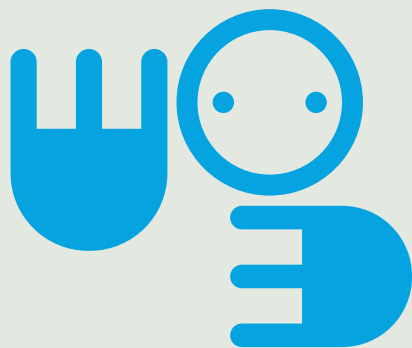
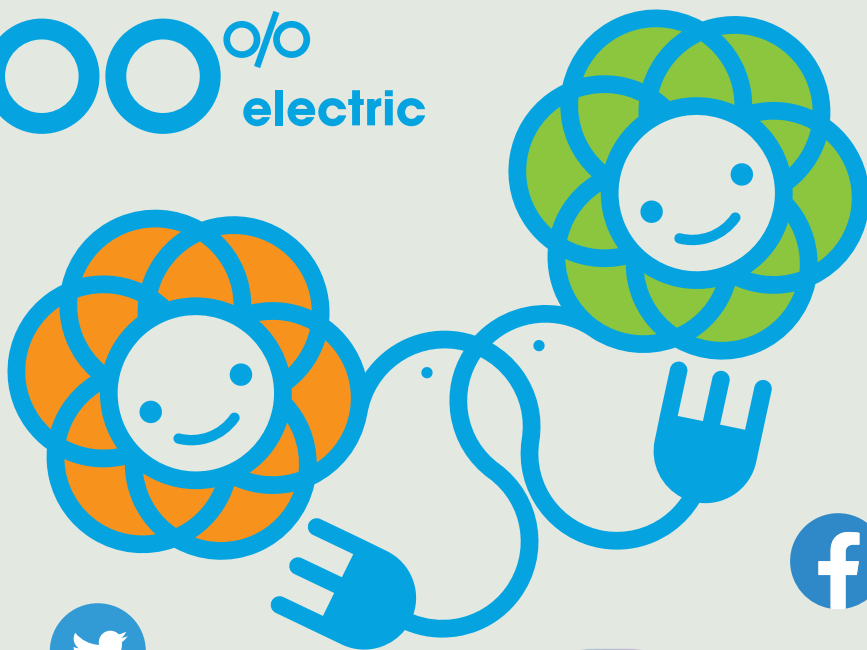


carta della mobilità 2019/ 2020



100%
electric



4	1 Numeri utili
7	2 La carta della mobilità
7	Cos'è la carta della mobilità CTM
9	3 Chi siamo
9	L'Azienda
9	La storia
10	I soci
10	I numeri
11	Il parco mezzi
13	4 CTM in numeri
14	5 Le linee
16	6 Le regole del viaggio
16	Tariffe, biglietti, abbonamenti e loro acquisto
18	I biglietti e la carta settimanale
20	Gli abbonamenti mensili
21	Gli abbonamenti annuali
22	Le card CTM
27	Mancato pagamento o irregolarità del documento di viaggio
28	Importo delle sanzioni
30	Comportamento a bordo dei mezzi
33	Le modalità di trasporto
36	7 Informazioni alla clientela
37	I reclami
37	I rimborsi
38	Risarcimento danni a persone o cose
40	8 La qualità
40	Le certificazioni di qualità di CTM
44	Soddisfazione della clientela
48	9 Il contesto normativo di riferimento

1 numeri utili

direzione ctm s.p.a.

sede centrale

viale Trieste 159/3
09123 Cagliari

centralino

telefono 070.2091.1

orario: 24 ore tutti i giorni

posta elettronica

certificata

ctmspa@legalmail.it

informazioni utili in tempo reale

CALL CENTER

numero verde 800.078.870

risponde tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.30

ufficio relazioni esterne

segnalazioni anomalie e inoltro reclami

viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari – telefono 070.2091.200 – fax 070.2091.222

relazioniesterne@ctmcagliari.it

orario apertura: 9.00 - 13.00 dal lunedì al venerdì; 15.00 - 17.00 martedì e giovedì.

Sabato, domenica e festivi chiuso.

ufficio sinistri

viale Trieste 147/6, 09123 Cagliari – telefono 070.2091.224/5 – fax 070.2091.221

orario di apertura: 9.00 - 11.00 dal lunedì al venerdì; 15.00 - 16.30 martedì e giovedì.

Sabato, domenica e festivi chiuso. Agosto: solo mattina dal lunedì al venerdì.

ufficio oggetti smarriti

c/o centro autofiloviario CTM, viale Ciusa, Cagliari - telefono 070.2091.316

orario di apertura: 8.30 - 18.30 tutti i giorni.

sistema IVR - 070.2655.002

Risponditore automatico sul servizio CTM che informa su:

1. Tempi previsti di arrivo dei mezzi in fermata (inserendo il codice della fermata, ossia il numero che si trova su tutte le paline di fermata).
2. Calcolo percorso con i mezzi pubblici.
3. Rivendita biglietti e punti di ricarica.
4. Stato dei parcheggi.

informazioni, abbonamenti biglietti, card CTM, agevolazioni tariffarie mancato pagamento irregolarità documento di viaggio

CTM POINT viale Trieste 151, Cagliari

orario di apertura:

8.15 - 13.00 / 14.30 - 18.00, lunedì, martedì e giovedì; 8.15 - 13.00, mercoledì e venerdì. Sabato, domenica e festivi chiuso.

