



Carta della
mobilità
2024





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



Carta della **mobilità** 2024

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

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.

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.

Principi fondamentali

Il Gruppo Brescia Mobilità si impegna a progettare e fornire i servizi nel pieno rispetto dei Principi Fondamentali enunciati dal legislatore: uguaglianza ed imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, ponendo come unica condizione alla richiesta di trasporto dei singoli il rispetto delle regole di viaggio presentate nella sezione "Vademecum del passeggero".

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.

Nota metodologica

La Carta della Mobilità del Gruppo Brescia Mobilità viene redatta annualmente, 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 e pubblicato 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 dal Gruppo, e al quale si rimanda per un approfondimento rispetto ad aspetti specifici.



Il Gruppo Brescia Mobilità

Costituita il 28 dicembre 2001 per scissione da ASM Brescia SpA per gestire i servizi di mobilità, Brescia Mobilità SpA è una società partecipata dal Comune di Brescia. Nel campo dei trasporti pubblici raggruppa Brescia Trasporti SpA (100%), Metro Brescia (100%), NTL - Nuovi Trasporti Lombardi (50%) e APAM Esercizio Spa (45% tramite NTL).

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 valorizzare le modalità più sostenibili a beneficio della collettività e dell'ambiente.





La Metropolitana

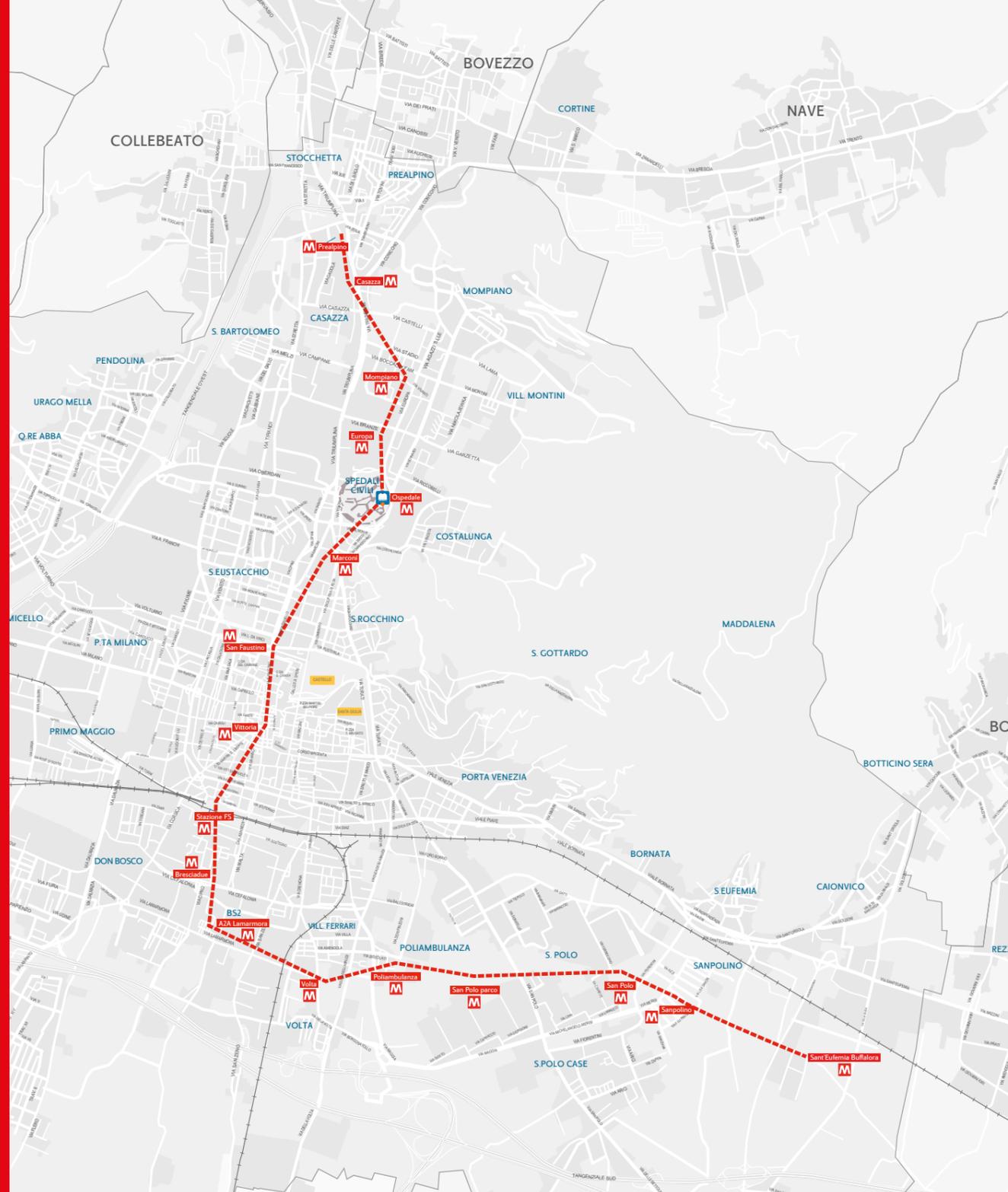
La metropolitana di Brescia, inaugurata nel 2013, rappresenta una soluzione pratica e veloce per muoversi all'interno della città: la linea leggera automatica si snoda su un tragitto composto da 17 stazioni che collega i quartieri nord a quelli della zona sud-est.

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 delle vetture 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.





