruire del servizio è necessario registrarsi al sito www.nextbike.it/bergamo e scaricare l’app nextbike, con cui scansionare il QR Code riportato sul parafango posteriore o inserire il numero della bicicletta. A quel punto si sblocca la ruota e il mezzo può essere utilizzato.

Con un unico account è possibile noleggiare fino a quattro biciclette contemporaneamente e prenotare il proprio mezzo senza costi aggiuntivi per un tempo massimo di 15 minuti prima del noleggio. Tramite app è possibile anche parcheggiare temporaneamente la bicicletta e riprenderla più tardi, terminando il noleggio solo alla fine dell’utilizzo effettivo.

Nextbike garantisce un’assistenza telefonica attiva 24 ore su 24 rispondendo al numero italiano 035 0365451 al costo di una normale chiamata.

In caso di sinistri che coinvolgano cose o persone l’interessato deve rivolgersi al customer care nextbike.

TARIFFE E ABBONAMENTI

bici normale €1/30 min €1 successivi 30 minuti €4 ogni ora successiva	bici elettrica €2/30 min €3 successivi 30 minuti €9 ogni ora successiva	miglior tariffa <i>bici tradizionale ed elettrica abbonamento mensile</i> €10 €40 abbonamento annuale <i>I primi 30 minuti di viaggio sono sempre inclusi</i>
---	---	--

La tariffa base, consigliata agli utilizzatori occasionali ed ai turisti, prevede un costo di 1 euro per i primi 30 minuti di utilizzo, 1 euro per i successivi 30 minuti e 4 euro per il tempo successivo a questa prima ora. Per quanto riguarda le biciclette con pedalata assistita il costo è di 2 euro per i primi 30 minuti, 3 euro per i successivi 30 minuti e 9 euro per il tempo restante.

Gli abbonamenti permettono di utilizzare sia le biciclette tradizionali che quelle con pedalata assistita con un costo invariato di 10 euro per il mensile e di 40 euro per l'annuale.

Ogni eventuale deposito fuori dalle ciclostazioni ma all'interno della "flex zone" prevede un sovrapprezzo pari a 0,50 euro.

Sconti per gli abbonati ATB

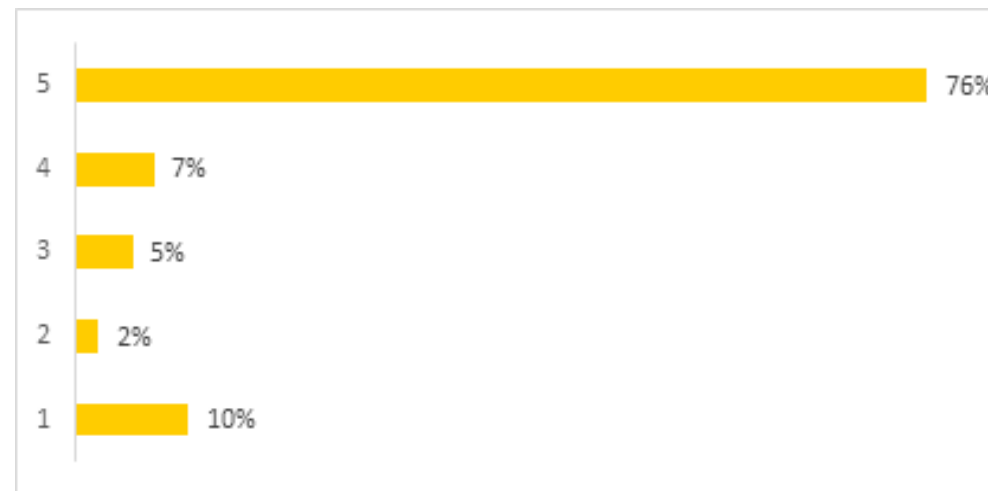
Gli abbonati al servizio di trasporto pubblico ricevono in ATB Point al momento del rinnovo uno sconto del 50% sull'acquisto di un abbonamento La BiGi di pari validità.

