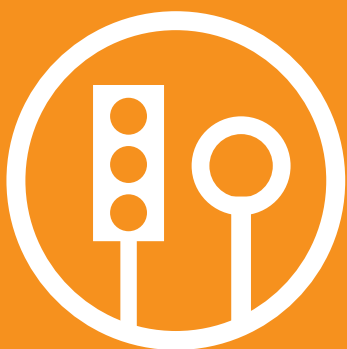




CARTA DELLA MOBILITÀ 2020





CARTA DELLA MOBILITÀ 2020

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 CON LO SCOPO DI FAVORIRE LA SOSTENIBILITÀ A BENEFICIO DEI CITTADINI, DELLA COMUNITÀ E DEL TERRITORIO.

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.

LA CARTA, NEL SETTORE DEI TRASPORTI, RAFFORZA LA GARANZIA DELLA LIBERTÀ DI CIRCOLAZIONE DEI CITTADINI PREVISTA DALLA COSTITUZIONE ITALIANA E DAL TRATTATO DI MAASTRICHT.





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);
- 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.

La Carta viene condivisa con le principali associazioni di consumatori, alle quali viene preventivamente trasmessa al fine di poter ricevere spunti e osservazioni, in uno spirito di partecipazione e dialogo con il territorio.



IL GRUPPO

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 controllata al 99,75% dal Comune di Brescia e per la restante quota da A2A SpA. 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

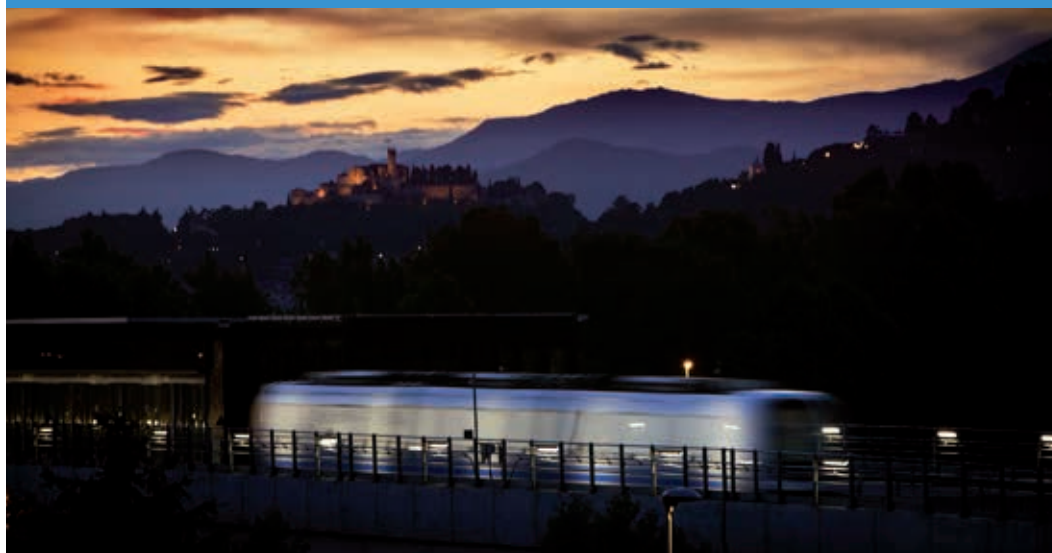
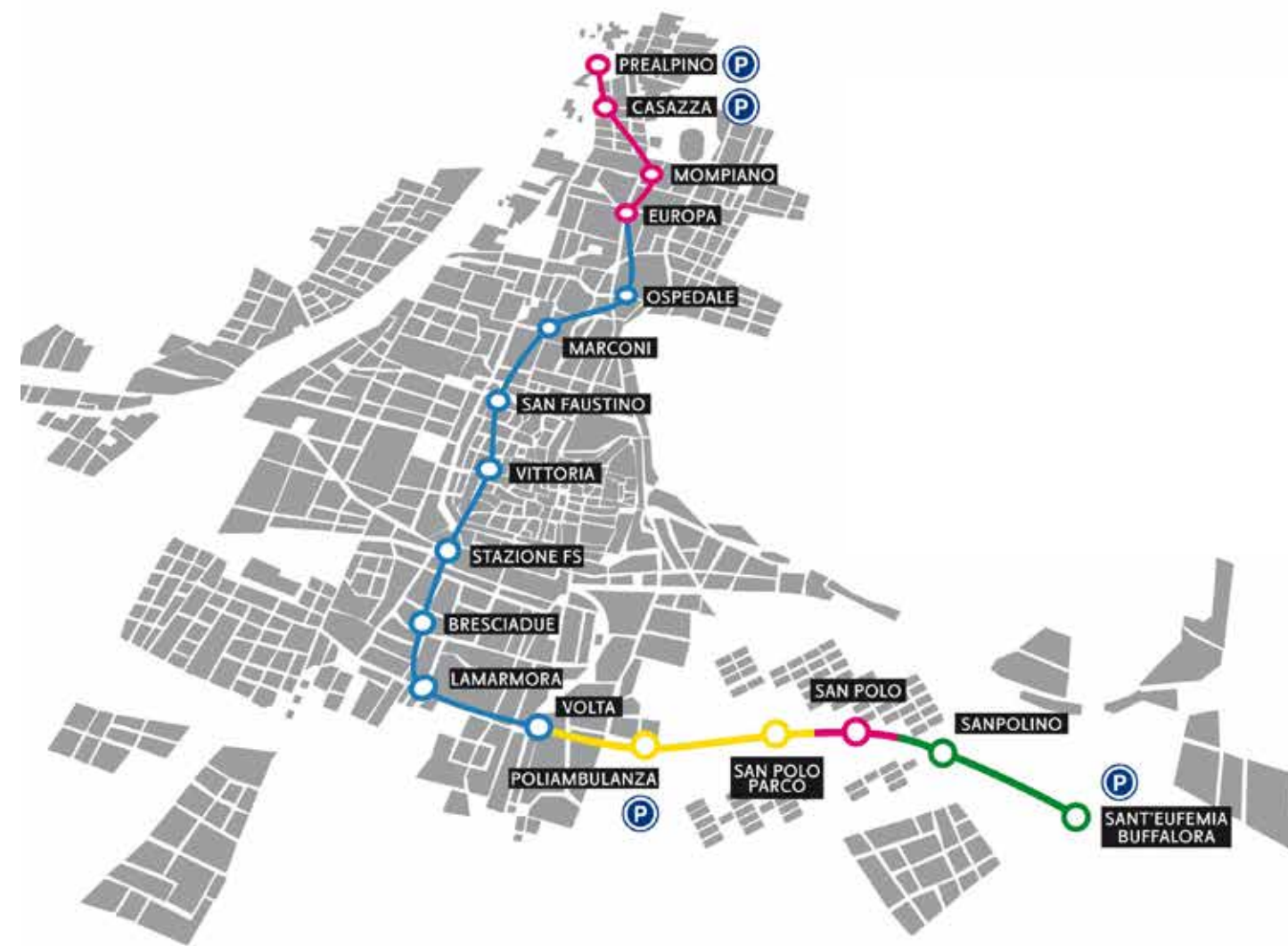


