



Carta della **mobilità** 2025



Il **futuro** della **città**
si muove con noi.



Indice

0

pp 6-9

Introduzione

1

pp 10-19

Il Gruppo Brescia Mobilità

2

pp 20-37

I servizi

3

pp 38-47

Titoli di viaggio e tariffe

4

pp 48-53

Sistemi di monitoraggio

5

pp 54-71

L'impegno per il cliente

6

pp 72-97

La qualità del servizio

7

pp 98-105

**Condizioni generali per il
trasporto integrato in area
urbana**



Carta della **mobilità** 2025

La Carta della Mobilità – anche detta “Carta dei Servizi” – presenta i servizi offerti dal Gruppo Brescia Mobilità che gestisce l’intero sistema di mobilità integrato sul territorio di Brescia e dei comuni limitrofi.

La Carta fornisce indicazioni e informazioni relative ai servizi di trasporto pubblico, ovvero metropolitana e autobus, come previsto dalla normativa.

Essa rappresenta uno strumento trasparente di dialogo e di tutela attraverso il quale viene documentato il raggiungimento degli obiettivi di qualità e di efficienza dei servizi.

Nota metodologica

La Carta della Mobilità del Gruppo Brescia Mobilità viene pubblicata annualmente dalla Direzione, aggiornando le caratteristiche dei servizi erogati e le informazioni utili per gli utenti per orientarsi nell'utilizzo degli stessi. La Carta è coordinata con il Bilancio di Sostenibilità, altro importante documento redatto dal Gruppo per rendicontare il proprio impegno sul territorio, che offre un racconto e una presentazione più ampia e articolata di tutti i servizi e di tutte le attività svolte, e al quale si rimanda per un approfondimento rispetto ad aspetti specifici. Rispetto agli indicatori di monitoraggio, la Carta riporta i dati rilevati durante l'ultimo esercizio e gli obiettivi ad essi correlati, evidenziando anche gli obiettivi per il nuovo.

Normativa

La Carta della Mobilità è stata redatta in ottemperanza alla seguente legislazione e successive modifiche:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- il Decreto Legge del 12.5.1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni", successivamente convertito nella Legge n. 273 dell'11.7.1995.





1

Il Gruppo Brescia Mobilità

1.1

Chi siamo

1.2

Il contratto di servizio con il Comune di Brescia

1.3

I nostri stakeholders

1.4

Principi fondamentali

1.1

Il Gruppo Brescia Mobilità

Il Gruppo Brescia Mobilità opera all'interno della città di Brescia e dei 14 comuni limitrofi, dove nel corso degli anni – di concerto con l'Amministrazione Comunale – ha sviluppato un sistema di mobilità integrata: il Gruppo si occupa infatti non solo di servizi di trasporto pubblico locale, come autobus e metropolitana, ma anche di bike, scooter e car sharing, parcheggi, parcometri, ZTL e regolazione del traffico,

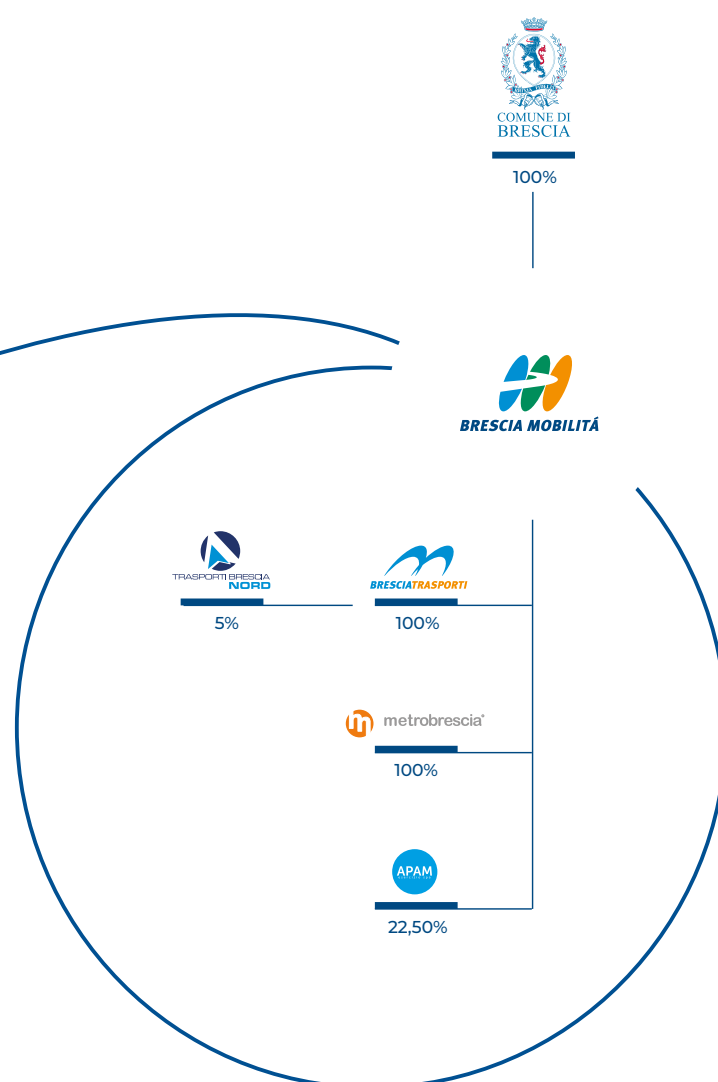
gestendo così in modo organico e coordinato tutti i tasselli della mobilità e potendo agire per promuoverne e valorizzarne le modalità più sostenibili a beneficio della collettività e dell'ambiente.



1.2

Il contratto di servizio con il Comune di Brescia

Brescia Mobilità S.p.A. è la capogruppo del Gruppo Brescia Mobilità e il suo capitale azionario è posseduto per il 100% dal Comune di Brescia. Nel campo dei trasporti pubblici raggruppa Brescia Trasporti SpA (100%), Metro Brescia (100%) e APAM Esercizio Spa (22,50%).



1.3

I nostri stakeholder

Le scelte e le attività di ogni impresa generano conseguenze e ciò vale ancora di più nel caso di un'azienda che gestisce la mobilità pubblica, le cui azioni hanno conseguenze concrete sulla vita dei cittadini e della comunità, con effetti tangibili anche sull'ambiente e sull'economia del territorio. Questo è il motivo per cui il Gruppo Brescia Mobilità ragiona **sempre con lo sguardo rivolto ai propri stakeholder**, ovvero a tutti quei soggetti che sono coinvolti nell'operato aziendale o possono influenzarlo. Il Gruppo Brescia Mobilità ha individuato i propri stakeholder – clienti, dipendenti, fornitori ed enti pubblici – e ad essi rivolge la propria rendicontazione. Il processo di individuazione degli stakeholder ha visto il coinvolgimento e la condivisione dei dirigenti delle Società e dei responsabili di funzione a staff della Direzione Generale, considerando:

- i soggetti che hanno sul Gruppo un potere di influenza formale o informale;
- i soggetti con cui il Gruppo interagisce maggiormente e da cui dipendono le attività quotidiane;
- i soggetti per i quali vi sono responsabilità legali, finanziarie ed operative, stabilite da regolamentazioni, contratti, politiche aziendali, codici di condotta;
- i soggetti che sono in una condizione di dipendenza nei confronti del Gruppo e dei servizi offerti;
- i soggetti che hanno un ruolo di rappresentanza.

stakeholder chiave

Gli stakeholder chiave sono sia soggetti potenti sia soggetti fortemente interessati alle strategie dell'organizzazione. La strategia ottimale è gestirli da vicino, ossia curare ogni dettaglio, anche minimo, della relazione.

stakeholder istituzionali

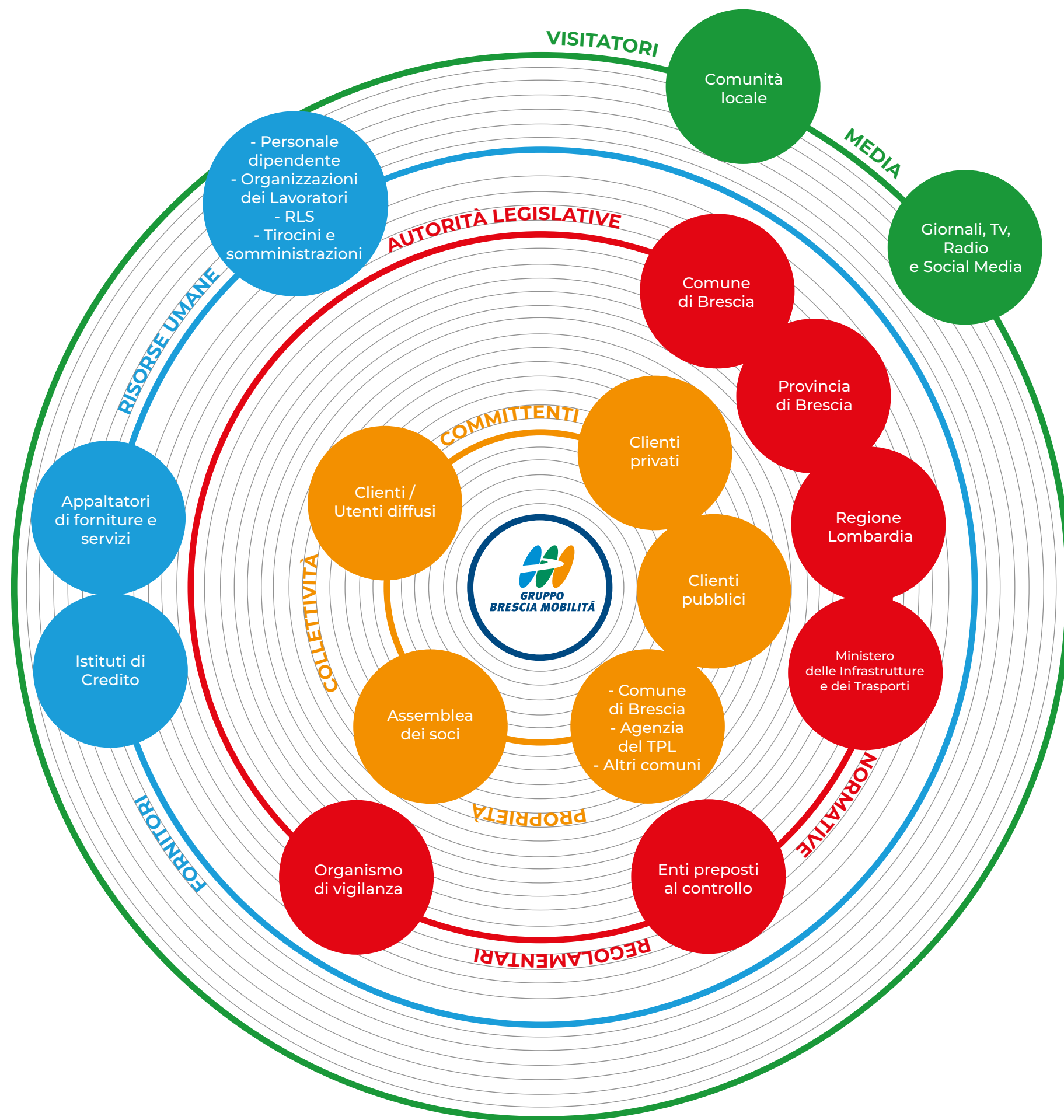
Gli stakeholder istituzionali sono soggetti potenti, ma il loro livello di interesse e coinvolgimento nelle strategie dell'organizzazione è basso. La strategia ottimale di gestione è riconoscerne il ruolo, per far sì che l'organizzazione possa gestire al meglio eventuali momenti critici senza che si verifichino contrapposizioni e conflitti.

stakeholder operativi

Sono le entità coinvolte in maniera significativa, che hanno però scarsa influenza sulle decisioni. La strategia ottimale di gestione è ascoltare attivamente, cioè assorbire i diversi punti di vista espressi dai soggetti operativi e dare costantemente ritorni di comunicazione.

stakeholder marginali

Gli stakeholder marginali sono le figure che vivono indirettamente le strategie e le decisioni dell'organizzazione, senza poter incidere in maniera significativa su di esse. La strategia ottimale di gestione è tenere sempre informati questi soggetti sugli aspetti salienti, con un'informativa precisa e regolare.



1.4

Principi fondamentali

Il Gruppo Brescia Mobilità si impegna a progettare e fornire i servizi nel pieno rispetto dei Principi Fondamentali enunciati dal legislatore, ponendo come unica condizione alla richiesta di trasporto dei singoli il rispetto delle regole di viaggio presentate nella sezione “Vademecum del passeggero”.

UGUAGLIANZA

Possibilità di accedere ai servizi per tutte le persone, indipendentemente da etnia, sesso, età, disabilità o altre caratteristiche personali.

IMPARZIALITÀ

Adozione di decisioni basate su criteri oggettivi e trasparenti, evitando preferenze per particolari categorie di utenti e garantendo un trattamento equo nei confronti di tutti.

CONTINUITÀ

Capacità di garantire un servizio regolare, assicurando agli utenti di poter contare sulla disponibilità del trasporto in modo costante e affidabile.

DIRITTO DI SCELTA

Possibilità di scegliere tra diverse opzioni di servizio in modo da individuare la soluzione più comoda ed efficiente per le proprie esigenze.

PARTECIPAZIONE

Possibilità per i cittadini e gli utenti di contribuire attivamente alle decisioni che riguardano i servizi attraverso consultazioni, feedback o iniziative di coinvolgimento.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Capacità di utilizzare le risorse nel miglior modo possibile per ridurre gli sprechi, ottimizzare i processi e raggiungere gli obiettivi prefissati, come puntualità, copertura del territorio e soddisfazione dei passeggeri.