Gli acquisti e i rinnovi degli abbonamenti La BiGi vanno effettuati sul sito e l'app NEXTBIKE con carta di credito, Applepay e Googlepay.

SERVIZIO DI BIKE SHARING LA BIGI

Giorni di servizio all'anno	365	Ore di servizio al giorno	24
Numero ciclostazioni fisiche	30	Numero ciclostazioni virtuali	30
Numero di biciclette muscolari	350	Numero di biciclette elettriche	20
Numero di biciclette idonee giornalmente al servizio	90% min.	Standard di ripristino delle biciclette per guasti	max. 3 giorni lavorativi

Nel primo trimestre dell'anno su una scala di gradimento di 1 a 5 i clienti hanno assegnato le seguenti valutazioni:



Per informazioni e regolamento completo del servizio www.nextbike.it/bergamo.

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	150	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		4.321	

* 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. Informazioni, orari e tariffe sono consultabili sul sito atb.bergamo.it alla pagina Parcheggi della sezione Mobilità.

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

Stazione Autolinee

La Stazione Autolinee di Bergamo è situata in via B. Bono nelle immediate vicinanze:

- della stazione ferroviaria
- del capolinea della linea T1 TEB Bergamo-Albino
- della sede di Arriva Italia – unità operativa di Bergamo (capolinea di alcune linee extraurbane della Provincia di Bergamo)
- del Parcheggio Autolinee
- della ciclostazione Alpini del servizio La BiGi
- di un punto di interscambio del servizio di car sharing E-Vai
- della stazione dei Taxi

Dalla fermata antistante la stazione Autolinee transita inoltre la linea 1 Airport Bus. La Stazione Autolinee rappresenta il capolinea della maggior parte delle linee extraurbane in partenza/arrivo in Provincia di Bergamo e di alcune linee interprovinciali; al suo interno offre servizi igienici, ristorazione, negozi, sala di attesa, biglietteria, connessione gratuita alla rete pubblica Bergamo wifi; è accessibile anche alle persone con mobilità ridotta.

Informazioni, regolamento e diritti dei passeggeri sono disponibili sul sito atb.bergamo.it.

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. La Carta della Mobilità è inoltre stata pubblicata sul sito in un formato word non modificabile per consentirne un'agevole lettura con i principali screen reader.

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". Alle 16 pensiline smart della Linea C, premendo il tasto posto di lato al monitor Live Touch è possibile ascoltare il messaggio vocale con l'orario delle corse in arrivo.

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. Ai passeggeri con disabilità e alle donne in stato di gravidanza è consentito l'accesso prioritario alle funicolari, insieme ai relativi accompagnatori e minori al seguito.

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

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RILEVAZIONE 201
ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI	% mezzi con impianto di accesso disabili	100%

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	RENDICONTO 2021
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 rpd@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.

Anche sui tram di TEB sono installati impianti di videosorveglianza gestiti con le medesime finalità e modalità di ATB Servizi. Eventuali richieste di accesso ai dati vanno indirizzate ai seguenti indirizzi: info@teb.bergamo.it oppure rpd@teb.bergamo.it.

Analoghi impianti di videosorveglianza sono installati presso le fermate della linea, gli impianti ascensori-scale mobili e l'area del deposito; oltre a costituire un deterrente per gli atti vandalici o criminosi, consentono alla sala operativa un costante monitoraggio dei flussi dei passeggeri presso le banchine. Per approfondimenti consultare la pagina "Privacy" sul sito teb.bergamo.it.

Sinistri e risarcimenti

Nel caso di danni derivanti dalla circolazione stradale, il cittadino coinvolto deve contattare la società proprietaria del mezzo 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.

I recapiti sono indicati alla pagina 8 di questa Carta ed alla pagina "In caso di incidente" nella

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RILEVAZIONE 2021
INCIDENTALITÀ	N° sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi ATB Servizi in servizio	37,4 per milione di vett./Km.
TELECONTROLLO A BORDO	% mezzi ATB Servizi dotati di controllo della discesa con telecamera	95,86%

sezione “ATB risponde” del sito atb.bergamo.it.

