

Mobilità integrata in costante evoluzione.

Carta dei Servizi 





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

Indice

0

pp 6-9

Introduzione

1

pp 10-17

Il Gruppo Brescia Mobilità

2

pp 18-35

I nostri servizi

3

pp 36-45

Titoli di viaggio e tariffe

4

pp 46-51

Sistemi di monitoraggio

5

pp 52-69

L'impegno per il cliente

6

pp 70-97

La qualità del servizio

7

pp 98-105

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



Carta della **mobilità** 2026

La Carta della Mobilità – anche detta Carta dei Servizi – presenta i servizi offerti dal Gruppo Brescia Mobilità che gestisce l'intero sistema di mobilità integrato sul territorio di Brescia e dei comuni limitrofi, oltre che nel comune di Desenzano d/Garda.

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 ed efficienza dei servizi.

Nota metodologica

La Carta della Mobilità del Gruppo Brescia Mobilità viene pubblicata annualmente, aggiornando le informazioni utili agli utenti per orientarsi nell'utilizzo dei servizi offerti.

La Carta è coordinata con il Bilancio di Sostenibilità, altro importante documento redatto dal Gruppo per rendicontare il proprio impegno sul territorio, offrendo un racconto e una presentazione più ampia e articolata di tutti i servizi offerti e non solo del trasporto pubblico locale.

Rispetto agli indicatori di monitoraggio, la Carta riporta i dati rilevati durante l'ultimo anno solare e gli obiettivi ad essi correlati, evidenziando anche gli obiettivi per il nuovo anno.

Normativa

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

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





1

Il Gruppo Brescia Mobilità

1.1

Chi siamo

1.2

Il contratto di servizio con il Comune di Brescia

1.3

Principi fondamentali

1.1

Il Gruppo Brescia Mobilità

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

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

Presso il Comune di Desenzano del Garda, Brescia Trasporti eroga il servizio di trasporto pubblico su gomma.



1.2

Il contratto di servizio con il Comune di Brescia

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



100%



1.3

Principi fondamentali

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

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

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

DIRITTO DI SCELTA

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

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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





2

I nostri servizi

2.1 Servizi intermodali

2.2 La metropolitana

2.3 Autobus a Brescia e comuni limitrofi

2.4 Autobus a Desenzano del Garda

2.5 Bicimia

2.6 Parcheggi

2.7 Parcometri

2.8 ZTL

2.9 Semafori e altri impianti

2.10 Car / scooter sharing

2.1

Integrazione **modale**

Il sistema intermodale progettato dal Gruppo Brescia Mobilità per il territorio di Brescia fa perno principalmente sul trasporto pubblico locale, in parte erogato su gomma (autobus) e in parte su ferro (metropolitana).

In corrispondenza di ognuna delle 17 stazioni della metropolitana, oltre che nei punti di maggiore rilievo della città (come università, ospedali, stazione, centro città, scuole, uffici, aree residenziali), sono presenti postazioni del servizio

di bike sharing Bicimia.

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



2.2

La metropolitana



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

L'offerta giornaliera ha attualmente inizio alle ore 5.00 e prevede l'ultima partenza dai capolinea alle ore 24.00 tutti i giorni. Ogni sabato e in occasione di iniziative ed eventi cittadini è previsto il prolungamento del servizio fino all'1 di notte.

La frequenza di passaggio dei treni varia a seconda delle fasce orarie ed è suddivisa in orario feriale scolastico dal lunedì al venerdì, feriale scolastico del sabato, feriale non scolastico e festivo.

Il servizio è attivo 365 giorni all'anno, senza riduzione di orario nelle festività, ad eccezione del 1° gennaio quando il servizio inizia alle ore 7.00. In caso di interruzione del servizio, è attivo un contratto con Brescia Trasporti S.p.A. per garantire corse sostitutive con gli autobus aziendali entro pochi minuti.



2.3

Autobus a Brescia e comuni limitrofi



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 17 linee a cui si aggiunge una linea specifica per il periodo estivo.

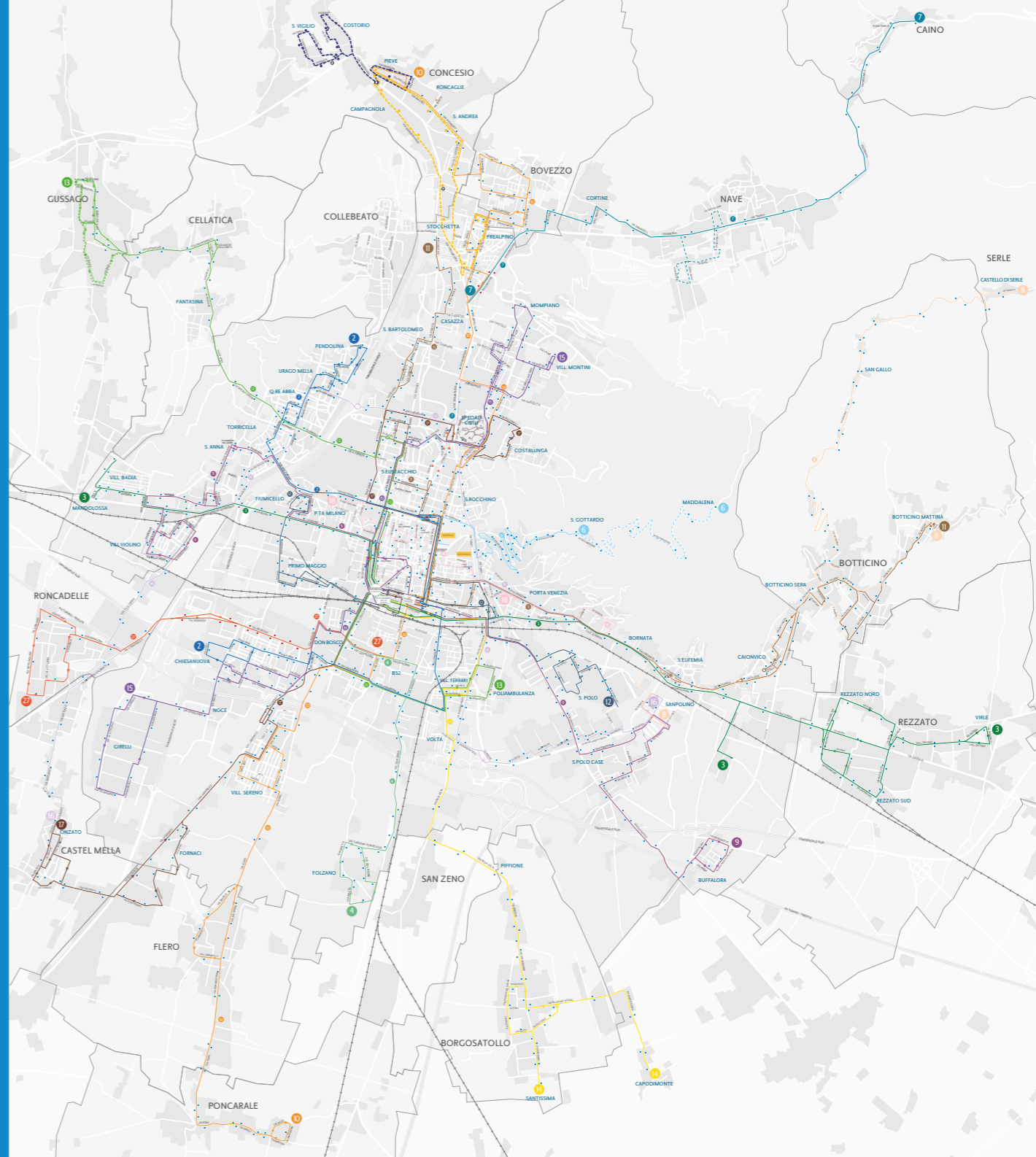
L'offerta giornaliera varia a seconda delle linee e dei giorni di riferimento coprendo un arco temporale:

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

I giorni di servizio sono 365 l'anno, con sospensione parziale il 25 dicembre, il 1° maggio e il giorno di Pasqua

quando il servizio termina alle ore 13.00.