Viene inoltre assicurata piena osservanza della normativa esistente su:

- pianificazione dei turni di lavoro per la sicurezza del trasporto;
- servizio minimo garantito nel caso di sciopero degli operatori;
- rispetto della privacy dei clienti per i dati da loro forniti;
- rilevazione periodica del giudizio di soddisfazione dei passeggeri;
- accesso alla segnalazione degli utenti e dei loro riscontri;
- pubblicazione delle condizioni di offerta al pubblico tramite la Carta della Mobilità e dei corrispondenti indicatori;
- codice di servizio del personale di impatto con il pubblico.





2

I nostri **servizi**

2.1

Servizi intermodali

2.2

La metropolitana

2.3

Gli autobus

2.4

Gli autobus
a Desenzano del Garda

2.5

Bicimia

2.6

I parcheggi

2.7

Parcometri

2.8

ZTL

2.9

Semafori e altri impianti

2.10

Car / scooter sharing

2.1

Integrazione **modale**

Il sistema intermodale progettato dal Gruppo Brescia Mobilità fa perno principalmente sul trasporto pubblico locale, in parte erogato su gomma (autobus) e in parte su ferro (metropolitana). In corrispondenza di ognuna delle 17 stazioni della metropolitana, oltre che nei punti di maggiore rilievo della città (come università, ospedali, stazione, centro città, scuole, uffici, aree residenziali), sono presenti postazioni del servizio di bike sharing Bicimia.

Ad arricchire tale sistema, vi sono anche i cosiddetti parcheggi scambiatori, ovvero le aree di sosta nei pressi delle stazioni della metropolitana dove lasciare il veicolo privato a favore del mezzo pubblico.



2.2

La Metropolitana



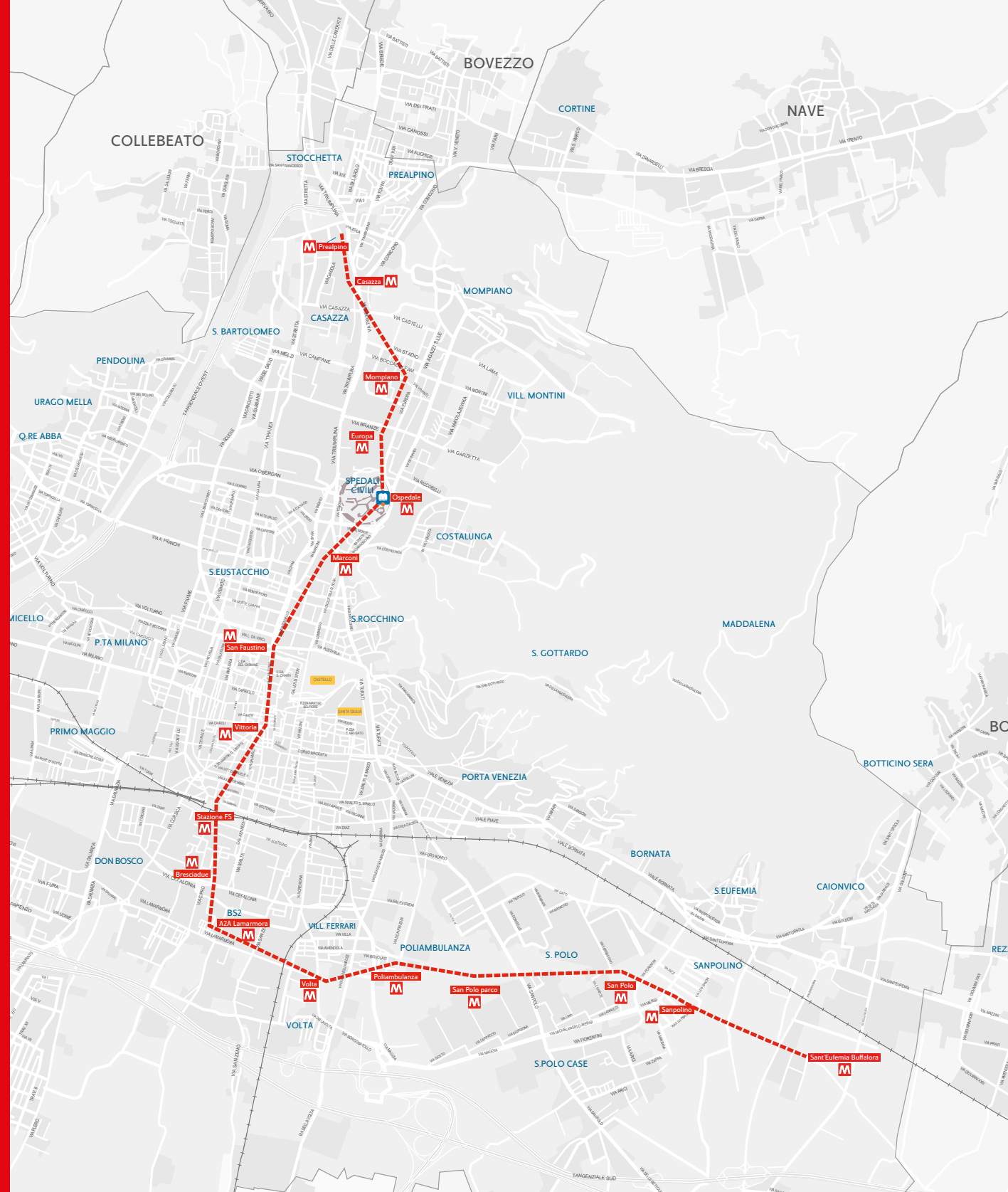
La metropolitana di Brescia, inaugurata nel 2013, rappresenta una soluzione pratica e veloce per muoversi all'interno della città: la linea leggera automatica si snoda su un tragitto composto da 17 stazioni che collega i quartieri nord a quelli della zona sud-est.

L'offerta giornaliera ha attualmente inizio alle ore 5.00 e prevede l'ultima partenza dai capolinea alle ore 24.00 tutti i giorni. Ogni sabato e in occasione di iniziative ed eventi cittadini è previsto il prolungamento del servizio fino all'1 di notte. La frequenza di passaggio dei treni varia a seconda delle fasce orarie ed è suddivisa in orario feriale scolastico dal lunedì al venerdì, feriale scolastico del sabato, feriale non scolastico e festivo.

Il servizio è attivo 365 giorni all'anno, senza riduzione di orario nelle festività, ad eccezione del 1° gennaio quando il servizio inizia alle ore 7.00.



In caso di interruzione del servizio, è attivo un contratto con Brescia Trasporti S.p.A. per garantire corse sostitutive con gli autobus aziendali entro pochi minuti.



2.3

Gli Autobus



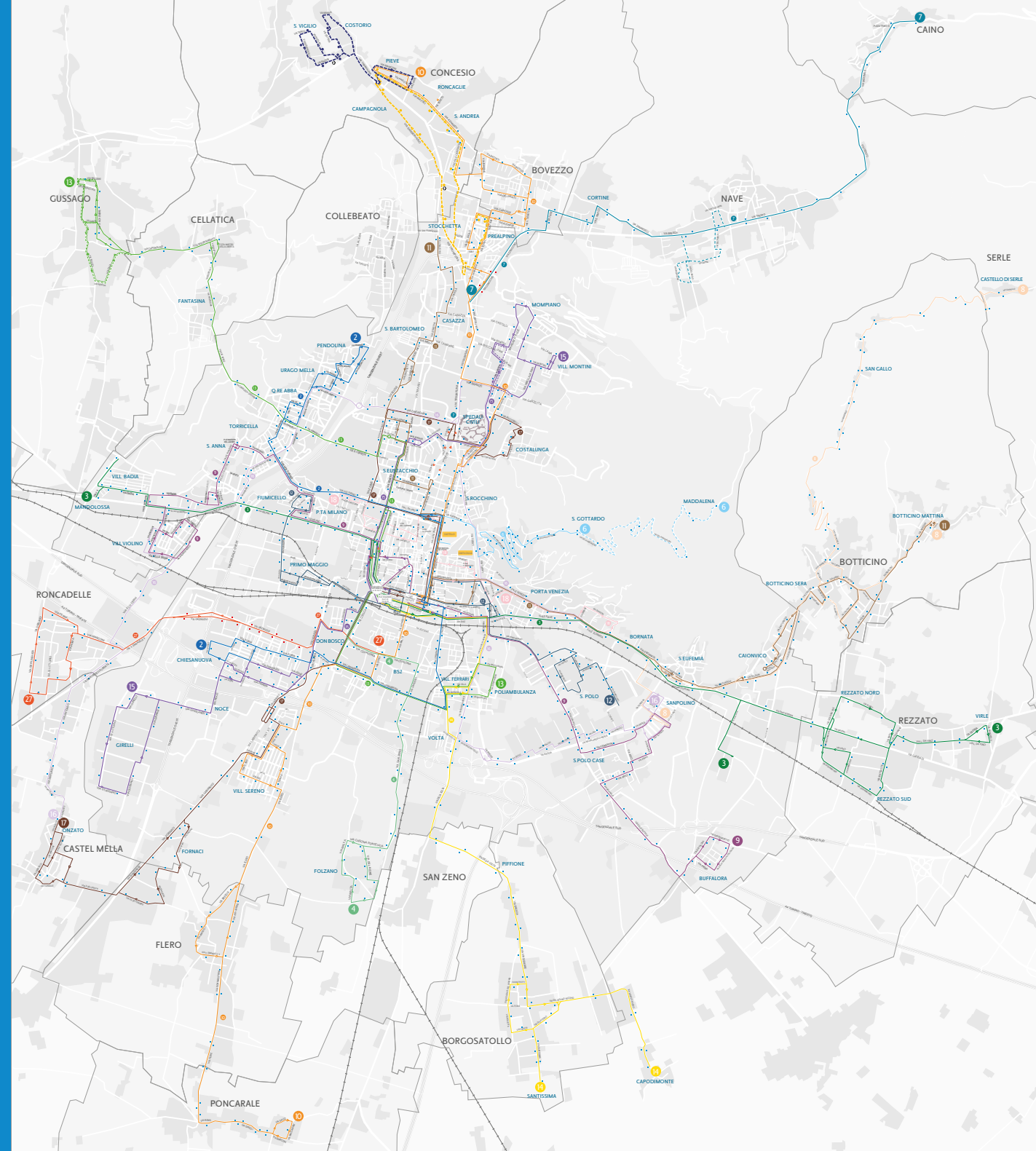
Il trasporto pubblico urbano interessa la città di Brescia e i 14 comuni limitrofi (Borgosatollo, Botticino, Bovezzo, Caino, Castel Mella, Cellatica, Collebeato, Concesio, Flero, Gussago, Nave, Poncarale, Rezzato e Roncadelle) e si sviluppa attraverso 16 linee a cui si aggiunge una linea specifica per il periodo estivo.

L'offerta giornaliera varia a seconda delle linee e dei giorni di riferimento coprendo un arco temporale:

- di circa 19 ore nei giorni feriali, con avvio verso le ore 5.00 e termine indicativo alle ore 24.00;
- di circa 18 ore nei giorni festivi, con avvio verso le ore 6.00 e termine alle ore 24.00.

I giorni di servizio sono 365 l'anno, con sospensione parziale il 25 dicembre, il 1° maggio e il giorno di Pasqua quando il servizio termina alle ore 13.00.

Fanno parte dell'offerta di mobilità su gomma anche i servizi scolastici, commissionati annualmente dalle Amministrazioni Comunali e/o dai singoli istituti scolastici, e il servizio di noleggio con bus Gran Turismo.

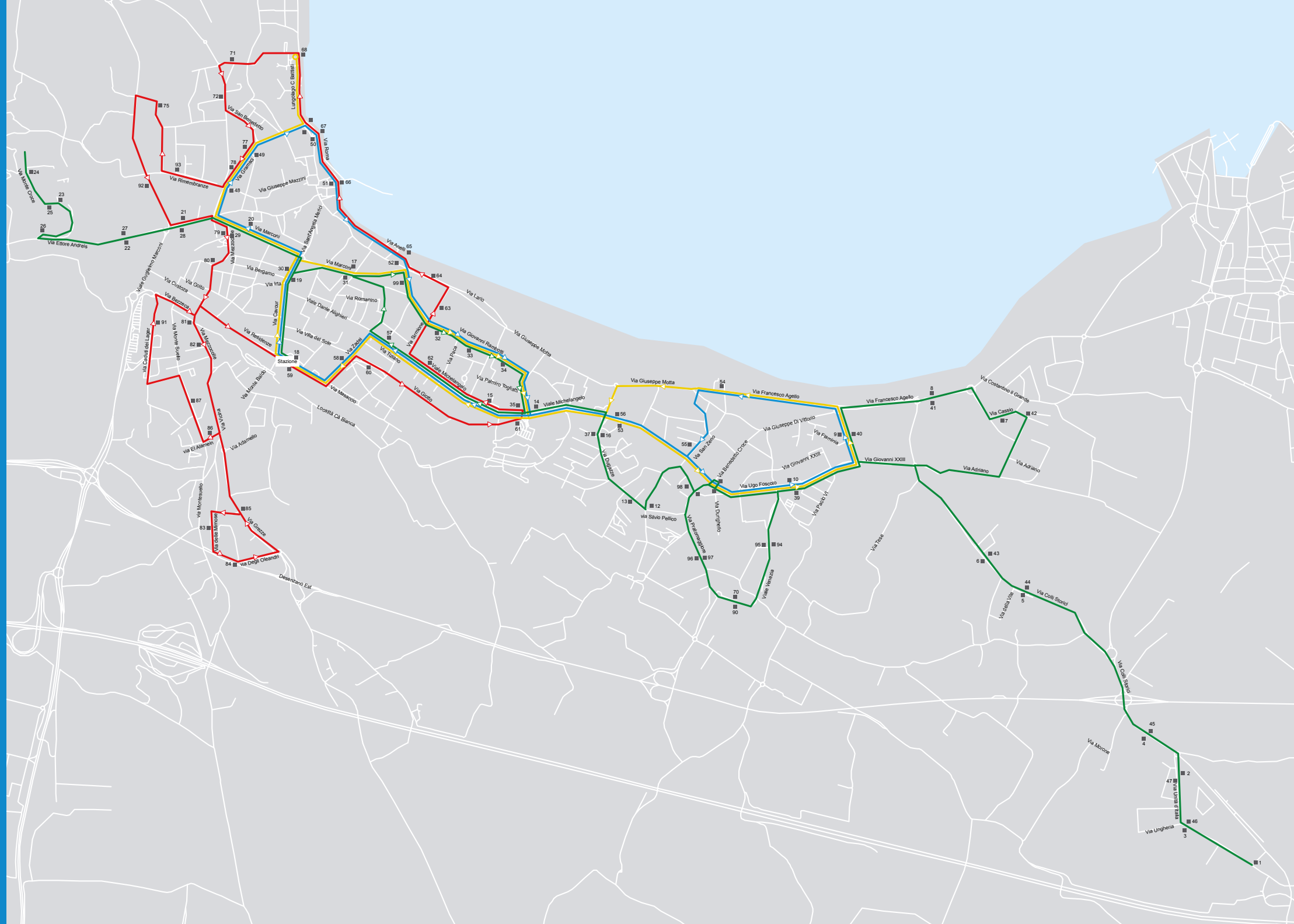




Gli **Autobus** a **Desenzano** del **Garda**

Il servizio giornaliero feriale è attivo dalle ore 6.03 alle ore 20.45, mentre il servizio festivo è attivo dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

I giorni di servizio sono 360 all'anno, con sospensione totale il 25 dicembre, il 1° gennaio, il 1° maggio, il giorno di Pasqua e il 15 agosto.



