

# CARTA DELLA MOBILITÀ 2025



## **Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo**



**Agenzia  
Trasporto Pubblico  
Bergamo**

I rapporti tra l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo (ente affidante) e le Società ATB Consorzio S.c.r.l. e TEB S.p.A. sono regolati rispettivamente da un Contratto di Servizio e 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.

### **Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo**

Via T. Tasso, 8 | 24121 - Bergamo | Tel. 035 387 709

[\*\*agenziatplbergamo@pec.it\*\*](mailto:agenziatplbergamo@pec.it)

[\*\*agenzia@agenziatplbergamo.it\*\*](mailto:agenzia@agenziatplbergamo.it)

[\*\*www.agenziatplbergamo.it\*\*](http://www.agenziatplbergamo.it)



# CARTA DELLA MOBILITÀ 2025

L'impegno del gruppo ATB verso il **miglioramento continuo del servizio** è stato tangibile anche nel corso del 2024.

Numerose sono state le azioni messe in campo per rendere il trasporto pubblico locale sempre più sicuro e facile da utilizzare.

Abbiamo completamente rinnovato **sito aziendale e app**, introducendo in quest'ultima anche la possibilità di acquistare i carnet 10 viaggi, contribuendo così sempre più alla **digitalizzazione del biglietto**.

Alla campagna di contrasto all'evasione tariffaria è stata **affiancata l'intensificazione dei controlli dei titoli di viaggio** che verrà ulteriormente incrementata nel corso del 2025.

Abbiamo potenziato il **servizio di call center** e introdotto **l'annuncio vocale di prossima fermata** sui mezzi, rendendo il trasporto pubblico sempre più fruibile da parte di tutta la cittadinanza.

Nei primi mesi del 2025 abbiamo introdotto **Whatsapp** quale ulteriore canale digitale di acquisto dei titoli di viaggio ed entro l'estate anche la transizione dell'intero sistema su **Smart Card** sarà infine completata.

Verrà completata la fornitura di ulteriori **7 nuovi autobus elettrici** che a giugno potranno marciare lungo le strade dell'area urbana. La novità assoluta è l'acquisizione dei primi **5 autobus lunghi 18 metri completamente elettrici**, a zero impatto ambientale, per una nuova esperienza di viaggio.

**Buon viaggio con ATB e TEB!**

# INDICE

<b>8</b>	<b>LE AZIENDE, LA RETE, IL TERRITORIO</b>
9	ATB Consorzio
10	TEB
<b>12</b>	<b>MISSION</b>
13	I nostri principi
<b>16</b>	<b>VIAGGIARE CON ATB CONSORZIO E TEB</b>
17	I comuni serviti
17	Il servizio
21	Tram
22	Certificazione UNI EN 13816:2002
22	Servizio feriale e festivo
25	Servizio serale
26	Interscambio con il trasporto pubblico
33	Accessibilità
35	Sicurezza
<b>42</b>	<b>SISTEMA TARIFFARIO A ZONE</b>
43	ATB System
46	Abbonamenti
50	Dove e come abbonarsi
52	ATB per il turista
56	Documenti di viaggio regionali
<b>62</b>	<b>BENVENUTI A BORDO</b>
63	Le regole di viaggio
<b>70</b>	<b>L'ASCOLTO E LA COMUNICAZIONE</b>
<b>76</b>	<b>INFORMAZIONI</b>
<b>80</b>	<b>LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI</b>
81	Tabelle di sintesi
<b>88</b>	<b>RECAPITI E ORARI</b>

# LE AZIENDE, LA RETE, IL TERRITORIO

**ATB Consorzio** è la società consortile di trasporto pubblico che serve l'Area Urbana di Bergamo, composta dal capoluogo e da 29 comuni dell'hinterland. L'Area comprende **13 linee gestite con autobus** prevalentemente di tipo urbano e **2 linee funicolari** (Bergamo Bassa - Bergamo Alta e Bergamo Alta - San Vigilio). È integrato all'Area anche il servizio della **linea tramviaria T1 Bergamo** - Albino gestita da TEB Tramvie Elettriche Bergamasche.



# ATB CONSORZIO

La società è costituita da:

- **ATB Servizi S.p.A.**

Referente unico per tutti i servizi ATB Consorzio.

Via M. Gleno, 13 - 24125 Bergamo

Tel. 035 364 211

Fax 035 346 211

[atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it)

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

ATB Servizi è certificata UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN 13816:2002.

- **Arriva Italia S.r.l. (sede operativa di Bergamo)**

Piazzale Marconi, 4 - 24122 Bergamo

Tel. 035 289 000

[bergamo.arriva.it](http://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 45001:2023, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 39001:2016, UNI CEI EN ISO 50001:2018, UNI EN 13816:2002.

- **Autoservizi Locatelli s.r.l.**

Via Furietti, 17 - 24126 Bergamo

Tel. 035 319 366

Fax 035 320 202

[autoservizilocatelli.it](http://autoservizilocatelli.it) - [orioshuttle.com](http://orioshuttle.com)

Nata negli anni Venti 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.

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

Via Milano, 23 - 24046 Osio Sotto (BG)

Tel. 035 319 366

Fax 035 320 202

[autoservizilocatelli.it](http://autoservizilocatelli.it)

La società si è costituita nel 1981 per la gestione del servizio di trasporto pubblico locale tra i comuni di Bergamo, Dalmine, Trezzo d'Adda con diramazione a Osio Sotto e Vaprio d'Adda.

T.B.S.O. opera anche nel trasporto extraurbano attraverso le sottoreti della Provincia di Bergamo.

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 29/12/2023 e successive modifiche, in vigore dal 01/01/2024 al 31/12/2025.

## TEB

Via Tezze SN - 24020 Ranica (BG)

Tel. 035 369 2351

[teb.bergamo.it](http://teb.bergamo.it)

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 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 "Società trasparente" bilanci, dati ed informazioni riguardanti l'organizzazione e la gestione delle attività istituzionali e 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 12 delle regole di viaggio, anche alle Associazioni dei Consumatori.



#### **ADICONSUM**

Via Carnovali, 88/a  
24126 Bergamo  
Tel. 035 324 580  
Fax 035 324 768  
adiconsum.bergamo@cisli.it  
adiconsum@pec.cislbergamo.it



#### **Federconsumatori**

Via G. Garibaldi, 3  
24122 Bergamo  
Tel. 035 359 4430  
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.



## I 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.*

## IL 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 dopo le ore 20.00. 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	GEN-GIU	LUG	AGO	SET-DIC
<b>Feriale scolastico</b>  15 min frequenza media <i>(5 - 10 min fasce di punta)</i>	Lun-Ven	•	• mattino		•
	Sab	•			•
<b>Feriale non scolastico</b>  15 min frequenza media	Lun-Ven		•	•	
	Sab		•	•	
<b>Festivo</b>  20-25 min frequenza media		•			•
<b>Sabato estivo</b>  20 min frequenza media		•	•	•	•

## SERVIZIO AREA URBANA DI BERGAMO

Lunghezza rete in km	220
Popolazione servita	380.000 abitanti
Numero linee autobus	13
Numero linee funicolari	2
Previsione km anno 2025	6.080.000 km
Corse/giorno	2.000
Ore di servizio/giorno	20
Giorni di servizio anno 2024	365
Passeggeri trasportati convenzionali 2024 ATB Consorzio	25.540.715
Velocità commerciale media	15,3 km/h

FUNICOLARE CITTÀ BASSA - CITTÀ ALTA

ORA SOLARE		ORA LEGALE	
Giorni feriali	7.00 - 0.10 (0.50 il sabato)	Giorni feriali	7.00 - 0.10 (1.20 da giovedì a sabato)
Giorni festivi	7.30 - 0.10	Giorni festivi	7.30 - 0.10

FUNICOLARE SAN VIGILIO\*

ORA SOLARE		ORA LEGALE	
Giorni feriali	10.15 - 20.00 (23.00 il sabato)	Giorni feriali	10.15 - 20.00 (0.00 da giovedì a sabato)
Giorni festivi	9.00 - 0.00	Giorni festivi	9.00 - 0.00

\* 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 2024
Regolare esecuzione giornaliera del servizio	% corse effettuate/ corse programmate	99,53%
Standard ripristino anomalie	mezzi di scorta per far fronte ad anomalie: obliteratedrici, 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 Lom-bardo, Nembro, Pradalunga e Albino per una **lunghezza di 12,5 km** 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 2024 i tram della linea T1 hanno percorso circa 549.436,52 km trasportando 3.190.000 passeggeri stimati.

## FREQUENZE DI SERVIZIO

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	GIORNI	GEN-GIU	LUG	AGO	SET-DIC
<b>Feriale scolastico</b> 15 min frequenza base <i>(5-7-10 min fasce di punta)</i>	Lun-Ven	●			●
	Sabato	●			●
<b>Feriale non scolastico</b> 15 min frequenza base	Lun-Ven	●	●		●
	Sabato	●			●
<b>Festivo</b> 30 min frequenza base <i>(20 min al pomeriggio)</i>	Domenica e festivi	●	●	●	●
<b>Sabato estivo</b> 30 min frequenza base <i>(20 min al pomeriggio)</i>	Sabato		●	●	
<b>Agostano</b> 30 min frequenza base <i>(15 min fasce di punta)</i>	Lun-Ven			●	

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RENDICONTO 2024
POPOLAZIONE SERVITA	% corse effettuate/ corse programmate	99,50%
NUMERO LINEE AUTOBUS	% corse in partenza o in arrivo al capolinea con ritardo < 5' nell'orario di punta o < 10' nell'ora di morbida	99,87%

## 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, e ha giudicato il servizio conforme ai requisiti e in linea con lo standard europeo.