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





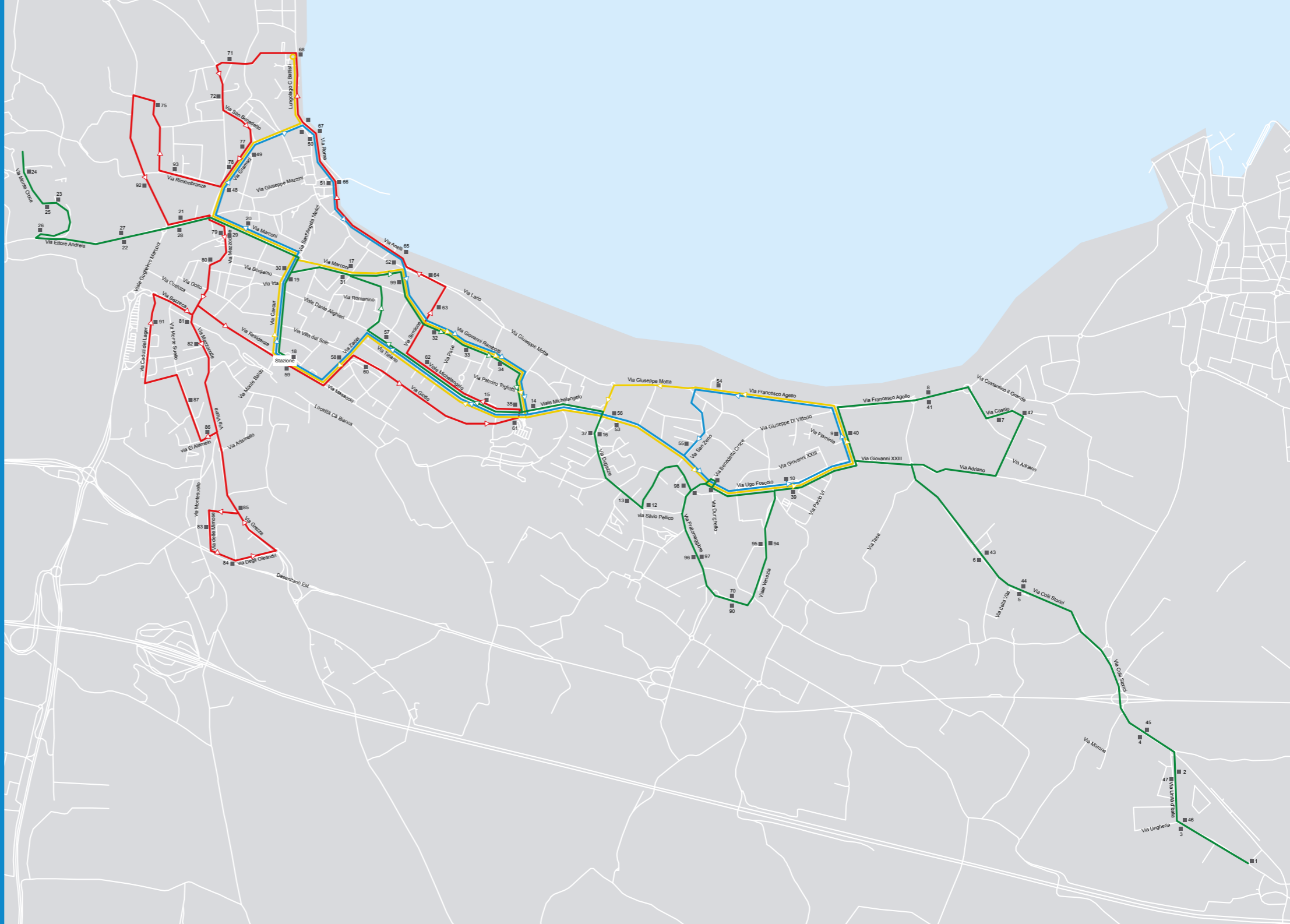
2.4

Autobus a Desenzano del Garda

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

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

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



2.5

Bicimia



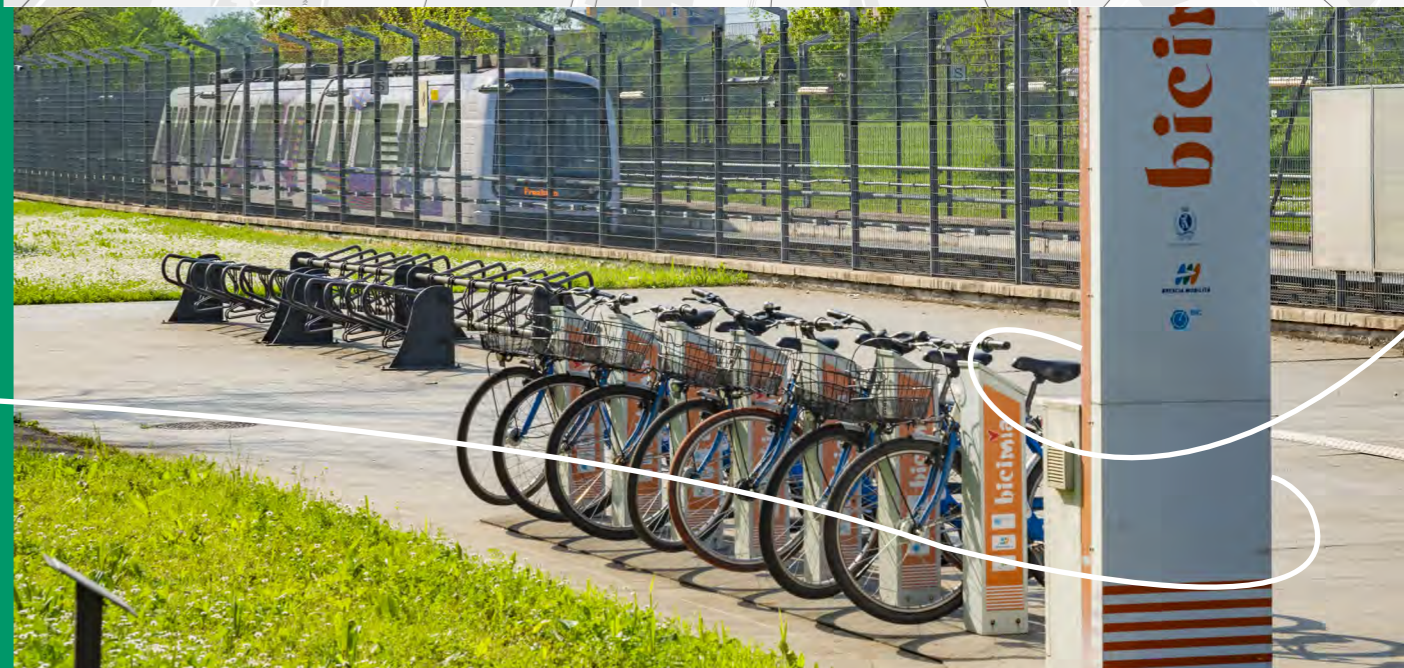
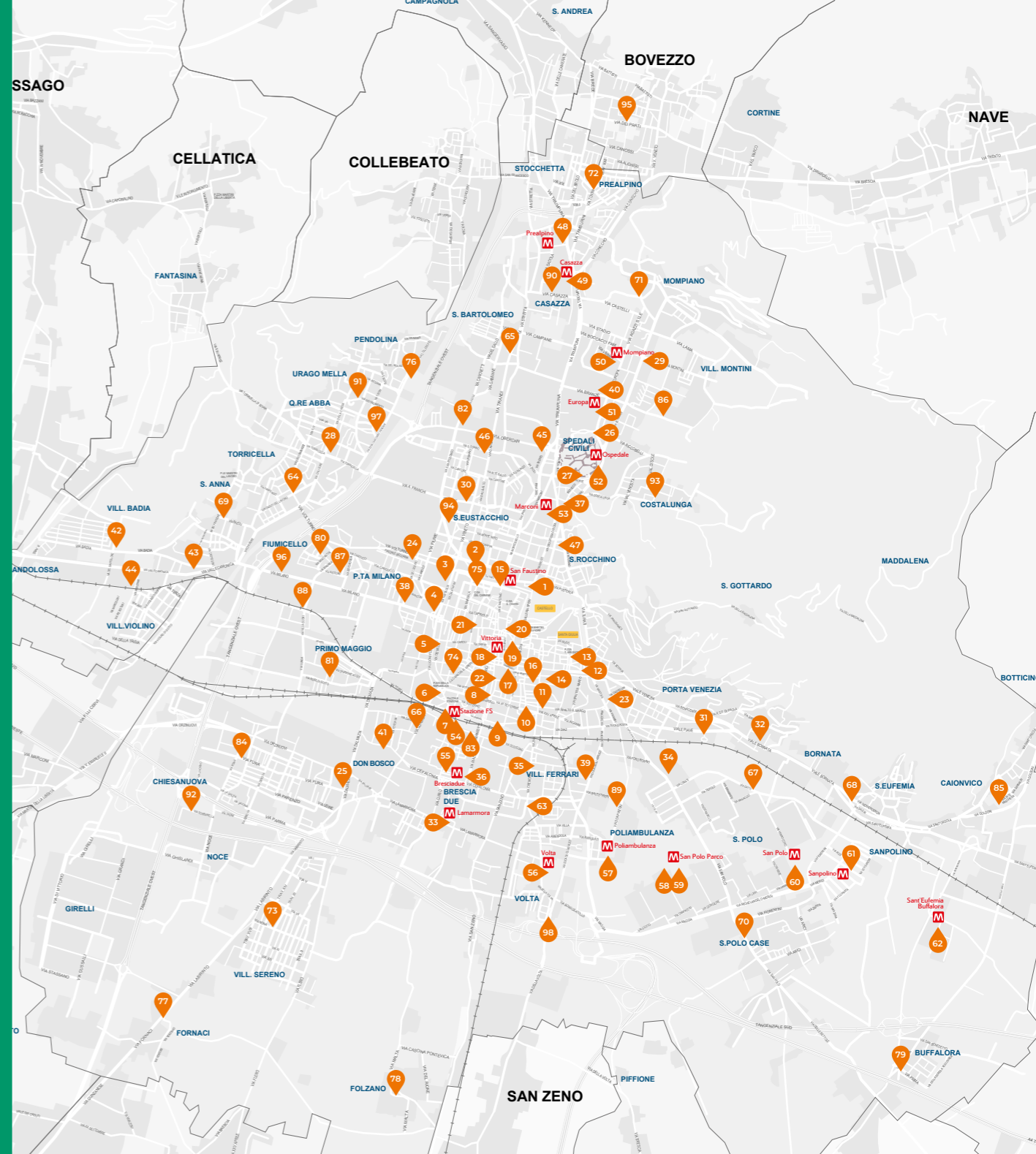
Bicimia, il bike sharing di Brescia, è il sistema automatico di noleggio biciclette che consente di muoversi agevolmente per la città, senza problemi di parcheggio o di traffico cittadino.