2.5 Bicimia



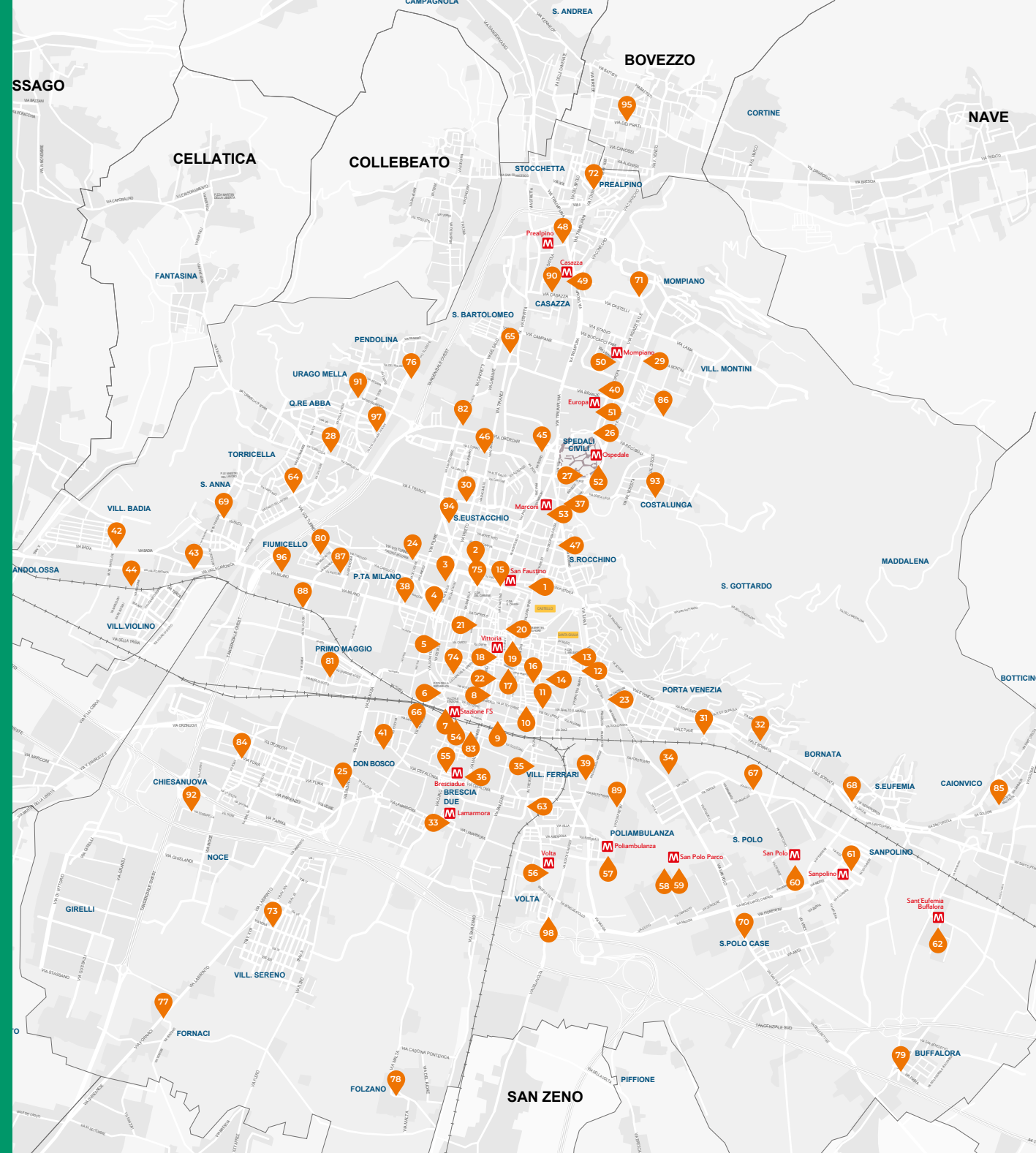
Bicimia, il bike sharing di Brescia, è il sistema automatico di noleggio biciclette che consente di muoversi agevolmente per la città, senza problemi di parcheggio o di traffico cittadino.

Le postazioni sono collocate – oltre che in prossimità di tutte le 17 stazioni metro e presso alcune fermate autobus - in punti strategici per la mobilità cittadina ed è possibile prelevare le biciclette in qualsiasi momento della giornata servendosi semplicemente della propria Park&Bike Card o utilizzando l'apposita app.

La riconsegna delle biciclette può avvenire in qualsiasi altra postazione della città garantendo così la massima facilità e comodità di spostamento.

Consultando il sito internet www.bresciamobilita.it oppure utilizzando l'applicazione Bresciapp! è possibile verificare in tempo reale il numero di biciclette presenti nelle postazioni interessate.

È attivo anche New E-Bicimia, il rinnovato servizio di bike sharing elettrico in 5 postazioni cittadine. Per utilizzare il servizio basta scaricare l'apposita app e in pochi step si può sganciare la bici e iniziare a pedalare.



2.6

| Parcheggio



Il Gruppo si occupa della gestione di parcheggi - suddivisi tra parcheggi in struttura, a raso e meccanizzati - sia all'interno del comune di Brescia che in altri territori.

In prossimità di 4 stazioni della metro sono a disposizione 4 parcheggi scambiatori (Prealpino, Poliambulanza, Casazza e Sant'Eufemia-Buffalora) che permettono di usufruire del trasporto pubblico urbano (autobus di Zona 1 e metropolitana).

Nei parcheggi di Vittoria, Stazione, Arnaldo, Ospedale Nord, Ospedale Sud, Fossa Bagni e Palagiustizia è attivo il servizio di pagamento tramite Telepass. Il servizio tiene conto delle agevolazioni già previste per i residenti a Brescia, che hanno applicata in modo automatico la tariffa scontata riservata ai soli residenti in base al tempo di sosta effettivo.

Presso l'area esterna del Parcheggio Ospedale Nord e presso i parcheggi di Randaccio e Piazza Mercato è inoltre attivo un sistema automatico di lettura delle targhe.

All'interno dei parcheggi Vittoria, Arnaldo, Stazione, Ospedale Nord, Fossa Bagni e Piazza Mercato è attivo un apposito spazio riservato alla ricarica elettrica con wallbox che permette la ricarica in contemporanea di due veicoli elettrici, sia elettrici puri che ibridi plug-in.



2.7

Parcometri



L'accessibilità al sistema di parcheggi a rotazione a raso è garantita dalla presenza di strisce blu e parcometri dislocati nell'area urbana. I parcometri prevedono tariffe differenziate in funzione della zona e della distanza dal centro, riconoscibili

dalla lettera alfabetica e da un numero posizionati sul parcometro stesso e sulla cartellonistica relativa. È possibile pagare con monete, carte di credito o debito o tramite diverse app.

2.8

ZTL

A supporto della mobilità sostenibile nel centro storico, nel quale è istituita una Zona a Traffico Limitato (ZTL), su richiesta dell'Amministrazione Comunale, Brescia Mobilità ha installato un sistema di controllo automatico degli accessi che la società provvede a gestire e mantenere.

Esistono varchi in cui l'orario di divieto di transito è nella fascia oraria 8.00- 20.00 e altri in cui l'ingresso è vietato 24/24 ore.

Il Gruppo Brescia Mobilità gestisce, per conto del Comune di Brescia, anche il servizio di rilascio permessi per l'accesso alla ZTL.



2.9

Semafori e altri impianti

Brescia Mobilità gestisce altri impianti tecnologici direttamente connessi alla viabilità in ambito urbano quali:

- impianti di regolazione semaforica, telecontrollati centralmente, organizzati e coordinati per aree omogenee in funzione delle condizioni di traffico;
- punti di misura per l'acquisizione in continuo e l'archiviazione dei dati di traffico;

- impianti di sicurezza TV-CC con postazioni di ripresa collegate con la Polizia Locale, i Carabinieri e la Questura;
- impianti per il controllo delle infrazioni agli incroci semaforizzati;
- altri sistemi di messaggeria elettronica più sintetica che comunicano lo stato di occupazione dei parcheggi della zona.



2.10

Car/Scooter **Sharing**



E-Automia

E-Automia è il servizio di car sharing cittadino completamente elettrico composto da una flotta di 20 city car che possono essere prelevate e riconsegnate presso le 19 postazioni presenti in città.

Il servizio permette di accedere alla ZTL, di

parcheggiare gratuitamente sulle strisce blu e di riconsegnare l'auto presso uno stallo differente da quello da cui è stata prelevata.

Il servizio è gestito da E-Vai per conto di Brescia Mobilità.

E-Scooter Sharing

Il servizio di E-Scooter Sharing è un'alternativa ecologica per muoversi in città in modo agile, silenzioso ed economico.

La velocità massima è di 45 km/h e l'autonomia di oltre 80 km.

Il servizio è disponibile presso il Bike Point di Largo Formentone.





3

Titoli di viaggio e tariffe

3.1

Titoli di viaggio del trasporto pubblico

3.2

La metropolitana

3.3

Rete di vendita

3.4

Promozione della mobilità dolce

3.1

Titoli di viaggio Trasporto Pubblico



Tutti i titoli di viaggio, con relative tariffe, sono validi in modo indifferenziato per il trasporto urbano in metropolitana e in autobus. L'area servita è suddivisa in due zone tariffarie:

- Zona 1: corrispondente all'area cittadina di Brescia (metro e bus);
 - Zona 2: comprendente i 14 comuni limitrofi a Brescia (solo bus).
- È inoltre prevista la tariffa valida su entrambe le Zone 1 e 2.

Esistono tre tipologie di supporti per i titoli di viaggio:

Bigliettazione con QRcode: dal 10 luglio 2025 sono disponibili i biglietti col QRcode che andranno gradualmente a sostituire i titoli magnetici garantendo maggior durabilità, velocità e sicurezza;

Bigliettazione Chip On Paper: i carnet multiutente e settimanali sono caricati sui biglietti ricaricabili Chip On Paper e chi viaggia per più giorni può ricaricare lo stesso biglietto;

Bigliettazione elettronica: chi acquista un abbonamento per utilizzare autobus e metropolitana deve dotarsi di tessera elettronica, una card contactless, personale e non cedibile che permette il caricamento di qualsiasi tipologia di abbonamento e carnet.

È possibile attivare la propria tessera elettronica presso gli Infopoint Turismo e Mobilità di Via Trieste 1 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 e sabato e domenica dalle ore 9.00 alle 17.00), Viale della Stazione 47 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 e sabato dalle ore 9.00 alle 17.00, ad eccezione dei giorni festivi) e Via San Bartolomeo 23/c (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00 e dalle ore 8.00 alle 12.00 ogni ultimo o primo sabato del mese).

È possibile acquistare tutte le tipologie di abbonamento per il trasporto pubblico attraverso lo **shop online**.





Anche la tessera elettronica può essere richiesta online, con possibilità di consegna a domicilio o ritiro presso l'Infopoint Turismo e Mobilità in via Trieste 1.

Per dettagli sulle tariffe si invita a consultare il sito www.bresciamobilita.it sezione "Titoli di viaggio".

Al fine di offrire un servizio sempre più completo, integrato ed efficiente Brescia Mobilità ha attuato un potenziamento complessivo di tutte le azioni volte a rendere l'accesso ai servizi sempre più agevole.

Shop online: uno strumento innovativo che rende più semplice, pratico e confortevole l'acquisto di tutte le tipologie di abbonamento al trasporto pubblico e gli abbonamenti ai parcheggi.

Viaggia con un Beep: all'interno di tutte le stazioni della metro e a bordo autobus è possibile acquistare e validare il titolo di viaggio di zona 1, zona 2 e zona 1+2 direttamente e solo appoggiando la propria carta di credito/debito contactless.

Bresciapp!: racchiude al suo interno tutte le informazioni necessarie per vivere appieno la città di Brescia, sia come cittadini che come turisti o visitatori. È possibile visualizzare i punti di interesse, consultare in modo chiaro ed immediato le linee e gli orari dei bus, geolocalizzarsi per cercare il proprio itinerario e acquistare i biglietti ordinari e giornalieri per viaggiare in bus e metro e i ticket per la ZTL. È inoltre possibile usare l'app per accedere al servizio Bicimia in modo pratico e veloce.

L'app è nata grazie alla sinergia tra Gruppo Brescia Mobilità, Comune di Brescia e Consorzio Brescia Centro e alla partecipazione di Regione Lombardia che ha finanziato lo sviluppo dell'applicazione nell'ambito del progetto partecipato e denominato Brescia Cresce.