## SERVIZIO FERIALE E FESTIVO

Linea	Percorsi
1	<b>1A Torre de' Roveri:</b> Città Alta - Porta Nuova - Boccaleone - Seriate - Albano Sant'Alessandro - Torre de' Roveri
	<b>1B Scanzo (solo feriale):</b> Città Alta - Porta Nuova - Boccaleone - Seriate - Pedrengo - Scanzorosciate
	<b>1C Grassobbio:</b> Città Alta - Porta Nuova - Boccaleone - Orio al Serio - Grassobbio
	<b>1 Airport Bus:</b> Città Alta - Porta Nuova - Stazione - Aeroporto di Orio al Serio

Linea	Percorsi
C	<b>C1H Ospedale:</b> Don Orione - Corridoni - Via Suardi - Piazza Libertà - XXIV Maggio - Ospedale
	<b>C1H Ospedale:</b> (solo feriale) Clementina - Cimitero - S. Anna - Piazza Libertà - XXIV Maggio - Ospedale
	<b>C2H Ospedale:</b> (solo feriale) Don Orione - Corridoni - Via Suardi - Porta Nuova - Moroni - Carducci - Ospedale
	<b>C2H Ospedale:</b> Clementina (solo feriale) - Cimitero - S. Anna - Porta Nuova - Moroni - Carducci - Ospedale
	<b>C1A Don Orione:</b> Ospedale - XXIV Maggio - Piazza Libertà - Via Borgo Santa Caterina - Corridoni - Don Orione
	<b>C2A Don Orione:</b> (solo feriale) Ospedale - Carducci - S. Bernardino - Porta Nuova - Via Borgo Santa Caterina - Corridoni - Don Orione
	<b>C1B Clementina:</b> (solo feriale) Ospedale - XXIV Maggio - Piazza Libertà - S. Anna - Cimitero - Clementina
	<b>C2B Clementina:</b> Ospedale - Carducci - S. Bernardino - Porta Nuova - S. Anna - Cimitero - Clementina (solo feriale)
3	<b>3 Città Alta:</b> Ostello - Monterosso - Stadio - Valtesse - Città Alta (Piazza Mercato delle Scarpe)
5	<b>5A Ranica:</b> Osio Sopra - Sabbio (solo feriale) - Dalmine - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Torre Boldone - Ranica - Alzano (solo festivo)
	<b>5B Torre Boldone (solo feriale):</b> Osio Sopra - Sabbio - Dalmine - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Torre Boldone (centro e zona industriale)
	<b>5C Busa di Nese (solo feriale):</b> Osio Sopra - Sabbio - Dalmine - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Torre Boldone - Busa di Nese
	<b>5D Villa di Serio (solo feriale):</b> Osio Sopra - Sabbio - Dalmine - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Alzano Lombardo - Villa di Serio
	<b>5E Villa di Serio:</b> Osio Sopra - Sabbio (solo feriale) - Dalmine - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Gorle - Pedrengo (solo feriale) - Villa di Serio
	<b>5F Gavarno:</b> Osio Sopra - Sabbio (solo feriale) - Dalmine - Treviolo - Lallio - Campagnola - Porta Nuova - Gorle - Pedrengo (solo festivo) - Scanzorosciate - Gavarno
	<b>5A Osio Sopra:</b> Gavarno - Villa di Serio - Ranica - Torre Boldone - Nese (solo feriale) - Porta Nuova - Villaggio degli Sposi - Grumello al Piano - Lallio - Guzzanica - Dalmine - Mariano - Osio Sopra
	<b>5B Sabbio:</b> Gavarno - Villa di Serio - Ranica - Torre Boldone - Nese (solo feriale) - Stazione - Porta Nuova - Villaggio degli Sposi - Curnasco - Treviolo - Sforzatica - Dalmine - Brembo (solo feriale) - Sabbio (solo feriale)
	<b>5C Campagnola:</b> Gavarno - Villa di Serio - Ranica - Torre Boldone - Nese (solo feriale) - Porta Nuova - Campagnola

Linea	Percorsi
6	<b>6A Azzano San Paolo:</b> San Colombano - Monterosso - Porta Nuova - Colognola - Azzano San Paolo
	<b>6B Stezzano Ovest:</b> San Colombano - Monterosso - Porta Nuova - Colognola - Stezzano Ovest
	<b>6C Stezzano Est:</b> San Colombano - Monterosso - Porta Nuova - Colognola - Stezzano Est
	<b>6 Stezzano:</b> San Colombano - Monterosso - Porta Nuova - Colognola - Stezzano Centro
7	<b>7A Ponteranica (solo feriale):</b> Celadina - Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Ponteranica
	<b>7B Sorisole (solo feriale):</b> Celadina - Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Sorisole
8	<b>8A Ponte San Pietro Policlinico:</b> Seriate - Celadina (solo festivo) - Stazione - Porta Nuova - Longuelo Ponte San Pietro (centro) - Policlinico
	<b>8B Briolo (solo feriale):</b> Seriate - Stazione - Porta Nuova - Longuelo - Briolo
	<b>8C Locate (solo feriale):</b> Seriate - Stazione - Porta Nuova - Longuelo - Ponte San Pietro (centro) - Locate
	<b>8M Pascoletto (solo festivo):</b> Seriate - Celadina - Stazione - Porta Nuova - Longuelo - Curno (centro) Mozzo - Pascoletto
9	<b>9A Marigolda (solo feriale):</b> Sorisole - Valtesse - Porta Nuova - Loreto - Longuelo - Curno (centro) - Marigolda
	<b>9B Pascoletto (solo feriale):</b> Bruntino - Almè - Valtesse - Porta Nuova - Loreto - Longuelo - Mozzo - Pascoletto
	<b>9A Sorisole (solo feriale):</b> Pascoletto - Mozzo - Longuelo - Loreto - Porta Nuova - Valtesse - Sorisole
	<b>9B Bruntino (solo feriale):</b> Marigolda - Curno - Longuelo - Loreto - Porta Nuova - Valtesse - Almè - Bruntino
	<b>9A Azzonica (solo festivo):</b> Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Azzonica
	<b>9B Villa d'Almè (solo festivo):</b> Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Petosino - Villa d'Almè
	<b>9C Ponteranica e Sorisole (solo festivo):</b> Stazione - Porta Nuova - Valtesse - Ponteranica - Sorisole
10	<b>10 Dalmine (solo feriale):</b> Almè - Paladina - Valbrembo - Mozzo - Ponte San Pietro - Bergamo - Curno Treviolo - Roncola - Dalmine
	<b>10 Valbrembo (solo festivo):</b> Loreto - Madonna del Bosco - Sombreno - Paladina
	<b>10B Paladina Ghiaie (solo feriale):</b> Loreto - Madonna del Bosco - Crocette - Mozzo - Valbrembo - Sombreno Paladina Ghiaie
21	<b>21 San Vigilio (solo feriale):</b> Colle Aperto - San Vigilio
26	<b>26 Castello (solo feriale):</b> Alzano Lombardo - Olera - Monte di Nese - Castello



Linea	Percorsi
27	<b>27 Nembro (solo feriale scolastico):</b> Albano Sant'Alessandro - Torre de' Roveri - Tribulina - Gavarno - Nembro <i>Linea sospesa nell'orario estivo</i>
28	<b>28 Seriate (solo feriale scolastico):</b> Torre Boldone - Gorle - Seriate Torre de' Roveri - Seriate - Borgo Palazzo <i>Linea sospesa nell'orario estivo</i>
FSV	<b>Funicolare di S. Vigilio:</b> Città Alta (Colle Aperto) - San Vigilio
FC	<b>Funicolare di Città Alta:</b> Città Bassa - Città Alta (Piazza Mercato delle Scarpe)
T1	<b>Linea TEB T1 Bergamo - Albino:</b> 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	Percorsi
1	<b>1 Airport Bus:</b> Città Alta - Porta Nuova - Stazione - Aeroporto di Orio al Serio
5	<b>5/ Lallio:</b> Stazione - Porta Nuova - Villaggio degli Sposi - Grumello al Piano - Lallio  <b>5 Dalmine:</b> Stazione - Porta Nuova - Villaggio degli Sposi - Lallio - Sforzatica - Dalmine
6	<b>6 Stezzano:</b> Porta Nuova - Colognola - Azzano San Paolo - Stezzano Centro
8	<b>8A Ponte San Pietro centro:</b> Seriate - Celadina - Stazione - Porta Nuova - Longuelo - Crocette Ponte San Pietro centro

# INTERSCAMBIO CON IL 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 DI CITTÀ	FUNICOLARE DI 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 DI CITTÀ	FUNICOLARE DI 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 e i Comuni interessati: da via Martinella (Bergamo) a via Colombara (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 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 **36 stazioni fisiche**, dotate di rastrelliere, e **36 virtuali**, identificate da specifiche aree delimitate sull'asfalto. È possibile anche la riconsegna nella **flex zone**, ovvero le specifiche vie contrassegnate nella mappa e sull'app, con un sovrapprezzo di €0,50. La mappa delle ciclostazioni, consultabile dal sito e dall'app **nextbike**, mostra 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, e sono in tutto

**438**, 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](http://www.nextbike.it/bergamo) e scaricare l'app nextbike, con cui scansionare il QR Code riportato sul parafrangente posteriore o inserire il numero della bicicletta, al fine di sbloccare la ruota e utilizzare il mezzo.

Con un unico account è possibile noleggiare fino a **4 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 al numero 035 036 5451 al costo di una normale chiamata. In caso di sinistri che coinvolgono cose o persone l'interessato deve rivolgersi al customer care Nextbike.