Le postazioni sono collocate – oltre che in prossimità di tutte le 17 stazioni della metropolitana 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 massima facilità e comodità di spostamento.

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

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



2.6

Parcheggi



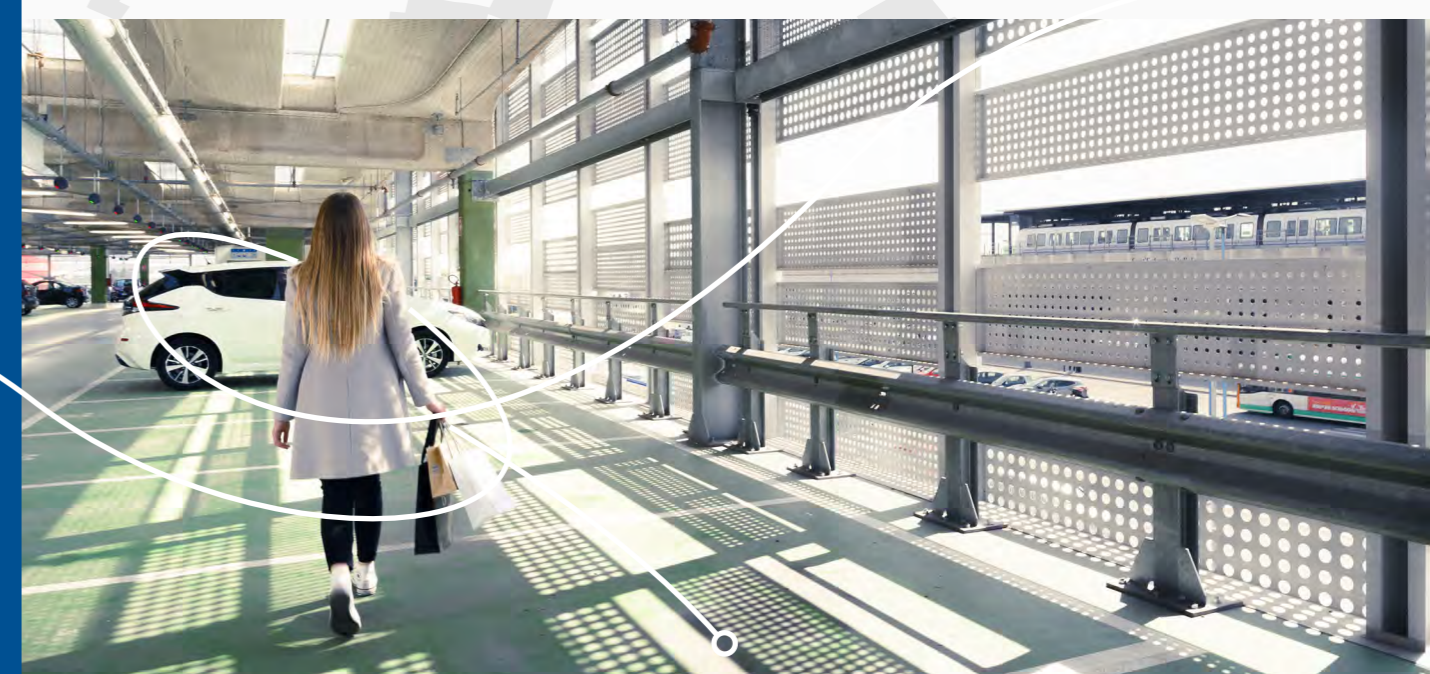
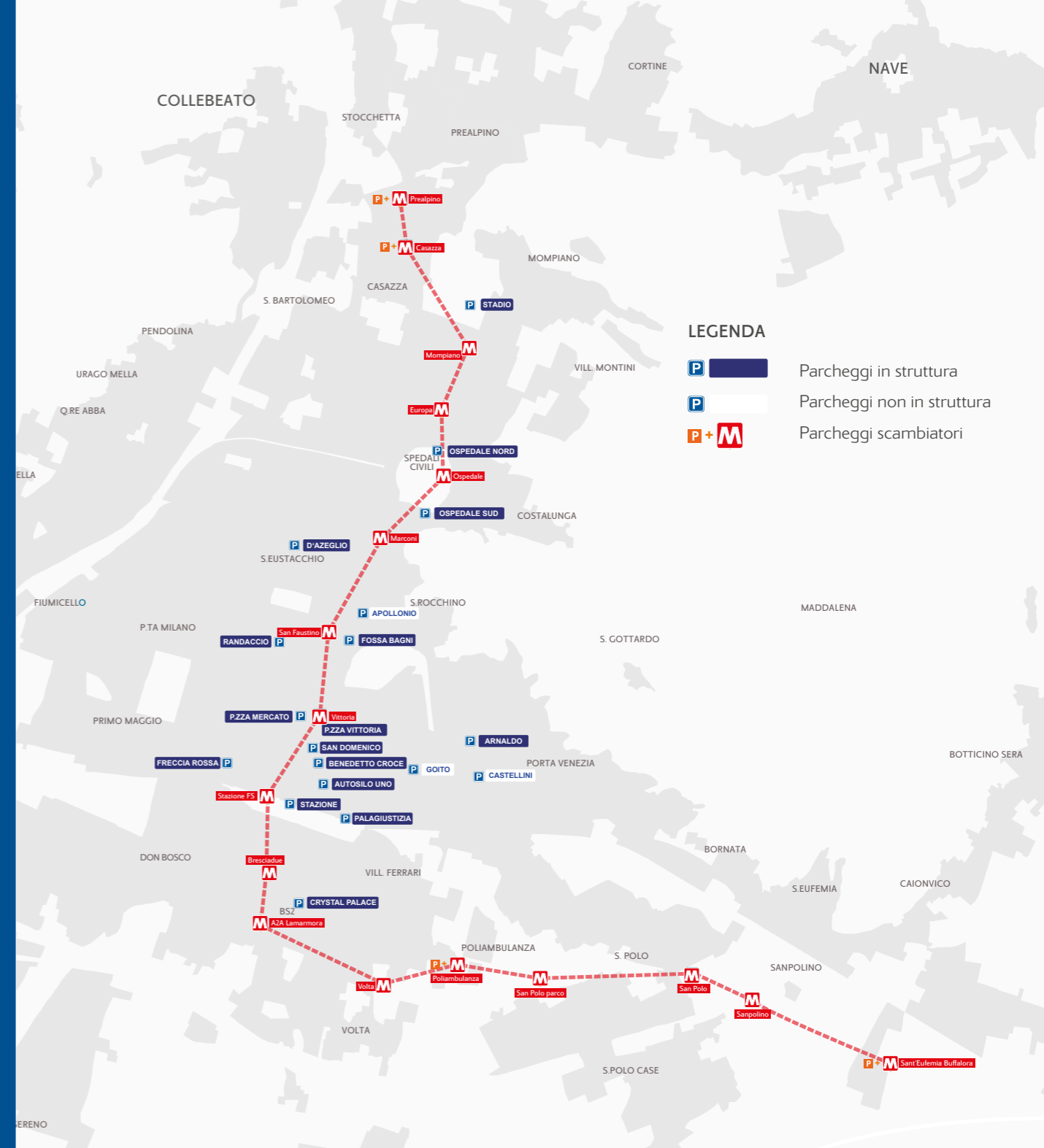
Brescia Mobilità si occupa della gestione di parcheggi - suddivisi tra parcheggi in struttura, a raso e meccanizzati - sia all'interno del comune di Brescia che in altri territori.

