Regole di viaggio · Benvenuti a bordo

In vigore dal 1° settembre 2025

1. I TITOLI DI VIAGGIO



Chi viaggia con i servizi di TEB S.p.A. deve possedere **un titolo di viaggio valido e idoneo per il proprio percorso e conservarlo fino al termine del viaggio.**
I titoli di viaggio occasionali possono essere acquistati:
- con Chat&Go by ATB, ovvero tramite il canale WhatsApp, attivabile scansionando il QRCode dedicato presente in fermata. Il pagamento viene effettuato con carta di credito e l'acquisto deve essere finalizzato prima di salire a bordo. Il biglietto è immediatamente valido;
- dall'app ATB Mobile con carta di credito. Il titolo di viaggio deve essere convalidato all'interno dell'app stessa prima di salire a bordo;

ATTENZIONE: i biglietti acquistati con Chat&Go e con l'app ATB Mobile sono fruibili unicamente con il dispositivo utilizzato per l'acquisto, pertanto non è possibile cederli o inviarli ad altri (ad esempio, effettuando uno screenshot).
- ai validatori Passa e Vai a bordo con carte bancarie contactless appena saliti a bordo. Il cliente riceve notifica di preautorizzazione fino ad €7,00, l'addebito corretto viene elaborato entro 24 ore, e, in caso di controlli, deve indicare le ultime 4 cifre della carta fisica utilizzata per il pagamento o del PAN virtuale qualora il pagamento sia stato effettuato via smartphone o smartwatch. **Ogni carta bancaria consente l'acquisto del biglietto fino ad un massimo di 5 passeggeri**;
- alle rivendite autorizzate con i metodi di pagamento accettati dal singolo commerciante e alle emettitrici automatiche di terra tramite ricarica su biglietto elettronico. In entrambi i casi i biglietti devono essere validati sui dispositivi verdi di bordo al momento della salita;

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

Gli abbonamenti sono sempre costituiti da due parti: tessera di riconoscimento e ricevuta di pagamento. La ricevuta di pagamento garantisce l'interoperabilità, ovvero l'utilizzo dell'abbonamento su mezzi di proprietà dei soci di ATB Consorzio.
I documenti di viaggio sono personali e non cedibili. (art. 46 L.R. 4 aprile 2012, n. 6)

2. LE SANZIONI



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

3. BAMBINI A BORDO



Per ogni adulto pagante può viaggiare gratuitamente un bambino di età fino a 4 anni compiuti.
È possibile trasportare bambini all'interno di passeggini o carrozzine di piccole dimensioni purché sistemati negli appositi spazi. L'adulto è in ogni caso responsabile della sorveglianza e del rispetto delle condizioni di sicurezza durante tutto il viaggio.
I passeggini devono essere chiusi in presenza di viaggiatori in sedia a rotelle.

4. ACCESSIBILITÀ



I viaggiatori su sedia a rotelle possono viaggiare anche con carrozzella a motore, avendo cura di collocarsi negli spazi appositamente attrezzati, di attivare i relativi dispositivi di sicurezza e di prenotare la discesa mediante l'apposito pulsante segnalatore.

5. VIAGGIARE CON GLI ANIMALI



Sui tram possono viaggiare:
- **i cani, indipendentemente dalla taglia, solo se provvisti di museruola e guinzaglio;**
- **altri animali, solo se collocati in trasportini chiusi di dimensioni cm 50x30x30.**

L'accompagnatore deve aver cura:
- di acquistare per l'animale un titolo di viaggio valido e idoneo allo spostamento.
- di evitare che l'animale sporchi, arrechi danni all'autobus o disturbi gli altri passeggeri.

I cani guida per i non vedenti, i cani da salvataggio e da accompagnamento certificati possono viaggiare gratuitamente anche sprovvisti di museruola. **Se il tram è affollato, il conducente può rifiutare l'accesso agli animali.**

6. TRASPORTARE OGGETTI



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

Il viaggiatore dovrà disporre gli oggetti in modo tale da garantire le condizioni di sicurezza per tutti i trasportati, non costituire intralcio o pericolo, anche in caso di brusche frenate del mezzo. È in ogni caso responsabile di eventuali danni, arrecati a persone o cose, derivanti dal loro trasporto.