CTM POINT piazza Matteotti, Cagliari

orario apertura (tutto l'anno):

7.30 - 19.45 tutti i giorni.

Chiuso il Primo gennaio, Pasqua e Natale.

BIGLIETTERIA AUTOMATICA

in funzione 24 ore su 24.

**CTM POINT via Brigata Sassari,
Quartu Sant'Elena**

BIGLIETTERIA AUTOMATICA

orario apertura (tutto l'anno):

6.00 - 19.00 dal lunedì al sabato.
Domenica e festivi chiuso.

VENDITA DEGLI ABBONAMENTI MENSILI

orario apertura (tutto l'anno):

7.30 - 13.30 ultimi 3 giorni lavorativi del mese e primi 3 giorni lavorativi del mese.

Gli orari di apertura dei CTM POINT potranno essere estesi o variati in base alle necessità.



BUSFINDER è l'app ufficiale CTM che fornisce informazioni e orari in tempo reale, permette di acquistare biglietti e abbonamenti. Disponibile per Android, iOS e Windows Phone.

servizio a chiamata linea 15

numero verde 800.229.988

Monreale: per salire alle fermate delle vie Stamira, Platone, Anassagora, d'Aquino. A bordo del bus chiedere il servizio al conducente prima di svoltare in via Marmilla. **Terramaini:** per chiedere il passaggio presso la Casa di Riposo Vittorio Emanuele II. A bordo del bus chiedere il servizio al conducente.

progetto amico bus

servizio a chiamata per persone con disabilità

numero verde 800.259.745

Orario prenotazioni: dal lunedì al giovedì 8.00 - 13.00.

Venerdì 8.00 - 13.00 e 15.00 - 19.00. Sabato 8.00 - 10.00.

privacy

Le informative per il trattamento dei dati personali (art. 13 del Reg. EU 2016/679) sono reperibili su www.ctmcagliari.it e presso la sede aziendale.

CTM S.p.A. Head Office

Viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari

Tel. 070.2091.1

The main switchboard number is open 24 hours a day, seven days a week.

Claim, customer service

Tel. 070.2091.200 - fax 070.2091.222

email: relazioniesterne@ctmcagliari.it

Opening Hours:

9.00 am – 1.00 pm Monday to Friday

3.00 pm – 5.00 pm Tuesday and Thursday.

Closed on Saturday, Sunday and Holidays.

Travel information, ticketing, penalty fare appeals

CTM POINT Viale Trieste 151, Cagliari

Tel. 070.2091.1

Opening Hours:

8.15 am – 1.00 pm / 2.30 pm – 6.00 pm Monday, Tuesday and Thursday;

8.15 am – 1.00 pm Wednesday and Friday.

Closed on Saturday, Sunday and Holidays.

CTM POINT Piazza Matteotti, Cagliari

Opening Hours: 7.30 am – 7.45 pm Everyday.

Closed on the 1st of January, Easter and on Christmas Day.

TICKET VENDING MACHINE AVAILABLE 24/7

CTM POINT Via Brigata Sassari, Quartu Sant'Elena

TICKET VENDING MACHINE AVAILABLE 6.00 am/7.00 pm Monday to Saturday.

Accident Assistance Office

Viale Trieste 147/6, Cagliari - Tel. 070.2091.224

Opening Hours:

9.00 am – 11.00 am Monday to Friday.

3.00 pm – 4.30 pm Tuesday and Thursday.

Closed on Saturday, Sunday and Holidays.

Opening Hours in August:

9.00 am – 11.00 am Monday to Friday.

Lost Property Office

Centro Autofiloviario CTM, Viale Ciusa, Cagliari

Tel. 070.2091.316

Opening Hours:

8.30 am – 6.30 pm seven days a week.

Call center - Freecall number 800.078.870

Lines are open 8:30 am to 6:30 pm every day.



BUSFINDER is the free mobile app for iOS, Android and Windows Phone featuring transit maps and real-time arrivals. With **BUSFINDER** you can quickly and easily buy bus tickets and passes. The app is suitable for vision impaired users.

For more information visit our website www.ctmcagliari.it or go to the CTM POINT.

Cos'è la carta della mobilità CTM

La Carta della Mobilità è il documento ufficiale che regola i rapporti fra CTM S.p.A. e i cittadini utenti che usufruiscono del servizio di trasporto pubblico. È uno strumento di semplice consultazione che fornisce informazioni sui servizi offerti e permette di conoscere l'attività dell'Azienda.

Con la Carta della Mobilità, CTM S.p.A. si impegna ad erogare i propri servizi garantendo il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e imparzialità

CTM si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche. Inoltre si impegna ad offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

CTM si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, tutti i fatti non riconducibili a responsabilità di CTM, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Partecipazione

CTM si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. Questa carta della mobilità è stata preventivamente sottoposta all'Unione Nazionale dei Consumatori. È riconosciuto al cliente il diritto di prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Azienda si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini di customer satisfaction.

Efficienza ed efficacia

CTM si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi.

Libertà di scelta

CTM garantisce, per quanto di sua competenza, il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

Rispetto dell'ambiente

CTM si impegna a promuovere tutte quelle iniziative e progetti, volti a diminuire l'impatto ambientale ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi. L'impegno al rispetto dell'ambiente è stato riconosciuto dall'Unione Internazionale dei Trasporti Pubblici (UITP) a livello mondiale, con la consegna a CTM della "Charter on Sustainable Development", avvenuta a Tokio.