La metropolitana di Brescia, inaugurata nel 2013, rappresenta una soluzione pratica e veloce per muoversi all'interno della città: la linea leggera automatica si snoda su un tragitto composto da 17 stazioni che collega i quartieri nord a quelli della zona sud-est.

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 particolari periodi dell'anno o di eventi e iniziative cittadini particolari è previsto il prolungamento del servizio fino all'1.00 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.

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 A DESENZANO DEL GARDA

Brescia Trasporti gestisce il servizio di trasporto pubblico urbano del comune di Desenzano del Garda.

Il servizio giornaliero feriale è attivo dalle ore 6.15 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.





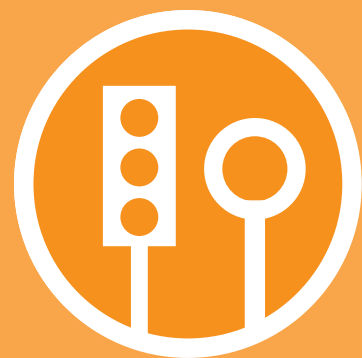


I PARCHEGGI

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.

Vi sono inoltre 4 parcheggi scambiatori, situati in prossimità di 4 stazioni della metro, che nascono con l'obiettivo di mettere a disposizione uno spazio che faciliti l'intermodalità fra mezzo privato e sistemi di trasporto pubblico.





PARCOMETRI, ZTL, SEMAFORI



PARCOMETRI

L'accessibilità al sistema di parcheggi a raso è garantita dalla presenza di strisce blu e parcometri, dislocati sull'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.

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, per il quale la società provvede alla gestione e manutenzione degli apparati e delle connessioni telematiche.

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.

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





CAR E SCOOTER SHARING



AUTOMIA

Automia è il servizio di car sharing che permette di utilizzare un'automobile su prenotazione, prelevandola e riportandola in un parcheggio dedicato. Il servizio consente inoltre l'accesso alle zone ZTL, il parcheggio gratuito in città e la libera circolazione anche nei giorni di blocco del traffico.

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.

Brescia Mobilità ha al proprio interno una divisione per la realizzazione di impianti elettrici e fotovoltaici. L'offerta comprende la progettazione e realizzazione di impianti elettrici industriali e civili, quadri MT/BT, impianti speciali e di sicurezza, tv- cc, rilevazione incendi, domotica e telematica, e la progettazione ed installazione di impianti fotovoltaici, sia per edifici di civile abitazione che per impianti industriali e produttivi.