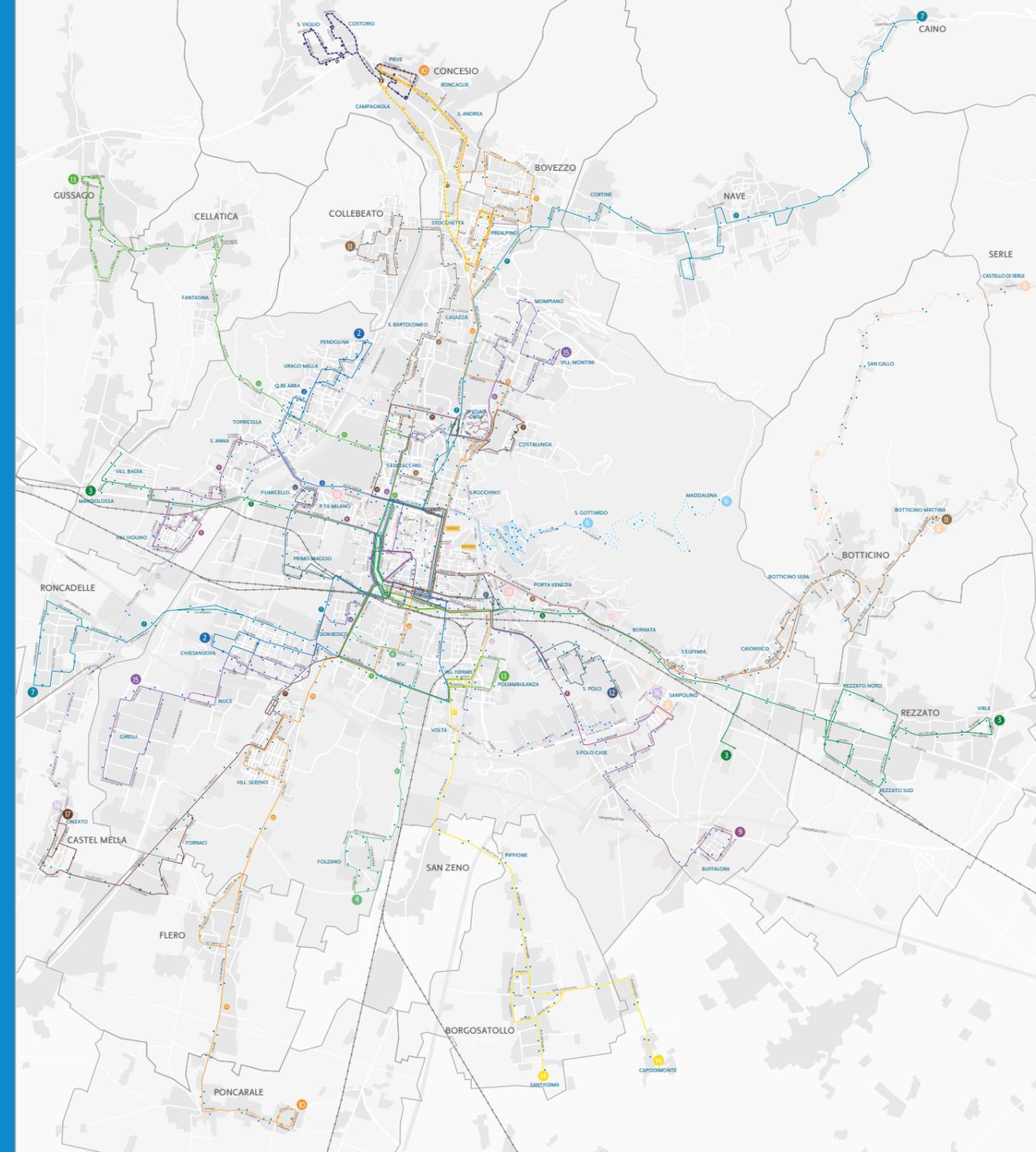
Gli Autobus

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 bus Gran Turismo.



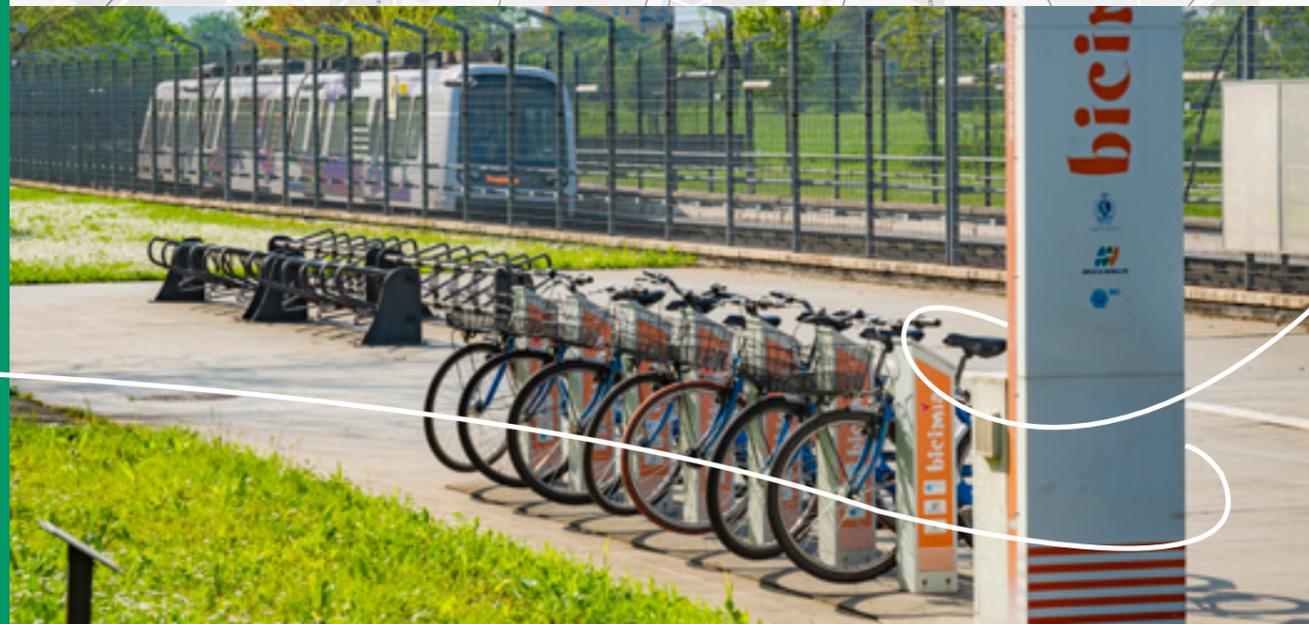
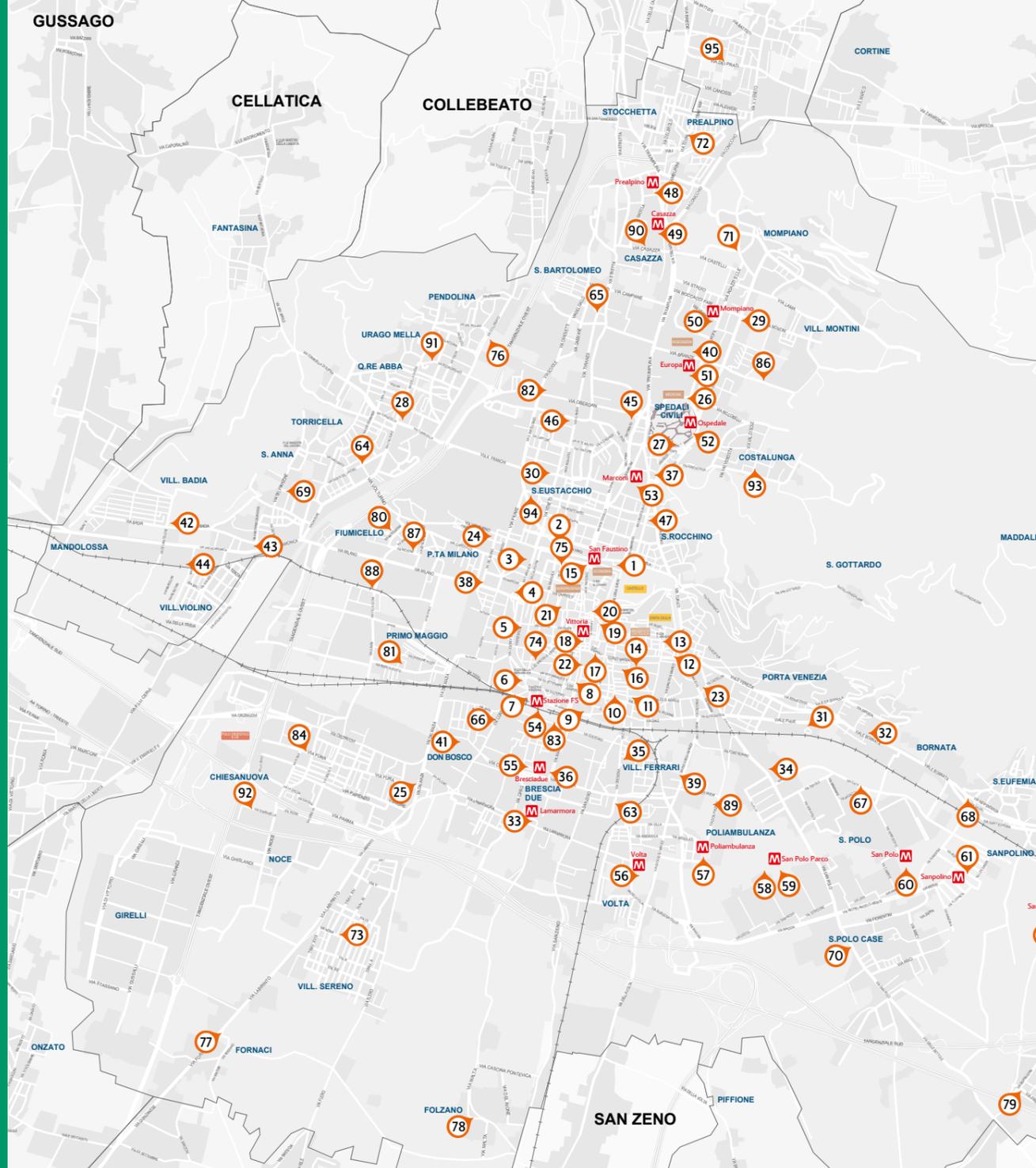