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

Presso sempre più parcheggi sono attivi i servizi di pagamento tramite Telepass o Unipolmove che agevolano l'accesso alla struttura.

Il servizio tiene conto delle agevolazioni già previste per i residenti a Brescia, che hanno applicata in modo automatico la tariffa scontata riservata ai soli residenti in base al tempo di sosta effettivo.

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 a trazione completamente elettrica che ibridi plug-in.



2.7

Parcometri



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

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

2.8

ZTL

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

Esistono varchi in cui l'orario di divieto di transito è nella fascia oraria 8.00 - 20.00 e altri in cui l'ingresso è vietato 24/24 ore. Brescia Mobilità gestisce, per conto del Comune di Brescia, anche il servizio di rilascio permessi per l'accesso alla ZTL.



2.9

Semafori e altri impianti

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

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

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



2.10

Car/Scooter Sharing



E-Automia

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

Il servizio permette di accedere alla ZTL, di

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

Il servizio è gestito da E-Vai S.r.l. 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 ogni scooter ha un'autonomia di oltre 80 km.

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





3

Titoli di viaggio e tariffe

3.1 Titoli di viaggio del trasporto pubblico

3.2 Titoli regionali

3.3 Rete di vendita

3.4 Promozione della mobilità dolce

3.1

Titoli di viaggio del 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, servita sia da metropolitana che da autobus;
- Zona 2: comprendente i 14 comuni limitrofi a Brescia, servita solo da autobus.

È inoltre prevista la tariffa valida su entrambe le Zone 1 e 2.

Esistono tre tipologie di supporti per i titoli di viaggio:

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

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

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

È possibile attivare la propria tessera elettronica presso gli Infopoint Turismo e Mobilità di Via Trieste 1 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 19.00 e sabato e domenica dalle ore 9.00 alle 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/c (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 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**, sezione "Titoli di viaggio".

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

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

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

Da dicembre 2025 sui bus urbani e in metropolitana è possibile acquistare il ticket multiutente attraverso Viaggia con un Beep: è sufficiente appoggiare la carta sulla validatrice, selezionare la zona entro cui si vuole viaggiare (Zona 1 o Zona 2 o Zona 1+2) ed effettuare tanti tap quanti sono i biglietti che si vogliono acquistare.

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

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

3.2

Titoli regionali

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

IVOP (Io Viaggio Ovunque in Provincia)

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

IVOL (Io Viaggio Ovunque in Lombardia)

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

Io viaggio treno – Brescia

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

Tessera Io Viaggio in famiglia

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

3.3

Rete di vendita



È possibile acquistare biglietti e abbonamenti presso **gli Infopoint Turismo e Mobilità** di Via Trieste 1, Viale della Stazione 47 e Via San Bartolomeo 23 e presso 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** tramite cui acquistare biglietti e abbonamenti.

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

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

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



3.4

Promozione della **mobilità dolce**



Il Gruppo 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 a titolo gratuito per un utente del trasporto pubblico urbano (autobus Zona 1 e metropolitana).

Trasporto biciclette

Esclusivamente sulla linea metropolitana ad ogni passeggero con biglietto o abbonamento è consentito trasportare gratuitamente al seguito una bicicletta (non elettrica). Il passeggero con bicicletta è personalmente responsabile per danni a persone e cose e l'accesso alle banchine delle stazioni può avvenire utilizzando le scale fisse, attraverso l'apposita scanalatura, 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.

Da inizio dicembre 2025 è possibile acquistare i titoli di viaggio di tutta la rete provinciale, urbana ed extraurbana, attraverso il sistema di pagamento a bordo con carta di credito o di debito contactless.

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 iniziative per promuovere la cultura della sostenibilità.





4+

Sistemi di monitoraggio

4.1 Sistemi di gestione

4.2 Sistemi di controllo interni

4.1

Sistemi di gestione



Per le tre Società del Gruppo sono stati implementati i sistemi di gestione di qualità, salute e sicurezza sul lavoro, adottando l'approccio risk-based.

Per la sola Brescia Trasporti è stato implementato anche il sistema di gestione ambientale.

Per tenere sotto controllo le prestazioni dei processi aziendali, è stata stabilita 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.

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

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 | |



4.2

Sistemi di controllo interni



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 istituito un Organismo di Vigilanza monocratico ai sensi del D.Lgs. 231/2001, incaricato di vigilare sul funzionamento, l'osservanza e l'adeguatezza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

L'Organismo coordina le proprie attività con gli altri organi di controllo societari, riceve le segnalazioni di violazione del Codice Etico e del Modello (anche tramite whistleblowing), svolge le verifiche necessarie e propone eventuali aggiornamenti del Modello. Riferisce inoltre almeno annualmente agli organi competenti della Società sulle attività svolte

L'Internal Auditing

A livello di Gruppo, il servizio Internal Auditing, oltre alle varie attività di audit interno finalizzate al mantenimento dei sistemi di gestione certificati, 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

Le Società del Gruppo hanno nominato un Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), ai sensi della L. 190/2012 e delle indicazioni A.N.A.C., con funzioni di verifica degli obblighi di pubblicazione, di coerenza tra obiettivi, programmazione e prevenzione della corruzione e trasparenza, nonché di ricezione delle segnalazioni su eventuali inadempimenti. L'OIV può richiedere informazioni e svolgere audizioni e opera quale soggetto interno più idoneo a garantire tali attività di controllo e monitoraggio.





5

L' impegno per il cliente

5.1 Un servizio di qualità

5.6 Comunicazione e informazione al cliente

5.2 Il personale

5.7 Gestione reclami

5.3 Accessibilità

5.8 Rimborsi

5.4 Principi generali della comunicazione

5.9 Sinistri

5.5 Infopoint Turismo e Mobilità

5.1

Un servizio di **qualità**



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

Brescia Mobilità provvede anche a un aggiornamento tecnico finalizzato anche a 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 dei danni prodotti da atti vandalici o cattivo uso del bene pubblico da parte di alcuni utilizzatori.

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

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



5.2

Il personale



La riconoscibilità del personale che interagisce direttamente con il pubblico è un aspetto importante per il Gruppo.

Pertanto, gli autisti degli autobus e gli agenti di linea della metropolitana indossano un'uniforme ufficiale facilmente identificabile, in modo che gli utenti possano riconoscerli in ogni momento.

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



5.3

Accessibilità



Il Gruppo Brescia Mobilità è impegnato nella progettazione di servizi sempre più accessibili, con l'obiettivo di rendere ogni viaggio sicuro e confortevole per tutti, con particolare attenzione per i cittadini più fragili o con esigenze particolari. Ha quindi creato un vademecum interno che definisce indicazioni e regole di comportamento in merito all'attenzione da prestare nei confronti delle persone con disabilità che utilizzano il servizio di trasporto pubblico.

Autobus

Le principali fermate della rete urbana di Brescia sono dotate di schermi informativi e pulsanti che permettono di avere informazioni visive o uditive, cioè di ascoltare i tempi di attesa di ciascuna linea.

Il sito web, nella sezione dedicata agli orari, offre la possibilità di ascolto per persone ipovedenti o non vedenti.

Tutti gli autobus sono attrezzati con pedana per consentire l'incarozzamento alle persone con disabilità motoria.

Metropolitana

Tutte le stazioni sono dotate di percorsi segnalati e indicazioni in Braille, oltre ad avere almeno un ascensore per permettere l'accesso diretto alle banchine.

Sono presenti display informativi (PID) per la comunicazione visiva.