Trasparenza

Attraverso la diffusione della Carta della Mobilità e dei dati aziendali in essa contenuti, CTM si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.



L'azienda

CTM è l'azienda che garantisce il servizio di trasporto pubblico locale nell'area vasta cagliaritana, rendendo possibili gli spostamenti e i collegamenti sul territorio di otto Comuni.

CTM è una società per azioni a totale capitale pubblico.

Gli azionisti sono: **il Comune di Cagliari, il Comune di Quartu Sant'Elena e la Città Metropolitana di Cagliari.**

CTM si è trasformata in S.p.A. nel febbraio 2001 ai sensi dell'ex art. 113 lett. e) del Dlgs 267/2000.

Il capitale sociale di CTM S.p.A. è pari a euro 24.529.000,00.

La missione di CTM è quella di favorire nel suo complesso la mobilità nell'area vasta cagliaritana. In quest'ottica si caratterizzano i campi di attività in cui l'Azienda è impegnata:

- › **trasporto pubblico di persone;**
- › **progetti per la mobilità e sviluppo tecnologico, anche attraverso la società partecipata ITS Scarl costituita da CTM, dal Comune di Cagliari, da altri sei Comuni dell'hinterland e dalla Città Metropolitana di Cagliari;**
- › **gestione della sosta attraverso la società controllata Parkar Srl;**
- › **gestione del bike sharing CaBuBi (Cagliari Bus e Bici) affidato dal Comune di Cagliari alla RTI costituita da Playcar s.r.l e CTM S.p.A.**

La storia

La società nasce nel 1929 dalla fusione tra Società Tramvie del Campidano, che aveva l'intento di trasportare merci, soprattutto uve da vino e derivati, dai centri del Campidano, Monserrato, Selargius, al porto di Cagliari, da dove con il vaporetto raggiungevano il mercato continentale, e la Società Tramvie della Sardegna che aveva la concessione di due linee di trasporto urbano, assumendo il nome di Società Anonima Tramvie della Sardegna.

Fu soltanto dopo la seconda guerra mondiale che la Società sviluppò i suoi servizi sino a collegare Cagliari con l'hinterland. Fino al 1967 la Società Anonima Tramvie della Sardegna gestì il servizio urbano ed extraurbano nell'area cagliaritana, poi il Comune di Cagliari, la Provincia di Cagliari ed il Comune di Quartu Sant'Elena rilevarono la Società costituendo il CTP Consorzio Trasporti Pubblici e l'A.C.T. Azienda Consorziale dei Trasporti.

Nel dicembre del 1996 nacque, dalla trasformazione del Consorzio Trasporti Pubblici C.T.P.

e della sua azienda A.C.T., il Consorzio Trasporti e Mobilità, in osservanza alle disposizioni della legge n. 142 del 1990. Nel febbraio del 2001 nasce per trasformazione del C.T.M. (Consorzio Trasporti e Mobilità), ai sensi dell'ex art. 113 lett. e) del Dlgs 267/2000, l'attuale società per azioni CTM S.p.A.

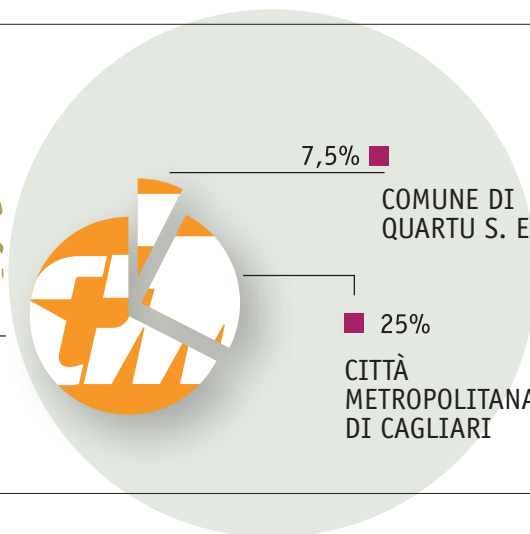
La produzione chilometrica degli ultimi quindici anni ha visto il passaggio dai 11.169.496 km totali prodotti nel 2000 ai 12.377.262 del 2017 registrando un incremento del 10,81%.

I soci



67,5%

COMUNE DI CAGLIARI



COMUNE DI QUARTU S. ELENA



25%

CITTÀ METROPOLITANA DI CAGLIARI



I numeri

776 dipendenti totali al 31/12/2018 di cui:

- › **545 personale viaggiante**
- › **21 personale di coordinamento e controllo esercizio**
- › **104 personale amministrativo**
- › **101 personale officina e deposito**
- › **5 dirigenti**

Il parco mezzi

Il parco mezzi CTM S.p.A. è costituito da 239 autobus di cui 13 snodati da 18 metri e da 32 filobus. Inoltre 231 autobus e i 32 nuovi filobus hanno il pianale ribassato per facilitare l'accesso dei clienti, 243 mezzi sono attrezzati di pedane per il trasporto dei passeggeri con disabilità. Dal maggio 2016 sono entrati in servizio 4 nuovi mezzi (Mercedes Sprinter), attrezzati specificamente per il trasporto delle persone con disabilità, che vanno ad aggiungersi ai 4 (Renault Master), già impiegati nel servizio a chiamata "Amico Bus".