Bicimia

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 Bresiapp! 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.





| Parcheggi

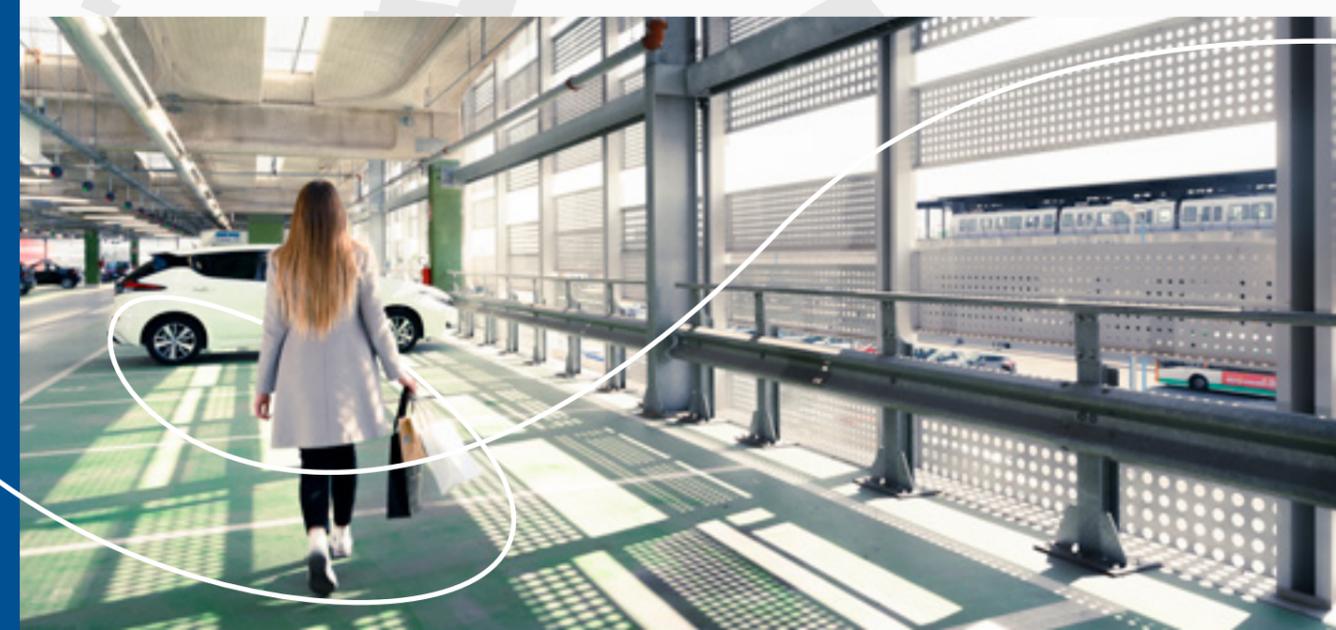
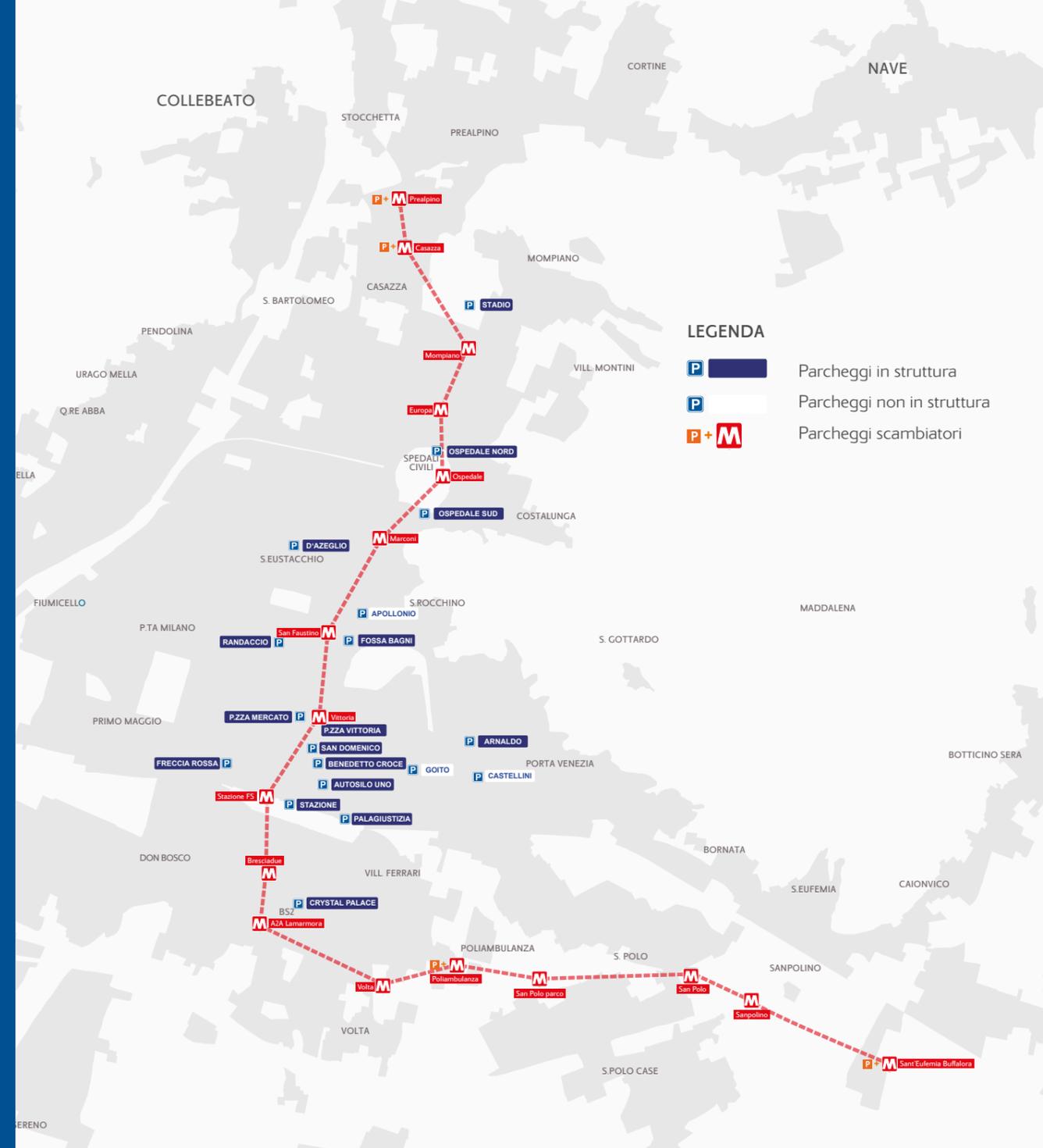
Il Gruppo si occupa della gestione di parcheggi - suddivisi tra parcheggi in struttura, a raso e meccanizzati - sia all'interno del comune di Brescia che in altri territori.