Si occupa inoltre delle attività inerenti la realizzazione e la manutenzione della segnaletica stradale orizzontale e verticale nel territorio comunale e, presso l'officina di Brescia Trasporti in via San Donino 30, mette a disposizione un servizio di manutenzione, riparazione e revisione periodica di automobili, motocicli e ciclomotori.



TITOLI 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;
- Zona 2: comprendente i 14 comuni limitrofi a Brescia gestiti da Brescia Trasporti.

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 - Omnibus Card: innovativo sistema di bigliettazione elettronica in grado di integrare tutti i servizi di mobilità in un unico dispositivo. Sfruttando la tecnologia contact-less (senza necessità di introduzione della tessera nei tradizionali lettori, ma con modalità "di prossimità"), la card permette la fruizione sul medesimo supporto dei seguenti servizi: abbonamento parcheggi; abbonamento e/o titoli di viaggio del Trasporto Pubblico Locale; abbonamento Bicimia.

È possibile attivare la propria Omnibus Card presso:

- l'InfoTicketPoint di Via San Donino 30 - Brescia (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 16.00);
- gli Infopoint Turismo e Mobilità di via Trieste 1 e Viale della Stazione 47 (tutti i giorni dalle ore 9.00 alle 19.00).

Dal 2021 la Omnibus Card ha una validità di 10 anni a partire dal giorno dell'emissione (le tessere emesse prima del 2021 avevano una validità di 5 anni). Alla scadenza è necessario recarsi presso uno degli Infopoint per la sostituzione e l'eventuale trasferimento sulla nuova tessera dei titoli di viaggio residui.

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.

- **Mobile Ticket** : il biglietto per i mezzi pubblici che si acquista con un sms (inviando un messaggio al numero 4850202 con il codice del titolo di viaggio che si vuole acquistare);
- **Abbonamento online** : uno strumento innovativo che rende più semplice, pratico e confortevole il rinnovo di tutte le tipologie di abbonamento ai parcheggi e gli abbonamenti mensili, plurimensili e annuali per metro e bus.
- **Viaggia con un Beep**: all'interno di tutte le stazioni della metro e a bordo autobus è possibile acquistare il titolo di viaggio di zona 1, zona 2 e zona 1+2 direttamente con la propria carta di credito/debito contactless.
- **Bresciapp!**: nata grazie alla sinergia tra Comune di Brescia, Consorzio Brescia Centro, Gruppo Brescia Mobilità 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 semplici visitatori. Si compone di 5 sezioni principali: IN CITTÀ, che permette di visualizzare tutti i punti di interesse; "LINEE E ORARI" per consultare in modo chiaro ed immediato gli orari della metro e delle linee bus di proprio interesse; MAPPA, dove è possibile geolocalizzarsi per ricostruire in modo facile ed intuitivo il proprio itinerario; ACQUISTA tramite l'app è possibile comprare titoli di viaggio e ticket per la ZTL; NEWS suddivise per categorie, al fine di rendere più facile la ricerca delle comunicazioni di proprio interesse.
- **Brescia Card Museums&Mobility**: la tessera unica che permette di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico urbano, metropolitana compresa, i servizi Bicimia e AutoMia e di avere accesso ai principali musei della città.



TITOLI DI VIAGGIO TRASPORTO PUBBLICO

Rete di vendita

La rete di vendita dei titoli di viaggio si compone di punti di vendita diretta (l'InfoTicketPoint di via San Donino 30 e gli Infopoint Turismo e Mobilità di Via Trieste 1 e Viale della Stazione 47) e di numerosi punti vendita autorizzati distribuiti in tutta la città e provincia presso i quali è possibile acquistare i biglietti e ricaricare gli abbonamenti sulla propria Omnibus Card. 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 presso le quali è possibile acquistare tutti i titoli di viaggio (ad eccezione dei titoli regionali lo viaggio) e gli abbonamenti.

Titoli regionali

I titoli regionali sono documenti di viaggio a tariffa agevolata istituiti da Regione Lombardia per agevolare il trasporto pubblico e utili a coloro che necessitano di spostarsi all'interno della provincia di Brescia o in Lombardia con diversi mezzi di trasporto o per famiglie con figli minori di 14 anni.

IVOP (lo 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 "lo Viaggio".

IVOL (lo 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 "lo Viaggio".

lo 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 "lo Viaggio".

Tessera lo 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 "lo Viaggio in famiglia" e in possesso di un regolare titolo di viaggio.