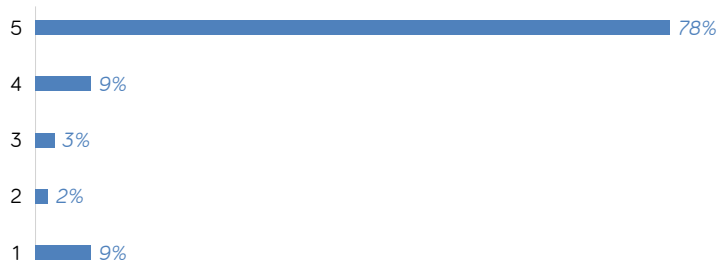
BICI NORMALE	BICI ELETTRICA	MIGLIOR TARIFFA Bici tradizionale ed elettrica abbonamento*
€1,00 - primi 30 minuti	€2,00 - primi 30 minuti	€10,00 - mensile
€1,00 - successivi 30 minuti €4,00 - ogni ora successiva	€3,00 - successivi 30 minuti €9,00 - ogni ora successiva	€40,00 - annuale

*\*I primi 30 minuti di viaggio sono sempre inclusi, sopra i 30 minuti si applicano le tariffe del noleggio occasionale*

## SERVIZIO DI BIKE SHARING LA BIGI

Giorni di servizio all'anno	365	Ore di servizio al giorno	24
Numero ciclostazioni fisiche	36	Numero ciclostazioni virtuali	36
Numero di biciclette muscolari	418	Numero di biciclette elettriche	20
Numero di biciclette idonee giornalmente al servizio	98% min	Standard di ripristino delle biciclette per guasti	max 3 gg. lavorativi

Nell'anno 2024 su una scala di gradimento di 1 a 5, dove 1 è la valutazione più bassa, i clienti hanno assegnato le seguenti valutazioni:



Per informazioni e regolamento completo del servizio [www.nextbike.it/bergamo](http://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)	Via Buttarò - Parco Goisis*	204	C - 6
Val Seriana (nord)	Via Gemelli - Via Depretis	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 Centro**	80	T1
Val Seriana (nord)	Nembro Saletti**	82	T1
Val Seriana (nord)	Pradalunga**	57	T1
Val Seriana (nord)	Albino**	155	T1
Bergamo (est)	Via Borgo Palazzo - Esselunga Celadina	500	7 - 8

DIRETTRICE	UBICAZIONE PARCHEGGIO	POSTI AUTO	LINEE IN TRANSITO
Bergamo (est)	Via Monte Gleno	100	7 - 8M (festivo)
Bergamo (est)	Via Serassi - Via Gastoldi	234	C
Bergamo (est)	Piazzale del Cimitero e Viale E. Pirovano	212	C
Bergamo (est)	Via Lunga - Fiera****	300	1
Bergamo (sud)	Via S. Bernardino - Colognola	160	6
Bergamo (sud)	Via Betty Ambiveri - Cristallo Palace	165	5
Bergamo (sud)	Via Spino - Area mercatale***	280	5
Bergamo (ovest)	Parco della Trucca	63	5
Bergamo (ovest)	Via Broseta - Croce Rossa	240	C - 8 - 9 - 10
Bergamo (ovest)	Via Goethe	260	C
Bergamo (ovest)	Via Carducci - Centro commerciale	904	C
Bergamo (ovest)	Via Grumello 45/N	300	5

**Tot. Posti offerti**

**4.645**

\* A pagamento in occasione di partite di calcio disputate al Gewiss Stadium.

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

\*\*\* Il parcheggio non è utilizzabile durante le partite di calcio disputate al Gewiss Stadium e durante gli orari del mercato del lunedì (divieto di sosta dalle ore 5.00 alle ore 17.00).

\*\*\*\* Disponibile fino al 14 ottobre 2025. In occasione di eventi fieristici di particolare rilievo, l'accesso al parcheggio sarà riservato esclusivamente ai partecipanti alle manifestazioni

**PARCHEGGI IN CONVENZIONE GESTITI DA ATB**

Consentono la sosta occasionale e in abbonamento con tariffe agevolate per i possessori di abbonamenti ai servizi di trasporto pubblico locale.

PARCHEGGIO	POSIZIONE	POSTI AUTO TOTALI	POSTI AUTO IN ABBONAMENTO
Autolinee	Via B. Bono	153	100
Ex Gasometro	Via Don Bosco	312	150
Stadio Atalanta	Piazzale Goisis	348	348

*Per maggiori informazioni consultare il sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).*

**STAZIONE AUTOLINEE**

La **Stazione Autolinee** di Bergamo si trova in via Bartolomeo Bono ed è composta da un piazzale dotato di **12 stalli** per i servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL), urbani ed extraurbani, e dal “viale degli arrivi” per i servizi di Media Lunga Percorrenza (MPL) e di Noleggio/Gran Turismo (NOL).



La Stazione Autolinee è situata nelle immediate vicinanze:

- della stazione ferroviaria;
- del capolinea della linea T1 TEB Bergamo - Albino;
- della sede di Arriva Italia (unità operativa di Bergamo);
- del Parcheggio Autolinee per le autovetture;
- 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, il collegamento diretto tra il Milan Bergamo Airport e Bergamo. 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 WiFi del Comune di Bergamo ed è accessibile anche alle persone con mobilità ridotta.

Informazioni, regolamento e diritti dei passeggeri sono disponibili sul sito [atb.bergamo.it](http://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](http://atb.bergamo.it) sono state progettate e realizzate secondo le **Linee Guida AGID**, ovvero 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.

Gli utenti non vedenti possono avvalersi inoltre dell'app **Moovit**, partner con cui ATB collabora da tempo.

La **Carta della Mobilità** viene pubblicata sul sito anche in formato Word non modificabile per consentirne una lettura agevole con i principali screen reader.

## L'APP ATB MOBILE

L'app **ATB Mobile** è stata realizzata secondo le **Linee Guida AGID** e in conformità all'esperienza d'uso delle piattaforme iOS e Android.

## LE STRUTTURE

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

## I MEZZI

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

Grazie alla collaborazione con l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti della sezione di Bergamo, su buona parte della flotta aziendale è stato implementato il **sistema di vocalizzazione prossima fermata** che permette di visualizzare sui monitor di bordo il percorso di linea che indica, nelle diverse fasi di tragitto, il nome della fermata precedente, quello della successiva e il capolinea e di ascoltare l'annuncio della prossima fermata in doppia lingua (italiano e inglese). Gli autobus sono inoltre dotati di altoparlante esterno che permette di annunciare l'autobus in arrivo alla fermata pronunciando il numero di linea e la destinazione.

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

Per la sola Funicolare di Città l'agevolazione è estesa ai titolari di Disability Card e di IVOL agevolata.

Per maggiori dettagli si veda l'articolo 5 delle "Regole di viaggio".

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RILEVAZIONE 2024
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 2024
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 ad una verifica delle registrazioni devono inoltrare la richiesta a [info@atb.bergamo.it](mailto:info@atb.bergamo.it) oppure al Responsabile Protezione Dati all'indirizzo mail [rp@atb.bergamo.it](mailto:rp@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 "Il gruppo" del sito [atb.bergamo.it](http://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 mail: [info@teb.bergamo.it](mailto:info@teb.bergamo.it) oppure [rp@teb.bergamo.it](mailto:rp@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](http://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 90 di questa Carta e alla pagina "In caso di incidente" nella sezione "Contatti" del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RILEVAZIONE 2024
Incidentalità	N. sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi ATB Servizi in servizio	47,8 per milione di vett./Km
Telecontrollo a bordo	% mezzi ATB Servizi dotati di controllo della discesa con telecamera	100% dei veicoli presenta una telecamera che inquadra la porta dedicata all'uscita dei passeggeri

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 2024
Incidentalità	N. sinistri annui sul totale delle corse effettuate	6 sinistri/47.047 corse annuali
Telecontrollo a bordo	% di tram dotati di controllo della discesa con telecamera	100%

**AMBIENTE**

**ATB Consorzio** privilegia l'acquisto di autobus ecologici a basse emissioni inquinanti. Attualmente la flotta ATB Servizi è **diesel free al 72,78%**, con l'obiettivo entro il 2030 di una completa conversione.

Il parco autobus di ATB Consorzio è attualmente composto da **190 mezzi** aventi le seguenti caratteristiche:

Motori	Alimentazione			Totale
	Full Electric	Gasolio	Metano	
Euro 3		24		24
Euro 4		1		1

Motori	Alimentazione			Totale
	Full Electric	Gasolio	Metano	
Euro 5		10	31	41
Euro 6		42	31	73
Euro EEV		8	10	18
Elettrici	26			26
Ibridi			7	7
<b>Totale</b>				<b>190</b>

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RILEVAZIONI 2024
Impatto ambientale dei mezzi	Veicoli Euro 2	0%
	Veicoli Euro 3 - 4 - 5 - 6 - EEV o alimentati con carburanti non convenzionali	100%

I tram viaggiano con alimentazione elettrica non inquinante e sono realizzati con materiali antivibrazione.