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	RENDICONTO 2021
INCIDENTALITÀ	N° sinistri annui sul totale delle corse effettuate	4 sinistri / 47.142 corse annuali
TELECONTROLLO A BORDO	% tram dotati di controllo della discesa con telecamera	100%

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 elettrici, a cui se ne sono aggiunti altri 2 da maggio 2022; obiettivo per il 2027 è convertire l'intera flotta in mezzi elettrici, ibridi e a metano. Il parco autobus di ATB Consorzio è attualmente composto da n° 200 mezzi aventi le seguenti caratteristiche:

MOTORI	ALIMENTAZIONE			TOTALE
	FULL ELECTRIC	GASOLIO	METANO	
Euro 2 con filtro antiparticolato	—	33	—	33
Euro 3	—	50	—	50
Euro 4	—	8	—	8
Euro 5	—	5	24	29
Euro 6	—	23	28	51
Euro EEV	—	4	11	15
Elettrici	14	—	—	14
TOT				200

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RILEVAZIONE 2021
IMPATTO AMBIENTALE DEI MEZZI	Veicoli Euro 0 - 1 - 2	16%
	Veicoli Euro 3-4-5-6-EEV o alimentati con carburanti non convenzionali	84%

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 e TEB per offrire servizi di qualità.

Autobus, funicolari e tram vengono quotidianamente e accuratamente puliti – con particolare attenzione per le superfici di contatto – e regolarmente disinfettati con atomizzatori specifici e appositi disinfettanti; inoltre l'aerazione a bordo degli autobus è garantita dagli impianti di climatizzazione che consentono di prelevare aria dall'esterno nonché dalla frequente apertura delle porte alle fermate – collocate per i servizi di trasporto pubblico urbano – a breve distanza fra loro.

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RILEVAZIONE 2021
ANZIANITÀ MEDIA	Età media del parco autobus (anni)	11,9
GIOVINEZZA	% mezzi con età < di 5 anni	17,3%
CLIMATIZZAZIONE	% mezzi con impianto integrale di climatizzazione	99%
ESTETICA	% mezzi adeguati alle caratteristiche in termini di riconoscibilità e livrea esterna	100%
QUALITÀ DELLE FERMATE	% fermate con pensilina	20,54%
PULIZIA DEI MEZZI	frequenza per ogni mezzo	Pulizia di pavimento, sedili e posto guida: quotidiana. Sanificazione con perossido di idrogeno: quotidiana. Lavaggio approfondito interni ed esterni: 3 settimane. Pulizia specifica della carrozzeria e dei pavimenti: mensile. Lavaggio cielo e plafoniere: semestrale

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	RENDICONTO 2021
ANZIANITÀ MEDIA	Età media del parco tram (anni)	13 anni
CLIMATIZZAZIONE	% mezzi con impianto integrale di climatizzazione	100%
ESTETICA	% mezzi adeguati alle caratteristiche in termini di riconoscibilità e livrea esterna	100%
QUALITÀ DELLE FERMATE	% fermate con pensilina	100%
PULIZIA ORDINARIA DEI MEZZI	Frequenza	Interno: giornalmente Esterno: settimanalmente