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 Zona 1 e metropolitana).

Nei parcheggi di Vittoria, Stazione, Arnaldo, Ospedale Nord, Ospedale Sud e 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 si vedranno 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.





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.

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, mentre 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.

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 infrazioni agli incroci semaforizzati;
- altri sistemi di messaggeria elettronica più sintetica che comunicano lo stato di occupazione dei parcheggi della zona.





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.



Altri servizi

Brescia Mobilità si occupa inoltre delle attività inerenti la realizzazione e la manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale nel territorio comunale.

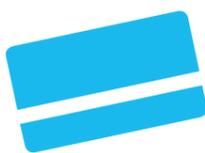
Presso l'officina di Brescia Trasporti in via San Donino 30 è a disposizione un servizio di manutenzione, riparazione e revisione periodica di automobili, motocicli e ciclomotori.

Il Gruppo Brescia Mobilità gestisce, per conto del Comune di Brescia, il servizio di affissione, accertamento e riscossione dell'imposta comunale sulla pubblicità. È pertanto necessario rivolgersi a noi per il calcolo del canone unico, del canone mercatale e per l'attestazione di regolarità dei pagamenti pregressi ai sensi della legge 160 del 27 dicembre 2019 art.1 comma 816-847.





Titoli di viaggio e Tariffe



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 due tipologie di supporti per i titoli di viaggio:

Bigliettazione magnetica: il rilascio avviene su richiesta e può estendersi a tutte le tipologie di titoli di viaggio in vendita, esclusi gli abbonamenti personali;

Bigliettazione elettronica: a partire dal 1° gennaio 2024 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 ore 17.00), Viale della Stazione 47 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 e sabato dalle ore 9.00 alle ore 17.00, ad eccezione dei giorni festivi) e Via San Bartolomeo 23 (dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 15.00 e dalle ore 8.00 alle ore 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/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!: 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, 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 nella sezione "Biglietti" si possono acquistare i biglietti ordinari e giornalieri per viaggiare in bus e metro, i ticket ZTL e accedere al servizio Bicimia direttamente dal proprio smartphone.

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.



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, 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 in possesso di un regolare titolo di viaggio.



Rete di **vendita**

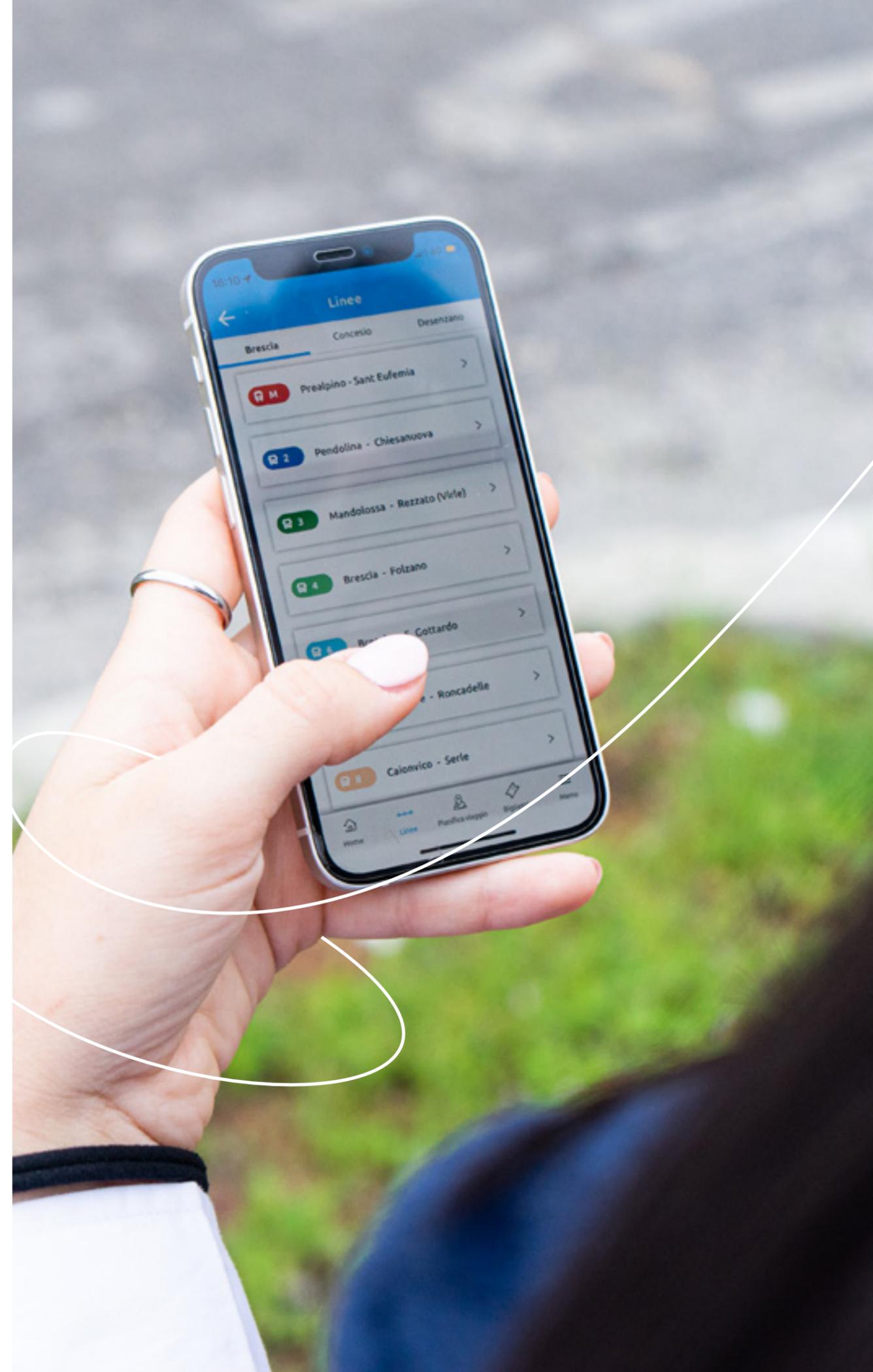
È possibile acquistare biglietti e abbonamenti presso gli **Infopoint Turismo e Mobilità** di Via Trieste 1, Viale della Stazione 47 e Via San Bartolomeo 23 e i numerosi **punti vendita autorizzati** distribuiti in tutta la città e nei 14 comuni limitrofi. L'elenco completo dei punti vendita autorizzati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

Mezzi di micromobilità

Esclusivamente sulla linea metropolitana ad ogni passeggero, con biglietto o abbonamento, è consentito trasportare gratuitamente al seguito una bicicletta oppure un monopattino o altro mezzo di micromobilità.