Brescia Card Museums&Mobility: la tessera unica che permette di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico urbano, metropolitana compresa, il servizio Bicimia e di avere accesso ai principali musei della città.

3.2

Titoli regionali

I titoli regionali sono documenti di viaggio a tariffa agevolata istituiti da Regione Lombardia utili a coloro che necessitano di spostarsi in Lombardia con diversi mezzi di trasporto o per famiglie con figli minori di 14 anni.

IVOP (Io Viaggio Ovunque in Provincia)

È un abbonamento mensile integrato valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico della provincia di Brescia che deve essere sempre accompagnato dalla tessera "Io Viaggio".

IVOL (Io Viaggio Ovunque in Lombardia)

È un titolo di viaggio integrato (biglietto o abbonamento) valido su tutti i mezzi di trasporto pubblico della Regione Lombardia con le sole eccezioni previste per la CRT regionale. È previsto nella forma annuale, mensile, trimestrale, biglietto giornaliero, biglietto 2 giorni, biglietto 3 giorni e biglietto 7 giorni. Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla tessera "Io Viaggio".

Io viaggio treno – Brescia

È un abbonamento mensile a vista integrato di 1ª e 2ª classe ferroviaria a Tariffa Unica Regionale con validità dal primo all'ultimo giorno del mese di riferimento che consente l'utilizzo dei servizi ferroviari regionali a partire da qualsiasi stazione ferroviaria soggetta a Tariffa Unica Regionale e l'uso dei servizi a tariffa comunale nei comuni capoluogo con qualsiasi modalità eserciti (tram, metro, autobus, funicolare e filobus). Il valore dell'abbonamento integrato è composto dalla Tariffa Unica Regionale mensile ferroviaria e dal valore dell'abbonamento urbano scontato del 30%. Deve essere sempre accompagnato dalla tessera "Io Viaggio".

Tessera Io Viaggio in famiglia

È il titolo emesso da Regione Lombardia che offre la possibilità di viaggiare gratis per ragazzi fino ai 14 anni se accompagnati da un parente (genitore, nonno/a, zio/a, fratello, sorella) il cui nome è segnalato sul modulo di autocertificazione e sul retro della tessera "Io Viaggio in Famiglia" e che deve essere in possesso di un regolare titolo di viaggio.

3.3

Rete di **vendita**



È possibile acquistare biglietti e abbonamenti presso **gli Infopoint Turismo e Mobilità** di Via Trieste 1, Viale della Stazione 47 e Via San Bartolomeo 23 e i numerosi **punti vendita autorizzati** distribuiti in tutta la città e nei 14 comuni limitrofi. L'elenco completo dei punti vendita autorizzati è presente sul sito www.bresciamobilita.it.

All'interno di tutte le stazioni della metropolitana sono presenti numerose **emettitrici** dove acquistare biglietti e abbonamenti.

Su tutti i bus e in metropolitana è inoltre possibile acquistare il proprio biglietto con **Viaggia con un Beep**, il sistema che permette di acquistare il titolo e validarlo direttamente appoggiando la carta di credito o il bancomat contactless.

I biglietti ordinari e giornalieri possono essere acquistati anche **tramite app** scaricando **BresciApp!**, **DropTicket** o **MooneyGo**.

È possibile acquistare tutte le tipologie di abbonamento attraverso lo **shop online**.



Promozione della **mobilità dolce**



Brescia Mobilità promuove attraverso diverse modalità l'utilizzo di soluzioni di mobilità dolce.

Parcheggi scambiatori

Formula che consente di parcheggiare l'auto nei parcheggi scambiatori della metropolitana (Prealpino, Poliambulanza, Casazza e Sant'Eufemia-Buffalora) e di usufruire del trasporto pubblico urbano (autobus Zona 1 e metropolitana).

Trasporto biciclette

Esclusivamente sulla linea metropolitana ad ogni passeggero con biglietto o abbonamento è consentito trasportare gratuitamente al seguito una bicicletta (non elettrica). Il passeggero con bicicletta è personalmente responsabile per danni a persone e cose e l'accesso alle banchine delle stazioni può avvenire utilizzando le scale fisse, con la bicicletta in spalla, oppure con gli ascensori, ma dando precedenza agli utenti con difficoltà motorie.

Urbano + extraurbano

Sono in vigore i titoli di viaggio InPiù integrati urbano+extraurbano (abbonamenti e biglietti) che consentono di viaggiare con un unico titolo di viaggio a prezzo agevolato sull'intero sistema di trasporto pubblico provinciale.

Educational

Il Gruppo Brescia Mobilità, in collaborazione con il Comune di Brescia, dedica alle scuole attività finalizzate alla sensibilizzazione sull'importanza della mobilità dolce e dei suoi vantaggi per il singolo e per la collettività nella ferma convinzione che non sia mai troppo presto per iniziare ad utilizzare i mezzi pubblici e riflettere sui vantaggi dell'utilizzo del trasporto pubblico.

Iniziative speciali

Uno degli obiettivi del Gruppo Brescia Mobilità è rafforzare il legame con la città e con le persone che la abitano o che la visitano. Per questo motivo vengono solitamente promosse e organizzate numerose iniziative, mantenendo sempre alta l'attenzione per la promozione dei servizi e, soprattutto, della cultura della mobilità sostenibile affinché i bus, la metro, le biciclette e i parcheggi diventino strumenti al servizio della ricchezza culturale e sociale della città e del territorio.





4

Sistemi di monitoraggio

4.1

Sistemi di gestione

Sistemi di gestione



Per le tre Società del Gruppo sono stati implementati i sistemi di gestione di qualità e sicurezza sul lavoro, adottando l'approccio Risk Based. Per tenere sotto controllo le prestazioni dei processi aziendali, sono stati stabiliti una serie di indicatori gestionali di processo o servizio / economico-finanziari / ambientali / sulla salute e la sicurezza dei lavoratori per tutte le Società del Gruppo. Tutti gli indicatori che incidono sui processi decisionali e sulla definizione delle strategie aziendali sono analizzati, riesaminati e, in caso di necessità, rimodulati periodicamente con la partecipazione dei dirigenti e della prima linea di responsabili. In occasione del riesame della Direzione, gli indicatori vengono analizzati e consuntivati insieme a tutti gli elementi del sistema di gestione, in termini di risultati raggiunti e criticità. Annualmente, il processo di misurazione dei rischi viene aggiornato attraverso il coinvolgimento dei dirigenti delle Società e dei responsabili di funzione a staff della Direzione Generale, identificando le criticità più rilevanti, le relative misure a presidio e le azioni correttive o i piani di miglioramento.

Indicatori del servizio

Per ogni servizio offerto al pubblico sono stati identificati e sono oggetto di monitoraggio continuo diversi indicatori delle prestazioni garantite nell'ambito qualità, ambiente e sicurezza.

Per dettagli sugli indicatori si vedano gli allegati 1, 2 e 3.

	Brescia Mobilità S.p.A.	Brescia Trasporti S.p.A.	Metro Brescia Società a responsabilità limitata
Certificazione UNI EN ISO 9001:2015	Nuovo standard da maggio 2018. Già certificata dal 2003	Nuovo standard da maggio 2018. Già certificata dal 1996	Nuovo standard da maggio 2018. Già certificata dal 2014
Certificazione UNI EN ISO 45001:2018	Nuovo standard da maggio 2019. Già certificata OHSAS 18001:2007 dal 2012	Nuovo standard da maggio 2019. Già certificata OHSAS 18001:2007 dal 2011	Prima certificazione con il nuovo standard da maggio 2019
Certificazione UNI EN ISO 14001:2015		Nuovo standard dal 2018. Già certificata dal 2012	

Il processo tiene conto dei possibili rischi correlati al contesto aziendale/competitivo/normativo e socio-ambientale e ne valuta l'impatto sull'operatività, sia con riferimento agli aspetti economico-finanziari sia reputazionali, nonché alle aspettative delle parti interessate.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Oltre ai sistemi di gestione certificati, le Società del Gruppo dispongono di importanti sistemi di controllo.

Gli Organismi di Vigilanza delle Società del Gruppo

Ogni Società del Gruppo ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza in composizione monocratica ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii. Tale Organismo svolge attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, sulla sua adeguatezza ed effettività, nonché attività di monitoraggio in coordinamento con gli altri organi preposti ai controlli societari, quali gli Organi di Controllo e di Revisione, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione, l'Internal Auditing, il Responsabile Antiriciclaggio, l'Organismo Indipendente di Valutazione, il Responsabile della Protezione dei Dati Personali e gli Organismi di Vigilanza delle altre Società del Gruppo. L'Organismo di Vigilanza è il soggetto incaricato di ricevere le segnalazioni in merito alla violazione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (anche tramite il software dedicato al tema del whistleblowing) e può svolgere indagini e ogni ulteriore attività indicata nel Modello di Organizzazione e di Gestione ex D.Lgs. 231/2001, nel Regolamento dell'Organismo di Vigilanza o prevista dalla normativa vigente in materia. L'Organismo di Vigilanza deve proporre eventuali aggiornamenti al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 nel caso in cui ciò si renda necessario e deve dare informativa, almeno con cadenza annuale, agli organi competenti della Società circa le attività svolte in occasione delle varie riunioni tenutesi nel corso dell'anno.

L'Internal Auditing

A livello di Gruppo, il servizio Internal Auditing, oltre alle varie attività di audit, si rende garante del sistema di controllo interno sui processi aziendali che hanno impatto sul Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione.

L'Organismo Indipendente di Valutazione

L'art.1,co.8-bis della L.190/2012, disciplina la figura dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV); come esplicitato anche dall'A.N.A.C. nella Deliberazione 8.11.2017, n. 1134, tale norma, nelle Pubbliche Amministrazioni, attribuisce agli Organismi Indipendenti di Valutazione la funzione di attestazione degli obblighi di pubblicazione, di ricezione delle segnalazioni aventi ad oggetto i casi di mancato o ritardato adempimento agli obblighi di pubblicazione da parte del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, il compito di verificare la coerenza tra gli obiettivi assegnati, gli atti di programmazione strategico-gestionale e di performance e di quelli connessi al tema della prevenzione della corruzione e trasparenza, il potere di richiedere informazioni al Responsabile medesimo ed effettuare audizioni di dipendenti.

Nella citata Deliberazione 1134/2017, è stato previsto che anche nelle Società partecipate pubbliche occorra individuare il soggetto più idoneo allo svolgimento delle medesime funzioni. A tal fine, ad avviso dell'A.N.A.C., ogni Società attribuisce, sulla base di proprie valutazioni di tipo organizzativo, tali compiti all'organo interno di controllo reputato più idoneo ovvero all'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001 (o altro organo a cui siano eventualmente attribuite le relative funzioni).

Le Società del Gruppo hanno quindi provveduto a nominare un proprio Organismo Indipendente di Valutazione al quale sono stati attribuiti i compiti previsti dalla citata Delibera A.N.A.C., nonché gli ulteriori compiti ad esso spettanti in virtù di eventuali normative o interpretazioni in materia.





5

L' impegno per il cliente

5.1

Un servizio di qualità

5.2

Il personale

5.3

Accessibilità

5.4

Principi generali della comunicazione

5.5

Infopoint Turismo Mobilità

5.6

Comunicazione e informazione al cliente

5.7

Gestione reclami

5.8

Rimborsi

5.9

Sinistri

5.1

Un servizio di **qualità**



Il Gruppo Brescia Mobilità punta da sempre sulla qualità del servizio ed è per questo che l'impegno di tutte le Società del Gruppo è volto a offrire la massima attenzione al cliente, garantendo una cura attenta e scrupolosa di tutti quegli aspetti fondamentali per una percezione positiva da parte dell'utenza: cortesia e competenza del personale di front office, pulizia, comfort, sicurezza, accessibilità per tutti.

Brescia Mobilità programma periodicamente un piano di formazione e aggiornamento tecnico finalizzato anche ad un continuo e progressivo miglioramento degli aspetti di comunicazione e relazione con il cliente.

La pulizia dei mezzi, degli spazi di attesa (fermate e stazioni), dei parcheggi e dei locali aperti al pubblico è particolarmente curata e oggetto di un programma di interventi periodico e approfondito, finalizzato a garantire decoro e cura, anche attraverso la costante rimozione degli interventi dannosi prodotti da atti vandalici o cattivo uso del bene pubblico da parte di alcuni utilizzatori.

La sicurezza non è solo un obbligo per una società che eroga servizi per la mobilità ma un ulteriore segno di attenzione ai bisogni dei clienti. Per il Gruppo Brescia Mobilità garantire la sicurezza significa effettuare i servizi nel rispetto della normativa, certificarli attraverso l'intervento di organismi indipendenti, monitorarli periodicamente e operare in via preventiva a tutela di tutti i clienti.

Le Società del Gruppo – attraverso il Codice Etico e gli altri strumenti pertinenti – mantengono il proprio impegno affinché il personale dipendente – ove necessario – sia riconoscibile da parte degli utenti e, in generale, adotti un codice di comportamento in linea con il ruolo, in termini di presentabilità, comportamenti, modi e linguaggio.