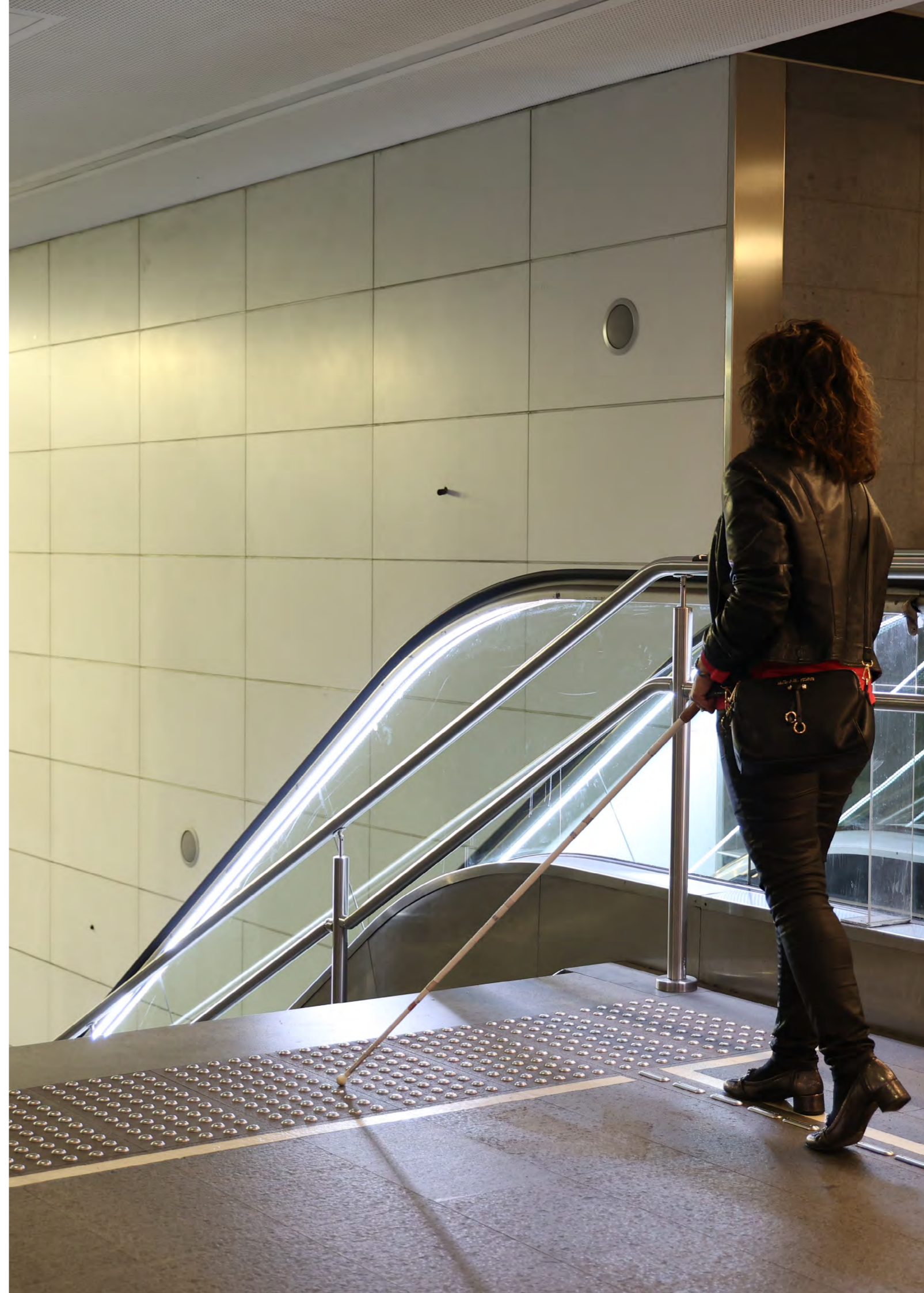
Gli annunci vocali forniscono informazioni in tempo reale, ad esempio in caso di ascensori non funzionanti.

In caso di temporanea inaccessibilità di una stazione, è previsto un servizio di taxi dedicato.

Tutti i treni sono attrezzati con 2 posti dedicati per le carrozzine, con sistemi di aggancio sicuro.

Infopoint Turismo e Mobilità

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



5.4

Principi generali della comunicazione



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

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

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



5.5

Infopoint Turismo e Mobilità



A partire dal 2016 il Gruppo Brescia Mobilità gestisce gli Infopoint Turismo e Mobilità che garantiscono alla clientela un servizio di front office professionale e competente.

Gli operatori si occupano della vendita di tutti i prodotti legati alla mobilità (abbonamenti e biglietti per il trasporto pubblico, bike sharing, car sharing, parcheggi), ma anche di fornire indicazioni ai turisti e ai visitatori della città e di vendere merchandising.

Gli Infopoint garantiscono un servizio multilingue ed è attivo anche un numero WhatsApp dedicato esclusivamente ad avere informazioni di tipo turistico e sugli eventi della città.

Una gestione attenta dei clienti richiede anche punti di contatto fisici dove tutti i cittadini e i city users possano recarsi per avere assistenza diretta da parte degli operatori. La dislocazione degli Infopoint all'interno della città è finalizzata a perseguire questo obiettivo: un Infopoint è in via Trieste, nel cuore della città, per andare incontro alle esigenze dei turisti e dei visitatori, oltre che dei cittadini bresciani; il secondo si trova in viale della Stazione in modo da poter essere facilmente raggiungibile dai pendolari, sia lavoratori che studenti, e da coloro che arrivano a Brescia in treno; il terzo si trova in via San Bartolomeo, così da poter servire tutta la zona nord, in continuità con la storica collocazione presso la sede di Brescia Trasporti in via San Donino.



5.6

Comunicazione e informazione al **cliente** sui servizi programmati e in caso di disservizi



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

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

Da marzo 2025 è attivo il **canale WhatsApp Broadcast** del Gruppo Brescia Mobilità che permette agli utenti di ricevere comodamente e in tempo reale tutti gli aggiornamenti su orari degli autobus, metropolitana, parcheggi, parcometri, ZTL, Bicimia e tutti i servizi e le iniziative del Gruppo Brescia Mobilità direttamente sul proprio smartphone.

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

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

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



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

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

- telefono **030 30 61 200**
- WhatsApp **340 0702227**
- email informazioni: **customer-care@bresciamobilita.it**
- social network con le pagine ufficiali **Facebook, Instagram, LinkedIn e YouTube.**

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

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

Per le notizie più significative vengono pianificate apposite campagne promozionali.

5.7

Gestione reclami



Per segnalazioni e suggerimenti è possibile compilare il form dedicato sul sito www.bresciamobilita.it.

Il Gruppo è molto tempestivo nel fornire risposta agli utenti, nonostante la Legge Regionale 04/04/2012, n.6 della Regione Lombardia fissi in trenta giorni il termine perché i gestori diano risposta in caso di reclamo.

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

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

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

5.8

Rimborsi



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

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

Per quanto riguarda il servizio di trasporto pubblico con bus o metro, il rimborso potrà essere corrisposto solamente qualora si verificano 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 pari a 5 volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe dovuta utilizzare. Qualora l'utente viaggi con biglietto, verrà rimborsato attraverso biglietto analogo a quello acquistato e non utilizzato; qualora l'utente viaggi con abbonamento, verrà rimborsato il valore del biglietto 90 minuti di zona 1.

Per richiedere rimborso è possibile compilare il form dedicato sul sito www.bresciamobilita.it.

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

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



5.9

Sinistri



In caso di sinistri che coinvolgono mezzi aziendali, è possibile compilare il form dedicato sul sito www.bresciamobilita.it.

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

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

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





6

La qualità del servizio

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

6.2 Le indagini di Customer Satisfaction

6.1

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

Di seguito vengono presentate le prestazioni dei servizi di trasporto pubblico locale di superficie e della linea della metropolitana, consuntivati al 31.12.2025.

Si precisa che il riferimento per i dati da rendicontare è il DPCM 30/12/1998. Per i fattori di qualità ritenuti pertinenti sono individuati gli indicatori che meglio rappresentano il singolo fattore. Accanto all'obiettivo prestabilito per il 2025, è

indicato il relativo consuntivo, nonché l'obiettivo che ci si pone per il 2026.