PROMOZIONE DELLA MOBILITÀ DOLCE



Brescia Mobilità promuove attraverso diverse modalità l'utilizzo di soluzioni che agevolino la 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) con tariffe gratuite o agevolate per gli utilizzatori della metro.

Metro + biciclette

Il trasporto delle biciclette è consentito senza limitazione di orario e senza arrecare intralcio agli altri utenti. È consentito trasportare gratuitamente al seguito una sola bicicletta per ciascun utente.

Per conoscere l'articolo specifico si veda l'art. 15 del Regolamento a pagina 44.

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. Tutti i dettagli su tipologie e tariffe su www.bresciamobilita.it.

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 / 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.

	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.	

La qualità dei servizi erogati e delle infrastrutture rese disponibili dal Gruppo nasce da un'accurata pianificazione, a fronte anche dell'analisi congiunta dei dati della mobilità cittadina, delle segnalazioni raccolte tramite il Customer Care e delle indagini di customer satisfaction.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Oltre ai sistemi di gestione certificati, le società del Gruppo Brescia Mobilità dispongono dei seguenti sistemi di controllo:

Gli Organismi di Vigilanza delle Società del Gruppo

Ogni società del Gruppo Brescia Mobilità 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 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, predisporre relazioni ad hoc e svolgere 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 delle 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 Prevenzione 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 adempimenti 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

Bresciadue



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 Social Customer Care dedicato alla gestione delle informazioni al pubblico, la creazione del sistema Infopoint Turismo e Mobilità, il rinnovamento nei contenuti e nella grafica del sito web aziendale, il restyling degli Infopoint, l'introduzione di sistemi innovativi di accesso al servizio (abbonamento online, sms ticket, Bresciapp!, Telepass), la realizzazione di iniziative volte a promuovere l'utilizzo della mobilità dolce.

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. 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. Nelle stazioni della metropolitana sono esposte le mappe e sono presenti i tabelloni elettronici con display per informare sui passaggi dei treni e su eventuali interruzioni o ritardi di servizio. Vengono inoltre stampati e distribuiti tariffari e flyer relativi a iniziative particolari, modifiche significative al servizio, promozioni, eventi collegati ai servizi di mobilità.

Tutte le informazioni sul servizio vengono fornite dal Social Customer Care del Gruppo 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 342 6566207

-email informazioni: customercare@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 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:

- telefonare al numero 030 30 61 200;
- 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 o l'InfoTicket Office di via San Donino;
- scrivere a Brescia Mobilità, Customer Care, Via Leonida Magnolini 3, 25135 Brescia;
- inviare un fax al numero 030 3061004.

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 da parte delle aziende.

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
- inviando una email a reclami-bus@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 o l'InfoTicket Office di via San Donino; scrivere a Brescia Mobilità, Customer Care, via Leonida Magnolini, 3, 25135 Brescia; inviare un fax al numero 030 3061004.

In caso di richiesta di rimborso dell'abbonamento acquistato, fatte salve situazioni anomale o straordinarie nelle quali cause di forza maggiore modifichino la normale gestione del sistema di trasporto pubblico, verrà rimborsato l'80% del valore dell'abbonamento nel caso in cui non sia trascorsa la metà del periodo di validità del titolo di viaggio.

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 esplodenti 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 indifferently 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 (Omnibus Card)

La Omnibus Card è personale e il suo rilascio avviene dietro presentazione della documentazione necessaria. L'Omnibus Card 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 Omnibus Card. L'utilizzo improprio della card 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 dall'ufficio cassa di Brescia Trasporti 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 Omnibus Card:

- utilizzi la Omnibus Card in una zona tariffaria diversa da quella prevista;
- si dichiara titolare di una Omnibus Card 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 paniere. 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 **customercare@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 **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, facendo richiesta via mail scrivendo all'indirizzo **customercare@bresciamobilita.it**.