I nuovi mezzi sono dotati di:



- › 2 posti carrozzella;
- › 5 posti a sedere ulteriori (+ posto accompagnatore);
- 2 porte di accesso (+ porta autista);
- sollevatore idraulico;
- impianto di climatizzazione.

Il 100% del parco mezzi è dotato di impianto di aria condizionata, per un migliore comfort del viaggio. Sotto il profilo delle emissioni la maggior parte del parco (85% degli autobus di CTM, vale a dire 203 su 239) è dotata di motori con standard Euro V o migliorativo, assicurando un importante risultato volto al rispetto dell'impatto ambientale dei bus CTM nell'area vasta di Cagliari.

› **Complessivamente 263 mezzi sono dotati di apparati di videosorveglianza.**

Tutti i mezzi della flotta sono dotati di un sistema di videosorveglianza che rileva incidenti a veicoli e persone. 223 bus sono dotati di dispositivi audiovisivi di ultima generazione con display TFT.

Nell'estate 2016 CTM ha completato il rinnovo del parco filoviario, con l'inserimento in servizio di 16 nuovi veicoli (14 Van Hool Kiepe A330T e 2 Solaris Trollino), di cui 6 ZEV, alimentati per la marcia autonoma (marcia in assenza di connessione alla linea di alimentazione elettrica) con tecnologie innovative (batterie al Titanato di Litio) aventi un'autonomia di oltre 10 km.

I restanti filobus della flotta sono dotati per la marcia autonoma di un motogeneratore diesel che permette una autonomia di oltre 200 km.

L'inserimento dei nuovi veicoli ha portato una significativa riduzione della età media del parco filoviario, passando dai 12,7 anni a 2,2 anni (giugno 2016, data di completamento della fase di rinnovo).

› **CTM ha previsto un piano triennale di rinnovo (2018-2020) della flotta autobus, con l'acquisto di 58 bus di ultima generazione per sostituire i mezzi più vecchi del proprio parco.**

Nel dettaglio il piano prevede l'acquisto di 10 minibus elettrici a batteria da 6-7 metri, le cui batterie di trazione saranno ricaricate al capolinea con un apparato che si conetterà con l'alimentazione della rete filoviaria.

Si prevede l'acquisto di 5 autobus ibridi da 18 metri, la cui trazione sarà garantita dall'interazione di un motore elettrico ed un motore termico diesel EURO VI, tali veicoli saranno inoltre assistiti da innovativi sistemi di recupero e accumulo dell'energia.

Gli autobus più anziani (da 18 m, 12 m e da 9 m) della flotta CTM saranno sostituiti da 30 autobus da 12 metri, da 10 autobus da 9 metri e due da 18 metri, tutti dotati di motore diesel di ultima generazione rispondente allo standard EURO VI.

› **Il rinnovo dei mezzi consentirà a CTM di mantenere l'anzianità media della flotta autobus in linea con i più virtuosi standard europei; l'età della flotta passerà dagli attuali 9,3 anni (dato al 31 dicembre 2018) ai 8,3 anni al 31 dicembre 2020 (a conclusione dell'operazione di rinnovo).**



- › Comuni interessati dal servizio: **8**
- › Popolazione residente: **331.657 abitanti**
- › Utenza potenziale servita: **381.406 abitanti**
- › Superficie territoriale comuni serviti: **402 kmq**
- › Lunghezza totale delle linee: **326 km**
- › Frequenza media transiti ora di punta: **9 minuti**
- › Offerta per abitante: **37,69 km/anno**
- › Linee: **29 di cui 3 filoviarie**
- › Viaggiatori anno virtuali totali: **40.798.873 ***
- › Viaggiatori/giorno: **111.778**
- › Vetture in servizio all'ora di punta: **202**
- › Vetture km/anno: **12.472.214**
- › Giorni di operatività: **365**
- › Fermate: **998**
- › Fermate dotate di pensilina: **193**
- › Fermate dotate di palina elettronica: **297**

* I viaggiatori virtuali trasportati vengono calcolati esclusivamente sulla base dei titoli di viaggio venduti, secondo una stima che associa ad ogni tipologia di ticket il numero di viaggi presunti (ad es. 1 ticket 90 min 1,5 viaggiatori). Tali parametri sono suscettibili di variazioni di anno in anno.

5 le linee

Il servizio fornito da CTM si svolge dalle ore 4.00 alle ore 0.50, coprendo per l'87,5% l'arco dell'intera giornata.

I percorsi e gli orari dei servizi sono definiti da CTM sulla base delle necessità della propria clientela, costantemente rilevate nel tempo.

Nel periodo estivo, il servizio dedicato al raggiungimento della spiaggia del Poetto è notevolmente rafforzato con l'inserimento di supplementi alle linee in normale attività per tutto l'anno e con l'attivazione di ulteriori cinque linee: 3P, 5ZE, 11 e Poetto Express, che da punti nodali della rete, quali piazza Giovanni XXIII, piazza Matteotti e Amsicora, trasportano i bagnanti direttamente lungo le spiagge. Per tale servizio vengono utilizzati anche gli autobus snodati da 18 metri.

Dal 2006 è attivo il servizio Amico Bus, servizio porta a porta a chiamata per persone con disabilità. Per prenotare il servizio si può chiamare il numero verde 800259745 o inviare una mail collegandosi al sito www.ctmcagliari.it e cliccando sul link Amico Bus.