Il passeggero con bicicletta o un mezzo di micromobilità è personalmente responsabile per danni a persone e cose e l'accesso alle banchine delle stazioni può avvenire utilizzando le scale fisse, con bicicletta o mezzo di micromobilità 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.





**Sistemi
di monitoraggio**



Sistemi di gestione

Per le tre Società del Gruppo sono stati implementati i sistemi di gestione della 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.





L'impegno
per il **cliente**



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 contatto, 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 Brescia Mobilità garantire la sicurezza significa sia effettuare il servizio nel rispetto della normativa, sia certificarlo attraverso l'intervento di organismi indipendenti e monitorarlo periodicamente, sia operare in via preventiva a tutela di tutti i clienti.

Un servizio moderno e attento al rispetto dei valori fondamentali dei cittadini non può tralasciare il principio di accessibilità alle proprie strutture e ai propri mezzi di trasporto da parte dei clienti diversamente abili. I mezzi sono pertanto dotati di pianale ribassato o di pedane automatizzate e ogni treno della metropolitana è dotato di 2 postazioni riservate a disabili in carrozzella.

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.



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 pertanto dedicata particolare attenzione all'erogazione delle informazioni, al dialogo costante e diretto con la clientela e al mantenimento di una brand identity chiara, coerente e riconoscibile.

A tal fine sono state intraprese una serie di azioni finalizzate al miglioramento dell'informazione e comunicazione con il cliente, quali il rinnovamento del layout dei titoli di viaggio, la creazione di un Customer Care dedicato alla gestione delle informazioni al pubblico, la creazione del sistema Infopoint Turismo e Mobilità, il continuo e tempestivo aggiornamento dei contenuti del sito web aziendale, il restyling degli Infopoint, l'introduzione di sistemi innovativi di accesso ai servizi (abbonamento online, Bresciapp!, Telepass, Viaggia con un Beep), la realizzazione di iniziative volte a promuovere l'utilizzo della mobilità dolce.

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, organizzando 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 vengono organizzate visite guidate, viene prodotto e distribuito materiale informativo ad hoc e sono in vendita gadget a marchio Brescia finalizzati a promuovere la città.

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 all'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 del trasporto pubblico e i libretti con orari e 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.

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.

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 Customer Care - attivo tutti i giorni, festivi compresi, dalle ore 7.30 alle 22.00 - che dialoga con l'utente 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, Twitter, 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.

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. Ogni segnalazione viene presa in considerazione da parte del Gruppo e per le richieste scritte viene fornita adeguata risposta entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi dal ricevimento.

I riscontri sul trattamento e l'esito dei reclami, quando non sono contestuali, avvengono nel massimo di cinque giorni per notifiche scritte o casi che richiedono un'istruttoria.

Trascorsi novanta giorni dall'invio al Gruppo Brescia Mobilità 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.

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

verifichino 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 o in caso di sinistro 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 online; 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 modificano la normale gestione del sistema di trasporto pubblico:

- a) per l'abbonamento annuale, 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.



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.

I disabili 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 disabili 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 se 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, ed a 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 contante, 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 ri-emissione 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;
- scrivendo una e-mail a customer-care@bresciamobilita.it;
- compilando il modulo disponibile on line 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, inviare un fax al numero 030 3061004.

Le autorizzazioni per riprese fotografiche/video e per manifestazioni in metropolitana possono essere richieste all'indirizzo customer-care@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, facendo richiesta via mail all'indirizzo customer-care@bresciamobilita.it.



Metropolitana Brescia numeri 2023

Indicatori della qualità

Allegato 1

pubblicato	macro argomento	argomento	dettaglio	2021	2022	2023	standard (livello servizio promesso)	unità di misura
DPCM - 3A 01	Servizio TPL- Metropolitana	Sicurezza del viaggio	sinistri sui mezzi	7	0	0	max 20 su 1.000.000 di Km	med. Aziend. Sinistri/metro Media nazionale
DPCM - 3A 02	Servizio TPL- Metropolitana	Sicurezza del viaggio	sinistri passivi sui mezzi	3	5	5	max 20 su 1.000.000 di Km	med. Aziend. Sinistri/aut. Media nazionale
DPCM - 3A 03	Servizio TPL- Metropolitana	Sicurezza del viaggio	avvisatori acustici chiusura porte	100%	100%	100%	100%	% mezzi sul totale
DPCM - 3A 04	Servizio TPL- Metropolitana	Sicurezza del viaggio	percezione complessiva livello sicurezza	Customer a cura Comune di Brescia	100%	7,77	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3A 05	Servizio TPL- Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	denunce di cadute a bordo treno / scala mobile	38 (di cui 5 con richiesta danni)	31 (di cui 4 con risarcimento danni)	26 (di cui 2 con risarcimento danni)	Nessuno - solo fotografia	n° denunce/viaggiatori
DPCM - 3A 06	Servizio TPL- Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	efficacia azioni vigilanza e deterrenza	Customer a cura Comune di Brescia	giornaliera	giornaliera	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3A 07	Servizio TPL- Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	videocitofoni / banchine/mezzanini/ ascensori	100%	100%	100%	SI	si/no
DPCM - 3A 08	Servizio TPL- Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	dispositivi tv a c.c. per vigilanza	100% (esclusi telefoni)	100% (esclusi telefoni)	100% (esclusi telefoni)	SI	si/no
DPCM - 3A 09	Servizio TPL- Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	Giudizio sicurezza da furti e borseggi	Customer a cura Comune di Brescia	SI	7,7	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3A 10	Servizio TPL- Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	territorio servito	2160,18	2160,18	2160,18	Nessuno - solo fotografia	popolazione residente/Kmq
DPCM - 3A 11	Servizio TPL- Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Regolarità servizio metro corse esercite	99,25%	99,86%	99,29%	>99%	% corse effettive/corse programmate
DPCM - 3A 12	Servizio TPL- Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	puntualità	0%	0%	0%	0%	% corse in anticipo sul programma
DPCM - 3A 13	Servizio TPL- Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	puntualità	0%	0%	0%	0%	% corse in ritardo sul programma
DPCM - 3A 14	Servizio TPL- Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	frequenza corse (specificare ore punta /morbida/invernale/estivo)	tra i 4 min. orario di punta/ 10 min. orario di morbida	tra i 4 min. orario di punta/ 10 min. orario di morbida	tra i 4 min. orario di punta/ 10 min. orario di morbida	Nessuno - Solo descrizione	intervallo tempo medio tra due corse
DPCM - 3A 15	Servizio TPL- Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	percezione complessiva regolarità del servizio	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	8,81	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3A 16	Servizio TPL- Metropolitana	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	n° interventi giornalieri / n° rotabili
DPCM - 3A 17	Servizio TPL- Metropolitana	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia radicale	mensile	mensile	mensile	mensile	frequenza media giorni
DPCM - 3A 18	Servizio TPL- Metropolitana	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	n° interventi giornalieri / n° rotabili
DPCM - 3A 19	Servizio TPL- Metropolitana	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	percezione complessiva livello di pulizia- soddisfatti	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	8,32	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3B 01	Servizio TPL- Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	a bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Incarrozzamento vincolato causa Covid	Incarrozzamento vincolato causa Covid	2,25	Nessuno - solo fotografia	posti offerti tot/viaggiatori
DPCM - 3B 02	Servizio TPL- Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	a bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Incarrozzamento vincolato causa Covid	Incarrozzamento vincolato causa Covid	0,52	Nessuno - solo fotografia	posti offerti seduti/viaggiatori