Sistema tariffario a zone

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

ATB SYSTEM

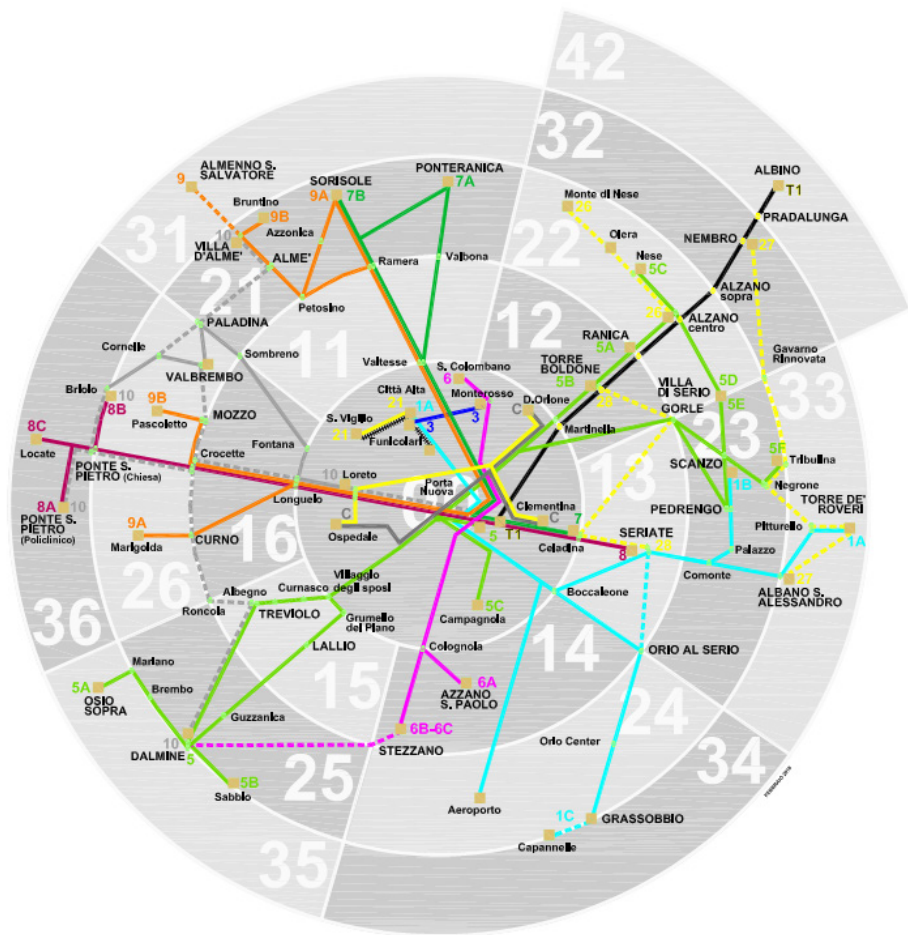
È il sistema tariffario dei servizi di trasporto pubblico locale gestiti da ATB Consorzio che permette, con lo stesso documento di viaggio, di spostarsi nel territorio di Bergamo e negli altri 29 Comuni dell'Area Urbana, comprese le località raggiunte dalla tramvia T1 Bergamo-Albino.

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".





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 Arriva Italia S30a Albino-Perola e S30c Albino-Vall'Alta- Casale. Per viaggiare con la **linea T1 Bergamo-Albino** e con le linee Arriva Italia S30a Albino-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 Arriva Italia** (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.

TARIFE 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

Emettitrici 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 emettitrici non danno resto e i biglietti emessi sono già convalidati.

Passa e vai. Basta la carta

I validatori verdi collocati alle porte di accesso dei mezzi consentono di utilizzare la carta di credito/debito contactless per effettuare più viaggi durante la medesima giornata e usufruire della tariffa di viaggio giornaliera più vantaggiosa.

TARIFE PASSA E VAI	BIGLIETTO	TARIFFA MASSIMA GIORNALIERA
Una Zona	1,30€ (validità 75 minuti)	3,50€ (giornaliero)
Più Zone	2,80€ (validità 120 minuti)	5,00€ (giornaliero)

Per ulteriori informazioni consultare il sito atb.bergamo.it.

PASSA E VAI

Pagamento del biglietto con carta
bancaria contactless



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 della durata triennale e del costo di 10 Euro. Gli abbonamenti sono acquistabili nella tipologia settimanale, ad esclusione della tariffa Intera Rete.

Abbonamenti settimanali

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

Abbonamenti mensili

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

Abbonamenti annuali

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

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

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 alla tariffa speciale di € 200, ulteriormente scontata a € 165 per gli studenti residenti in uno dei Comuni convenzionati.