COMFORT

**Accessibilità, pulizia, allestimenti moderni e climatizzazione** sono i fattori chiave a cui puntano gli investimenti delle società 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. L'areazione 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 2024
Anzianità media	Età media del parco autobus (anni)	10,20
Giovinanza	% mezzi con età < di 5 anni	26,87%
Climatizzazione	% mezzi con impianto integrale di climatizzazione	100%

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RILEVAZIONE 2024
<b>Estetica</b>	% mezzi adeguati alle caratteristiche in termini di riconoscibilità e livrea esterna	100%
<b>Qualità delle fermate</b>	% fermate con pensilina	20,54%
<b>Pulizia dei mezzi</b>	Frequenza per ogni mezzo in servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pulizia di pavimento, sedili e posto guida: quotidianamente vengono sottoposti a pulizia sommaria di pavimento, sedili e posto guida i veicoli che hanno preso servizio durante la giornata;</li> <li>• Lavaggio approfondito interni ed esterni e pulizia specifica della carrozzeria e dei pavimenti: vengono sottoposti a pulizia approfondita a rotazione circa 15 autobus al giorno;</li> <li>• Lavaggio cielo e plafoniere: tra i 15 autobus di cui sopra, un solo autobus al giorno a rotazione viene sottoposto a lavaggio anche del cielo e del pavimento.</li> </ul>

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 2024
<b>Anzianità media</b>	Età media del parco tram (anni)	16 anni
<b>Climatizzazione</b>	% mezzi con impianto integrale di climatizzazione	100%
<b>Estetica</b>	% mezzi adeguati alle caratteristiche in termini di riconoscibilità e livrea esterna	100%
<b>Qualità delle fermate</b>	% fermate con pensilina	100%
<b>Pulizia ordinaria dei mezzi</b>	Frequenza	Interno: giornalmente

# SISTEMA TARIFFARIO A ZONE

**Tariffe e titoli di viaggio** per rispondere  
alle esigenze di chi viaggia con noi.

## ATB SYSTEM

È il sistema tariffario vigente a Bergamo e nei 29 comuni limitrofi serviti da ATB Consorzio (Area Urbana). Permette di **viaggiare con lo stesso titolo di viaggio** su autobus, funicolari e con la linea tramviaria T1 Bergamo - Albino.

Con ATB System il territorio dell'Area Urbana è suddiviso in **20 zone tariffarie**, contrassegnate ciascuna e indicate nel bersaglio con un codice numerico. La città di Bergamo si trova al centro ed è identificata dal codice 00 - zona urbana.

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 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 integrazioni con i servizi di Area Extraurbana sono disponibili sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).



### INTEGRAZIONE CON LA LINEA T1 BERGAMO - ALBINO

Le località di **Nembro e Albino**, con le rispettive frazioni, fanno parte di ATB System. 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) che intendono utilizzare i mezzi ATB.

Devono invece 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**

Dal **1° novembre 2024** i biglietti cartacei non sono più utilizzabili.

Con il **sistema di bigliettazione elettronica** in uso i biglietti orari, i carnet 10 corse e i biglietti 24 e 72 ore sono caricati su un supporto chip on paper ricaricabile e quindi riutilizzabile. Su ogni chip on paper è possibile caricare più titoli di viaggio purché della stessa tipologia e dello stesso numero di zone.

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

Tariffe in vigore dal 1° settembre 2023	A UNA ZONA	B DUE ZONE	C TRE ZONE	D QUATTRO ZONE	E CINQUE O PIÙ ZONE
Biglietti	€1,70 75 minuti	€2,30 75 minuti	€3,00 90 minuti	€3,20 105 minuti	€3,50 120 minuti
Carnet 10 corse	€14,50 75 minuti	€19,50 75 minuti	€25,00 90 minuti	€27,50 105 minuti	€29,50 120 minuti

**EMETTITRICI A BORDO**

Per chi acquista il biglietto a bordo sono previste **tre fasce tariffarie**:

- 1 zona €1,70 con validità 75 minuti
- 2 zone €2,30 con validità 75 minuti
- 3, 4, 5 zone e Airport Bus €3,50 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.

Questo sistema di pagamento verrà dismesso entro giugno 2025.

**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.

**PASSA E VAI. BASTA LA CARTA**

I **validatori verdi** collocati alle porte di accesso dei mezzi, oltre a validare i titoli di viaggio elettronici, 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.

Per ulteriori informazioni consultare il sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).

TARiffe PASSA E VAI	BIGLIETTO	TARiffA MASSIMA GIORNALIERA
Una zona	€1,70 (validità 75 minuti)	€4,90 (giornaliero)
Più zone	€3,50 (validità 120 minuti)	€8,50 (giornaliero)

**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 **Smart Card**, la tessera elettronica di riconoscimento

della durata quinquennale e del costo di €10,00. Gli abbonamenti sono acquistabili anche nella tipologia settimanale, ad esclusione della tariffa Intera Rete.

**ABBONAMENTI SETTIMANALI**

Possono essere acquistati esclusivamente presso l'ATB Point di Largo Porta Nuova, 16 a Bergamo e la Biglietteria della Stazione Autolinee, ed essere caricati nel numero massimo di uno per Smart Card. Se l'acquisto viene effettuato entro il mercoledì, sono validi per la settimana in corso, con acquisto effettuato dal giovedì, sono validi dal lunedì della settimana successiva.

**ABBONAMENTI MENSILI**

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

**ABBONAMENTI ANNUALI**

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

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

Tariffe in vigore dal 1° settembre 2023	A UNA ZONA	B DUE ZONE	C TRE ZONE	D QUATTRO ZONE	E CINQUE O PIÙ ZONE	INTERA RETE
Abbonamenti settimanali	€14,50	€18,50	€23,00	€24,50	€28,00	-
Abbonamenti mensili	€36,00	€47,00	€58,00	€62,00	€70,00	€78,00
Abbonamenti annuali	€325,00	€405,00	€474,00	€549,00	€623,00	€692,00

**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 €57,00 sul prezzo dell'abbonamento annuale.

Tariffe in vigore dal 1° settembre 2023	A UNA ZONA	B DUE ZONE	C TRE ZONE	D QUATTRO ZONE	E CINQUE O PIÙ ZONE	INTERA RETE
<b>Annuale</b>	€260,00	€324,00	€379,00	€439,00	€499,00	€554,00
<b>Annuale convenzionato*</b>	€220,00	€272,00	€322,00	€382,00	€442,00	€497,00

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

Gli studenti iscritti all'**Università degli Studi di Bergamo** possono acquistare abbonamenti annuali alla tariffa speciale di €200,00 senza limiti di età. Per gli studenti fino ai 26 anni di età residenti in uno dei Comuni convenzionati la tariffa è scontata a €160,00.

### 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 2023	A UNA ZONA	B DUE ZONE	C TRE ZONE	D QUATTRO ZONE	E CINQUE O PIÙ ZONE	INTERA RETE
<b>Mensile</b>	€18,00	€23,50	€29,00	€31,00	€35,00	€39,00
<b>Annuale</b>	€162,50	€202,50	€237,00	€274,50	€311,50	€346,00

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

### IMPERSONALI

Sono disponibili **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 2023	A UNA ZONA	B DUE ZONE	C TRE ZONE	D QUATTRO ZONE	E CINQUE O PIÙ ZONE	INTERA RETE
Annuale	€507,00	€634,00	€761,00	€888,00	€1.015,00	€1.205,00

## FAMIGLIA

Anche per le **famiglie numerose** l'abbonamento continua ad essere il modo più conveniente per spostarsi: dal 3° componente della famiglia in poi, ATB offre uno sconto del 66% rispetto all'abbonamento a tariffa piena.

Gli abbonamenti devono essere tutti di tipologia annuale e a ogni rinnovo è necessario presentare l'autocertificazione dello stato di famiglia.

Tariffe in vigore dal 1° settembre 2023	A UNA ZONA	B DUE ZONE	C TRE ZONE	D QUATTRO ZONE	E CINQUE O PIÙ ZONE	INTERA RETE
Annuale	€111,00	€138,00	€161,00	€187,00	€212,00	€235,00

## JUNIOR CARD

ATB Junior Card è l'abbonamento dedicato ai ragazzi **Under 11** per viaggiare tutto l'anno sull'intera rete ATB. Costa €10,00 all'anno e scade al compimento degli 11 anni.

Richiederla 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 o certificato anagrafico) e la fotocopia di un documento d'identità del genitore.

Questa tipologia di abbonamento non può essere richiesta né rinnovata online.

Qualora il cliente intenda presentare più di una richiesta contemporaneamente, ad esempio per una o più classi scolastiche, il rilascio delle tessere non sarà contestuale, ma richiederà circa una settimana lavorativa. Sarà cura degli operatori ATB Point contattare il richiedente al recapito fornito quando le tessere sono pronte per il ritiro.

## DOVE E COME ABBONARSI

Per sottoscrivere un abbonamento ATB è necessario chiedere il rilascio di Smart Card, **la tessera elettronica di riconoscimento** della durata quinquennale e del costo di €10,00, **da portare sempre con sé quando si viaggia**.

### **RICHIEDERE LA SMART CARD**

Per il rilascio immediato della Smart Card 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](http://atb.bergamo.it);
- Una **phototessera** 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 Smart Card anche online sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).

Alla scadenza si rinnova:

- Online sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it);
- Agli sportelli dell'ATB Point o alla Biglietteria della Stazione Autolinee portando la Smart 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 sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it);
- All'ATB Point;
- Alla biglietteria della Stazione Autolinee.

Per i rinnovi effettuati di persona (non online) presso gli uffici è sempre necessario presentare la Smart Card. Prima di procedere al rinnovo dell'abbonamento occorre verificare che la Smart 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 tessera.

Per modificare l'**abbonamento studenti** va ripresentato il modulo di richiesta.

### MODALITÀ DI PAGAMENTO

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

### ATB CLUB

Abbonarsi ad ATB conviene! Gli abbonati annuali possono accedere a sconti e iniziative presentando l'abbonamento in corso di validità. Per restare sempre aggiornati sulle convenzioni in corso è possibile visitare la pagina dedicata del sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it), iscriversi alla Newsletter o visitare la pagina Facebook ATB - Azienda Trasporti Bergamo.