5.2

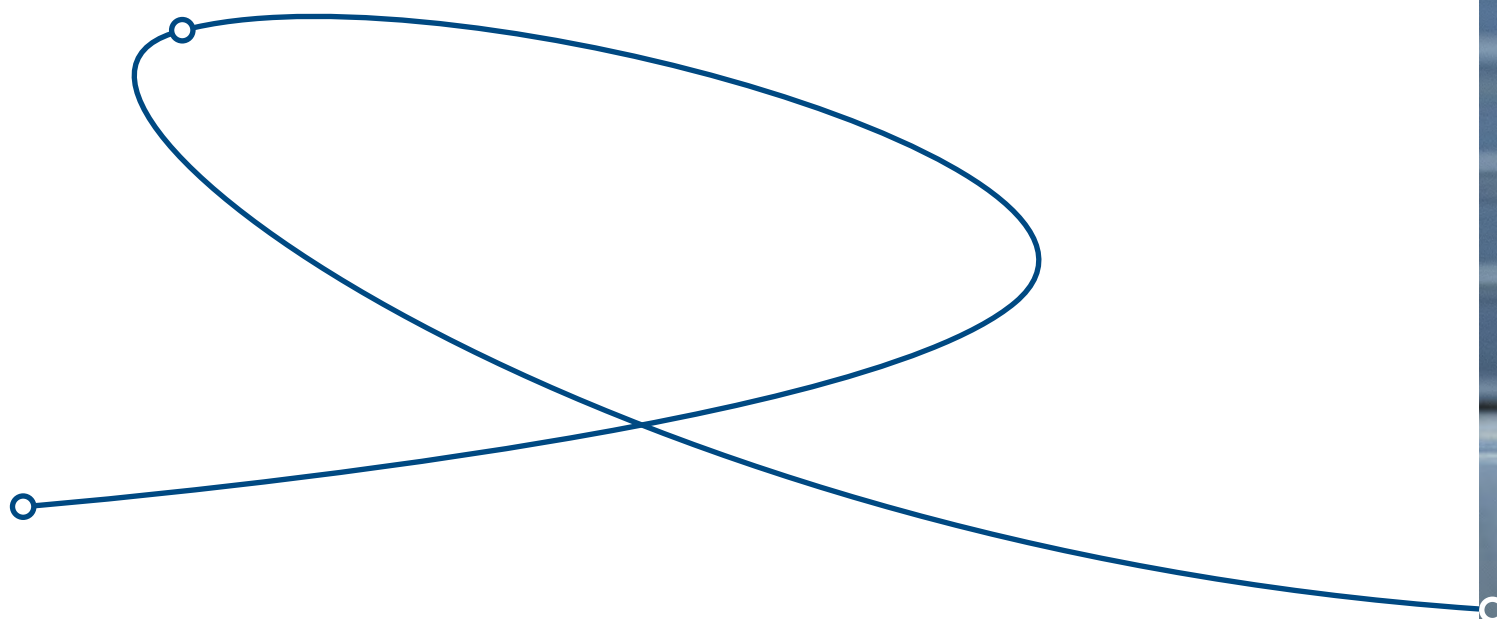
Il personale



Per garantire un servizio di trasporto pubblico trasparente e sicuro, il Gruppo Brescia Mobilità attribuisce grande importanza alla riconoscibilità del personale che interagisce direttamente con il pubblico, sia a bordo dei mezzi sia nei punti di contatto come gli Infopoint.

Gli operatori, compreso il personale di guida e gli agenti, indossano un'uniforme ufficiale facilmente identificabile, in modo che gli utenti possano riconoscerli in ogni momento.

Gli operatori del call center sono facilmente raggiungibili tramite numeri telefonici dedicati e, ove possibile, sono dotati di un'identificazione chiara durante le conversazioni, garantendo così una comunicazione trasparente e diretta.



5.3

Accessibilità



Il Gruppo Brescia Mobilità è impegnato nella progettazione di servizi sempre più accessibili, con l'obiettivo di rendere ogni viaggio sicuro e confortevole per tutti, con particolare attenzione per i cittadini più fragili o con esigenze particolari.

Autobus

- Le principali fermate della rete urbana di Brescia sono dotate di schermi informativi e pulsanti che permettono di ascoltare i tempi di attesa di ciascuna linea.
- Il sito web, nella sezione dedicata agli orari, offre la possibilità di ascolto per persone ipovedenti o non vedenti.
- Tutti gli autobus sono attrezzati con pedana per consentire l'incarozzamento alle persone con disabilità motoria.

Metropolitana

- Tutte le stazioni e gli ascensori sono dotati di percorsi tattili.
- Sono presenti display informativi (PID) per la comunicazione visiva.
- Gli annunci vocali forniscono informazioni in tempo reale, ad esempio in caso di ascensori non funzionanti.
- In caso di temporanea inaccessibilità di una stazione a persone con disabilità motoria, è previsto un servizio taxi dedicato.

Infopoint

- Il personale è formato e disponibile a fornire supporto a persone ipovedenti, non vedenti e sorde.

Le linee guida per i clienti con disabilità nel TPL

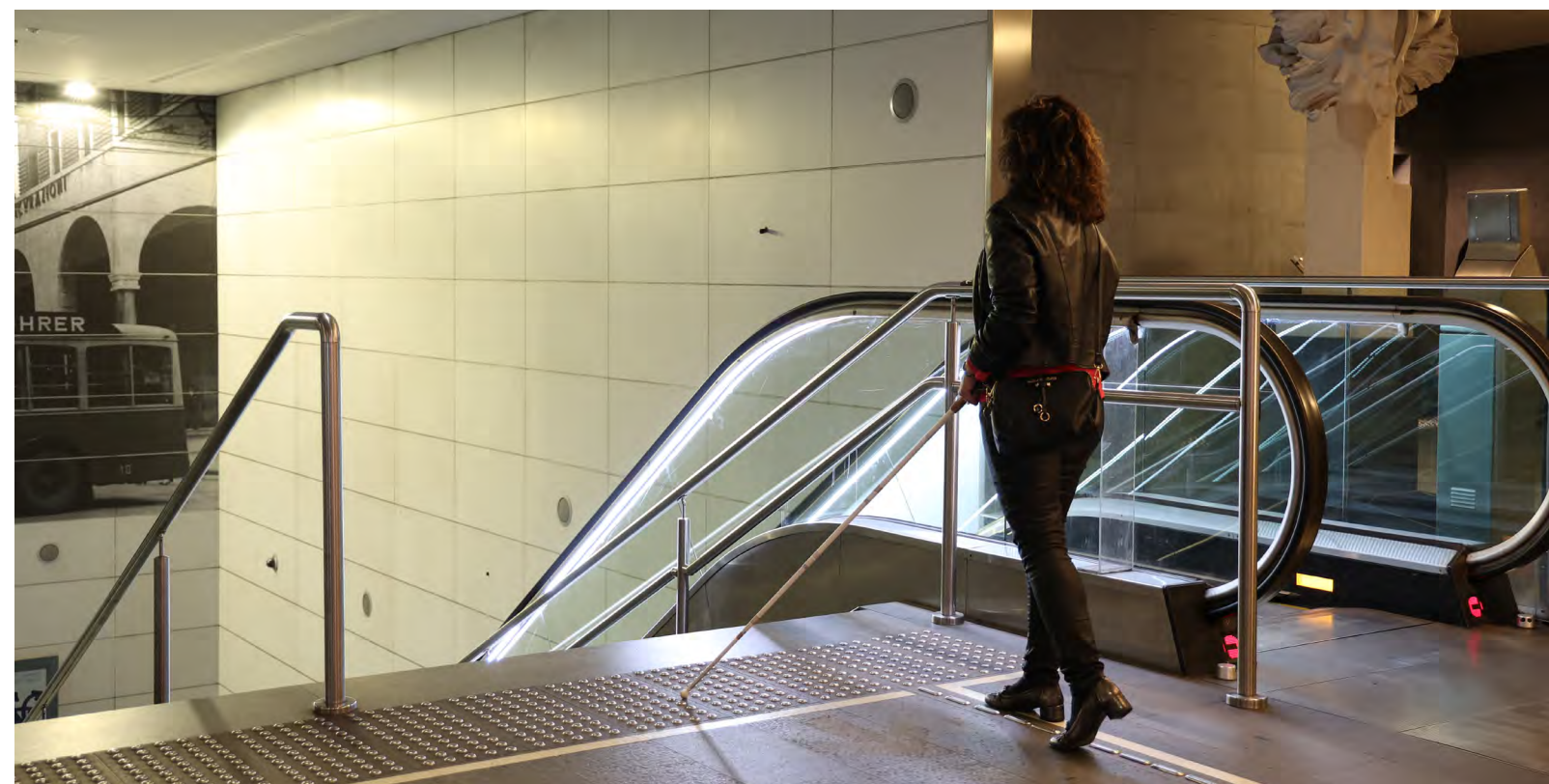
Il Gruppo ha creato un vademecum interno che definisce indicazioni e regole di comportamento in merito all'attenzione da prestare nei confronti delle persone con disabilità che utilizzano il servizio di trasporto pubblico.

Veicoli attrezzati

Gli autobus sono attrezzati con pedane per la salita a bordo di persone in carrozzina.

Metropolitana completamente accessibile

Tutte le stazioni sono dotate di percorsi segnalati e indicazioni in Braille, oltre ad avere almeno un ascensore per permettere l'accesso diretto alle banchine. Tutti i treni prevedono 2 posti dedicati per le carrozzine per persone con disabilità che ne possono usufruire gratuitamente, se munite dell'apposito contrassegno.



5.4

Principi generali della comunicazione



Il Gruppo Brescia Mobilità considera la comunicazione come parte fondamentale del proprio servizio in quanto necessaria ai clienti per avere facile accesso al trasporto pubblico e alla mobilità cittadina.

Viene posta particolare attenzione all'erogazione delle informazioni, privilegiando un dialogo costante e diretto con la clientela, attraverso una comunicazione multicanale e multilingue.

Gli strumenti digitali di informazione vengono costantemente sviluppati e aggiornati, con un'attenzione specifica all'evoluzione dei nuovi trend.



5.5

Infopoint Turismo Mobilità

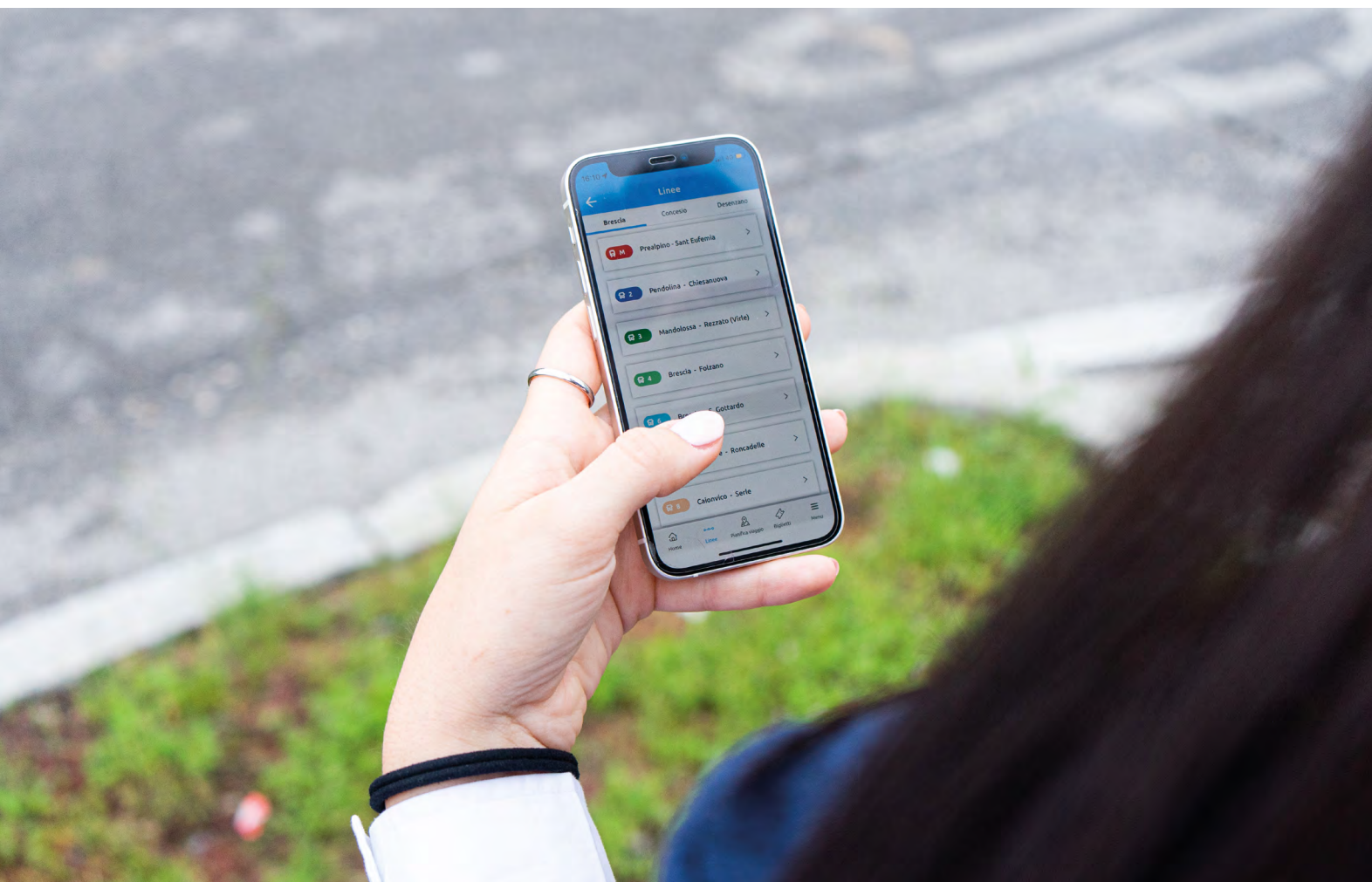


Il Gruppo Brescia Mobilità gestisce direttamente tre Infopoint per garantire alla clientela un servizio di front office professionale e competente.

In via Trieste, in viale della Stazione e in Via San Bartolomeo si trovano i tre Infopoint Turismo e Mobilità, dove, per effetto del contratto di servizio con il Comune di Brescia, gli operatori si occupano non solo della clientela dei servizi del Gruppo Brescia Mobilità ma anche dei turisti e dei visitatori della città, con un servizio di accoglienza a 360°, finalizzato a promuovere la città, i suoi luoghi, le iniziative culturali, le proposte di intrattenimento.

I tre Infopoint garantiscono un servizio multilingue, che fa della chiarezza e della professionalità i principali punti di forza.

All'interno degli Infopoint, viene prodotto e distribuito materiale informativo ad hoc e sono in vendita gadget finalizzati a promuovere la città.