Linea 1

Linea 3

Linea 5

Linea 5/11 (festiva)

Linea 6

Circolare 7

Linea 8

Linea 8A (domenica e festivi)

Linea 9

Linea 10

Linea 13

Circolare 15

Linea 16

Linea 17

Linea 18

Linea 19

Linea 20

Linea 29

Circolare 30

Linea 30 R (domenica e festivi)

Linea M

Circolare 31

Linea 31 R (domenica e festivi)

Linea PF

Linea PQ

Linea QS

Linea QSA

Linea QSB

Linea 1Q

Circolare 40

Circolare 41

Circolare CEP

University Express

GSS

Servizi dedicati e stagionali

Servizi estivi

3P, 5ZE, 7 notte

Poetto Express, 11

Blu notte

Servizio Progetto Amico Bus (tutto l'anno)

Circolari Festive E, I, L (Pasqua, Natale e Capodanno)

6 le regole del viaggio

Con l'acquisto del biglietto, tra il viaggiatore e CTM si viene a determinare un impegno di natura contrattuale, disciplinato dagli articoli 1678 e seguenti del c.c. e dalle norme regolamentari aziendali riportate in questo paragrafo. Il rapporto contrattuale - in ogni caso - si perfeziona all'atto della salita sui mezzi. Dopo la validazione, il biglietto è personale e non cedibile. Le fermate sono tutte a richiesta: il cliente deve segnalare l'intenzione di salire a bordo del mezzo con un cenno della mano. Le fermate sono individuate con una palina o con una pensilina o da entrambe. Non è possibile salire fuori fermata e quando la vettura è in movimento. Evitare di chiedere al conducente di scendere fuori fermata, in quanto è consentito far scendere i passeggeri solo all'interno delle aree definite.

Tariffe, biglietti, abbonamenti e loro acquisto

Le tariffe vengono determinate dalla Regione Sardegna mediante atti normativi che vengono pubblicati sul Bollettino Ufficiale della Regione Sardegna (BURAS).

Le carte settimanali ed i biglietti sono in vendita presso i CTM Point, le emettitrici automatiche, le rivendite autorizzate e l'applicazione per smartphone CTM BUSFINDER.

Le emettitrici si trovano a Cagliari in piazza Matteotti, via Alghero, via Bacareda (fronte Mercato di S. Benedetto) e piazza Giovanni XXIII, e a Quartu S. Elena in via Brigata Sassari. È possibile acquistare il biglietto da 90 minuti in vettura con una maggiorazione di € 0,50:

+ € 0,50 in vettura		7.00 / 20.00	20.00 / 7.00
	dal lunedì al venerdì sabato, domenica e festivi	solo capolinea	a tutte le fermate
		a tutte le fermate	

Per acquistare il biglietto in vettura salire dalla porta anteriore e con l'importo esatto per l'acquisto. La vendita è comunque garantita dal conducente alla partenza del mezzo dal capolinea.

Attenzione: la validazione è sempre obbligatoria.

Tutti i titoli, anche gli abbonamenti, vanno convalidati ogni volta che si sale a bordo. In caso di smarrimento i titoli impersonali non sono rimborsabili.



I titoli di viaggio elettronici sono acquistabili in qualsiasi momento e senza alcun sovrapprezzo tramite l'app gratuita BUSFINDER disponibile per smartphone Android, Windows Phone e iOS.

Tariffe

Tutti i titoli sono validi anche su Metrocagliari ad esclusione dei biglietti ordinari da 90 minuti (singoli o 12 corse).

descrizione	validità	prezzo €
Biglietto ordinario a tempo <i>esclusa Metrocagliari</i>	90 minuti	1,30
Biglietto ordinario a tempo in vettura <i>esclusa Metrocagliari</i>	90 minuti	1,30 + 0,50
Biglietto integrato a tempo	2 ore	2,00
Biglietto multiplo da 12 corse <i>esclusa Metrocagliari</i>	90 minuti (ogni corsa)	13,00
Biglietto integrato giornaliero	24 ore	3,30
Carta integrata settimanale	7 giorni a partire dalla prima validazione	12,00
abbonamenti		
Mensile ordinario impersonale <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	mese solare	34,50
Mensile over 65 <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	mese solare	16,50
Mensile studenti <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	mese solare	21,00
Annuale ordinario impersonale <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	1 anno	303,00
Annuale studenti <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	da settembre ad agosto	175,00
Annuale over 65 <i>valido sull'intera rete e su Metrocagliari</i>	1 anno	135,00

Attenzione: i titoli multipli di corsa semplice possono essere utilizzati da più passeggeri contemporaneamente a condizione che il titolo venga validato per i passeggeri successivi al primo entro 30 secondi dalla prima validazione. Trascorsi 30 secondi dall'ultima validazione non è più possibile aggiungere altri passeggeri fino alla scadenza della validità della corsa.

Nel caso in cui il biglietto a tempo scada durante il viaggio, il cliente potrà completare la corsa, a condizione che la conclusione della stessa avvenga entro 15 minuti dalla scadenza del biglietto. Qualora fosse necessario un tempo superiore, dovrà essere validato un altro biglietto.