## ATB PER IL TURISTA

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

### TICKET TURISTICI

TARIFFE IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2023	CITTÀ	INTERA RETE
<b>Ticket 24 ore</b>	€4,90	€8,50
<b>Ticket 72 ore</b>	-	€14,50

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 **nell'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 Milan Bergamo 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 di un singolo bagaglio è incluso solo per dimensioni fino a cm 20x40x60. Per bagagli di dimensioni superiori o eccedenti il primo è necessario pagare un biglietto aggiuntivo della medesima tariffa del passeggero per ciascuno.

I ticket turistici sono acquistabili con l'app ATB Mobile, con Whatsapp attraverso il servizio Chat&Go by ATB, presso i principali punti vendita, tra i quali:

- l'ATB Point di Largo Porta Nuova, 16 a Bergamo;
- la Biglietteria della Stazione Autolinee di Piazzale Marconi a Bergamo;
- la Biglietteria della stazione inferiore della Funicolare di Città;
- la Biglietteria Orio Shuttle e l'Agenzia Turistica - Visit Bergamo presso il Milan Bergamo Airport;

e alle emettitrici di terra installate presso:

- la stazione inferiore della Funicolare di San Vigilio;
- Colle Aperto;
- le stazioni inferiore e superiore della Funicolare di Città;
- la fermata di viale Vittorio Emanuele II a Bergamo - INPS;
- l'ATB Point in Largo Porta Nuova, 16, a Bergamo;
- la Stazione Autolinee;
- il Milan Bergamo Airport (nel numero di due);
- l'Ospedale Papa Giovanni XXIII;
- le stazioni di Bergamo, Torre Boldone, Ranica, Alzano Centro

### TICKET CUMULATIVO PER GRUPPI

È l'ideale per gruppi perché permette di effettuare un viaggio di andata della durata indicata per il singolo titolo di viaggio e di ritorno della medesima durata, nelle zone selezionate, a un prezzo inferiore rispetto al biglietto orario e al carnet 10 corse. Nell'ambito della validità oraria e delle zone selezionate è possibile utilizzare più servizi. È acquistabile per un **minimo di 10 persone**.

Il biglietto emesso è unico e i partecipanti sono tenuti a viaggiare insieme, in caso di gruppi numerosi si consiglia di suddividere i viaggiatori in sottogruppi. L'andata e il ritorno vanno effettuati nel corso della stessa giornata.

I ticket non sono rimborsabili.

TARiffe IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2023	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)	€3,10 60 minuti	€3,40 75 minuti	€4,00 90 minuti	€4,40 105 minuti	€4,90 120 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: €8,50
- 4 passeggeri: €11,00
- 5 passeggeri: €13,00

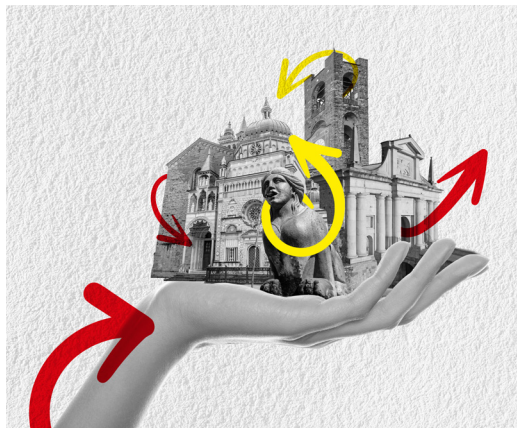
I biglietti **Family&Friends** sono in vendita presso l'ATB Point, la biglietteria della Stazione Autolinee e la biglietteria della stazione inferiore della Funicolare di Città.

### BERGAMO EASY ACCESS

Con l'obiettivo di decongestionare il flusso dei bus turistici e delle auto private da e per Città Alta e godere di un'esperienza turistica di comfort, con **Bergamo Easy Access** è possibile prenotare:

- il **servizio di solo trasferimento A/R** da Piazzale Alpini a Città Alta con autobus di tipo urbano al costo di €110,00;
- il **servizio di parcheggio e trasferimento A/R** da Piazzale Goisis (Stadio) a Città Alta con autobus elettrico al costo di €200,00. Il pacchetto comprende la sosta presso il Parcheggio Stadio Atalanta fino a 9 auto.

Per ogni veicolo aggiuntivo è prevista la tariffa di €10,00 giornalieri.



I dettagli sulle modalità di prenotazione sono riportati sul sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it).

## 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, dove è possibile acquistare qualsiasi tipo di documento di viaggio;
- **Biglietteria della Stazione Autolinee** in Piazzale Marconi, dove è possibile acquistare qualsiasi tipo di documento di viaggio ATB;
- **Stazione Inferiore della Funicolare di Città** in viale Vittorio Emanuele, dove è possibile acquistare biglietti orari, turistici, per gruppi, Family&Friends e carnet 10 corse;
- **Milan Bergamo Airport**, dove è possibile acquistare biglietti orari, carnet 10 corse e biglietti turistici per la città e per l'intera rete, presso:
  - la biglietteria Orio Shuttle;
  - l'Agenzia Turistica - Visit Bergamo;
  - Le emettitrici automatiche alla fermata Airport Bus;
- **Chat&Go by ATB\***, che consente di acquistare con carta di credito i biglietti orari e turistici tramite il canale Whatsapp scansionando il QR Code qui riportato e presente in tutte le fermate della rete: basta inviare "Ciao" nella chat che si apre in automatico e seguire le successive indicazioni. L'acquisto deve essere effettuato prima di salire a bordo e il biglietto è immediatamente valido.
- **App ATB Mobile\***, che permette di acquistare biglietti orari, turistici e carnet 10 corse. Il pagamento avviene con carta di credito in tutta sicurezza e senza costi aggiuntivi, i biglietti possono essere acquistati con anticipo e vanno convalidati prima di salire a bordo;



*\*I biglietti acquistati con Chat&Go e con l'app ATB Mobile sono fruibili unicamente con il dispositivo utilizzato per l'acquisto; pertanto, non è possibile cederli o inviarli ad altri (ad esempio, effettuando uno screenshot).*

- **Le emettitrici automatiche presso:**
  - la stazione inferiore della Funicolare di San Vigilio;
  - Colle Aperto;
  - le stazioni inferiore e superiore della Funicolare di Città;
  - la fermata di viale Vittorio Emanuele II a Bergamo - INPS;
  - l'ATB Point in Largo Porta Nuova, 16, a Bergamo;
  - la Stazione Autolinee;
  - il Milan Bergamo Airport (nel numero di due);
  - l'Ospedale Papa Giovanni XXIII;
  - le stazioni di Bergamo, Torre Boldone, Ranica, Alzano Centro, Nembro Centro e Albino della linea tramviaria T1.

- **Le emettitrici di bordo** sui mezzi ATB Consorzio e TEB, dove è installata un'emettitrice per ogni autobus e due per ogni tram. Il pagamento può essere effettuato con moneta o con carte bancarie abilitate sui circuiti Visa e Mastercard senza commissioni. Le emettitrici non danno resto; i biglietti emessi sono già convalidati (questo sistema di pagamento verrà dismesso entro giugno 2025);
- **Passa e vai. Basta la carta**, il sistema che 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](http://atb.bergamo.it);
- **Rivendite autorizzate della rete ATB e TEB**, riconoscibili dal logo ATBip, dove è possibile acquistare biglietti, e carnet. Posizione e giorni di chiusura della rivendita più vicina sono indicati alle fermate e consultabili sul sito [atb.bergamo.it](http://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
<b>1 giorno</b>	<b>€17,50</b>	Dal giorno di convalida fino a fine servizio
<b>2 giorni</b>	<b>€29,00</b>	2 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno)
<b>3 giorni</b>	<b>€35,00</b>	3 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno)
<b>7 giorni</b>	<b>€46,50</b>	7 giorni dalla convalida (fino a fine servizio dell'ultimo giorno)



I biglietti non devono essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento.

I dettagli sulle modalità di utilizzo e di convalida sono disponibili sul sito [regione.lombardia.it](http://regione.lombardia.it).

ABBONAMENTI	COSTO	VALIDITÀ
Mensile	€116,00	Un mese
Trimestrale	€333,00	Tre mesi
Annuale	€1.110,00	12 mesi

Tutti gli abbonamenti hanno validità dal primo giorno del mese e devono essere accompagnati dalla Smart Card.

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](http://regione.lombardia.it).

Il duplicato costa €10,00 per la tessera e €10,00 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 €93,00 e deve essere accompagnato dalla Smart Card.

Si acquista presso:

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

Il duplicato costa €10,00 per la tessera e €10,00 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 lo Viaggio in Famiglia** è sufficiente compilare il modulo, scaricabile dal sito [atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it), consegnarlo all'ATB Point e allegare la fototessera e un documento attestante la data di nascita del minore oltre alla fotocopia del documento d'identità del dichiarante.

La tessera lo Viaggio in Famiglia è **nominativa** e riporta l'elenco degli accompagnatori con cui il minore potrà viaggiare gratuitamente.

L'emissione non è immediata, la data di ritiro viene comunicata dall'ATB Point alla presentazione della domanda.

In caso di **smarrimento o deterioramento** è possibile richiedere un duplicato al costo di €5,00.

### 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-Bergamo;
- **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](http://atb.bergamo.it) nella sezione "Abbonamenti" - "Tipologie di abbonamento".

Treno-Bergamo

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 Smart Card.