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



SICUREZZA DEL VIAGGIO



Per il servizio autobus

Incidentalità mezzi di trasporto

N. morti / viaggiatori km

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | 0 | 0 | 0 |
| Desenzano | 0 | 0 | 0 |

N. feriti (attivi) / viaggiatori km

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia dato riferito a 100 mln viaggiatori km | / | 0 | < 7 |
| Desenzano dato riferito a 1 mln viaggiatori km | / | 0 | < 8 |

N. sinistri (attivi e passivi) / 100.000 km

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | < 5 | 0,99 | < 5 |
| Desenzano | < 5 | 0,36 | < 5 |

Incidentalità passiva mezzi di trasporto

N. morti / viaggiatori km

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | 0 | 0 | 0 |
| Desenzano | 0 | 0 | 0 |

N. feriti (passivi) / viaggiatori km

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|--|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia dato riferito a 100 mln viaggiatori km | / | 0,87 | < 5 |
| Desenzano dato riferito a 1 mln viaggiatori km | / | 0 | < 4 |

N. sinistri passivi / 100.000 km

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | < 5 | 2,36 | < 5 |
| Desenzano | < 5 | 1,43 | < 5 |

Vetustà mezzi

Età media

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | < 7,5 | 7,42 | < 7,5 |
| Desenzano | < 7,5 | 7,25 | < 8,5 |



Per il servizio di metropolitana

Sinistri sui mezzi

N. sinistri (attivi e passivi) *

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | < 11 | 0 | < 10 |

Sinistri passivi sui mezzi

N. sinistri passivi *

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | / | 0 | < 5 |

Avvisatori acustici chiusura porte

% mezzi sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |

* Il dato è elaborato secondo criteri differenti rispetto a quelli previsti dal DPCM.





SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE



Per il servizio autobus

Denunce

N. denunce / 1 mln viaggiatori

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | / | 4,10 | < 6 |
| Desenzano | / | 12,61 | < 30 |



Per il servizio di metropolitana

Denunce

N. denunce *

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | / | 1 | < 10 |

Videocitofoni / banchine / mezzanini / ascensori

% stazioni attrezzate

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |

* Il dato è elaborato secondo criteri differenti rispetto a quelli previsti dal DPCM.

Dispositivi TV a c.c. per vigilanza

% stazioni attrezzate

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)



Per il servizio autobus

Territorio servito

Popolazione residente / kmq

| Servizio | Consuntivo 2025 |
|-----------|-----------------|
| Brescia | 1.166,04 |
| Desenzano | 495 |

Regolarità complessiva servizio

% corse effettive / corse programmate

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | > 99,7% | 99,87% | > 99,7% |
| Desenzano | > 99,5% | 99,6% | > 99,5% |

Frequenza corse servizio urbano

Frequenza in minuti per gruppi di linee nelle ore di punta

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|--|--|
| Brescia | / | Servizio invernale ora di punta n° 8 linee con frequenza < 10 minuti n° 5 linee con frequenza tra 12 e 15 minuti n° 3 linee con frequenza 30 minuti | Servizio invernale ora di punta n° 8 linee con frequenza < 10 minuti n° 5 linee con frequenza tra 12 e 15 minuti n° 3 linee con frequenza 30 minuti |
| Desenzano | / | Servizio invernale / estivo ora di punta n° 1 linea con frequenza 60 minuti n° 1 linea con frequenza 40 minuti n° 1 linea con frequenza 30 minuti | Servizio invernale / estivo ora di punta n° 1 linea con frequenza 60 minuti n° 1 linea con frequenza 40 minuti n° 1 linea con frequenza 30 minuti |

Copertura giornaliera

N. ore servizio feriale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|---------------------|---------------------|
| Brescia | / | 19 ore 45 minuti | 19 ore 45 minuti |
| Desenzano | / | 14 ore 30 minuti | 14 ore 30 minuti |

Distanza media fermate

Metri

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | / | 214 | / |
| Desenzano | / | 267 | / |

Trattasi di prerogative dell'Amministrazione Comunale.

Puntualità mezzi (dato reso senza distinguere tra punta e morbida)

% autobus in orario (0'-5')

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|---|-----------------|----------------|
| Brescia | > 52% (corse transitate tra -1' e +2') | 77,34% | > 70% |
| Desenzano | > 58% (corse transitate tra -1' e +2') | 70,11% | > 70% |

% autobus in ritardo (6'-15')

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | / | 5,96% | < 10% |
| Desenzano | / | 19,38% | < 18% |

% autobus in ritardo (>16')

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | / | 0,41% | < 2% |
| Desenzano | / | 3,21% | < 5% |



Per il servizio di metropolitana

Territorio servito

Popolazione residente / kmq

| Servizio | Consuntivo 2025 |
|---------------|-----------------|
| Metropolitana | 2.207,00 |

Regolarità complessiva servizio

% corse effettive/corse programmate

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | > 99% | 99,69% | > 99% |

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE



Per il servizio autobus

Pulizia ordinaria

N. interventi giornalieri / n. mezzi impegnati nel servizio

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | 100% | 100% | 100% |
| Desenzano | 100% | 100% | 100% |

Pulizia radicale

Frequenza media in giorni

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | Mensile | Mensile | Mensile |
| Desenzano | Mensile | Mensile | Mensile |

Pulizia impianti di servizio pubblico (pensiline di fermata)

Frequenza media in giorni

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|----------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Brescia | 1 volta ogni 2 mesi | 1 volta ogni 2 mesi | 1 volta ogni 2 mesi |





Per il servizio di metropolitana

Pulizia ordinaria

N. interventi giornalieri / n. rotabili in esercizio

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |

Pulizia radicale

Frequenza media in giorni

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | Mensile | Mensile | Mensile |

Pulizia impianti (stazioni)

N. interventi giornalieri

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |



CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO



Per il servizio autobus

Climatizzazione

% mezzi sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | > 90% | 100% | 100% |
| Desenzano | > 90% | 100% | 100% |

Accessibilità facilitata

% mezzi con pianale ribassato sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | > 90% | 99,45% | > 95% |
| Desenzano | > 90% | 100% | 100% |



Per il servizio di metropolitana

Accessibilità facilitata (ad altezza banchina)

% sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |

A bordo: climatizzazione

% mezzi climatizzati sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |

Nelle stazioni: disponibilità scale mobili

% ore di funzionamento rispetto alle ore di esercizio *

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | > 90% | 92,96% | > 90% |

* Il dato è elaborato secondo criteri differenti rispetto a quelli previsti dal DPCM.