Under 14 e Over 65

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

TARIFFE IN VIGORE 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.

TARIFFE 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

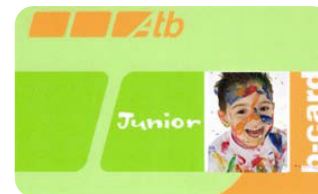
Famiglia

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.

TARIFFE 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, un suo documento (tessera sanitaria, codice fiscale, certificato anagrafico) e 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 dell'ATB Point o alla Biglietteria della Stazione Autolinee:

- il **modulo** relativo alla tipologia di abbonamento prescelta, compilato in ogni sua parte e firmato dall'abbonato (dal genitore in caso di abbonato minorenni). I moduli sono disponibili sul sito atb.bergamo.it
- **una fototessera** recente a colori
- **un documento d'identità** (in caso di minori serve quello del genitore che firma il modulo)
- **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 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
- all'ATB Point da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30
- alla biglietteria della Stazione Autolinee da lunedì a venerdì dalle ore 6.00 alle ore 19.00, sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

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 all'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

TARIFE 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.

SERVIZI TURISTICI ONLINE

ATB propone servizi online dedicati ai gruppi turistici per pianificare la visita della città. L'utilizzo è consigliato per organizzare al meglio i servizi al fine di evitare code e lunghe attese.

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

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.



RETE DI VENDITA

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

ATB Point in Largo Porta Nuova 16, aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30, 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 19.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00, 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.

Stazione Inferiore della Funicolare di Città in viale Vittorio Emanuele, dove è possibile acquistare biglietti orari, turistici, per gruppi 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 e sabato dalle 9.30 alle 21.00
domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.30

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
- Emittitrici automatiche alla fermata Airport Bus

Emittitrici automatiche

presso:

- le fermate della tramvia T1 Bergamo-Albino: FS, Bianzana, Negrisoli, Torre Boldone, Ranica, Alzano Centro, Alzano Sopra, Nembro Camozzi, Nembro Centro e Albino
- la fermata Airport Bus per Città Alta alla stazione di Bergamo
- 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 con carta di credito in tutta sicurezza e senza costi aggiuntivi. I biglietti vanno acquistati prima di salire a bordo ed hanno validità immediata.

Emittitrici a bordo

Sui mezzi ATB Consorzio e TEB è installata un'emittitrice 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 emittitrici non danno resto; i biglietti emessi sono già convalidati.

Passa e vai. Basta la carta

Il sistema consente di acquistare i biglietti direttamente a bordo di autobus, funicolari e tram della rete ATB con la propria carta di credito/debito contactless. Per ulteriori informazioni consultare il sito atb.bergamo.it.

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 emittitrici 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 emittitrici 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.

Il duplicato costa 5 Euro per la tessera e 10 Euro per il tagliando di abbonamento.

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 Arriva Italia, Locatelli, Zani, TBSO, SAI Treviglio e ATB Point

Il duplicato costa 5 Euro per la tessera e 10 Euro per il tagliando di abbonamento.

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: Arriva Italia, 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 lo Viaggio in Famiglia è disponibile presso l'ATB Point e sul 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 "lo Viaggio".

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.

lo 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.

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



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, ad eccezione di quelli emessi a bordo (emettitrici e Passa e vai). 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 e a 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 emettitrici di bordo e dei validatori Passa e vai 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, 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 E 10.00 a titolo di rimborso spese amministrative. La recidività viene calcolata nell'anno solare (1° gennaio-31 dicembre).

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

È possibile effettuare il pagamento delle sanzioni ATB:

- sul **conto corrente** intestato ad ATB nr. 43530955 utilizzando il bollettino allegato
- con **bonifico bancario** IBAN IT970050341121000000004582 indicando il numero del verbale e il nominativo del trasgressore
- presso l'**ATB Point di Largo Porta Nuova**
- 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 passeggini 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 passeggino aperto o di una carrozzina di piccole dimensioni per vettura. L'adulto è in ogni caso responsabile della sorveglianza durante tutto il viaggio. **I passeggini devono essere chiusi in presenza di viaggiatori in sedia a rotelle.**

4. Accessibilità

I viaggiatori 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 con i relativi accompagnatori e/o minori al seguito.