Metropolitana Brescia numeri 2023

Indicatori della qualità

Allegato 1

DPCM - 3B 03	Servizio TPL- Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	a bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Incarrozzamento vincolato causa Covid	Incarrozzamento vincolato causa Covid	7,08	7	% sul totale
DPCM - 3B 04	Servizio TPL- Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	a bordo: climatizzazione	100%	100%	100%	100%	%mezzi sul totale
DPCM - 3B 05	Servizio TPL- Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	stazioni Disponibilità WC	100% Solo Personale aziendale	100% Solo Personale aziendale	100% Solo Personale aziendale	100% Solo a Personale MB	% sul totale stazioni
DPCM - 3B 06	Servizio TPL- Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	stazioni Disponibilità scale mobili	98,13%	97,28%	93,87%	>95%	% sul totale stazioni
DPCM - 3B 07	Servizio TPL- Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	percezione complessiva livello di confortevolezza viaggio	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	8,14	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3B 08	Servizio TPL- Metropolitana	servizi aggiuntivi	elenco eventuali servizi aggiuntivi	nessun servizio	nessun servizio	nessun servizio	Nessuno - Solo Elenco	% mezzi sul totale
DPCM - 3B 09	Servizio TPL- Metropolitana	servizi aggiuntivi	aree di attesa attrezzate (panchine sedili telefoni pubblici)	100% (esclusi telefoni)	100% (esclusi telefoni)	100% (esclusi telefoni)	100% (esclusi telefoni)	% stazioni sul totale
DPCM - 3B 10	Servizio TPL- Metropolitana	servizi aggiuntivi	servizi commerciali	nessun servizio	nessun servizio	nessun servizio	0%	% stazioni sul totale
DPCM - 3B 11	Attenzione al cliente	servizi aggiuntivi	percezione complessiva qualità dei servizi	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	8,14	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3B 12	Servizio TPL- Metropolitana	servizi per viaggiatori con handicap	elenco eventuali servizi aggiuntivi	nessun servizio	nessun servizio	nessun servizio	Nessuno - Solo Elenco	% mezzi o stazioni sul totale
DPCM - 3B 13	Servizio TPL- Metropolitana	servizi per viaggiatori con handicap	accesso facilitato a banchine e ascensori	SI	SI	SI	SI	si/no
DPCM - 3B 14	Servizio TPL- Metropolitana	servizi per viaggiatori con handicap	non disponibile	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	8,19	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3B 15	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	tempestività	Formale 02:09:42 Telefono: immediato	Formale 01:22:57 Telefono: immediato	Formale 01:55:51 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	tempo medio (anche telefono)
DPCM - 3B 16	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	tempestività	Formale 02:09:42 Telefono: immediato	Formale 01:22:57 Telefono: immediato	Formale 01:55:51 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	tempo medio su disservizi fascia oraria operatività (anche telefono)
DPCM - 3B 17	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	diffusione	100%	100%	100%	100%	% mezzi con dispositivi acustici e o visivi/totale
DPCM - 3B 18	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	100%	% sul totale
DPCM - 3B 19	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	avviso del tempo di attesa in continuo - su totale	100%	100%	100%	100%	% sul totale
DPCM - 3B 20	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	percezione esaustività informazioni	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	8,09	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3C 01	Attenzione al cliente	aspetti relazionali e comportamentali	percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità riconoscibilità comportamento)	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	7,72	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3C 02	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	servizio sportello	100%	100%	100%	100%	n° sportelli aperti (anche automatici)/ n° viaggiatori stazioni
DPCM - 3C 03	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	tempi attese biglietterie	minore di 10 minuti	minore di 10 minuti	minore di 10 minuti	minore di 10 - 15 minuti	% attesa > 10 - 15 min.
DPCM - 3C 04	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	raccolta reclami -	gestione attraverso data Base specifico	gestione attraverso data Base specifico	gestione attraverso data Base specifico	Nessuno - Solo modalità	modalità
DPCM - 3C 05	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	riscontro proposte e reclami (Tempestività di risposta scritta)	2,10	5,48	5,25	max (15 Comune 10 GBM)	entro ...giorni



Metropolitana Brescia numeri 2023

Indicatori della qualità

Allegato 1

DPCM - 3C 06	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	percezione complessiva	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	8,09	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3C 07	Servizio TPL- Metropolitana	Grado integrazione modale	coincidenze con altre modalità	100% (Ferrovia, Autobus, Bike sharing)	100% (Ferrovia, Autobus, Bike sharing)	100% (Ferrovia, Autobus, Bike sharing)	>90%	n° corse intermodali/ totale corse
DPCM - 3C 08	Servizio TPL- Metropolitana	Grado integrazione modale	informazioni biglietti altri vettori	100%	100%	100%	100%	n° stazioni munite/totale
DPCM - 3C 09	Servizio TPL- Metropolitana	Grado integrazione modale	Parcheggi	76,5% (13 stazioni su 17)	76,5% (13 stazioni su 17)	76,5% (13 stazioni su 17)	>75%	n° stazioni munite/totale
DPCM - 3C 10	Servizio TPL- Metropolitana	Grado integrazione modale	non disponibile	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	8,14	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 3C 11	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	inquinamento acustico	Trazione elettrica	Trazione elettrica	Trazione elettrica	Nessuno - vedi alimentazione	indici
DPCM - 3C 12	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	inquinamento ambientale	Trazione elettrica	Trazione elettrica	Trazione elettrica	Nessuno - vedi alimentazione	indici
DPCM - 3C 13	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	percezione complessiva	Customer a cura Comune di Brescia	Customer a cura Comune di Brescia	8,03	>6.5	% soddisfatti