FASCE CHILOMETRICHE TARiffe IN VIGORE DAL 1° SETTEMBRE 2023	TRENO-BERGAMO 2^ CLASSE	TRENO-BERGAMO 1^ CLASSE
mensile treno-città [0-5]	€54,00	€68,00
mensile treno-città [5,1-10]	€62,00	€80,00
mensile treno-città [10,1-15]	€70,00	€92,00
mensile treno-città [15,1-20]	€76,00	€101,00
mensile treno-città [20,1-25]	€83,00	€112,00
mensile treno-città [25,1-30]	€90,00	€122,00
mensile treno-città [30,1-35]	€96,00	€132,00
mensile treno-città [35,1-40]	€102,00	€141,00
mensile treno-città [40,1-50]	€112,00	€156,00
mensile treno-città [50,1-60-]	€122,00	€170,00
mensile treno-città [60,1-70]	€127,00	€179,00
mensile treno-città [70,1-80]	€132,00	€186,00
mensile treno-città [80,1-90]	€135,00	€190,00
mensile treno-città [90,1-100]	€138,00	€194,00
mensile treno-città [100,1-120]	€143,00	€202,00
mensile treno-città [120,1-140]	€148,00	€210,00

L'abbonamento può essere acquistato:

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

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

In caso di smarrimento o deterioramento della tessera sono richiesti €10,00 per il rilascio del duplicato.

Gli abbonamenti Treno-Bergamo emessi all'ATB Point non sono duplicabili e non è possibile richiedere il bonus ritardi.

### **IO VIAGGIO OVUNQUE IN LOMBARDIA AGEVOLATA**

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



# BENVENUTI A BORDO

Le **Regole di Viaggio** 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](http://atb.bergamo.it), mentre quelle relative alla linea tramviaria T1 Bergamo - Albino sul sito [teb.bergamo.it](http://teb.bergamo.it).

# LE REGOLE DI VIAGGIO

## 1. I TITOLI DI VIAGGIO

Chi viaggia con i servizi di ATB Consorzio deve possedere **un titolo di viaggio valido e idoneo per il proprio percorso e conservarlo fino al termine del viaggio.**

I titoli di viaggio occasionali possono essere acquistati:

- con **Chat&Go\* by ATB**, ovvero tramite il canale WhatsApp, attivabile scansionando il QR Code dedicato presente in fermata. Il pagamento viene effettuato con carta di credito e l'acquisto deve essere finalizzato prima di salire a bordo. Il biglietto è immediatamente valido;
- dall'**app ATB Mobile\*** con carta di credito. Il titolo di viaggio deve essere convalidato all'interno dell'app stessa prima di salire a bordo;

*\*I biglietti acquistati con Chat&Go e con l'app ATB Mobile sono fruibili unicamente con il dispositivo utilizzato per l'acquisto; pertanto, non è possibile cederli o inviarli ad altri (ad esempio, effettuando uno screenshot).*

- ai validatori **Passa e Vai** a bordo con carte bancarie contactless appena saliti a bordo. Il cliente riceve notifica di preautorizzazione fino ad €7,00, l'addebito corretto viene elaborato entro 24 ore, e, in caso di controlli, deve indicare le ultime 4 cifre della carta fisica utilizzata per il pagamento o del PAN virtuale qualora il pagamento sia stato effettuato via smartphone o smartwatch. Ogni carta bancaria consente l'acquisto del biglietto fino a un massimo di 5 passeggeri;
- alle **rivendite autorizzate** con i metodi di pagamento accettati dal singolo commerciante e alle emittitrici automatiche di terra tramite ricarica su biglietto elettronico. In entrambi i casi i biglietti devono essere validati sui dispositivi verdi di bordo al momento della salita.

Il viaggiatore con documento scaduto che intende effettuare un nuovo viaggio, o completarlo, deve acquistarne e/o convalidarne uno nuovo. Il malfunzionamento di uno qualsiasi dei canali di vendita non autorizza a viaggiare sprovvisti del titolo di viaggio.

Gli abbonamenti sono sempre costituiti da due parti: tessera di riconoscimento e ricevuta di pagamento. La ricevuta di pagamento garantisce l'interoperabilità, ovvero l'utilizzo dell'abbonamento su mezzi di proprietà dei soci di ATB Consorzio.

**I documenti di viaggio sono personali e non cedibili** (art. 46 L.R. 4 aprile 2012, n. 6).

## 2. SANZIONI

I viaggiatori **sprovvisi di documento di viaggio, con documento non convalidato, non idoneo, scaduto o contraffatto o in possesso di abbonamento non completo di entrambe le parti sono assoggettati al pagamento di una sanzione amministrativa**. I viaggiatori sono tenuti a mostrare il documento di viaggio al personale ispettivo e, in caso di irregolarità, a presentare un documento d'identità valido per la compilazione del verbale d'accertamento. Il personale ispettivo, in qualità di pubblico ufficiale, può anche sequestrare i documenti di viaggio irregolari o contraffatti (art. 46 L.R. 4 aprile 2012, n. 6).

A partire dal 1° settembre 2023, conformemente a quanto disposto dall'art. 46 comma 1 della Legge Regionale del 4 aprile 2012, alle sanzioni si applicano i seguenti importi:

- **Pagamento in vettura €35,00** (€55,00 in caso di recidiva);
- **Pagamento entro 5 giorni €50,00** (€85,00 in caso di recidiva);
- **Pagamento entro 60 giorni dalla notifica €65,00**, comprensivo delle spese di procedimento;
- **Pagamento oltre 60 giorni dalla notifica €165,00**, 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 **€180,00**, 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 €10,00 a titolo di rimborso spese amministrative. La recidività viene calcolata nell'anno solare (1° gennaio - 31 dicembre).

Il trattamento relativo all'abbonamento dimenticato non è applicabile all'abbonamento settimanale.

È possibile effettuare il **pagamento delle sanzioni** ATB:

- direttamente in vettura, in contanti, bancomat e carte di credito;
- online, con carta di credito;



- 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 Controllo e Sicurezza del servizio** di via Monte Gleno. L'Ufficio riceve il pubblico esclusivamente su appuntamento nei seguenti orari: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 14.00 alle 16.00. L'appuntamento deve essere fissato tramite mail all'indirizzo **sanzioni@atb.bergamo.it**.

## Informazioni

Per informazioni contattare l'ATB Point (tel. 035 236 026) selezionando il tasto 1 o l'**Ufficio Controllo e Sicurezza del servizio** (tel. 035 364 211 - Interno 3).

## 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 pagante** può viaggiare gratuitamente **un bambino di età fino a 4 anni compiuti**.

È possibile trasportare bambini all'interno di passeggini o carrozzine di piccole dimensioni purché sistemati negli appositi spazi, attivando i dispositivi di sicurezza; a bordo degli autobus il limite per ragioni di sicurezza è di numero un passeggino aperto o di una carrozzina di piccole dimensioni per vettura. L'adulto è in ogni caso responsabile della sorveglianza e del rispetto delle condizioni di sicurezza 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 per ragioni di sicurezza:

- 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.

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.

L'accesso alle funicolari deve essere invece effettuato con l'assistenza del manovratore utilizzando gli appositi montascale e i dispositivi di sicurezza di bordo. È possibile trasportare una sola carrozzella per funicolare.

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

Alla Funicolare di Città è garantito l'**accesso prioritario** attraverso una corsia preferenziale debitamente segnalata e riservata (ferma restando la necessità di far accedere i passeggeri in carrozzina dal cancello dedicato):

- agli abbonati al trasporto pubblico di ATB Consorzio (mensili e annuali) e agli abbonati integrati (urbano-extraurbano) purché il titolo di viaggio includa la Zona 00, nonché agli abbonati (mensili e annuali) IVOP e IVOL. Gli abbonamenti devono essere in corso di validità;
- ai possessori di Priority Pass Funicolare;
- ai titolari di Disability Card;
- ai titolari di IVOL agevolata (con eventuali accompagnatori);
- ai passeggeri con disabilità motoria (con accesso dal montascale);
- alle donne in stato di gravidanza con i relativi accompagnatori e/o minori al seguito.

I passeggeri con disabilità motoria e le donne in stato di gravidanza usufruiscono della medesima agevolazione anche alla Funicolare di San Vigilio.

Presso l'ATB Point è possibile richiedere, tramite la compilazione dell'apposito modulo, il **Priority Pass Funicolare**, la tessera personale di riconoscimento valida per 1 anno che consente al titolare di usufruire a sua volta dell'accesso prioritario alla Funicolare di Città. Il costo di emissione è pari a **€24,50** e comprende anche un carnet 10 corse di Tariffa A – Una zona. Per accedere alla Funicolare è sempre necessario convalidare un titolo di viaggio idoneo. In caso di smarrimento del Priority Pass Funicolare in corso di Validità è possibile chiederne il duplicato al costo di €10,00. Alla scadenza è possibile richiederne uno nuovo al costo di €24,50. Il Priority Pass Funicolare non è rimborsabile.

## 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 anche sprovvisti di mu-seruola. **Se i mezzi sono affollati, il conducente può rifiutare l'accesso agli animali.**

## 6. TRASPORTARE OGGETTI

Ogni viaggiatore in possesso di idoneo titolo di viaggio può trasportare:

- **gratuitamente**, ovvero compreso nel proprio biglietto, **un oggetto di dimensioni non superiori a cm 20x40x60** oppure uno strumento musicale di dimensioni contenute;
- **un oggetto** di dimensioni comprese tra **cm 20x40x60 e cm 40x80x120**, ivi compresi bici pieghevoli, mono-pattini chiusi e altri dispositivi di micromobilità elettrica adeguatamente ripiegati per rispettare le dimensioni di cui sopra, pagando un biglietto aggiuntivo della medesima tariffa del passeggero;
- **oggetti eccedenti il primo**, purché rispettino le dimensioni di cui sopra, pagando un biglietto aggiuntivo della medesima tariffa del passeggero per ciascuno.