allegato 1

METRO BRESCIA IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 3A 01	Servizio TPL-Metropolitana	Sicurezza del viaggio	Sinistri sui mezzi	Sinistri (attivi e passivi) / 1.000.000 Km	4	max 20 su 1.000.000 di Km
DPCM - 3A 02	Servizio TPL-Metropolitana	Sicurezza del viaggio	Sinistri passivi sui mezzi	Sinistri passivi) / 1.000.000 Km	1	max 20 su 1.000.000 di Km
DPCM - 3A 03	Servizio TPL-Metropolitana	Sicurezza del viaggio	Avvisatori acustici chiusura porte	% mezzi sul totale	100%	100%
DPCM - 3A 04	Servizio TPL-Metropolitana	Sicurezza del viaggio	Percezione complessiva livello sicurezza	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3A 05	Servizio TPL-Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce di cadute a bordo treno / scala mobile	n° denunce	18 (di cui 1 richiesta danni)	——
DPCM - 3A 06	Servizio TPL-Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	Efficacia azioni vigilanza e deterrenza	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3A 07	Servizio TPL-Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	Videocitofoni / banchine/mezzanini/ascensori	si/no	SI	SI
DPCM - 3A 08	Servizio TPL-Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	Dispositivi tv a c.c. per vigilanza	si/no	SI	SI
DPCM - 3A 09	Servizio TPL-Metropolitana	Sicurezza personale e patrimoniale	Giudizio sicurez. da furti e borseggi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3A 10	Servizio TPL-Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Territorio servito	Popolazione residente/ Km ²	2160,18	Nessuno - solo fotografia
DPCM - 3A 11	Servizio TPL-Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Regolarità servizio metro corse esercite	% corse effettive/corse programmate	99,66%	>99%
DPCM - 3A 12	Servizio TPL-Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità	% corse in anticipo sul programma	0%	——
DPCM - 3A 13	Servizio TPL-Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità	% corse in ritardo sul programma	0%	——
DPCM - 3A 14	Servizio TPL-Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Frequenza corse (specificare ore punta /morbida/invernale/ estivo)	Intervallo tempo medio tra due corse	4 min. orario di punta/ 10 min. orario di morbida	——
DPCM - 3A 15	Servizio TPL-Metropolitana	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Percezione complessiva regolarità del servizio	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3A 16	Servizio TPL-Metropolitana	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera



allegato 1

METRO BRESCIA IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 3A 17	Servizio TPL-Metropolitana	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia radicale	Frequenza media giorni	Mensile	Mensile
DPCM - 3A 18	Servizio TPL-Metropolitana	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)	Frequenza	Giornaliera	Giornaliera
DPCM - 3A 19	Servizio TPL-Metropolitana	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Percezione complessiva livello di pulizia-soddisfatti	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3B 01	Servizio TPL-Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	A bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Posti offerti tot/ viaggiatori	Incarrozzamento vincolato causa Covid	——
DPCM - 3B 02	Servizio TPL-Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	A bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Posti offerti seduti/ viaggiatori	Incarrozzamento vincolato causa Covid	——
DPCM - 3B 03	Servizio TPL-Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	A bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	% sul totale	Incarrozzamento vincolato causa Covid	——
DPCM - 3B 04	Servizio TPL-Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	A bordo: climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%
DPCM - 3B 05	Servizio TPL-Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	Stazioni disponibilità WC	% sul totale stazioni	100% Solo a Personale MB	100% Solo a Personale MB
DPCM - 3B 06	Servizio TPL-Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	Stazioni disponibilità scale mobili	(% ore di funzionamento rispetto alle ore di esercizio)	97,92%	>95%
DPCM - 3B 07	Servizio TPL-Metropolitana	Confortevolezza del viaggio	Percezione complessiva livello di confortevolezza viaggio	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3B 08	Servizio TPL-Metropolitana	Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	Elenco	Nessun servizio	——
DPCM - 3B 09	Servizio TPL-Metropolitana	Servizi aggiuntivi	Aree di attesa attrezzate (panchine sedili telefoni pubblici)	% stazioni sul totale	100% (esclusi telefoni)	100% (esclusi telefoni)
DPCM - 3B 10	Servizio TPL-Metropolitana	Servizi aggiuntivi	Servizi commerciali	% stazioni sul totale	0%	——
DPCM - 3B 11	Attenzione al cliente	Servizi aggiuntivi	Percezione complessiva qualità dei servizi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3B 12	Servizio TPL-Metropolitana	Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	Elenco	Nessun servizio	——
DPCM - 3B 13	Servizio TPL-Metropolitana	Servizi per viaggiatori con handicap	Accesso facilitato a banchine e ascensori	si/no	SI	SI
DPCM - 3B 14	Servizio TPL-Metropolitana	Servizi per viaggiatori con handicap	Non disponibile	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5



allegato 1

METRO BRESCIA IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 3B 15	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Tempestività	Tempo medio (anche telefono)	Formale: 02:54:12 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato
DPCM - 3B 16	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Tempestività	Tempo medio su disservizi fascia oraria operatività (anche telefono)	Formale: 02:54:12 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato
DPCM - 3B 17	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Diffusione	% mezzi con dispositivi visivi/totale	100%	100%
DPCM - 3B 18	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	100%	100%
DPCM - 3B 19	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Avviso del tempo di attesa in continuo - su totale	% sul totale	100%	100%
DPCM - 3B 20	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Percezione esaustività informazioni	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3C 01	Attenzione al cliente	Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità riconoscibilità comportamento)	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3C 02	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Servizio sportello	n° sportelli aperti (anche automatici/n° stazioni)	100%	100%
DPCM - 3C 03	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Tempi attese biglietterie	% attesa > 10 - 15 min	Minore di 10 minuti	Minore di 10 - 15 minuti
DPCM - 3C 04	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Raccolta reclami	Modalità	Gestione attraverso database specifico	—
DPCM - 3C 05	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Riscontro proposte e reclami (Tempestività di risposta scritta)	Entro X giorni	4	< 10
DPCM - 3C 06	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Percezione complessiva	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 3C 07	Servizio TPL-Metropolitana	Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità	Stazioni con coincidenze con Autobus	100%	100%
DPCM - 3C 08	Servizio TPL-Metropolitana	Grado integrazione modale	Informazioni biglietti altri vettori	n° stazioni munite/ totale	100%	100%
DPCM - 3C 09	Servizio TPL-Metropolitana	Grado integrazione modale	Parcheggi	n° stazioni munite/ totale	76,5% (13 stazioni su 17)	—
DPCM - 3C 10	Servizio TPL-Metropolitana	Grado integrazione modale	Non disponibile	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5