Autobus Urbani Brescia numeri 2023

Indicatori della qualità

Allegato 2

pubblicato	macro argomento	argomento	dettaglio	2021	2022	2023	standard (livello servizio promesso)	unità di misura
DPCM - 4A 01	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzi trasporto	0	1	0	0	n° morti/viaggiatori Km
DPCM - 4A 02	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzi trasporto	62	0	0	Nessuno - solo fotografia	n° feriti/viaggiatori Km
DPCM - 4A 03	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzi trasporto	0,24	2,58	3,22	max 5 su 100.000 Km	n° sinistri/autobus Km
DPCM - 4A 04	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità passiva mezzi trasporto	0	0	0	0,00	n° morti/viaggiatori Km
DPCM - 4A 05	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità passiva mezzi trasporto	49	28	33		n° feriti/viaggiatori Km
DPCM - 4A 06	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità passiva mezzi trasporto	1,48	1,12	1,80	max 5 su 100.000 Km	n° sinistri/autobus Km
DPCM - 4A 07	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	Vetustà mezzi	10,62	11,46	7,99	7,00	mezzi non oltre...anni
DPCM - 4A 08	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	Giudizio sicurezza da furti e borseggi	7,70	7,66	8,02	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4A 09	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	denunce di cadute a bordo bus	48	29	33	Nessuno - solo fotografia	n° denunce/viaggiatori
DPCM - 4A 10	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	percezione complessiva livello sicurezza	7,70	8,05	8,02	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4A 11	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	Giudizio sicurezza da furti e borseggi	7,70	7,66	8,02	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4A 12	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	territorio servito	1171,02	1171,02	1157,47	Nessuno - solo fotografia	popolazione residente/Kmq
DPCM - 4A 13	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	regolarità complessiva servizio	99,58%	99,62%	98,46%	>99.5%	% corse effettive/corse programmate
DPCM - 4A 14	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	frequenza corse servizio urbano	servizio invernale ora di punta n° 9 linee con frequenza da 7:00 a 11:00 minuti n°5 linee con frequenza da 12:00 a 15:00 minuti n°2 linee con frequenza da 20:00 a 30:00 minuti	servizio invernale ora di punta n°8 linee con frequenza da <10 minuti n°5 linee con frequenza tra 12 e 15 minuti n°3 linee con frequenza 30 minuti	servizio invernale ora di punta n°8 linee con frequenza da <10 minuti n°5 linee con frequenza tra 12 e 15 minuti n°3 linee con frequenza 30 minuti	Nessuno - Solo descrizione	minuti/ corsa per linea - gruppi di linea
DPCM - 4A 15	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	copertura giornaliera (servizio urbano)	19 ore 45 minuti	19 ore 45 minuti	19 ore 45 minuti	Nessuno - solo fotografia	n° ore servizio / giorno
DPCM - 4A 16	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	distanza media fermate (servizio urbano)	176	176	169	Nessuno - solo fotografia	metri
DPCM - 4A 17	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	velocità commerciale (servizio urbano)	18,72	18,59	18,32	Nessuno - solo fotografia	km/h
DPCM - 4A 18	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	puntualità mezzi	7,32	6,96	8,12	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4A 19	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	puntualità	70,05%	67,35%	65,52%	>52%	% autobus in orario ()'-5'
DPCM - 4A 25	Servizio TPL - Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	n° interventi giornalieri / n° mezzi
DPCM - 4A 26	Servizio TPL - Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Lavaggio radicale interno per ogni mezzo	Mensile	Mensile	Mensile	Mensile	frequenza media giorni



Autobus Urbani Brescia numeri 2023

Indicatori della qualità

Allegato 2

DPCM - 4A 27	Servizio TPL - Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia impianti di servizio pubblico uffici cassa	Giornaliera	3 volte settimana	3 volte settimana	3 volte settimana	frequenza media giorni
DPCM - 4A 28	Servizio TPL - Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	percezione complessiva livello di pulizia interna dei mezzi	7,35	7,19	8,02	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4B 01	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	a bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Incarrozzamento vincolato causa Covid	Incarrozzamento vincolato causa Covid	1,42	Nessuno - solo fotografia	media n posti autobus*n corse/totale viaggiatori *
DPCM - 4B 02	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	a bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Incarrozzamento vincolato causa Covid	Incarrozzamento vincolato causa Covid	0,35	Nessuno - solo fotografia	media n posti autobus*n corse/totale viaggiatori *
DPCM - 4B 03	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata portatori di handicap	98,48%	98,98%	99,49%	>90%	% mezzi sul totale
DPCM - 4B 04	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	a bordo: climatizzazione	100,00%	100,00%	100,00%	>90%	% mezzi sul totale
DPCM - 4B 05	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	percezione complessiva livello di confortevolezza viaggio	7,96	7,84	8,09	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4B 06	Servizio TPL - Autobus	servizi aggiuntivi	elenco eventuali servizi aggiuntivi	servizio GT Servizio scolastico Servizio Officina autorizzata M.C.T.C	servizio GT Servizio scolastico Servizio Officina autorizzata M.C.T.C	servizio GT Servizio scolastico Servizio Officina autorizzata M.C.T.C	Nessuno - Solo Elenco	% mezzi sul totale
DPCM - 4B 07	Attenzione al cliente	servizi aggiuntivi	percezione complessiva qualità dei servizi solo scolastico	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	9,29	9,16	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4B 08	Servizio TPL - Autobus	servizi per viaggiatori con handicap	elenco eventuali servizi aggiuntivi	servizio ACCABUS	servizio ACCABUS	servizio ACCABUS	Nessuno - Solo Elenco	% mezzi o stazioni sul totale
DPCM - 4B 09	Servizio TPL - Autobus	servizi per viaggiatori con handicap	percezione complessiva qualità dei servizi	7,96	7,84	8,09	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4B 10	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	tempestività	Formale: 1,93 Telefono: immediato	Formale: 5,11 Telefono: immediato	Formale: 01:24:52 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	tempo medio FORMALE: giorni
DPCM - 4B 11	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	tempestività	Formale: 1,93 Telefono: immediato	Formale: 5,11 Telefono: immediato	Formale: 01:24:52 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	tempo medio FORMALE: giorni
DPCM - 4B 12	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	diffusione	100%	100%	100%	>90%	% mezzi con dispositivi acustici e o visivi/totale
DPCM - 4B 13	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Fermate con orari	76%	76%	75%	>50%	% sul totale
DPCM - 4B 14	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	informazioni su orari e percorsi	8,2	8,25	8,32	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4C 01	Attenzione al cliente	Aspetti relazionali e comportamentali	diponibilità e cortesia degli autisti	8,18	8,08	8,2	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4C 02	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	punti vendita territorio	390	390	348	Nessuno - solo fotografia	n° sportelli aperti/popolazione residente
DPCM - 4C 03	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	raccolta reclami -	gestione attraverso data Base specifico	gestione attraverso data Base specifico	gestione attraverso data Base specifico	Nessuno - Solo modalità	modalità
DPCM - 4C 04	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Tempestività di risposta scritta reclami	1,93	5,11	3,93	max (15 Comune 10 GBM)	entro ...giorni
DPCM - 4C 05	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	8,75	8,52	8,29	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4C 06	Servizio TPL - Autobus	Grado integrazione modale	coincidenze con altre modalità	100% (Ferrovia, metro, Bike sharing)	100% (Ferrovia, metro, Bike sharing)	100% (Ferrovia, metro, Bike sharing)	>90%	n° corse intermodali/ totale corse
DPCM - 4C 07	Servizio TPL - Autobus	Grado integrazione modale	percezione complessiva livello integrazione modale	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	7,02	7,67	>6.5	% soddisfatti

* dato inerente l'intero servizio di trasporto.



Autobus Urbani Brescia numeri 2023

Indicatori della qualità

Allegato 2

DPCM - 4C 08	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	carburante a basso tenore di zolfo	100,00%	100%	100,00%	>90%	% consumi
DPCM - 4C 09	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	mezzi elettrici o ibridi	3,03%	3,05%	1,97%		ore servizio /totale
DPCM - 4C 10	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	93,94%	92,89%	88,46%	>90%	ore servizio /totale
DPCM - 4C 12	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	L'attenzione di BS trasporti per la riduzione dell'inquinamento	8	7,88	7,67	>6.5	% soddisfatti