Gli abbonamenti annuali possono essere acquistati a Cagliari presso il CTM Point in viale Trieste 151 o tramite l'app CTM Busfinder secondo le modalità descritte nell'applicazione. Maggiori informazioni su www.ctmcagliari.it

Integrati

L'abbonamento integrato mensile CTM + TRENITALIA oppure CTM + ARST + BAIRE è acquistabile attraverso l'app Busfinder. Ulteriori informazioni su www.ctmcagliari.it e www.sardegnamobilita.it

I biglietti e la carta settimanale

Biglietto ordinario a tempo € 1,30

Validità: 90 minuti dal momento dell'obliterazione, sull'intera rete esclusa Metrocagliari



Biglietto integrato a tempo € 2,00

Validità: 2 ore dal momento dell'obliterazione, sull'intera rete e su Metrocagliari.



Biglietto multiplo da 12 corse € 13,00

Il biglietto dà diritto a 12 corse, ciascuna con validità 90 minuti dal momento dell'obliterazione, sull'intera rete esclusa Metrocagliari.



Biglietto integrato giornaliero € 3,30

Validità: 24 ore dal momento dell'obliterazione, sull'intera rete e su Metrocagliari.



Carta integrata settimanale € 12,00

Validità: 7 giorni dal momento dell'obliterazione, sull'intera rete e su Metrocagliari.



Biglietto a bordo

È possibile acquistare i biglietti a tempo da 90 minuti anche a bordo, con un supplemento di € 0,50



dal lunedì al venerdì

dalle 7.00 alle 20.00

solo al capolinea

dalle 20.00 alle 7.00

a tutte le fermate

sabato, domenica e festivi

a tutte le fermate

Gli abbonamenti mensili

Mensile ordinario impersonale € 34,50

Validità: mese solare sull'intera rete e per un numero illimitato di viaggi. Per il suo utilizzo non è necessario il documento d'identità.

Mensile over 65 € 16,50

Validità: mese solare sull'intera rete e per un numero illimitato di viaggi. Per l'utilizzo è necessario portare con sé un documento di riconoscimento o la card CTM nominativa.

Mensile studenti € 21,00

Validità: mese solare sull'intera rete e per un numero illimitato di viaggi. Può essere acquistato per tutti i mesi dell'anno (anche luglio e agosto). Per l'utilizzo è necessario portare con sé un documento di riconoscimento o la card CTM nominativa.

Per tutte le tipologie di abbonamento mensile personale agevolato è necessario portare con sé un documento di riconoscimento o la card CTM nominativa con fotografia.

Gli abbonamenti mensili possono essere acquistati presso tutti i CTM Point, le emettitrici automatiche e presso tutti i punti vendita abilitati, dal giorno 25 del mese antecedente.

L'elenco dei punti vendita abilitati è disponibile sul sito www.ctmcagliari.it. Gli abbonamenti non utilizzati nel mese di validità non saranno rimborsati.

Il cliente titolare di abbonamento personale deve sempre riportare sul documento di viaggio, prima dell'utilizzo, i dati anagrafici richiesti.

Per l'abbonamento mensile impersonale la compilazione del titolo non è richiesta.

Gli abbonamenti annuali

Annuale ordinario impersonale € 303,00

Validità: 1 anno sull'intera rete e su Metrocagliari per un numero illimitato di viaggi. Per il primo acquisto bisogna richiedere la card CTM o utilizzare l'app Busfinder.

Annuale studenti € 175,00

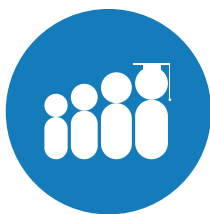
Validità: da settembre ad agosto sull'intera rete e su Metrocagliari per un numero illimitato di viaggi.

Per il primo acquisto è necessario richiedere la CTM card dichiarando lo status di studente presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari o tramite la mail studenti@ctmcagliari.it per gli acquisti su Busfinder. Per i titolari di card CTM lo status di studente deve essere confermato, ogni anno scolastico, compilando l'apposito modulo presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari o inviandolo alla mail studenti@ctmcagliari.it.

Annuale over 65 € 135,00

Validità: 1 anno sull'intera rete e su Metrocagliari per un numero illimitato di viaggi. Per il primo acquisto è necessario richiedere la card CTM.

Gli abbonamenti annuali possono essere acquistati a Cagliari presso il CTM Point di viale Trieste 151 o tramite l'app CTM Busfinder secondo le modalità descritte nell'applicazione.



Status di studente

Sono considerati studenti gli alunni iscritti alle scuole elementari, medie inferiori e superiori, pubbliche, parificate o paritarie, all'Università o ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Sardegna o dagli Enti delegati, comunque con età non superiore ai 35 anni.

Per il primo acquisto è necessario attivare lo status studente richiedendo la card CTM presso il CTM Point di viale Trieste 151 o tramite la mail studenti@ctmcagliari.it per gli acquisti su Busfinder.

Chi è già in possesso della CTM card deve confermare lo status di studente all'inizio dell'anno scolastico (settembre).

Le card CTM

Le card CTM sono carte elettroniche contactless che consentono la convalida semplicemente avvicinandole all'obliteratrice.

La card CTM può essere nominativa (con foto) o impersonale.

Il primo rilascio della card CTM nominativa è gratuito.

Le card CTM nominative vengono rilasciate presso il CTM Point di viale Trieste 151, a Cagliari.