SERVIZI AGGIUNTIVI

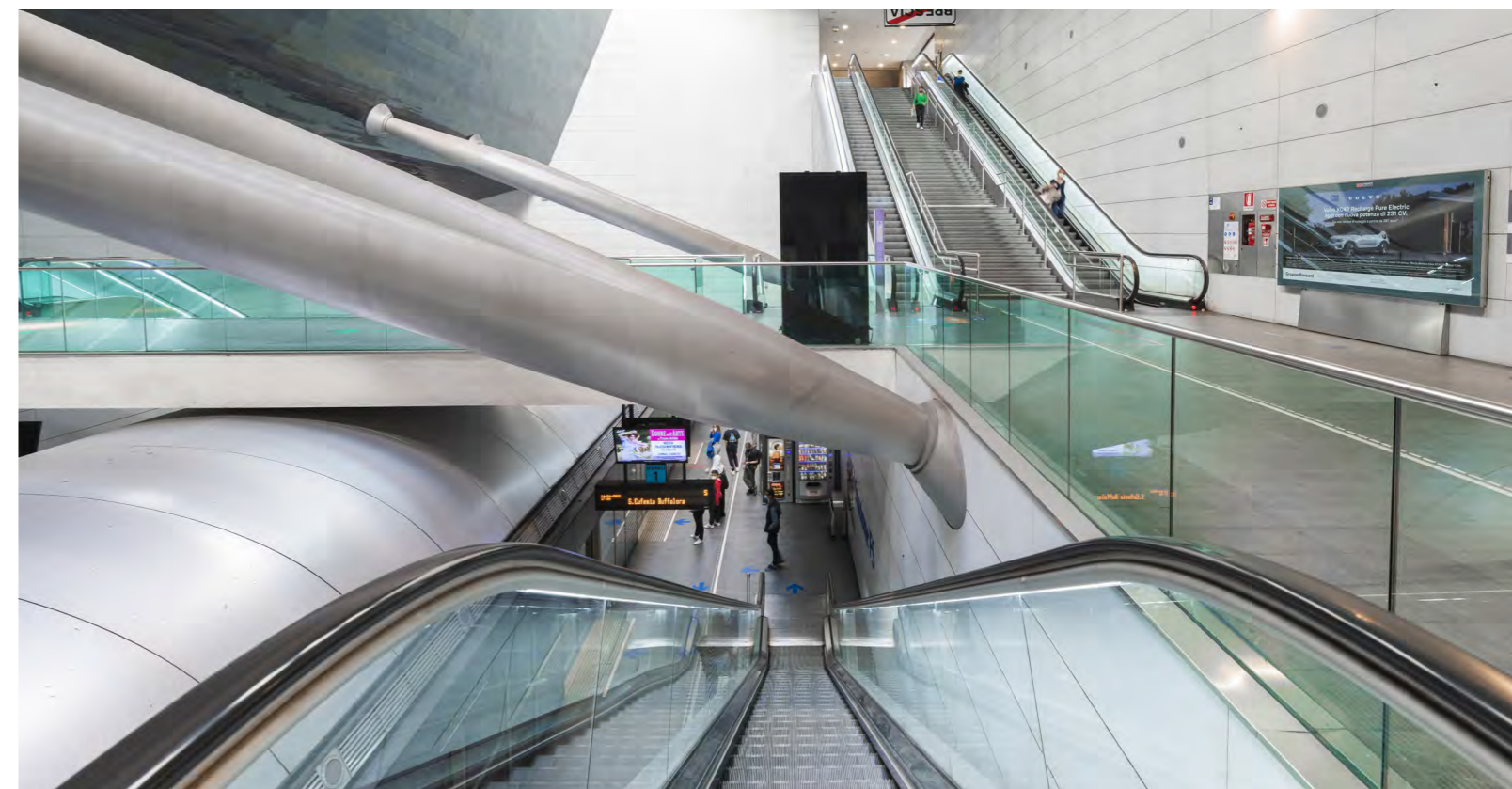


Per il servizio di metropolitana

Aree di attesa attrezzate

% stazioni sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |





SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ



Per il servizio autobus

Elenco eventuali servizi aggiuntivi

% dei mezzi sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | / | 3,67% | > 3% |



Per il servizio di metropolitana

Accesso facilitato a banchine e ascensori

Sì/no

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | Sì | Sì | Sì |

INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA



Per il servizio autobus e per il servizio di metropolitana

Tempestività

Tempo medio (anche telefono)

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------------------|-----------------|--|
| Brescia | Formale: < 12:00:00 ore | 0:20:09 | ASSISTENZA TECNICA WHATSAPP: 60 minuti RICHIESTE OPERATIVE: 5 giorni lavorativi TELEFONO (outsourcing): 3 minuti SEGNALAZIONI WHATSAPP: 10 minuti SEGNALAZIONI EMAIL: 12 ore |
| Desenzano | Formale: < 12:00:00 ore | 0:20:09 | |
| Metropolitana | Formale: < 12:00:00 ore | 0:09:59 | |



Fascia oraria operatività (anche telefono) – quanto esposto riguarda tutti

| Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---|---|---|
| <p>OPERATIVITÀ INFOPOINT IN PRESENZA - San Bartolomeo: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16, con aperture straordinarie alcuni sabato mattina - Stazione: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19 e il sabato dalle 9 alle 17 - Duomo: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19, sabato e domenica dalle 9 alle 17</p> <p>OPERATIVITÀ SUPPORTO EMAIL - contestazioni/multe/reclami dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17 - richieste di informazione tutti i giorni dalle 8 alle 17</p> <p>OPERATIVITÀ TELEFONO / WHATSAPP Tutti i giorni dalle 7.30 alle 22</p> | <p>OPERATIVITÀ INFOPOINT IN PRESENZA - San Bartolomeo: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16, con aperture straordinarie alcuni sabato mattina - Stazione: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19 e il sabato dalle 9 alle 17 - Duomo: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19, sabato e domenica dalle 9 alle 17</p> <p>OPERATIVITÀ SUPPORTO EMAIL - contestazioni/multe/reclami dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17 - richieste di informazione tutti i giorni dalle 8 alle 17</p> <p>OPERATIVITÀ TELEFONO / WHATSAPP Tutti i giorni dalle 7.30 alle 22</p> | <p>OPERATIVITÀ INFOPOINT IN PRESENZA - San Bartolomeo: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16, con aperture straordinarie alcuni sabato mattina - Stazione: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19 e il sabato dalle 9 alle 17 - Duomo: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 19, sabato e domenica dalle 9 alle 17</p> <p>OPERATIVITÀ SUPPORTO EMAIL - contestazioni/multe/reclami nuovo form online sempre accessibile - richieste di informazione tutti i giorni dalle 8 alle 17</p> <p>OPERATIVITÀ TELEFONO / WHATSAPP - richieste di informazione tutti i giorni dalle 7.30 alle 22 - nuovo servizio assistenza tecnica WhatsApp dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17</p> |

 Per il servizio autobus

Diffusione


% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | > 90% | 100% | > 95% |
| Desenzano | > 90% | 100% | 100% |

Diffusione orari alle fermate

% fermate che espongono orari sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | > 90% | 78% | > 75% |
| Desenzano | > 90% | 100% | > 95% |

 Per il servizio di metropolitana

Diffusione

% mezzi con dispositivi acustici e/o visivi sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |

Diffusione orari alle fermate

% sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |

Avviso del tempo di attesa in continuo

% sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |



ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI



Per il servizio autobus e per il servizio di metropolitana

Si rimanda alle tabelle per indicatori Customer Care a pagina 95

LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO



Per il servizio autobus e per il servizio di metropolitana

Punti vendita territorio

N. sportelli aperti *

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | / | 105 | > 100 |
| Desenzano | / | 6 | 6 |
| Metropolitana | / | 171 | > 170 |

* Dato reso senza parametrarlo alla popolazione residente.

Raccolta reclami

Modalità

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|---|---|---|
| Brescia | Mantenere i canali disponibili (WhatsApp, email, telefono, Infopoint) | Mantenuti i canali disponibili (WhatsApp, email, telefono, Infopoint) | Mantenere i canali disponibili (WhatsApp, email, telefono, Infopoint) |
| Desenzano | | | Attivare trasmissione reclami e contestazioni attraverso form online |
| Metropolitana | | | Attivare nuovo servizio di assistenza tecnica WhatsApp |

Riscontro proposte e reclami

Entro ... giorni

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|-----------------------|
| Brescia | < 5 giorni | 0,85 | < 7 giorni lavorativi |
| Desenzano | < 5 giorni | 0,85 | < 7 giorni lavorativi |
| Metropolitana | < 5 giorni | 0,85 | < 7 giorni lavorativi |

L'obiettivo fissato per il 2026 pare essere in controtendenza sia rispetto al consuntivo sia rispetto all'obiettivo fissato per il 2025, ma è da considerare che il servizio di Customer Care è in fase di ristrutturazione e ha definito nuove modalità di gestione dei reclami che richiedono una tempistica differente in linea con le previsioni del Contratto di Servizio con il Comune di Brescia.

GRADO DI INTEGRAZIONE MODALE



Per il servizio di metropolitana

Informazioni e biglietti altri vettori

N. stazioni munite / totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | 100% | 100% | 100% |

Il sistema di bigliettazione della metropolitana è in grado di validare i titoli emessi da Regione Lombardia per altri vettori. Gli Infopoint vendono i titoli IVOP e IVOL.

Parcheggi

N. stazioni munite / totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|---------------|----------------|-----------------|----------------|
| Metropolitana | / | 82,35% | / |

Trattasi di un dato strutturale.



ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



Per il servizio autobus

Carburante a basso tenore di zolfo

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

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | > 90% | 100% | > 100% |
| Desenzano | 0 | 0 | 0 |

I mezzi alimentati a gasolio sono ormai una minoranza del parco autobus di Brescia e sono assenti totalmente a Desenzano dove il servizio è svolto solamente con mezzi alimentati a metano.

Mezzi elettrici o ibridi

% mezzi elettrici o ibridi sul totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | / | 1,66% | > 5% |
| Desenzano | 0 | 0 | 0 |

Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante

% mezzi alimentati con carburanti alternativi al gasolio (metano)

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | > 90% | 94,47% | > 90% |
| Desenzano | > 90% | 100% | 100% |

Mezzi con motore a scarico controllato secondo standard Euro 2

Ore servizio / totale

| Servizio | Obiettivo 2025 | Consuntivo 2025 | Obiettivo 2026 |
|-----------|----------------|-----------------|----------------|
| Brescia | 0 | 0 | 0 |
| Desenzano | 0 | 0 | 0 |

Trattasi di tipologia non più in servizio presso la Società.