5.6

Comunicazione e informazione al cliente



Per fornire informazioni sul servizio e su eventuali modifiche il Gruppo Brescia Mobilità si avvale di un sistema di comunicazione multicanale.

Al fine di facilitare l'accesso ai servizi di trasporto pubblico in corrispondenza dell'entrata in vigore dei nuovi orari (invernale ed estivo) vengono forniti attraverso tutta la propria rete di vendita, nonché presso i propri punti informativi, le mappe e i percorsi del trasporto pubblico, che possono essere consultati in qualsiasi momento anche su Bresciapp! o sul sito web aziendale.

Alle paline di fermata sono presenti orari e percorsi di tutti gli autobus in transito e alcune fermate sono provviste di paline elettroniche in grado di aggiornare in tempo reale i tempi di attesa.

Eventuali variazioni di percorso o soppressioni di fermata vengono segnalate attraverso appositi cartelli collocati sulle paline e news dedicate sul sito e sulle pagine social.

Nelle stazioni della metropolitana sono esposte le mappe e sono presenti, sia all'interno che all'esterno delle stazioni, tabelloni elettronici con display per informare sui passaggi dei treni e su eventuali interruzioni o ritardi di servizio. Lungo i binari e all'interno delle stazioni sono inoltre presenti infotv e monitor lcd che veicolano informazioni e campagne pubblicitarie del Gruppo.

Tariffari e flyer relativi a iniziative particolari, modifiche significative al servizio, promozioni ed eventi collegati ai servizi di mobilità vengono stampati e diffusi attraverso i canali di comunicazione del Gruppo.

Tutte le informazioni sul servizio vengono fornite dal servizio di Customer Care - attivo tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 7.30 alle 22.00 - che dialoga con gli utenti attraverso più canali:

- telefono **030 30 61 200**
- WhatsApp **340 0702227**
- email informazioni: **customer care@bresciamobilita.it**
- email segnalazioni: **segnalazioni@bresciamobilita.it**
- sito web **www.bresciamobilita.it**, aggiornato in tempo reale con le informazioni relative ai servizi offerti
- social network con le pagine ufficiali **Facebook, X, Instagram, LinkedIn e YouTube**.

Tutta la comunicazione è proposta in doppia lingua, italiano e inglese, così da garantire la massima attenzione verso tutti i nostri clienti.

Tutte le notizie di rilievo vengono puntualmente divulgate anche attraverso i media locali, tramite comunicati e note stampa.

Per le notizie più significative vengono pianificate apposite campagne promozionali.



5.7

Gestione reclami



Per segnalazioni e suggerimenti è possibile:

- scrivere una e-mail a **segnalazioni@bresciamobilita.it**;
- compilare il modulo scaricabile dal sito **www.bresciamobilita.it** o ritirabile presso gli **Infopoint Turismo e Mobilità**;
- compilare il form dedicato sul sito **www.bresciamobilita.it**;
- scrivere a **Brescia Mobilità, Customer Care**, Via Leonida Magnolini 3, 25135 Brescia;

In caso di segnalazione è necessario specificare le proprie generalità e i propri contatti e allegare eventuale documentazione al fine di facilitare la ricostruzione dei fatti.

Trascorsi novanta giorni dall'invio al Gruppo Brescia Mobilità senza aver ricevuto riscontro, è possibile presentare segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n° 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, tramite:

- posta raccomandata all'indirizzo: Autorità di Regolazione dei Trasporti – Via Nizza, 230 – 10126 Torino
- inviando una email a pec@pec.autorita-trasporti.it
- apposito accesso telematico (SiTe) sul sito www.autorita-trasporti.it.

Qualora non si ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, è possibile utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

5.8

Rimborsi



Tutte le richieste di rimborso devono essere circostanziate, documentabili e permettere la ricostruzione dell'episodio riportando giorno, orario e descrizione dell'inadempienza aziendale.

Non vengono accettate richieste relative a disservizi conseguenti ad anomalie di servizio dovute a forza maggiore e a fattori esterni alla capacità organizzativa dell'Azienda.

Per quanto riguarda il servizio di trasporto pubblico con bus o metro, il rimborso potrà essere corrisposto solamente qualora si verificino ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente, in particolare nel caso di servizio non effettuato o interrotto e solamente qualora non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 30 minuti all'interno del comune di Brescia o entro 60 minuti all'interno dei comuni limitrofi.

L'entità del rimborso sarà pari al valore della corsa, mentre nel caso di utilizzo di taxi al passeggero verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a 5 volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare. Qualora l'utente viaggi con biglietto, verrà rimborsato attraverso biglietto analogo a quello acquistato e non utilizzato; qualora l'utente viaggi con abbonamento, verrà rimborsato il valore del biglietto 90 minuti di zona 1.

Per richiedere rimborso è possibile:

- scrivere una e-mail a segnalazioni@bresciamobilita.it;
- compilare il modulo scaricabile dal sito www.bresciamobilita.it o ritirabile presso gli Infopoint Turismo e Mobilità;
- compilare il form dedicato sul sito www.bresciamobilita.it;
- scrivere a **Brescia Mobilità, Customer Care**, via Leonida Magnolini, 3, 25135 Brescia.

Ai sensi dell'art. 22 del Regolamento Regionale 23 luglio 2002, n.5, è ammesso il rimborso di titoli di viaggio nelle seguenti condizioni, fatte salve situazioni anomale o straordinarie nelle quali cause di forza maggiore modifichino la normale gestione del sistema di trasporto pubblico:

- a. per l'abbonamento annuale (o plurimensile) nella misura del 90% della quota relativa ai mesi interi successivi a quello in cui viene restituito;
- b. per l'abbonamento mensile, se non obliterato e comunque prima dell'inizio della validità, in misura pari al 90% del prezzo di vendita.



5.9

Sinistri



In caso di sinistri che coinvolgono mezzi aziendali le segnalazioni possono essere inoltrate via mail a sinistri@bresciatrasporti-spa.it

L'Ufficio Sinistri di Brescia Trasporti Spa (Via San Donino, 30 – Brescia), operativo telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle 16.00 al numero 030 3061567 e 030 3061509, si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità aziendale, avvia le pratiche del caso.

Apposita polizza RCA responsabilità civile copre la circolazione dei mezzi in servizio.

Per ogni informazione inerente al risarcimento danni si rimanda a quanto prescritto al D.Lgs. n. 209/2005.





6

La qualità del servizio

6.1

Gli indicatori del servizio di trasporto pubblico locale di Brescia e Desenzano del Garda

6.2

Le indagini di Customer Satisfaction

6.1

Gli indicatori del servizio di trasporto pubblico locale di Brescia e Desenzano del Garda

Di seguito vengono presentate le prestazioni dei servizi di trasporto pubblico locale di superficie e della linea della metropolitana, consuntivati al 31.12.2024 con i relativi obiettivi fissati dai contratti di servizio o fissati dalle Società, laddove non siano stati individuati contrattualmente.

Si precisa il riferimento al DPCM 30/12/98 che stabilisce i dati da rendicontare. Per ogni fattore di qualità sono individuati

gli indicatori di qualità scelti per meglio rappresentare il singolo fattore: in particolar modo, accanto all'obiettivo prestabilito per il 2024, è indicato il relativo consuntivo, nonché l'obiettivo che ci si pone per il 2025.

Si precisa che il riferimento alla "percezione complessiva" – riferito ad ogni fattore – è ricompresa nelle tabelle riferite agli indicatori del servizio Customer Care.



SICUREZZA DEL VIAGGIO



Per il servizio autobus

Incidentalità mezzi di trasporto

N. morti / viaggiatori km

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	0	0	0
Desenzano	0	0	0

N. feriti / viaggiatori km

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	0	0	0
Desenzano	0	0	0

N. sinistri (attivi e passivi) / 100.000 km

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Massimo 5 su 100.000 km	3,74	Massimo 5 su 100.000 km
Desenzano	Massimo 5 su 100.000 km	2,16	Massimo 5 su 100.000 km

Incidentalità passiva mezzi di trasporto

N. morti

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	0	0	0
Desenzano	0	0	0

N. feriti

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	0	41	0
Desenzano	0	0	0

N. sinistri passivi / 100.000 km

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Massimo 5 su 100.000 km	2,28	Massimo 5 su 100.000 km
Desenzano	Massimo 5 su 100.000 km	0,36	Massimo 5 su 100.000 km

Vetustà mezzi

Età media

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	7,5	6,99	7,5
Desenzano	7,5	6,25	7,5



Per il servizio metropolitana

Sinistri sui mezzi

N. sinistri (attivi e passivi) / 1.000.000 km

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Massimo 20 su 1.000.000 km	0	Massimo 20 su 1.000.000 km

Avvisatori acustici chiusura porte

% mezzi sul totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	100%	100%	100%



SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE

 Per il servizio autobus

Denunce di cadute a bordo

N.. denunce

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Nessuno - solo fotografia	43	Nessuno - solo fotografia
Desenzano	0	0	0

 Per il servizio metropolitana

Videocitofoni banchine / mezzanini / ascensori

% stazioni / ascensori attrezzati

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	100%	100%	100%

Dispositivi TV a c.c. per vigilanza

% stazioni attrezzate

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	100%	100%	100%



REGULARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)

 Per il servizio autobus

Territorio servito

Popolazione residente / kmq

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Nessuno - solo fotografia	1.159,1	Nessuno - solo fotografia
Desenzano	Nessuno - solo fotografia	494	Nessuno - solo fotografia

Regolarità complessiva servizio

% corse effettive / corse programmate

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	> 99.5%	98%	99,70%
Desenzano	>99.5%	100%	99,70%

Frequenza corse servizio urbano

Frequenza in minuti per gruppi di linee nelle ore di punta

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	/	Servizio invernale ora di punta n° 8 linee con frequenza < 10 minuti n° 5 linee con frequenza tra 12 e 15 minuti n° 3 linee con frequenza 30 minuti	/
Desenzano	/	Servizio invernale / estivo ora di punta n° 1 linea con frequenza 60 minuti n° 1 linea con frequenza 40 minuti n° 1 linea con frequenza 30 minuti	/

Copertura giornaliera

N. ore servizio feriale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Nessuno - solo fotografia	19 ore 45 minuti	Nessuno - solo fotografia
Desenzano	Nessuno - solo fotografia	14 ore 30 minuti	Nessuno - solo fotografia

Distanza media fermate

Metri

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Nessuno - solo fotografia	176	Nessuno - solo fotografia
Desenzano	Nessuno - solo fotografia	281,17	Nessuno - solo fotografia

Velocità commerciale

Km/h

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Nessuno - solo fotografia	18,11	Nessuno - solo fotografia
Desenzano	Nessuno - solo fotografia	22,11	Nessuno - solo fotografia

Puntualità mezzi

% corse transitate nella fascia oraria compresa tra -1 minuto e +2 minuti, rispetto all'orario previsto

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	>52%	63%	>52%
Desenzano	>58%	60%	>58%



Per il servizio metropolitana

Regolarità complessiva servizio

% corse effettive/corse programmate

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	> 99%	99,13%	> 99%



PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

 Per il servizio autobus

Pulizia ordinaria

Frequenza

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
Desenzano	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

Pulizia radicale

Frequenza

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Mensile	Mensile	Mensile
Desenzano	Mensile	Mensile	Mensile

Pulizia impianti di servizio pubblico

Frequenza

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	3 volte settimana	3 volte settimana	3 volte settimana
Desenzano	3 volte settimana	3 volte settimana	3 volte settimana

 Per il servizio metropolitana

Pulizia ordinaria

Frequenza

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera

Pulizia radicale

Frequenza

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Mensile	Mensile	Mensile

Pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)

Frequenza

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera



CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO

 Per il servizio autobus

Affollamento

Media n. posti autobus * n. corse / totale viaggiatori

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Nessuno – solo fotografia	1,39	Nessuno – solo fotografia
Desenzano	Nessuno – solo fotografia	10,41	Nessuno – solo fotografia

Affollamento

Media n. posti autobus seduti * n. corse / totale viaggiatori

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Nessuno – solo fotografia	0,35	Nessuno – solo fotografia
Desenzano	Nessuno – solo fotografia	1,91	Nessuno – solo fotografia

Climatizzazione

% mezzi sul totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	> 90%	100%	> 90%
Desenzano	> 90%	100%	> 90%

Accessibilità facilitata

% mezzi con pianale ribassato sul totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	> 90%	99%	> 90%
Desenzano	> 90%	100%	> 90%