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 i mezzi sono affollati, 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

È 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. Reclami

ATB propone procedure di reclamo semplici e chiare rispondendo alle richieste scritte entro un termine massimo di 30 giorni dalla data di ricevimento, mentre telefonicamente fornisce risposte ogni qualvolta sia possibile una risposta immediata.

È possibile inoltrare un reclamo:

- per posta o consegna a mano all'indirizzo ATB Point, Largo Porta Nuova 16, 24122 Bergamo
- per email all'indirizzo atbpoint@atb.bergamo.it
- per posta certificata a atbservizispa@legalmail.it
- per telefono al numero 035 236 026

I reclami possono essere inoltrati anche in lingua inglese.

I moduli di reclamo ed ulteriori informazioni sono disponibili sul sito atb.bergamo.it alla voce “Reclami” della sezione “ATB risponde” così come previsto dall’Autorità di regolazione dei trasporti.

10. Divieto di fumo

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

11. 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 Io 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
- 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 8.30 alle ore 18.30, e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30. I nostri operatori rispondono anche telefonicamente alle richieste al numero 035.236026 oppure per posta elettronica all'indirizzo e-mail atbpoint@atb.bergamo.it.

Servizi di prenotazione

Con il servizio **Booking** è possibile prenotare l'appuntamento in ATB Point direttamente online, da app ATB Mobile o dal sito bookingatb.cloud.incifra.it.

Con **Accodami** è possibile controllare dall'app ATB Mobile le persone in coda all'ATB Point e prendere il biglietto virtuale.

Reclami e suggerimenti

I clienti possono formulare un reclamo per il servizio ATB e TEB come indicato all'articolo 9 delle Regole di Viaggio.

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 all'operato del personale possono essere istruiti solo se corredati dai dati identificativi del segnalante.

ARGOMENTO DELLE SEGNALAZIONI	2021	2020
Gestione e produzione del servizio	487	362
Personale	534	336
Programmazione Servizio	152	258
Parco Autobus	127	31
Sistema vendita	112	65
Informazioni	24	13
Elogi	4	4
Accessibilità	0	1
TOTALE	1440	1070

Per formulare reclami e dirimere controversie il cittadino può rivolgersi anche alle Associazioni dei consumatori.

Indennizzi per risposte oltre i 90 giorni

Come da indicazioni dell'ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti, il cliente che ha sporto reclamo può ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto pari al 10% nel caso riceva risposta al reclamo tra il 91° e 121° giorno dal ricevimento del reclamo da parte dell'Azienda e pari al 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo. Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui sopra è definito nella misura di 4 biglietti di corsa semplice.

L'indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui:

- l'importo dello stesso sia inferiore a 4 euro
- il reclamo non sia trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate
- all'utente sia già stato corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio

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.

I rimborsi degli abbonamenti studenti possono essere richiesti entro il 28 febbraio, quelli degli abbonamenti studenti cumulativi entro e non oltre il 31 dicembre.

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 Arriva Italia, 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

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

E' l'app di ATB, gratuita e disponibile, in italiano e in inglese, sia per iOS che per Android. Completa: fornisce **gli orari in tempo reale delle corse del trasporto pubblico locale e il numero dei posti disponibili a bordo**, informazioni sui parcheggi e le ZTL della città di Bergamo e sul servizio di bike sharing cittadino La BiGi.

Aggiornata: attraverso la sezione News consente di conoscere le notizie Ultimo Minuto e le iniziative promozionali dell'Azienda.