allegato 1

METRO BRESCIA IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 3C 11	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Inquinamento acustico	Tipologia alimentazione	Trazione elettrica	—
DPCM - 3C 12	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Inquinamento ambientale	Tipologia alimentazione	Trazione elettrica	—
DPCM - 3C 13	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Percezione complessiva	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5



allegato 2

BRESCIA TRASPORTI IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 4A 01	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n° morti/viaggiatori *1.000.000	0	—
DPCM - 4A 02	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n° feriti/viaggiatori *1.000.000	1,86	—
DPCM - 4A 03	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	Sinistri (attivi e passivi) / 100.000 Km	2,07	—
DPCM - 4A 04	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi trasporto	n° morti	0	0,00
DPCM - 4A 05	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi trasporto	n° feriti	36	—
DPCM - 4A 06	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi trasporto	Sinistri passivi) / 100.000 Km	1,14	—
DPCM - 4A 07	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Vetustà mezzi	Età media anni	9,59	7,00
DPCM - 4A 08	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Giudizio sicurezza da furti e borseggi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4A 09	Servizio TPL Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce di cadute a bordo bus	n° denunce	30	—
DPCM - 4A 10	Servizio TPL Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva livello sicurezza	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4A 11	Servizio TPL Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	Giudizio sicurezza da furti e borseggi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4A 12	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Territorio servito	Popolazione residente/ Km ²	1147,6	—
DPCM - 4A 13	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio	% corse effettive/corse programmate	99,73%	>99.5%
DPCM - 4A 14	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Frequenza corse servizio urbano	Minuti ore di punta -morbida /gruppi di linee	Servizio invernale ora di punta n° 9 linee con frequenza da 7:30 a 10:00 minuti n°5 linee con frequenza da 11:15 a 15:00 minuti n°2 linee con frequenza da 22:30 a 30:00 minuti	—
DPCM - 4A 15	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Copertura giornaliera (servizio urbano)	n° ore servizio feriale	19:45	—
DPCM - 4A 16	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Distanza media fermate (servizio urbano)	metri	176	—



allegato 2

BRESCIA TRASPORTI IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 4A 17	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Velocità commerciale (servizio urbano)	km/h	18,83	—
DPCM - 4A 18	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità mezzi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4A 19	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità	% corse transitate con - 1/+ 2	Dato non significativo causa COVID	>52%
DPCM - 4A 20	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore di punta)	% corse transitate con - 2 / 5	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 21	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore di punta)	% corse transitate con oltre da -3 /+6	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 22	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% corse transitate con - 1/+ 2	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 23	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% corse transitate con - 2 / 5	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 24	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% corse transitate con oltre da -3 /+6	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 25	Servizio TPL Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	Frequenza media giorni	Giornaliera	Giornaliera
DPCM - 4A 26	Servizio TPL Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Lavaggio radicale interno per ogni mezzo	Frequenza media giorni	Mensile	Mensile
DPCM - 4A 27	Servizio TPL Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia impianti di servizio pubblico uffici cassa	Frequenza media giorni	Giornaliera (emergenza covid)	3 volte settimana
DPCM - 4A 28	Servizio TPL Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Percezione complessiva livello di pulizia interna dei mezzi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4B 01	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	A bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Media n posti autobus*n corse /totale viaggiatori	Incarrozzamento vincolato causa Covid	—
DPCM - 4B 02	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	A bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Media n posti autobus seduti *n corse /totale viaggiatori	Incarrozzamento vincolato causa Covid	—
DPCM - 4B 03	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata portatori di handicap	% mezzi sul totale	98,47%	>90%