Le card CTM impersonali possono essere soggette a deposito cauzionale o a costo di attivazione. Per la restituzione dell'eventuale deposito versato è necessario recarsi con la card presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari.

Per ottenere la card CTM nominativa è necessario:

1. compilare l'apposito modulo, disponibile presso tutti i CTM Point e sul sito internet www.ctmcagliari.it (per i minorenni il modulo dovrà essere sottoscritto da un genitore o dal tutore legale);
2. presentare una foto formato tessera;
3. gli studenti dovranno inoltre allegare (sia all'atto della prima richiesta che ad ogni rinnovo annuale) una certificazione dell'istituto scolastico o della facoltà universitaria che attesti la regolare iscrizione, oppure sottoscrivere una dichiarazione sostitutiva (per i minorenni dovrà essere sottoscritta dai genitori).

La card CTM dovrà essere abilitata annualmente per comprovare la permanenza dello status studente.

Le card CTM impersonali possono essere rilasciate presso tutti i CTM Point e presso tutti i punti vendita abilitati. Per l'utilizzo dei titoli personali abilitati la card deve essere compilata a cura dell'utente con nome cognome e data di nascita e accompagnata da un documento d'identità.

Regole di utilizzo

Tutti i titoli di viaggio su card CTM, sia biglietti che abbonamenti, devono essere validati sempre quando si sale a bordo: sia all'inizio del viaggio (check-in) che al cambio di mezzo (trasbordo).

Il titolo di viaggio su card si convalida avvicinandolo alla validatrice. A conferma dell'avvenuta convalida, la validatrice emette un suono accompagnato da una luce verde, sul visore appare la scadenza del titolo di viaggio e, nel caso dei titoli multicorsa, il numero di viaggi residui. Trascorsi 30 secondi dalla convalida, quando si avvicina il titolo, la validatrice emette un suono differente accompagnato da una luce rossa, sul display viene

indicato che la validazione è già stata eseguita, compaiono la scadenza del titolo di viaggio e gli eventuali viaggi residui (per i titoli multipli) contenuti nella card.

Le card multicorsa (biglietti di corsa semplice multipli o multiplo 12 corse 90 minuti) possono essere utilizzate da più persone contemporaneamente a condizione che le convalide per i passeggeri aggiuntivi vengano effettuate entro 30 secondi dalla prima validazione. Trascorsi i 30 secondi non è più possibile aggiungere ulteriori passeggeri. L'utilizzo di più corse presenti su una card per far viaggiare più passeggeri nello stesso momento è subordinata al fatto che tutti i passeggeri percorrano la medesima tratta. In questo caso gli eventuali trasbordi si effettuano avvicinando alla validatrice la card una sola volta per tutti i passeggeri.

Il numero di corse residuo e la scadenza del titolo caricato sulla card possono essere verificati in tutte le validatrici presenti sui mezzi 30 secondi dopo la validazione, nei CTM Point e nelle rivendite abilitate all'emissione dei titoli contactless.



Il titolo di viaggio su CTM card si convalida avvicinandolo all'obliteratrice.



Il titolo di viaggio magnetico si convalida inserendolo nell'apposita fessura presente nella validatrice.



Il titolo di viaggio acquistato tramite Busfinder si convalida inquadrando uno dei QR code presenti a bordo.

> Tutti i titoli di viaggio CTM sono di tipo elettronico e vanno convalidati ogni volta che si sale a bordo.

Agevolazioni tariffarie regionali per invalidi e reduci di guerra

Destinatari:

- › invalidi e reduci di guerra;
- › minori con accompagnamento o indennità di frequenza, ciechi ed invalidi totali. L'accompagnatore, anche di coloro che superano il tetto massimo di reddito previsto, ha diritto alla gratuità a fronte dell'acquisto dell'abbonamento da parte del beneficiario.

Requisiti:

- › grado di invalidità pari ad almeno il 50% (attestato dal verbale della commissione medica);
- › situazioni reddituali massime sulla base del grado di invalidità del richiedente (oltre le quali non si ha diritto alle agevolazioni):
 - › dal 50% al 79% grado di invalidità il reddito massimo è 18.000,00 euro;
 - › dall'80% al 100 % grado di invalidità il reddito massimo è 25.500,00 euro.

Per i reduci di guerra il reddito massimo è 18.000,00 euro.

Per poter usufruire dell'agevolazione occorre:

1. richiedere il rilascio del nulla osta autorizzativo o della tessera regionale di riconoscimento all'Assessorato dei Trasporti della Regione Sarda (Via XXIX Novembre, 27 - Cagliari). Per maggiori informazioni consultare il sito della Regione Sardegna www.regione.sardegna.it.
2. presentare il nulla osta o la tessera regionale presso il CTM POINT di viale Trieste 151 - Cagliari, dove è possibile acquistare i titoli pagando un ticket variabile dal 5% al 10%.

Per il primo acquisto è necessario richiedere la CTM Card.

Duplicato della CTM Card

In caso di smarrimento, furto, deterioramento o malfunzionamento della CTM Card si può chiedere un duplicato al costo di 5 euro. La sostituzione per malfunzionamento non imputabile al cliente è gratuita. La possibilità di duplicare gli eventuali titoli di viaggio impersonali presenti sulla card è da verificarsi all'atto dell'emissione del duplicato.