Il viaggiatore dovrà disporre gli oggetti in modo tale da garantire le condizioni di sicurezza per tutti i trasportati, 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 invece vietato trasportare:**

- oggetti di dimensioni superiori a cm 40x80x120, comprese biciclette e monopattini che non possano essere ricondotti alle dimensioni indicate ai primi due punti di questo articolo;
- armi, merci infiammabili, esplosive, maleodoranti o pericolose.

Il **trasporto delle biciclette** non è consentito a bordo degli autobus e sulla Funicolare di Città, mentre è permesso sulla Funicolare di San Vigilio e sul tram, secondo le modalità indicate rispettivamente sul sito **atb.bergamo.it** e sul sito **teb.bergamo.it**, pagando un biglietto aggiuntivo della tariffa corrispondente a quella del passeggero per ogni bicicletta trasportata.

## 7. CIRCOLAZIONE DELLE FORZE DELL'ORDINE

Gli agenti e gli ufficiali delle Forze dell'Ordine, e i Vigili del Fuoco possono **circolare gratuitamente** sui mezzi di ATB

Consorzio, a condizione che si presentino al personale di bordo con il tesserino di riconoscimento, indicando dove sono diretti e fornendo assistenza all'occorrenza.

## 8. COMPORTAMENTO A BORDO

### Autobus e funicolari

Chi viaggia con **gli autobus di ATB** deve:

- salire a bordo esclusivamente dalle porte di entrata, scendere esclusivamente dalle porte di uscita, salvo quanto disposto per i viaggiatori con disabilità motoria;
- salire e scendere solo mentre il mezzo è fermo in fermata;
- garantire sempre la visibilità del conducente in corrispondenza della porta anteriore e sostare al di fuori del raggio di apertura e chiusura delle porte;
- utilizzare gli appositi sostegni di sicurezza, anche da seduto;
- presentarsi alla fermata per tempo e prenotarla con un cenno del braccio;
- premere per tempo il pulsante di richiesta per scendere;
- avere un comportamento rispettoso verso gli altri passeggeri e il personale di servizio;
- prevenire danni ai dispositivi presenti sui mezzi;
- richiedere informazioni al conducente solo ad autobus fermo;
- cedere il posto a sedere alle persone con disabilità, agli anziani e alle donne in gravidanza;
- astenersi dall'azionare inutilmente i dispositivi di emergenza;
- astenersi dal consumare cibi o bevande a bordo;
- mantenere basso il tono di voce e il volume di dispositivi audio e cellulari.

Il mancato rispetto del presente Regolamento esclude qualsiasi responsabilità di ATB Consorzio in caso di infortunio del passeggero o di danni arrecati a persone o cose durante il viaggio.

Chi viaggia **sui tram TEB** deve:

- mantenere il limite di sicurezza indicato dalla striscia gialla sulla pavimentazione, e, più in generale, attenersi alle disposizioni del personale incaricato anche e soprattutto in caso di anomalie nello svolgimento del servizio;
- astenersi dal transitare con autoveicoli o motoveicoli lungo la banchina di fermata;
- rimanere all'interno della cabina quando il tram è in movimento;
- chiedere informazioni al conducente solo a tram fermo;
- occupare un solo posto a sedere;
- utilizzare gli appositi sostegni di sicurezza, anche da seduto;

- avere un comportamento rispettoso verso gli altri passeggeri ed il personale di servizio e, in generale, prevenire danni ai dispositivi presenti sui mezzi;
- cedere il posto a sedere alle persone con disabilità, agli anziani e alle donne in gravidanza;
- astenersi dall'azionare inutilmente i dispositivi di emergenza;
- astenersi dall'accedere alla cabina di guida, ai locali riservati al personale o adibiti a sedi di apparecchiature e ovunque sia espressamente vietato;
- astenersi dal consumare cibi o bevande a bordo;
- mantenere basso il tono di voce e il volume di dispositivi audio e cellulari.

Il mancato rispetto del presente Regolamento esclude qualsiasi responsabilità di TEB in caso di infortunio del passeggero o di danni arrecati a persone o cose durante il viaggio.

I reclami possono essere inoltrati anche in lingua inglese.

## 9. DIVIETO DI FUMO

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

## 10. RIPRESE FOTOGRAFICHE E VIDEO

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

## 11. CARTA DELLA MOBILITÀ

La presente **Carta della Mobilità** è il documento che riporta le caratteristiche, i principi, i risultati raggiunti e gli obiettivi del servizio ATB.

È disponibile online sul sito **atb.bergamo.it** e distribuita gratuitamente presso l'ATB Point di Largo Porta Nuova, 16, a Bergamo.

## 12. RECLAMI

È possibile inoltrare un suggerimento o un reclamo:

- all'indirizzo di posta elettronica **atbpoint@atb.bergamo.it**;
- all'indirizzo di posta certificata **atbservizispa@legalmail.it**;
- attraverso il form dedicato presente nella sezione "Contatti" del sito **atb.bergamo.it**;
- telefonando al numero 035 236 026;
- per posta o consegna a mano all'indirizzo ATB Point, Largo Porta Nuova, 16 - 24122 Bergamo.

# L'ASCOLTO E LA COMUNICAZIONE

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

## ATB POINT: IL CENTRO SERVIZI PER I CLIENTI

ATB Point, il punto d'incontro con la clientela della rete ATB e TEB, offre numerosi servizi per aiutare l'utenza a muoversi al meglio con i mezzi.

In particolare, è possibile:

- ricevere informazioni sui servizi di trasporto pubblico dell'Area Urbana, gli orari delle linee, il sistema tariffario e le iniziative promozionali;
- acquistare tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti per l'Area Urbana;
- acquistare biglietti e abbonamenti lo Viaggio Ovunque in Lombardia;
- ricevere assistenza e formulare segnalazioni e proposte per i servizi di autobus, funicolari e tram;
- ritirare la Carta della Mobilità e la Mappa della Rete;
- pagare le sanzioni del trasporto pubblico;
- ritirare gli oggetti smarriti ritrovati a bordo degli autobus e delle funicolari.

L'ATB Point si trova in Largo Porta Nuova, 16, a Bergamo ed è aperto:

- nei giorni feriali da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30;
- il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00;
- chiuso la domenica e nei giorni festivi.

Gli operatori rispondono anche per posta elettronica all'indirizzo e-mail [atbpoint@atb.bergamo.it](mailto:atbpoint@atb.bergamo.it).

Call center disponibile al numero 035 236 026, selezionando il tasto 1, da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e la domenica dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

## SERVIZI DI PRENOTAZIONE

Con il servizio **Booking** è possibile prenotare l'appuntamento in ATB Point direttamente online, da app ATB Mobile o dal sito [wbcab.cloud.incifra.it/booking](http://wbcab.cloud.incifra.it/booking).

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 12 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.

Di seguito la sintesi numerica dei reclami ricevuti negli ultimi due anni, suddivisa per argomento:

ARGOMENTO DELLE SEGNALAZIONI	2024	2023
Gestione e Produzione Servizio	804	840
Personale	559	565
Programmazione Servizio	138	146
Parco Autobus	55	61
Sistemi di Vendita	37	23
Informazioni	8	24
Elogi	12	7
Accessibilità	1	0
TOTALE	1.614	1.666

**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 €4,00;
- 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 a un reclamo avente a 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/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 scrivendo una mail all'indirizzo **atbpoint@atb.bergamo.it**.

Per oggetti smarriti sugli autobus Arriva Italia, TBSO e Locatelli è necessario verificare se sono stati ritrovati direttamente presso queste società.

Infine, per oggetti smarriti sulla linea T1 Bergamo - Albino, è necessario contattare gli uffici TEB via mail all'indirizzo **info@teb.bergamo.it** o telefonicamente al numero 035 369 2351.



# INFORMAZIONI

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

## 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. È inoltre possibile **acquistare e rinnovare gli abbonamenti** ATB, gli abbonamenti ai parcheggi, **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

È l'app gratuita di ATB disponibile per iOS e Android con la quale è possibile:

- trovare le informazioni sul trasporto pubblico di Bergamo, compresi gli orari aggiornati in tempo reale;
- comprare il biglietto per i mezzi ATB e TEB e convalidarli quando è necessario. I biglietti sono fruibili unicamente con il dispositivo utilizzato per l'acquisto; pertanto, non è possibile cederli o inviarli ad altri (ad esempio, effettuando uno screenshot).
- consultare la posizione e la capienza dei parcheggi nella città di Bergamo;
- conoscere la posizione e gli orari delle ZTL cittadine;
- essere sempre informato sulle news e gli avvisi dei servizi per la sosta e il trasporto pubblico locale;
- prenotare un appuntamento o mettersi in coda per l'ATB Point e l'Ufficio Sosta e ZTL.

## 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 dal sito **atb.bergamo.it** o compilando la relativa casella presente nel modulo di sottoscrizione dell'abbonamento.

## ATB POINT

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

## FERMATE

Oltre all'orario delle linee di passaggio e a 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;
- visualizzare i principali avvisi relativi al servizio;
- ascoltare gli orari premendo il tasto dedicato;
- ricaricare il proprio dispositivo attraverso la porta USB;
- utilizzare il monitor touch screen in particolare per leggere le breaking news de L'Eco di Bergamo.

## AUTOBUS E FUNICOLARI

Su tutte le vetture ATB Consorzio sono affisse le **Regole di 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 i principali avvisi relativi al servizio e all'Azienda in genere oltre supportare visivamente il servizio di vocalizzazione della prossima fermata.