allegato 2

BRESCIA TRASPORTI IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 4B 04	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	A bordo: climatizzazione	% mezzi sul totale	100,00%	>90%
DPCM - 4B 05	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	Percezione complessiva livello di confortevolezza viaggio	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4B 06	Servizio TPL Autobus	Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	Elenco	Servizio GT Servizio scolastico Servizio Officina autorizzata M.C.T.C	_____
DPCM - 4B 07	Attenzione al cliente	Servizi aggiuntivi	Percezione complessiva qualità dei servizi solo scolastico	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4B 08	Servizio TPL Autobus	Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	Elenco	Servizio Accabus	_____
DPCM - 4B 09	Servizio TPL Autobus	Servizi per viaggiatori con handicap	Percezione complessiva qualità dei servizi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4B 10	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Tempestività	Tempo medio (anche telefono)	Formale: 05:25:09 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato
DPCM - 4B 11	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Tempestività	Tempo medio su disservizi fascia oraria operatività (anche telefono)	Formale: 05:25:09 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato
DPCM - 4B 12	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Diffusione	% mezzi con dispositivi visivi/ totale	100%	>90%
DPCM - 4B 13	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Fermate con orari	% sul totale	75%	>50%
DPCM - 4B 14	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Informazioni su orari e percorsi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4C 01	Attenzione al cliente	Aspetti relazionali e comportamentali	Diponibilità e cortesia degli autisti	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4C 02	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Punti vendita territorio	n° rivenditore per acquisto biglietti in sede su territorio	389	_____
DPCM - 4C 03	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Raccolta reclami	Modalità	Gestione attraverso database specifico	_____
DPCM - 4C 04	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Tempestività di risposta scritta reclami	Entro X giorni	5,25	< 10
DPCM - 4C 05	Attenzione al cliente	livello di servizio sportello	La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5



allegato 2

BRESCIA TRASPORTI IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 4C 06	Servizio TPL Autobus	Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità	n° linee coincidenze con stazioni metro	15 linee su 16 (93,7%)	>90%
DPCM - 4C 07	Servizio TPL Autobus	Grado integrazione modale	Percezione complessiva livello integrazione modale	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4C 08	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% mezzi che utilizzano gasolio a basso tenore di zolfo sul totale dei mezzi diesel	100,00%	_____
DPCM - 4C 09	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Mezzi elettrici o ibridi	% mezzi elettrici o ibridi	3,06%	_____
DPCM - 4C 10	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	% di mezzi che utilizzano carburanti alternativi al gasolio (metano)	93,88%	>90%
DPCM - 4C 11	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO2	% di mezzi	0,00%	_____
DPCM - 4C 12	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	L'attenzione di Brescia Trasporti per la riduzione dell'inquinamento	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5



allegato 3

DESENZANO TRASPORTI IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 4A 01	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n° morti/viaggiatori *10.000	0,00	—
DPCM - 4A 02	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	n° feriti/viaggiatori *10.000	0,00	—
DPCM - 4A 03	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi trasporto	Sinistri (attivi e passivi) / 100.000 Km	2,65	—
DPCM - 4A 04	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi trasporto	n°morti	0	0,00
DPCM - 4A 05	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi trasporto	n° feriti	0	—
DPCM - 4A 06	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Incidentalità passiva mezzi trasporto	Sinistri passivi) / 100.000 Km	1,89	—
DPCM - 4A 07	Servizio TPL Autobus	Sicurezza del viaggio	Vetustà mezzi	Età media anni	9,59	7
DPCM - 4A 08	Servizio TPL Autobus	Sicurezza d el viaggio	Giudizio sicurezza da furti e borseggi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4A 09	Servizio TPL Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce di cadute a bordo bus	n° denunce	0	—
DPCM - 4A 10	Servizio TPL Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	Percezione complessiva livello sicurezza	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID"	>6.5
DPCM - 4A 11	Servizio TPL Autobus	Sicurezza personale e patrimoniale	Giudizio sicurezza da furti e borseggi	Voto 0 - 10	"Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4A 12	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Territorio servito	Popolazione residente/Kmq	494,55	—
DPCM - 4A 13	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Regolarità complessiva servizio	% corse effettive/ corse programmate	99,87%	>99.5%
DPCM - 4A 14	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Frequenza corse servizio urbano	minuti/gruppi di linea	servizio invernale / estivo ora di punta n° 3 linee con frequenza da 30:00 a 60:00 minuti	Frequenza da 30:00 a 60:00 minuti
DPCM - 4A 15	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Copertura giornaliera (servizio urbano)	n° ore servizio feriale	14:30	—
DPCM - 4A 16	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Distanza media fermate (servizio urbano)	metri	409	—
DPCM - 4A 17	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Velocità commerciale (servizio urbano)	km/h	22	—