 Per il servizio metropolitana

A bordo: climatizzazione

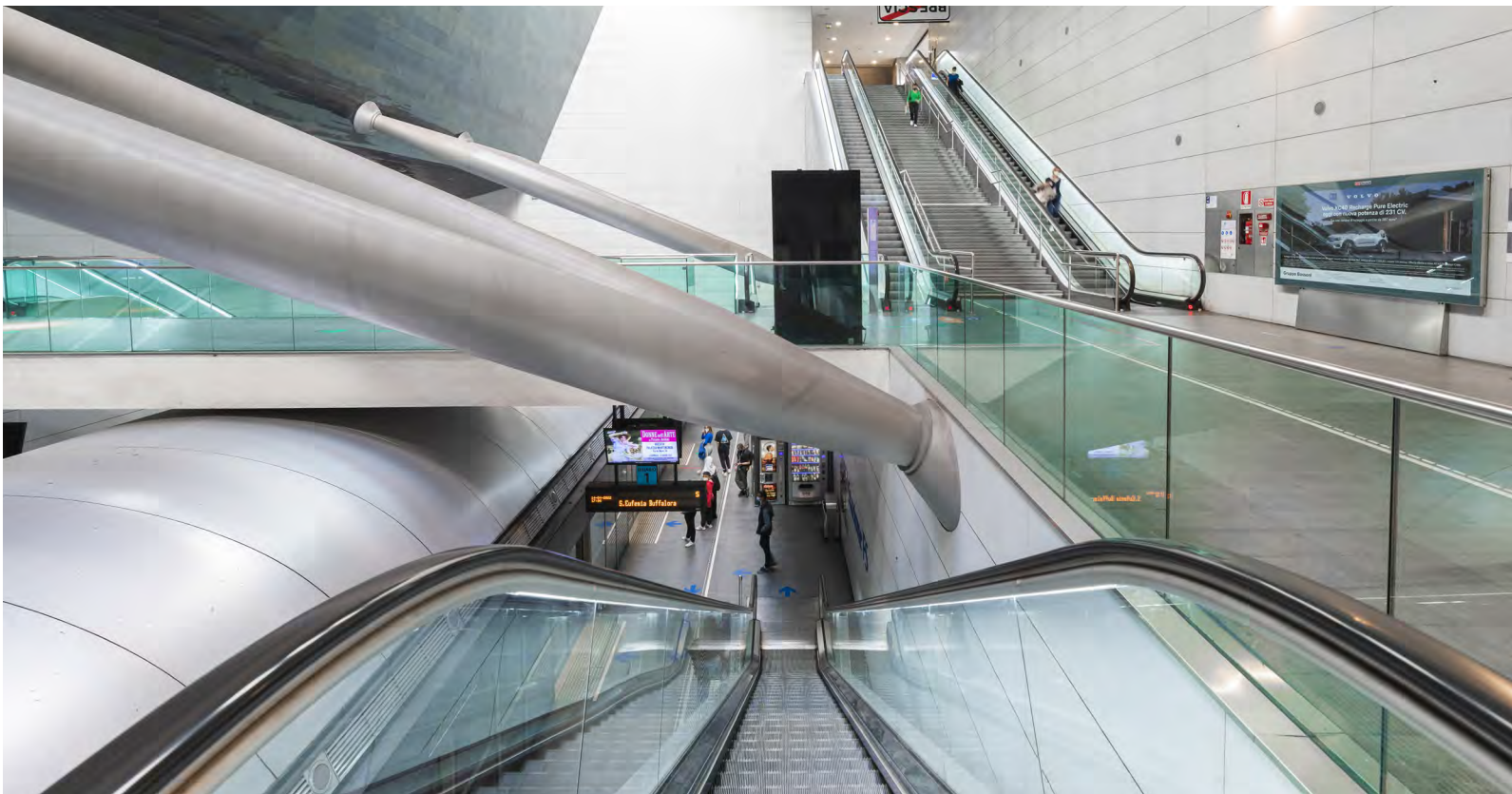
% mezzi climatizzati sul totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	100%	100%	100%

Nelle stazioni: disponibilità scale mobili

% ore di funzionamento rispetto alle ore di esercizio

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	> 95%	91,87%	90%





SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ

 Per il servizio autobus

Elenco eventuali servizi aggiuntivi

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Servizio ACCABUS	Servizio ACCABUS	Servizio ACCABUS
Desenzano	Nessuno – solo fotografia	Nessun servizio	Nessuno – solo fotografia

 Per il servizio metropolitana

Accesso facilitato a banchine e ascensori

Sì / no

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Sì	Sì	Sì

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

 Per il servizio autobus

Tempestività

Tempo medio (anche telefono)

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	Formale: < 03:10:02 ore Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato
Desenzano	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	Formale: < 01:03:41 ore Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato

Tempo medio su disservizi

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	Formale: < 03:10:02 ore Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato
Desenzano	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	Formale: < 01:03:41 ore Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato

Diffusioni

% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	> 90%	100%	> 90%
Desenzano	> 90%	100%	> 90%

Diffusione orari alle fermate

% fermate che espongono orari sul totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	> 50%	76%	> 50%
Desenzano	> 90%	100%	> 90%



Per il servizio metropolitana

Diffusioni

% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	100%	100%	100%

Diffusione orari alle fermate

% fermate che espongono orari sul totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	100%	100%	100%

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI



Per il servizio autobus e per il servizio metropolitana

Si rimanda alle tabelle per indicatori Customer Care a pagina 95

LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO



Per il servizio autobus

Punti vendita territorio

N. rivenditori biglietti sul territorio

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Nessuno – solo fotografia	339	Nessuno – solo fotografia
Desenzano	Nessuno – solo fotografia	6	Nessuno – solo fotografia

Raccolta reclami

Entro ... giorni

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	Max (15 Comune 10 GBM)	1,29	Max (15 Comune 10 GBM)
Desenzano	Max (15 Comune 10 GBM)	1	Max (15 Comune 10 GBM)



Per il servizio metropolitana

Servizio sportello

% sportelli aperti (anche automatici) sul totale delle stazioni

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	100%	100%	100%

GRADO INTEGRAZIONE MODALE



Per il servizio autobus

Coincidenze con altre modalità

N. linee con coincidenze con altre modalità

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	> 90%	100% (ferrovia, metro, bike sharing)	> 90%
Desenzano	> 90%	100% (ferrovia)	> 90%



Per il servizio metropolitana

Coincidenze con altre modalità

Stazioni con coincidenza con altre modalità

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	> 90%	100% (ferrovia, metro, bike sharing)	> 90%



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



Per il servizio autobus

Carburante a basso tenore di zolfo

% mezzi che utilizzano gasolio a basso tenore di zolfo sul totale dei mezzi diesel

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	> 90%	100%	> 90%
Desenzano	NA (impiego solo mezzi a metano)	NA (impiego solo mezzi a metano)	NA (impiego solo mezzi a metano)

Mezzi elettrici o ibridi

% mezzi elettrici o ibridi sul totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	/	2,60%	/
Desenzano	/	0	0 (mezzi a metano previsti da contratto)

Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante

% di mezzi che utilizzano carburanti alternativi al gasolio (metano)

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	> 90%	91%	> 90%
Desenzano	> 90%	100%	> 90%

Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 2

Ore servizio / totale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	0	0	0
Desenzano	0	0	0



Per il servizio metropolitana

Inquinamento acustico

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Trazione elettrica Nessuno – vedi alimentazione	Trazione elettrica	Trazione elettrica Nessuno – vedi alimentazione

Inquinamento ambientale

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Trazione elettrica Nessuno – vedi alimentazione	Trazione elettrica	Trazione elettrica Nessuno – vedi alimentazione

6.2

Le indagini di Customer Satisfaction

Brescia Trasporti ha assegnato ad una ditta specializzata l’incarico per l’effettuazione di 3 rilevazioni annuali per capire il grado di soddisfazione degli utenti, coinvolgendoli in interviste telefoniche o face-to-face su più argomenti (“indicatori”).

Le indagini si svolgono in tre diversi periodi dell’anno: maggio, luglio e novembre. Gli esiti danno modo di monitorare la percezione del servizio da parte dell’utenza e mettere a punto nuovi interventi di efficientamento.

Di seguito l’esito complessivo del servizio TPL di Brescia che mostra una leggera deflessione rispetto al nuovo obiettivo assegnato dall’Agenzia e confermato per il 2025.

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Brescia	8,00	7,83	8,20

Di seguito l’esito del servizio di Brescia per singoli item (espresso come media delle tre rilevazioni annuali).

Indicatore	Consuntivo 2024
Tempo di percorrenza	8,34
Puntualità	7,90
Reperibilità titoli di viaggio	8,23
Sicurezza contro furti e borseggi	7,76
Pulizia interna mezzi	7,16
Disponibilità e cortesia autisti	6,54
Informazioni orari e percorsi	8,32
Attenzione per la riduzione dell'inquinamento	8,37
Informazioni tempi di arrivo bus a paline	8,18
Integrazione modale	7,47

Anche il servizio scolastico di Brescia è oggetto di un’indagine annuale.

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Servizio scolastico	7,5	7,93	7,5

Di seguito l’esito complessivo del servizio TPL di Desenzano del Garda che mostra il pieno raggiungimento dell’obiettivo assegnato.

Servizio	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Desenzano	8,00	8,17	8,20

Di seguito l’esito del servizio di Desenzano del Garda per singoli item (espresso come media delle tre rilevazioni annuali).

Indicatore	Consuntivo 2024
Tempo di percorrenza	8,27
Puntualità	8,08
Reperibilità titoli di viaggio	8,67
Sicurezza contro furti e borseggi	8,50
Pulizia interna mezzi	7,93
Disponibilità e cortesia autisti	8,17
Informazioni orari e percorsi	8,58
Riduzione inquinamento	8,19
Integrazione modale	7,14

Per la metropolitana le indagini di customer satisfaction vengono gestite direttamente dal **Comune di Brescia**.

Si riporta il valore medio relativo all’ultima valutazione disponibile dell’anno 2023: **8,14**.





7

Condizioni
generali
per il **trasporto
integrato** in
area urbana



Condizioni generali per il trasporto integrato in area urbana Approvato dal Consiglio Comunale di Brescia con Deliberazione del 19.12.2013 n. 195

Art. 1 - Comportamento dei passeggeri

Il passeggero è tenuto a mantenere un comportamento corretto ed educato in vettura e nelle stazioni della metropolitana. Nel caso in cui il passeggero appaia sudicio, in stato di ubriachezza, sotto l'effetto di sostanze stupefacenti oppure arrechi molestie alle persone a bordo o presenti nelle stazioni della metropolitana, il conducente o il personale di servizio possono chiedere al passeggero di scendere dalle vetture o di uscire dalle stazioni della metropolitana senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, possono chiedere l'intervento degli Organi di Polizia. È obbligatorio sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie durante la marcia della vettura.

È obbligatorio sorreggersi ai corrimani delle scale mobili e fisse nelle stazioni della metropolitana ed è vietato correre. L'assicurazione non risponde dei danni provocati da cadute in vettura per brusche frenate o altro, se il passeggero non ha rispettato queste norme di sicurezza. In ogni caso il passeggero deve fare immediatamente denuncia al conducente o al personale di servizio degli eventuali danni subiti. Le fermate degli autobus sono facoltative. In vettura la richiesta di fermata va fatta azionando gli appositi pulsanti; a terra facendo un cenno con la mano.

Gli utenti con disabilità hanno la precedenza nei posti contrassegnati da apposite targhette. In ogni caso i passeggeri con difficoltà di deambulazione, di equilibrio e le donne in stato di gravidanza hanno sempre la precedenza a sedere. Il conducente degli autobus non può essere distolto dalla guida. I passeggeri sono pertanto tenuti a non rivolgersi al conducente salvo che alle fermate, per richieste di biglietti secondo le modalità esposte, per segnalazioni di guasti alle macchinette validatrici o in caso di infortunio. Sulla metropolitana le segnalazioni possono essere fatte al personale di servizio o, tramite i citofoni, alla Centrale di Controllo.

In generale, è vietato ai passeggeri:

- accedere alle aree interdette al pubblico e segnalate da appositi cartelli di divieto;
- danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli, le fermate degli autobus e le stazioni della metropolitana;
- consumare cibi e bevande sui treni della metropolitana;
- portare armi cariche, materiali esplosivi e/o infiammabili, oggetti pericolosi;
- accedere al servizio sotto l'alterazione di bevande alcoliche o sostanze stupefacenti;
- vestire in modo indecente
- fumare, utilizzare sigarette elettroniche, sui mezzi ed in stazione;
- urlare, cantare, suonare e disturbare gli altri passeggeri;
- esercitare attività pubblicitarie o commerciali non autorizzate dal Gestore nonché attività di raccolta fondi a qualunque titolo;
- effettuare sondaggi ed interviste non autorizzate dal Gestore;
- effettuare riprese fotografiche, audio e video non autorizzate dal Gestore;
- effettuare manifestazioni e/o esibizioni non autorizzate dal Gestore;
- fare uso senza necessità del segnale per le fermate sull'autobus.

Sulla metropolitana, salvo il caso di presenza di pericolo, è vietato azionare maniglie e dispositivi di emergenza e, sui treni, la maniglia di frenatura di emergenza, i segnali di allarme, la maniglia di apertura porte.

Ogni abuso alle norme di comportamento del presente regolamento sarà punito secondo

normativa o disposizioni di servizio.

I passeggeri sono comunque obbligati a rispettare le disposizioni impartite dal personale di esercizio con finalità di garantire la sicurezza e la regolarità dell'esercizio medesimo.

Art. 2 - Salita e Discesa dai mezzi

Per gli autobus, la salita avviene dalla porta anteriore e dalla porta posteriore; la discesa dalle porte centrali. Per la metropolitana, la salita e la discesa avvengono indifferentemente da tutte le porte. I passeggeri devono salire sui mezzi dopo la discesa dei passeggeri già presenti in vettura. È vietato ogni blocco abusivo delle porte. Sugli autobus predisposti, gli utenti con disabilità devono salire dalla porta centrale; sulla metropolitana devono utilizzare le porte anteriori e posteriori.

Art. 3 - Utilizzo degli ascensori

I passeggeri della metropolitana possono utilizzare gli ascensori ad uso pubblico installati nelle stazioni. All'interno delle cabine, è vietato:

- fumare, utilizzare sigarette elettroniche, o sputare;
- insudiciare, guastare, o manomettere parti o apparecchi dell'impianto;
- utilizzare l'impianto se minori di anni 12 e non accompagnati.

È fatto comunque obbligo ai passeggeri di ottemperare alle norme specifiche esposte nelle cabine e di attenersi alle disposizioni ed inviti impartiti dal personale di servizio.

Ogni abuso sarà punito secondo la normativa o le disposizioni di servizio.

Art. 4 - Utilizzo delle scale mobili

I passeggeri della metropolitana possono utilizzare le scale mobili ad uso pubblico installate nelle stazioni, tenendo la destra. I passeggeri devono comportarsi in modo da evitare danni a sé ed a terzi. In particolare è vietato:

- usare la scala mobile a piedi scalzi,
- posare sui gradini qualsiasi oggetto,
- sedersi sui gradini,
- insudiciare, guastare o manomettere parti dell'impianto,
- usare i dispositivi di arresto se non in caso di effettiva urgente necessità per la sicurezza dell'esercizio.

È fatto comunque obbligo ai passeggeri di ottemperare alle norme specifiche esposte sull'impianto ed attenersi alle disposizioni ed inviti impartiti dal personale di servizio.