Sulla quasi totalità degli autobus di linea ATB Consorzio e sui tram della linea T1 Bergamo - Albino è attivo il sistema conta passeggeri 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 SOS 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 dal Milan Bergamo Airport.

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	RILEVAZIONE 2024
<b>Informazione a bordo</b>	% display informativi interni agli autobus	83,67%
<b>Informazione in linea</b>	% fermate provviste di denominazione e n° codice, orario linee, elenco rivendite più vicine, recapito tel. e % pensiline con piantina della rete	80%
<b>Informazione sul territorio</b>	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)
<b>Capillarità delle rivendite</b>	N° punti vendita	Conferma della rete di vendita presente sul territorio
<b>Reperibilità ai contatti</b>	Tempi medi di risposta a richieste o segnalazioni	1 giorno
<b>Frode</b>	% utenti sprovvisti di documenti di viaggio per anno	9,2%

# 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.



Le indagini di **customer satisfaction** si rivolgono a utilizzatori occasionali e abbonati chiedendo loro una valutazione del servizio su una scala da 1 a 10. Le indagini 2024 ATB e TEB sono state effettuate nel mese di dicembre.

**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: 728 interviste per ATB e 200 per TEB;
- un approfondimento telefonico sulle valutazioni di qualità con tecnica **CATI - Computer Assisted Telephone Interview** presso un sovra-campione di abbonati - 376 interviste a clienti ATB.

**TABELLA DI SINTESI ATB**

	MACROFATTORI	RILEVAZIONE 2024	RILEVAZIONE 2023
Rapporti con l'utenza	Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante e biglietteria)	7,3	7,2
	Disponibilità dei dipendenti biglietterie ATB Point e Autostazione	7,3	7,2
	Competenza dei dipendenti (personale viaggiante e biglietteria)	7,3	7,2
	Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,3	7,2
	Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	7,3	7,5

MACROFATTORI		RILEVAZIONE 2024	RILEVAZIONE 2023
Rapporti con l'utenza	Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,2	7,2
	Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,2	7,0
<b>Giudizio complessivo sui rapporti con l'utenza</b>		<b>7</b>	<b>7</b>
Accessibilità del servizio	Facilità di acquisto titoli di viaggio (punti vendita ed emettrice)	7,5	7,5
	Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,6	7,3
	Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,9	7,3
<b>Giudizio complessivo sull'accessibilità al servizio</b>		<b>7,4</b>	<b>7,1</b>
Informazioni sul servizio	Disponibilità di informazioni in generale (alle fermate)	7,4	7,4
	Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,4	7,2
	Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni sugli orari	7,4	7,2
<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>		<b>7,2</b>	<b>7,3</b>
Comfort del servizio	Pulizia dei mezzi	7,7	7,0
	Pulizia delle fermate	7,3	7,1

MACROFATTORI		RILEVAZIONE 2024	RILEVAZIONE 2023
Comfort del servizio	Pulizia dei punti vendita	7,4	7,2
	Comfort dei mezzi	7,4	7,1
	Climatizzazione/riscaldamento mezzi	7,7	7,1
	Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	7,3	6,8
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, pedane per disabili)	7,6	7,7
Giudizio complessivo sul comfort del servizio		7,3	7,3
Affidabilità del servizio	Frequenza di passaggio dei mezzi	7,4	7,0
	Regolarità del servizio	7,4	7,0
	Fascia oraria di inizio e fine servizio	7,4	7,2
	Puntualità delle corse	7,4	7,0
	Durata dello spostamento	7,4	7,2
Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio		7,1	7,3

MACROFATTORI		RILEVAZIONE 2024	RILEVAZIONE 2023
Disponibilità del servizio	Copertura efficace del territorio servito	7,4	7,3
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,4	7,3
<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>		<b>7,2</b>	<b>7,4</b>
Sicurezza del viaggio	Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	7,8	6,9
	Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,6	7,1
<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>		<b>7,4</b>	<b>7,2</b>
Impatto ambientale	Bassi livelli di inquinamento ambientale (gas di scarico)	7,4	7,3
	Rumorosità del motore e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,4	7,3
<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>		<b>7,2</b>	<b>7,3</b>
<b>Soddisfazione complessiva per la linea</b>		<b>7,5</b>	<b>7,4</b>
<b>Soddisfazione complessiva sul servizio ATB</b>		<b>8,0</b>	<b>7,9</b>

# TABELLA DI SINTESI TEB

MACROFATTORI		RILEVAZIONE 2024	RILEVAZIONE 2023
Rapporti con l'utenza	Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante)	7,2	7,3
	Competenza dei dipendenti (personale viaggiante)	7,1	7,0
	Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,2	7,4
	Capacità dell'azienda di comunicare, informare, sensibilizzare	7,3	7,5
	Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	7,3
	Frequenza dei controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,9	7,9
Giudizio complessivo sui rapporti con l'utenza		7,0	6,9
Accessibilità del servizio	Facilità di acquisto titoli di viaggio (punti vendita ed emettitrici di bordo e di terra)	7,3	7,2
	Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,6	7,5
	Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,5	7,7
Giudizio complessivo sull'accessibilità al servizio		7,2	7,1

MACROFATTORI		RILEVAZIONE 2024	RILEVAZIONE 2023
Informazioni sul servizio	Disponibilità di informazioni in generale (alle fermate)	8,2	8,1
	Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,7	7,6
	Presenza, aggiornamento e leggibilità d'informazioni sugli orari	7,3	7,2
<b>Giudizio complessivo sulle informazioni sul servizio</b>		<b>7,5</b>	<b>7,4</b>
Comfort del servizio	Pulizia dei mezzi	7,3	7,5
	Pulizia delle fermate	7,3	7,1
	Comfort dei mezzi	7,9	8,0
	Climatizzazione/riscaldamento mezzi	8,0	7,8
	Affollamento dei mezzi/spazio a bordo	7,4	7,4
	Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatori, emettitrici, pedane per disabili)	7,3	7,5
<b>Giudizio complessivo sul comfort del servizio</b>		<b>7,3</b>	<b>7,3</b>
Affidabilità del servizio	Frequenza di passaggio dei mezzi	7,8	7,7
	Regolarità del servizio	7,8	7,7
	Fascia oraria di inizio e fine servizio	7,7	7,7

MACROFATTORI		RILEVAZIONE 2024	RILEVAZIONE 2023
Affidabilità del servizio	Puntualità delle corse	7,3	7,2
	Durata dello spostamento	7,9	8,1
<b>Giudizio complessivo sull'affidabilità del servizio</b>		<b>7,2</b>	<b>7,1</b>
Disponibilità del servizio	Copertura efficace del territorio servito	7,8	8,0
	Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,3	7,2
<b>Giudizio complessivo sulla disponibilità del servizio</b>		<b>7,2</b>	<b>7,2</b>
Sicurezza del viaggio	Sicurezza contro crimini (furti, borseggi)	7,4	7,6
	Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,3	7,2
<b>Giudizio complessivo sulla sicurezza del viaggio</b>		<b>7,2</b>	<b>7,1</b>
Impatto ambientale	Rumorosità e vibrazioni prodotte dal mezzo	7,1	7,0
<b>Giudizio complessivo sull'impatto ambientale</b>		<b>7,5</b>	<b>7,4</b>
<b>Soddisfazione complessiva per la linea T1</b>		<b>7,6</b>	<b>7,4</b>
<b>Soddisfazione complessiva sul servizio TEB</b>		<b>9,1</b>	<b>8,1</b>

# RECAPITI E ORARI

1998-1999

2000-2001

2002-2003

2004-2005

2006-2007

2008-2009

2010-2011

2012-2013

2014-2015

2016-2017

2018-2019

2020-2021

2000-2001

2002-2003

2004-2005

2006-2007

2008-2009

2010-2011

2012-2013

2014-2015

2016-2017

2018-2019

2020-2021

2022-2023

2000-2001

2002-2003

2004-2005

2006-2007

2008-2009

2010-2011

2012-2013

2014-2015

2016-2017

2018-2019

2020-2021

2022-2023



- ATB Point**  
 Largo Porta Nuova, 16 - 24125 Bergamo | Tel. 035 236 026 | [atbpoint@atb.bergamo.it](mailto:atbpoint@atb.bergamo.it)  
 Assistenza alla clientela, vendita biglietti e abbonamenti  
 Aperto da lunedì a venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 18.30, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.
- Call Center**  
 Disponibile al numero telefonico 035 236026, selezionando il tasto 1, da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e la domenica dalle ore 9.00 alle ore 19.00.
- Biglietteria della Stazione Autolinee di Bergamo**  
 Piazzale 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 mercoledì dalle 9.30 alle 17.00;
  - giovedì e venerdì dalle 9.30 alle 23.00;
  - sabato dalle 9.30 alle 00.00;
  - domenica e festivi dalle 9.30 alle 20.00.**Orari d'apertura nel periodo di ora solare (fine ottobre - fine marzo; Città Alta aperta al traffico)**
  - da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 15.30;
  - sabato e prefestivi dalle 9.30 alle 22.00;
  - domenica e festivi dalle 9.30 alle 19.00.
- Ufficio Attività ispettive e sicurezza del servizio**  
 Via Monte Gleno, 13 - 24125 Bergamo  
 Tel. 035 364 211 - Interno 3  
 Pagamento sanzioni del trasporto pubblico ATB  
 Riceve il pubblico esclusivamente su appuntamento nei seguenti orari: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 14.00 alle 16.00. L'appuntamento deve essere fissato tramite mail all'indirizzo [sanzioni@atb.bergamo.it](mailto:sanzioni@atb.bergamo.it).



Finito di stampare a maggio 2025  
Progetto grafico a cura di Pernice Comunicazione



[atb.bergamo.it](http://atb.bergamo.it)