allegato 3

DESENZANO TRASPORTI IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 4A 18	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità mezzi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4A 19	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore di punta)	% corse transitate con - 1/+ 2	Dato non significativo causa COVID	>58%
DPCM - 4A 20	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore di punta)	% corse transitate con - 2 / 5	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 21	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore di punta)	% corse transitate con oltre da -3 /+6	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 22	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% corse transitate con - 1/+ 2	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 23	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% corse transitate con - 2 / 5	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 24	Servizio TPL Autobus	Regolarità del servizio (puntualità dei mezzi)	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% corse transitate con oltre da -3 /+6	Dato non significativo causa COVID	—
DPCM - 4A 25	Servizio TPL Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia ordinaria	Frequenza media giorni	Giornaliera	Giornaliera
DPCM - 4A 26	Servizio TPL Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Lavaggio radicale interno per ogni mezzo	Frequenza media giorni	Mensile	Mensile
DPCM - 4A 27	Servizio TPL Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia impianti di servizio pubblico uffici cassa	Frequenza media giorni	Giornaliera (emergenza covid)	3 volte settimana
DPCM - 4A 28	Servizio TPL Autobus	Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Percezione complessiva livello di pulizia interna dei mezzi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4B 01	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	A bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Media n posti autobus*n corse / totale viaggiatori	Incarrozzamento vincolato causa Covid	—
DPCM - 4B 02	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	A bordo: affollamento (distinto in ore di punta e non)	Media n posti autobus seduti *n corse /totale viaggiatori	Incarrozzamento vincolato causa Covid	—
DPCM - 4B 03	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	Accessibilità facilitata portatori di handicap	% mezzi sul totale	100,00%	>90%
DPCM - 4B 04	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	A bordo: climatizzazione	% mezzi sul totale	100,00%	>90%
DPCM - 4B 05	Servizio TPL Autobus	Confortevolezza del viaggio	Percezione complessiva livello di confortevolezza viaggio	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5



allegato 3

DESENZANO TRASPORTI IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 4B 06	Servizio TPL Autobus	Servizi aggiuntivi	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	Elenco	Nessun servizio	—
DPCM - 4B 07	Attenzione al cliente	Servizi aggiuntivi	Percezione complessiva qualità dei servizi solo scolastico	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4B 08	Servizio TPL Autobus	Servizi per viaggiatori con handicap	Elenco eventuali servizi aggiuntivi	elenco	Nessun servizio	—
DPCM - 4B 09	Servizio TPL Autobus	Servizi per viaggiatori con handicap	Percezione complessiva qualità dei servizi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4B 10	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Tempestività	Tempo medio (anche telefono)	Formale: 10:14:04 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato
DPCM - 4B 11	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Tempestività	Tempo medio su disservizi fascia oraria operatività (anche telefono)	Formale: 10:14:04 Telefono: immediato	Formale: < 12:00:00 ore Telefono: immediato
DPCM - 4B 12	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Bus con pannello elettronico esterno	% mezzi con dispositivi visivi/ totale	100%	>90%
DPCM - 4B 13	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Fermate con orari diffusione orari alle fermate	% sul totale	100%	>90%
DPCM - 4B 14	Attenzione al cliente	Informazione alla clientela	Informazioni su orari e percorsi	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4C 01	Attenzione al cliente	Aspetti relazionali e comportamentali	Dipsonibilità e cortesia degli autisti	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4C 02	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Punti vendita territorio	n° rivenditore su territorio	4	—
DPCM - 4C 03	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Raccolta reclami	Modalità	Gestione attraverso data Base specifico	—
DPCM - 4C 04	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	Tempestività di risposta scritta reclami	Entro X giorni	7,75	<10
DPCM - 4C 05	Attenzione al cliente	Livello di servizio sportello	La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5
DPCM - 4C 06	Servizio TPL Autobus	Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità	n linee coincidenze con stazioni metro	Metro non presente	—
DPCM - 4C 07	Servizio TPL Autobus	Grado integrazione modale	Percezione complessiva livello integrazione modale	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5



allegato 3

DESENZANO TRASPORTI IN NUMERI 2020 Indicatori della qualità

Rif. DPCM 1998	Macro argomento	Argomento	Dettaglio	Unità di misura	Risultato 2020	Standard (livello di servizio promesso)
DPCM - 4C 08	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% mezzi che utilizzano gasolio a basso tenore di zolfo sul totale dei mezzi diesel	0	—
DPCM - 4C 09	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Mezzi elettrici o ibridi	% mezzi elettrici o ibridi	0	—
DPCM - 4C 10	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	% di mezzi che utilizzano carburanti alternativi al gasolio (metano)	100,00%	>90%
DPCM - 4C 11	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard EURO2	% di mezzi	0	—
DPCM - 4C 12	Responsabilità ambientale	Attenzione all'ambiente	L'attenzione di Brescia Trasporti per la riduzione dell'inquinamento	Voto 0 - 10	Dato non disponibile. Customer non effettuata per COVID	>6.5