Comoda: permette l'acquisto dei biglietti utilizzabili immediatamente su autobus, funicolari e tram senza alcun sovrapprezzo, il rinnovo dell'abbonamento mensile e annuale al trasporto pubblico locale e il pagamento del parcheggio su strisce blu del Comune di Bergamo.

Sicura: grazie ai servizi Booking e Accodami consente di prenotare il proprio appuntamento in ATB Point evitando code e assembramenti.

SOCIAL

Facebook: ATB-Azienda Trasporti Bergamo

Twitter: ATB

YouTube: ATBServizi

Instagram: 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 in tempo reale gli orari delle corse in arrivo e i posti disponibili a bordo
- 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 Twitter 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. Buona parte degli autobus ATB Servizi è provvista di display a bordo che trasmettono Regole di Viaggio e informazioni.

Sulla quasi totalità degli autobus di linea ATB Consorzio e sui tram della linea T1 Bergamo-Albino è attivo il sistema contapasseggeri che consente di visualizzare sui display degli

autobus, alle pensiline smart e sull'app ATB Mobile il numero dei posti disponibili a bordo.

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	RILEVAZIONE 2021
INFORMAZIONE A BORDO	% display informativi interni agli autobus	47%
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%
INFORMAZIONE SUL TERRITORIO	reperibilità dell'orario vigente di ogni linea, della mappa della rete, del tariffario e della Carta della Mobilità	ATB Point e sito internet
	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)
CAPILLARITÀ DELLE RIVENDITE	Nr. punti vendita	Conferma della rete di vendita presente sul territorio
REPERIBILITÀ AI CONTATTI	tempi medi di risposta a richieste o segnalazioni	2 giorni
FRODE	% utenti sprovvisti di documenti di viaggio per anno	7,39%



La soddisfazione dei clienti

LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

ATB Consorzio e TEB realizzano ogni anno l'indagine sulla soddisfazione dei clienti, sulle loro aspettative e sul grado di rispondenza del servizio offerto alle loro esigenze.

Nel 2020, in accordo con l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale, l'indagine non è stata svolta per via dell'emergenza epidemiologica in corso.

Per l'indagine 2021, in continuità con le precedenti indagini, ATB e TEB hanno seguito la direttiva regionale (Delibera n° X/2380 del 19 settembre 2014) che definisce le linee guida per lo svolgimento delle indagini di rilevazione della soddisfazione dell'utenza del trasporto pubblico, al fine di garantire uniformità e confrontabilità dei risultati (normativa europea UNI EN 13816 e UNI 11098).

L'indagine ATB è stata effettuata fra il 31 maggio e il 21 giugno 2021 su un campione di 1.100 interviste – telefoniche e face to face – rivolte ai clienti abbonati e occasionali del servizio di trasporto pubblico locale, mentre quella di TEB fra il 7 e il 9 giugno 2021 su un campione di 200 interviste face to face.

Metodo utilizzato

Lo studio ha previsto due momenti di rilevazione, realizzati con lo stesso questionario:

- una rilevazione face to face presso le fermate del servizio, realizzata con **tecnica CAPI** (*Computer Assisted Personal, Interview*), mediante **supporto tablet**
- un approfondimento telefonico sulle valutazioni di qualità con tecnica **CATI** (*Computer Assisted Telephone, Interview*) presso un sovra-campione di abbonati.



TABELLA DI SINTESI ATB	RILEVAZIONE 2021	RILEVAZIONE 2019
Orario di inizio e fine servizio	7,5	7
Regolarità del servizio	7,5	6,8
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,5	7,2
Copertura efficace del territorio servito	7,5	7,5
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,4	7,7
Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,8	7,1
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,4	7,7
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,5	-
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,3	7,6
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,6	7,4
Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,4	-
Puntualità delle corse	7,3	6,6
Durata dello spostamento	7,5	6,9
Competenza dei dipendenti	7,2	-
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	7,4	7
Cortesia/educazione del personale di guida	-	7,5
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	7,2	-
Disponibilità dei dipendenti delle biglietterie ATB Point e autostazione	7,2	-
Rispetto/comportamento dei verificatori dei titoli di viaggio	-	7,4