Autobus Urbani Desenzano del Garda numeri 2023

Indicatori della qualità

Allegato 3

pubblicato	macro argomento	argomento	dettaglio	2021	2022	2023	standard (livello servizio promesso)	unità di misura
DPCM - 4A 01	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzi trasporto	0	0	0	0	n° morti/viaggiatori Km
DPCM - 4A 02	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzi trasporto	0	0	0	0	n° feriti/viaggiatori Km
DPCM - 4A 03	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità mezzi trasporto	1,08	2,29	2,88	max 5 su 100.000 Km	n° sinistri/autobus Km
DPCM - 4A 04	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità passiva mezzi trasporto	0	0	0	0,00	n° morti/viaggiatori Km
DPCM - 4A 05	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità passiva mezzi trasporto	0	0	0	0	n° feriti/viaggiatori Km
DPCM - 4A 06	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	incidentalità passiva mezzi trasporto	0,72	0,33	1,80	max 5 su 100.000 Km	n° sinistri/autobus Km
DPCM - 4A 07	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	Vetustà mezzi	9,75	8,25	5,25	0	mezzi non oltre...anni
DPCM - 4A 08	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza del viaggio	Giudizio sicurezza da furti e borseggi	8,41	8,29	8,17	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4A 09	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	denunce di cadute a bordo bus	0	0	0	0	n° denunce/viaggiatori
DPCM - 4A 10	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	percezione complessiva livello sicurezza	8,41	8,29	8,17	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4A 11	Servizio TPL - Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	Giudizio sicurezza da furti e borseggi	8,41	8,29	8,17	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4A 12	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	territorio servito	475,80	475,80	492,67	Nessuno - solo fotografia	popolazione residente/Kmq
DPCM - 4A 13	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	regolarità complessiva servizio	99,58%	99,65%	99,68%	>99.5%	% corse effettive/corse programmate
DPCM - 4A 14	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	frequenza corse servizio urbano	servizio invernale / estivo ora di punta n°3 linee con frequenza da 30:00 a 60:00 minuti	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	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	Nessuno - Solo descrizione	minuti/ corsa per linea - gruppi di linea
DPCM - 4A 15	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	copertura giornaliera (servizio urbano)	14:30	14:30	14:30	Nessuno - solo fotografia	n° ore servizio / giorno
DPCM - 4A 16	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	distanza media fermate (servizio urbano)	409	409	173,85	Nessuno - solo fotografia	metri
DPCM - 4A 17	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	velocità commerciale (servizio urbano)	22,1	22,09	22,1	Nessuno - solo fotografia	km/h
DPCM - 4A 18	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	puntualità mezzi	7,59	7,3	8,18	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4A 19	Servizio TPL - Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	puntualità (nelle ore di punta)	77,29%	72,33%	64,40%	>58%	% autobus in orario (')-5'
DPCM - 4A 25	Servizio TPL - Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera	giornaliera	n° interventi giornalieri / n° mezzi
DPCM - 4A 26	Servizio TPL - Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Lavaggio radicale interno per ogni mezzo	mensile	mensile	mensile	mensile	frequenza media giorni
DPCM - 4A 27	Servizio TPL - Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia impianti di servizio pubblico uffici cassa	Giornaliera (emergenza covid)	3 volte a settimana	3 volte a settimana	3 volte settimana	frequenza media giorni



Autobus Urbani Desenzano del Garda numeri 2023

Indicatori della qualità

Allegato 3

DPCM - 4A 28	Servizio TPL - Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	percezione complessiva livello di pulizia interna dei mezzi	7,81	7,68	8,09	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4B 01	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	a bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Incarrozzamento vincolato causa Covid	Incarrozzamento vincolato causa Covid	1,42	Nessuno - solo fotografia	media n posti autobus*n corse/totale viaggiatori *
DPCM - 4B 02	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	a bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Incarrozzamento vincolato causa Covid	Incarrozzamento vincolato causa Covid	0,35	Nessuno - solo fotografia	media n posti autobus*n corse/totale viaggiatori *
DPCM - 4B 03	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata portatori di handicap	100,00%	100,00%	100,00%	>90%	% mezzi sul totale
DPCM - 4B 04	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	a bordo: climatizzazione	100,00%	100,00%	100,00%	>90%	% mezzi sul totale
DPCM - 4B 05	Servizio TPL - Autobus	Confortevolezza del viaggio	percezione complessiva livello di confortevolezza viaggio	8,16	8,13	8,13	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4B 06	Servizio TPL - Autobus	servizi aggiuntivi	elenco eventuali servizi aggiuntivi	nessun servizio	nessun servizio	nessun servizio	Nessuno - Solo fotografia	% mezzi sul totale
DPCM - 4B 07	Attenzione al cliente	servizi aggiuntivi	percezione complessiva qualità dei servizi solo scolastico	7,96	9,29	9,16	Nessuno - Solo fotografia	% mezzi o stazioni sul totale
DPCM - 4B 08	Servizio TPL - Autobus	servizi per viaggiatori con handicap	elenco eventuali servizi aggiuntivi	nessun servizio	nessun servizio	nessun servizio	Nessuno - solo fotografia	% soddisfatti
DPCM - 4B 09	Servizio TPL - Autobus	servizi per viaggiatori con handicap	percezione complessiva qualità dei servizi	8,16	8,13	8,13	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4B 10	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	tempestività	Formale: 02:09:42 Telefono: immediato	Formale: 5,11 Telefono: immediato	Formale: 00:05:48 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	tempo medio (anche telefono)
DPCM - 4B 11	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	tempestività	Formale 02:09:42 Telefono: immediato	Formale: 5,11 Telefono: immediato	Formale 00:05:48 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato	tempo medio su disservizi fascia oraria operatività (anche telefono)
DPCM - 4B 12	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Bus con pannello elettronico esterno	100%	100%	100%	>90%	% mezzi con dispositivi acustici e o visivi/totale
DPCM - 4B 13	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Fermate con orari diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	>90%	% sul totale
DPCM - 4B 14	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	informazioni su orari e percorsi	8,56	8,33	8,35	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4C 01	Attenzione al cliente	Aspetti relazionali e comportamentali	diponibilità e cortesia degli autisti	8,38	8,35	8,5	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4C 02	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	punti vendita territorio	4	4	4	Nessuno - solo fotografia	n° sportelli aperti/popolazione residente
DPCM - 4C 03	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	raccolta reclami -	gestione attraverso data Base specifico	gestione attraverso data Base specifico	gestione attraverso data Base specifico	Nessuno - Solo modalità	modalità
DPCM - 4C 04	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Tempestività di risposta scritta reclami	1,93	5,11	5,75	max (15 Comune 10 GBM)	entro ...giorni
DPCM - 4C 05	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	8,3	8,5	8,62	>6.5	% soddisfatti
DPCM - 4C 06	Servizio TPL - Autobus	Grado integrazione modale	coincidenze con altre modalità	100% (Ferrovia)	100% (Ferrovia)	100% (Ferrovia)	>90%	n° corse intermodali/ totale corse
DPCM - 4C 07	Servizio TPL - Autobus	Grado integrazione modale	percezione complessiva livello integrazione modale	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	7,44	7,57	>6.5	% soddisfatti

* dato inerente l'intero servizio di trasporto.



Autobus Urbani Desenzano del Garda numeri 2023

Indicatori della qualità

Allegato 3

DPCM - 4C 08	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	carburante a basso tenore di zolfo	NA solo mezzi a metano	NA solo mezzi a metano	NA solo mezzi a metano	>90%	% consumi
DPCM - 4C 09	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	mezzi elettrici o ibridi	0	0	0	0	ore servizio /totale
DPCM - 4C 10	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	100,00%	100,00%	100,00%	>90%	ore servizio /totale
DPCM - 4C 12	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	L'attenzione di BS trasporti per la riduzione dell'inquinamento	8,16	7,8	7,55	>6.5	% soddisfatti