Ogni abuso sarà punito secondo la normativa o le disposizioni di servizio.

Art. 5 - Allarmi e emergenze

Sulla metropolitana i passeggeri possono segnalare un allarme utilizzando i citofoni di emergenza, di colore giallo, collocati sui treni e nelle stazioni. In caso di situazioni di emergenza, i passeggeri sono tenuti ad eseguire le indicazioni fornite dal personale di servizio o dagli operatori per mezzo degli impianti di comunicazione audio.

Art. 6 - Documenti di viaggio

I titoli di viaggio hanno validità sia sulla rete autobus sia sulla linea metropolitana. I titoli di viaggio devono essere acquistati a terra presso i rivenditori autorizzati o presso le biglietterie automatiche ovvero presso gli operatori telefonici abilitati. Il titolo di viaggio deve essere convalidato ed



utilizzato secondo le disposizioni contenute nelle presenti condizioni. Il passeggero è tenuto a salire in vettura già munito di idoneo e valido titolo di viaggio. Il passeggero deve convalidarlo immediatamente ad ogni salita in autobus ovvero prima di accedere alle banchine di stazione della metropolitana, utilizzando l'apposita macchinetta validatrice, e conservarlo per tutta la durata del viaggio fino alla discesa dall'autobus e/o all'uscita dalle stazioni della metropolitana. Nelle stazioni della metropolitana una linea rossa identifica la zona oltre la quale è necessario disporre del titolo di viaggio convalidato. Si precisa che, nel caso di utilizzo di altri mezzi di corrispondenza, il titolo di viaggio deve essere nuovamente convalidato. Il passeggero che omette di convalidare l'abbonamento o di riconvalidare il titolo di viaggio in caso di utilizzo di altri mezzi di corrispondenza è soggetto ad una penale pari ad € 5,00. Il biglietto può essere acquistato anche in vettura presso l'autista degli autobus, con denaro contato, secondo le modalità esposte sui bus.

Non è possibile l'acquisto sui treni della metropolitana. Il mancato funzionamento delle macchinette validatrici, o l'eventuale rifiuto del titolo di viaggio, ovvero anomalie di funzionamento, devono essere prontamente segnalate al conducente o al personale di servizio. I documenti di viaggio non sono cedibili dopo l'inizio del viaggio. La zona tariffaria cambia, di norma, alla prima fermata della zona corrispondente al cambio della tariffa. Il cambio di zona tariffaria è segnalato sia nell'indicazione del percorso alle fermate sia sulla palina della località del cambio.

Art. 7 - Biglietti e Carnet

Il biglietto di corrispondenza ed il relativo carnet consentono di utilizzare il servizio per il tempo di validità indicato sul titolo di viaggio che inizia a decorrere dal momento della prima convalida. Detti titoli consentono il viaggio di una sola persona e devono essere convalidati alla salita in autobus o prima di accedere alle banchine delle stazioni della metropolitana. Nel caso si utilizzino altri mezzi di corrispondenza, nell'arco del tempo di validità del biglietto o del carnet, il titolo deve essere riconvalidato ad ogni salita.

Art. 8 - Abbonamenti (tessera elettronica)

La tessera elettronica è personale e il suo rilascio avviene dietro presentazione della documentazione necessaria. La tessera elettronica è di proprietà dell'ente gestore del servizio di trasporto ed il rilascio avviene previo il versamento di una cauzione infruttifera, corrispondente al valore del costo di emissione, che verrà restituita alla riconsegna della stessa. Il costo di riemissione è interamente a carico dell'abbonato in caso di furto, perdita, danneggiamento, ecc, ad eccezione dei guasti dovuti al malfunzionamento della tessera elettronica. L'utilizzo improprio della tessera verrà perseguito nei termini di legge.

Art. 9 - Tessere di libera circolazione e abbonamenti integrati con altri vettori

I titolari di tessere di libera circolazione ed i rappresentanti delle Forze dell'Ordine, ai sensi della normativa regionale, devono munirsi, a propria cura e spese, di apposita card che verrà rilasciata presso l'infopoint di Via San Bartolomeo 23 previa richiesta dell'interessato. I titolari di abbonamenti o titoli di viaggio integrati con altri vettori sono tenuti ad abbinare il biglietto all'uopo consegnato ed a convalidarlo ad ogni salita in vettura o prima di accedere alle banchine delle stazioni della metropolitana.

Art. 10 - Verifica dei titoli di viaggio

I documenti di viaggio devono essere presentati, a richiesta, al personale e/o soggetti incaricati al controllo, ai sensi dell'art.46 L.R. 06/12. Il personale incaricato, munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dalle aziende di trasporto, può operare anche in abiti borghesi, è qualificato come incaricato di pubblico servizio e può contestare le violazioni redigendo un apposito verbale di accertamento. Il contravventore alle condizioni di viaggio di cui al presente regolamento è tenuto a fornire le proprie generalità esibendo un valido documento d'identificazione, in mancanza del quale potrà fornirle a voce. Eventuali reati accertati dal personale di vigilanza (rifiuto a fornire generalità o fornire false generalità) saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle leggi penali.

Art. 11 - Violazioni delle condizioni di viaggio

Il viaggiatore è considerato a tutti gli effetti privo di idoneo o valido titolo di viaggio quando:

a) pur essendo in possesso del biglietto:

- non abbia convalidato il biglietto come previsto;
- presenti il biglietto con visibili segni di alterazione e contraffazione;
- utilizzi il biglietto oltre il tempo di validità;
- utilizzi il biglietto in una zona tariffaria diversa da quella prevista dal titolo di viaggio;
- utilizzi un titolo di viaggio non più in uso;

b) pur essendo in possesso ovvero titolare di una tessera elettronica:

- utilizzi la tessera elettronica in una zona tariffaria diversa da quella prevista;
- si dichiara titolare di una tessera elettronica ma non sia in grado di esibirla;

c) pur essendo titolare di un abbonamento integrato:

- sia in possesso di un abbonamento integrato (studenti o lavoratori) senza essere in possesso del biglietto magnetico;
- sia in possesso del biglietto magnetico senza l'abbonamento comprovante la titolarità;
- non abbia compilato il biglietto magnetico come previsto (dati anagrafici, numero di abbonamento, periodo di validità);

d) pur essendo titolare di una tessera di libera circolazione o titolo equiparato:

- non sia in grado di esibirlo.

Art. 12 - Sanzioni

Le sanzioni previste per chi viaggia senza un idoneo o valido titolo di viaggio sono le seguenti (L.R.06/12 art.46):

1) il passeggero sprovvisto di idoneo e valido titolo di viaggio è assoggettato alla sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte il costo del biglietto ordinario. Tale sanzione è ridotta ad un terzo (1/3) se il pagamento avviene entro 60 giorni dalla contestazione. La sanzione, così determinata, è ulteriormente ridotta del trenta per cento se il pagamento è effettuato entro cinque giorni; in caso di reiterazione della violazione entro tre anni la sanzione è raddoppiata.

2) qualora il passeggero sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione sarà annullata dall'ente gestore se l'utente dimostra, entro 5 giorni dalla data della stessa, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione, fatto salvo il pagamento delle spese amministrative. Tutti gli importi sopraindicati sono esposti in appositi avvisi.

Gli importi sono arrotondati all'Euro inferiore e, salvo il caso del pagamento diretto in vettura,



sono maggiorati delle spese di procedimento. Avverso il provvedimento gli interessati possono, entro 30 giorni, far pervenire scritti difensivi e/o documenti (L.689/81 art.18) e possono richiedere di essere sentiti presso l'ente gestore. Trascorsi 60 giorni dalla violazione verrà emessa ordinanza - ingiunzione di pagamento a tariffa intera.

Nel caso di sanzioni elevate a carico di minori, la sanzione verrà notificata a carico di coloro che esercitano la potestà parentale. Se la sanzione non viene regolarizzata entro i 30 giorni successivi alla notifica dell'ingiunzione, l'ente gestore trasmetterà all'ente competente la pratica per l'iscrizione a ruolo ovvero a società di recupero crediti. La sanzione amministrativa si applica indipendentemente dalle sanzioni penali, qualora il fatto costituisca reato, nonché dal risarcimento del danno subito dall'azienda. L'ente gestore si riserva inoltre di denunciare all'autorità giudiziaria le irregolarità che rivestono carattere di frode.

Art. 13 - Trasporto di bambini

Il passeggero munito di biglietto o abbonamento ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di altezza inferiore al metro, fatte salve le agevolazioni di maggior favore applicate in virtù della normativa vigente.

Art. 14 - Passeggini per bambini

Sugli autobus predisposti, sui quali è riportato apposito pittogramma, il passeggero può portare con sé un passeggino per bambino aperto. In tal caso il passeggino dovrà essere fatto salire a bordo dalla porta centrale ed essere posizionato nello spazio multifunzione che si trova di fronte alla porta centrale. Sulla metropolitana il passeggino potrà salire a bordo da qualsiasi porta ed essere posizionato nello spazio multifunzione di fronte alla porta. Il bambino dovrà essere ancorato al passeggino tramite appositi sistemi di ritenuta e il passeggino stesso dovrà essere saldamente trattenuto dall'accompagnatore. È vietato il trasporto di passeggini e carrozzine sulle scale mobili delle stazioni della metropolitana.

Art. 15 - Norme per il trasporto delle biciclette

Esclusivamente sulla linea metropolitana è consentito trasportare gratuitamente al seguito una sola bicicletta per ciascun utente. Il trasporto delle biciclette è consentito senza limitazione di orario e senza arrecare intralcio agli altri utenti. In particolare, il personale di bordo potrà regolare il trasporto di biciclette qualora il loro numero e/o concentrazione possa compromettere o comunque creare disagio agli altri utenti, anche mediante distribuzione su più corse dei passeggeri con bicicletta. Il passeggero con bicicletta al seguito è personalmente responsabile per danni a persone e cose. L'accesso alle banchine delle stazioni può avvenire utilizzando le scale fisse, con bicicletta in spalla oppure con gli ascensori ma dando precedenza agli utenti con difficoltà motorie. È vietato l'uso delle scale mobili anche con bicicletta a braccio.

È in ogni caso vietato accedere alle stazioni con biciclette sudice, percorrere gli ambienti della stazione montando in sella, appoggiare la bicicletta alle pareti o posteggiarla negli spazi pubblici.

Art. 16 - Trasporto di cose

Il passeggero può trasportare gratuitamente una sola valigia, pacco o collo a mano, purché di dimensioni non superiori, anche in un solo lato ai 50 cm. È consentito il trasporto al massimo di due colli a mano per passeggero. Non sono, in ogni caso, ammessi al trasporto gli oggetti ingombranti, sudici, o pericolosi fatte salve le seguenti eccezioni:

- passeggini per bambini: sono ammessi in vettura e trasportati gratuitamente;
- strumenti musicali: è concesso il trasporto gratuito di un solo strumento musicale portatile, anche se in un lato supera i 50 cm;
- sci: è concesso il trasporto di un solo paio di sci per passeggero;
- fucili da caccia: è concesso il trasporto di un fucile da caccia, purché scarico e contenuto nell'apposito fodero.

Art. 17 - Trasporto di animali

Il passeggero può portare con sé un solo animale domestico di piccola taglia. Qualora l'animale venga tenuto in braccio, il relativo trasporto è gratuito. Tutti i cani devono essere sempre tenuti al guinzaglio (lunghezza max 1,5 m) e dotati di museruola a panierino. I gatti e gli altri animali domestici da compagnia (volatili, criceti, tartarughe, ecc.) possono essere trasportati solo in idonee gabbie/contenitori. Il Gestore non risponde di eventuali danni a persone o cose provocati dall'animale. I cani-guida per ciechi sono ammessi a viaggiare gratuitamente, senza alcuna limitazione.

Art. 18 - Videosorveglianza

Sui veicoli e nelle stazioni, per ragioni di sicurezza collettiva e di tutela del patrimonio aziendale, è installato un sistema di videosorveglianza con telecamere a circuito chiuso.

Le immagini riprese sono trattate e conservate in conformità a quanto previsto alla vigente normativa sulla privacy. La visione delle registrazioni è consentita esclusivamente alle Autorità di Polizia e/o Giudiziaria che ne facciano richiesta ai sensi di legge. Nei casi previsti da specifici regolamenti aziendali la visione è consentita al personale incaricato.

Art. 19 - Osservazioni, reclami e informazioni

Per richiedere informazioni in merito al servizio di trasporto pubblico è possibile rivolgersi al servizio di Customer Care aziendale

- telefonando al numero 030 3061200;
- inviando un messaggio su Whatsapp al numero 340 0702227;
- scrivendo una e-mail a customercare@bresciamobilita.it;
- compilando il modulo disponibile online sul sito www.bresciamobilita.it

Per inoltrare segnalazioni o reclami è possibile telefonare al numero 030 3061200, scrivere una e-mail a segnalazioni@bresciamobilita.it, compilare il modulo scaricabile dal sito www.bresciamobilita.it, scrivere a Brescia Mobilità, Customer Care, via Leonida Magnolini 3, 25135 Brescia.

Le autorizzazioni per riprese fotografiche/video e per manifestazioni in metropolitana possono essere richieste all'indirizzo customercare@bresciamobilita.it o tramite fax al numero 030 2358536. Brescia Trasporti SpA svolge trattamento dei dati personali al fine di espletare le operazioni necessarie alla stipulazione e alla gestione dell'abbonamento al servizio di trasporto e a tutte le attività necessarie per il costante miglioramento del servizio erogato, tra cui le attività statistiche di monitoraggio dell'utilizzo del trasporto pubblico.

Tutti i dati raccolti sono strettamente funzionali alle finalità del trattamento sopra esposte.

Diffusione e disponibilità della Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità può essere scaricata in formato digitale dal sito www.bresciamobilita.it.

È inoltre possibile riceverla direttamente, facendone richiesta via mail all'indirizzo customercare@bresciamobilita.it.