TABELLA DI SINTESI ATB	RILEVAZIONE 2021	RILEVAZIONE 2019
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,3	7,2
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,1	7,3
Riconoscibilità del personale ATB/divisa aziendale	7,3	8,3
Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,3	6,8
Comfort dei mezzi	7,5	7,2
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,6	7,3
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	7,1	6
Pulizia dei mezzi	7,5	6,8
Pulizia delle pensiline presenti alle fermate	7,5	7,1
Pulizia dei punti vendita	7,5	-
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili...)	7,5	7,4
Accessibilità dei mezzi ai diversamente abili (disabilità motorie - non vedenti - non udenti)	-	7,5
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,3	7
Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	7,1	7,3
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,5	7,4

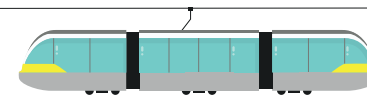


TABELLA DI SINTESI TEB	RILEVAZIONE 2021	RILEVAZIONE 2019
Orario di inizio e fine servizio	7,7	7,8
Regolarità del servizio	7,6	8,4
Copertura efficace del territorio servito	7,8	7,7
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,2	8,3
Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,7	8,4
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,3	8,4
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,7	-
Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	8	7,8
Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,7	-
Presenza e aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,3	7,9
Puntualità delle corse	7,2	8,5
Durata dello spostamento	8,1	8
Competenza dei dipendenti	7	-
Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,1	7,9
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	7,2	8
Disponibilità dei dipendenti delle biglietterie ATB Point e autostazione	7,5	-
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,4	7,1
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	6,9

TABELLA DI SINTESI TEB	RILEVAZIONE 2021	RILEVAZIONE 2019
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,5	8,4
Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,7	6,1
Comfort dei mezzi	8	7,3
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,7	7,4
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	7,4	5,5
Pulizia dei mezzi	7,6	6,7
Pulizia delle fermate	7,2	6,1
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili...)	7,5	7,8
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7	7,1
Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	7,7	7,4
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,4	7,5
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,4	7,1

RECAPITI*

• ATB Point

Largo Porta Nuova 16, 24125 Bergamo
tel. +39 035 236 026
atbpoint@atb.bergamo.it

Assistenza alla Clientela, vendita biglietti e abbonamenti
Aperto da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30, sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

• 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 19.00, il sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00.

• Biglietteria della Funicolare

Via Vittorio Emanuele, 24121 Bergamo
Vendita biglietti

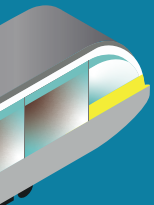
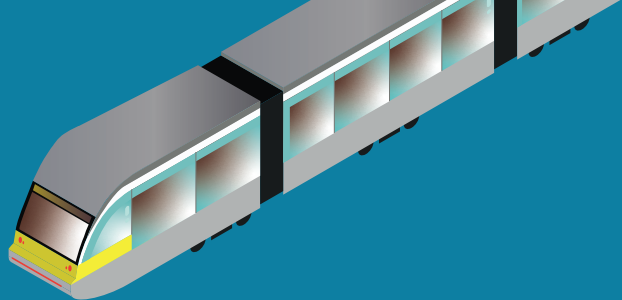
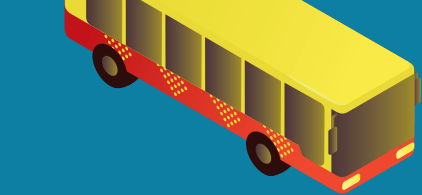
Orari d'apertura nel periodo di ora legale (fine marzo – fine ottobre; Città Alta chiusa al traffico)

da lunedì a giovedì dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 17.00
venerdì e sabato dalle 9.30 alle 21.00
domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.30

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

* Gli orari sono soggetti a possibili variazioni in relazione all'evolversi delle disposizioni delle autorità



atb.bergamo.it

20
22



 Atb 