6.2

Le indagini di Customer Satisfaction

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

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

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

| Indicatore | Consuntivo 2025 |
|--|-----------------|
| Sicurezza del viaggio | 7,72 |
| Sicurezza personale e patrimoniale | 7,61 |
| Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) | 7,62 |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | 7,4 |
| Confortevolezza del viaggio | 6,85 |
| Informazione alla Clientela | 7,73 |
| Aspetti relazionali e comportamentali | 7,54 |
| Livello servizio sportello | 7,24 |
| Grado integrazione modale | 7,91 |
| Attenzione all'ambiente | 8,37 |

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

| Indicatore | Consuntivo 2025 |
|--|-----------------|
| Sicurezza del viaggio | 7,69 |
| Sicurezza personale e patrimoniale | 7,38 |
| Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) | 7,71 |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | 7,72 |
| Confortevolezza del viaggio | 7,64 |
| Informazione alla Clientela | 7,54 |
| Aspetti relazionali e comportamentali | 7,9 |
| Livello servizio sportello | 7,88 |
| Grado integrazione modale | 7,43 |
| Attenzione all'ambiente | 7,81 |

Per la **metropolitana** le indagini di customer satisfaction vengono gestite direttamente dal Comune di Brescia. **L'ultima indagine, svolta nel 2025, riporta un valore medio pari a 8,31.** Metro Brescia definisce un obiettivo interno pari a 8.

Di seguito l'esito per singoli item.

| Indicatore | Consuntivo 2025 |
|--|-----------------|
| Sicurezza del viaggio | 8,48 |
| Sicurezza personale e patrimoniale | 7,57 |
| Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi) | 8,96 |
| Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture | 7,4 |
| Confortevolezza del viaggio | 7,84 |
| Informazione alla Clientela | 8,41 |
| Aspetti relazionali e comportamentali | 8,09 |
| Livello servizio sportello | 7,52 |
| Grado integrazione modale | 7,79 |





7

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



CONDIZIONI GENERALI PER IL TRASPORTO INTEGRATO IN AREA URBANA APPROVATO DAL CONSIGLIO COMUNALE DI BRESCIA CON DELIBERAZIONE DEL 19.12.2013 N. 195

Art. 1 - Comportamento dei passeggeri

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

È obbligatorio sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie durante la marcia della vettura.

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

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

In generale, è vietato ai passeggeri:

- accedere alle aree interdette al pubblico e segnalate da appositi cartelli di divieto;
- danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli, le fermate degli autobus e le stazioni della metropolitana;
- consumare cibi e bevande sui treni della metropolitana;
- portare armi cariche, materiali esplosivi e/o infiammabili, oggetti pericolosi; *
- accedere al servizio sotto l'alterazione di bevande alcoliche o sostanze stupefacenti;
- vestire in modo indecente
- fumare, utilizzare sigarette elettroniche, sui mezzi e 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

* In coerenza con il quadro regolamentare vigente, tra gli oggetti pericolosi sono da intendersi incluse le biciclette elettriche e altri analoghi mezzi elettrici di micromobilità.

apertura porte. Ogni abuso alle norme di comportamento del presente regolamento sarà punito secondo normativa o disposizioni di servizio.

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

Art. 2 - Salita e Discesa dai mezzi

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

Art. 3 - Utilizzo degli ascensori

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

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

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

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

Art. 4 - Utilizzo delle scale mobili

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

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

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

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

Art. 5 - Allarmi e emergenze

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

Art. 6 - Documenti di viaggio

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



utilizzato secondo le disposizioni contenute nelle presenti condizioni. Il passeggero è tenuto a salire in vettura già munito di idoneo e valido titolo di viaggio. Il passeggero deve convalidarlo immediatamente ad ogni salita in autobus ovvero prima di accedere alle banchine di stazione della metropolitana, utilizzando l'apposita macchinetta validatrice, e conservarlo per tutta la durata del viaggio fino alla discesa dall'autobus e/o all'uscita dalle stazioni della metropolitana.

Nelle stazioni della metropolitana una linea rossa identifica la zona oltre la quale è necessario disporre del titolo di viaggio convalidato. Si precisa che, nel caso di utilizzo di altri mezzi di corrispondenza, il titolo di viaggio deve essere nuovamente convalidato. Il passeggero che omette di convalidare l'abbonamento o di riconvalidare il titolo di viaggio in caso di utilizzo di altri mezzi di corrispondenza è soggetto ad una penale pari ad € 5,00. Il biglietto può essere acquistato anche in vettura presso l'autista degli autobus, con denaro contante, secondo le modalità espresse 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 e il rilascio avviene previo il versamento di una cauzione infruttifera, corrispondente al valore del costo di emissione, che verrà restituita alla riconsegna della stessa. Il costo di riemissione è interamente a carico dell'abbonato in caso di furto, perdita o danneggiamento, 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 devono munirsi, a propria cura e spese, di apposita card rilasciata presso l'Infopoint di via San Bartolomeo, 23. Dal 1° gennaio 2026 gli appartenenti alle Forze dell'Ordine e alle Forze Armate possono utilizzare autobus e metropolitana con abbonamento annuale a tariffa agevolata (IVOLA), come previsto da Regione Lombardia; la richiesta del titolo di viaggio deve essere presentata direttamente tramite l'applicativo regionale. I titolari di abbonamenti o titoli di viaggio integrati con altri vettori sono tenuti ad abbinare il titolo consegnato e 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 di fornire generalità o fornire false generalità) saranno perseguiti secondo quanto previsto dalle leggi penali.

Art. 11 - Violazioni delle condizioni di viaggio

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

- a) pur essendo in possesso del biglietto:
 - non abbia convalidato il biglietto come previsto;
 - presenti il biglietto con visibili segni di alterazione e contraffazione;
 - utilizzi il biglietto oltre il tempo di validità;
 - utilizzi il biglietto in una zona tariffaria diversa da quella prevista dal titolo di viaggio;
 - utilizzi un titolo di viaggio non più in uso;
- b) pur essendo in possesso ovvero titolare di una tessera elettronica:
 - utilizzi la tessera elettronica in una zona tariffaria diversa da quella prevista;
 - si dichiara titolare di una tessera elettronica ma non sia in grado di esibirla;
- c) pur essendo titolare di un abbonamento integrato:
 - sia in possesso di un abbonamento integrato (studenti o lavoratori) senza essere in possesso del biglietto magnetico;
 - sia in possesso del biglietto magnetico senza l'abbonamento comprovante la titolarità;
 - non abbia compilato il biglietto magnetico come previsto (dati anagrafici, numero di abbonamento, periodo di validità);
- d) pur essendo titolare di una tessera di libera circolazione o titolo equiparato:
 - non sia in grado di esibirlo.

Art. 12 - Sanzioni

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

- 1) il passeggero sprovvisto di idoneo e valido titolo di viaggio è assoggettato alla sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte il costo del biglietto ordinario. Tale sanzione è ridotta ad un terzo (1/3) se il pagamento avviene entro 60 giorni dalla contestazione. La sanzione, così determinata, è ulteriormente ridotta del trenta per cento se il pagamento è effettuato entro cinque giorni; in caso di reiterazione della violazione entro tre anni la sanzione è raddoppiata.
- 2) qualora il passeggero sia sanzionato per mancato possesso di idoneo e valido titolo di viaggio, la sanzione sarà annullata dall'ente gestore se l'utente dimostra, entro 5 giorni dalla data della stessa, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione, fatto salvo il pagamento delle spese amministrative. Tutti gli importi sopraindicati sono esposti in appositi avvisi.

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



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

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

Art. 13 - Trasporto di bambini

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

Art. 14 - Passeggini per bambini

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

Art. 15 - Norme per il trasporto delle biciclette

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

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

Art. 16 - Trasporto di cose

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

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

Art. 17 - Trasporto di animali

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

Art. 18 - Videosorveglianza

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

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

Art. 19 - Osservazioni, reclami e informazioni

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

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

Per inoltrare segnalazioni o reclami è possibile compilare il modulo presente sul sito www.bresciamobilita.it.

Le autorizzazioni per riprese fotografiche/video e per manifestazioni in metropolitana possono essere richieste all'indirizzo comunicazione@bresciamobilita.it.

Brescia Trasporti SpA svolge trattamento dei dati personali al fine di espletare le operazioni necessarie alla stipulazione e alla gestione dell'abbonamento al servizio di trasporto e a tutte le attività necessarie per il costante miglioramento del servizio erogato, tra cui le attività statistiche di monitoraggio dell'utilizzo del trasporto pubblico.

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

Diffusione e disponibilità della Carta della Mobilità

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

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





**Brescia,
La Tua Città
Europea.**