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

7. BICICLETTE A BORDO



Il trasporto delle biciclette è consentito fino ad un massimo di 4 per corsa pagando un biglietto aggiuntivo per ciascuna. Il passeggero deve:
- assicurarsi che le ruote siano pulite;
- sistemare la bicicletta in modo da non costituire intralcio o pericolo per gli altri viaggiatori e collocarla sul pavimento in modo da non disturbare i passeggeri né ingombrare i passaggi, in corrispondenza delle porte di sinistra rispetto alla direzione di marcia, escluse le porte di estremità;
- tenere la bicicletta in modo da evitare di arrecare danni a cose, a persone e a sé stesso ed è personalmente responsabile qualora questi dovessero verificarsi anche in caso di brusca frenata e durante le operazioni di salita e discesa.

Il **trasporto è vietato nelle ore di maggior traffico**, ossia dalle ore 6:20 alle ore 8:40, dalle ore 12:30 alle ore 14:30 e dalle ore 17:30 alle ore 19:00.
Il personale viaggiante può dare al proprietario specifiche istruzioni sulla sistemazione della bicicletta, ma non è tenuto a collaborare al carico ed alla disposizione della stessa.

Per maggiori informazioni si rimanda alle locandine illustrative "In bici sul tram".

8. CIRCOLAZIONE DELLE FORZE DELL'ORDINE



Gli agenti e gli ufficiali delle Forze dell'Ordine, e i Vigili del Fuoco possono **circolare gratuitamente** sui tram, **a condizione che si presentino al personale di bordo** col tesserino di riconoscimento, indicando dove sono diretti e fornendo assistenza all'occorrenza.

9. COMPORTAMENTO A BORDO



Chi viaggia sui tram TEB deve:
a) mantenere il limite di sicurezza indicato dalla striscia gialla sulla pavimentazione, e, più in generale, attenersi alle disposizioni del personale incaricato anche e soprattutto in caso di anomalie nello svolgimento del servizio;
b) astenersi dal transitare con autoveicoli o motoveicoli lungo la banchina di fermata;
c) chiedere informazioni al conducente solo a tram fermo;
d) occupare un solo posto a sedere;
e) utilizzare gli appositi sostegni di sicurezza, anche da seduto;
f) avere un comportamento rispettoso verso gli altri passeggeri ed il personale di servizio e, in generale, prevenire danni ai dispositivi presenti sui mezzi;
g) cedere il posto a sedere alle persone con disabilità, agli anziani e alle donne in gravidanza;
h) astenersi dall'azionare inutilmente i dispositivi di emergenza;
i) astenersi dall'accedere alla cabina di guida, ai locali riservati al personale o adibiti a sedi di apparecchiature e ovunque sia espressamente vietato;
j) astenersi dal consumare cibi o bevande a bordo;
k) mantenere basso il tono di voce e il volume di dispositivi audio e cellulari.

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

10. DIVIETO DI FUMO



È **vietato fumare** a bordo dei tram TEB.
Il divieto comprende i dispositivi elettronici.

11. RIPRESE FOTOGRAFICHE E VIDEO



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

12. CARTA DELLA MOBILITÀ



La Carta della Mobilità è il documento che riporta le caratteristiche, i principi, i risultati raggiunti e gli obiettivi del servizio ATB e TEB.
È disponibile online sul sito teb.bergamo.it e distribuita gratuitamente presso l'ATB Point di Largo Porta Nuova 16 a Bergamo.

13. RECLAMI E SUGGERIMENTI



È possibile inoltrare un suggerimento o un reclamo:
- all'indirizzo di posta elettronica atbpoint@atb.bergamo.it;
- attraverso il form dedicato presente nella sezione "Contatti" del sito atb.bergamo.it;
- numero telefonico +39 035 23 60 26;
- per posta o consegna a mano all'indirizzo ATB Point, Largo Porta Nuova 16, 24122 Bergamo

I reclami possono essere inoltrati anche in lingua inglese.

14. OGGETTI SMARRITI



Gli oggetti rinvenuti potranno essere ritirati presso la sede TEB di via Tezze s.n. a Ranica, **previo appuntamento**, da fissare al numero telefonico +39 035 36 92 351 da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

ATB Point Centro Città / *City Centre* — Largo Porta Nuova 16 - Bergamo — Tel. +39 035 236 026 — atbpoint@atb.bergamo.it
Lunedì- Venerdì / *Monday - Friday* 8.00 a.m. / 6.30 p.m. — Sabato / *Saturdays* 8.00 a.m. / 1.00 p.m.

TRAMVIE ELETTRICHE BERGAMASCHE

teb.bergamo.it