Per ottenere il duplicato bisogna recarsi al CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari e:

1. compilare il modulo disponibile presso il CTM Point (per i minorenni il modulo deve essere sottoscritto dai genitori);
2. presentare la denuncia di furto o smarrimento presentata alle Autorità competenti. In caso di smarrimento può essere sottoscritta una dichiarazione sostitutiva (per i minorenni deve essere sottoscritta dai genitori) nello stesso modulo di richiesta duplicato, allegando copia non autenticata di un documento d'identità del sottoscrittore.

Presentare una fototessera se si intende sostituire quella stampata sulla CTM Card.



Mancato pagamento o irregolarità del documento di viaggio

Ai sensi della LR 17/15 del 3 luglio 2015, gli utenti dei servizi di TPL regionale, sono tenuti, prima dell'accesso al mezzo pubblico, a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, sia esso biglietto o abbonamento, a convalidarlo in caso d'uso, e a conservarlo sino a destinazione con l'obbligo di esibirlo al personale di controllo autorizzato.

In caso di bigliettazione elettronica, l'obbligo di validazione, sia per i biglietti che per gli abbonamenti, è previsto sempre all'inizio di ciascun viaggio e in occasione di ogni trasbordo, in conformità alle apposite prescrizioni del gestore del servizio.

I clienti che non ottemperino all'obbligo di validazione del titolo al momento dell'accesso al mezzo di trasporto saranno sanzionati in conformità al disposto della L. R. 17/2015, anche qualora provvedano ad obliterare il biglietto successivamente alla presenza dei verificatori.

- › **L'inosservanza di tali prescrizioni espone il trasgressore agli illeciti amministrativi e al pagamento degli importi di seguito descritti oltre alla tariffa di corsa semplice per il servizio già usufruito.**
- › **Le sanzioni si applicano anche quando l'utente, titolare di abbonamento personale, non sia in grado di esibirlo al momento del controllo all'agente accertatore.**

Il cliente momentaneamente sprovvisto di abbonamento personale potrà estinguere la violazione pagando un importo fisso pari a 6 euro (ridotto a 1/3 se pagato entro 60 giorni dall'accertamento/notifica), a condizione che presenti al CTM Point di viale Trieste 151, entro i 5 giorni successivi all'accertamento della violazione, ovvero alla regolare notifica dell'illecito, il titolo di viaggio o provi comunque l'esistenza del diritto di trasporto.

Importo delle sanzioni

ILLECITO E SANZIONE	PAGAMENTO ENTRO 5 GIORNI DA ACCERTAMENTO / NOTIFICA	PAGAMENTO ENTRO 60 GIORNI DA ACCERTAMENTO / NOTIFICA	PAGAMENTO OLTRE I 60 GIORNI DA ACCERTAMENTO / NOTIFICA
Mancanza di un valido e idoneo titolo di viaggio, o in assenza di validazione dello stesso all'inizio della tratta di viaggio - Art. 4, co. 2 L.R. 17/15	52,00 € + 1,30 € per tariffa evasa	65,00 € + 1,30 € per tariffa evasa	Sino a 195,00 € + 1,30 € per tariffa evasa
Mancanza di convalida all'inizio di ciascuna tratta di viaggio successiva alla prima e in occasione di ogni trasbordo nei casi di bigliettazione elettronica - Art. 4, co. 3 L.R. 17/15	1,73 €	1,73 €	5,20 €
Danneggiamento del veicolo o beni strumentali al trasporto pubblico - Art. 4, co. 10 L.R. 17/15	100,00 €	133,33 €	400,00 €
Utente momentaneamente sprovvisto dell'abbonamento personale al momento dell'accertamento che dimostra la titolarità al viaggio entro i 5 giorni dall'accertamento/contestazione (o dalla notifica per trasgressore minorenni/incapace o maggiorenne a cui non è stato possibile consegnare il verbale all'atto dell'accertamento) - Art. 4, co. 5 L.R. 17/15	2,00 €	2,00 €	6,00 €

In aggiunta a tali somme il trasgressore è tenuto al pagamento delle spese di notifica laddove sostenute da CTM spa (deliberazione della Regione Autonoma della Sardegna n. 36/8 del 16.6.2016).

Norme per gli abbonati e per i beneficiari di agevolazioni tariffarie

Il cliente momentaneamente sprovvisto di abbonamento personale potrà estinguere la violazione pagando 2€, a condizione che presenti al CTM Point di viale Trieste, 151 - Cagliari, entro i cinque giorni successivi all'accertamento ovvero alla regolare notifica dell'illecito, il titolo di viaggio o provi, comunque, l'esistenza del diritto di trasporto. Per i beneficiari di agevolazioni tariffarie, la violazione si estinguerà qualora il titolare di regolare abbonamento (Tab. A) o card con biglietti e/o di biglietti (Tab. B) sia venuto meno al solo obbligo di recare con sé i documenti di viaggio e quindi non sia in grado di esibirli all'agente accertante, a condizione che lo stesso titolare, entro i tre giorni (Tab. A) ed entro i cinque giorni (Tab. B) successivi, esibisca al CTM Point di viale Trieste, 151 - Cagliari il documento di viaggio. Qualora la presentazione non avvenga nel termine previsto sarà tenuto al pagamento degli importi indicati nelle tabelle riportate a pag. 26 (Delibera della Giunta Regionale Sarda n. 53/53 del 04/12/2009).

Modalità di estinzione delle violazioni

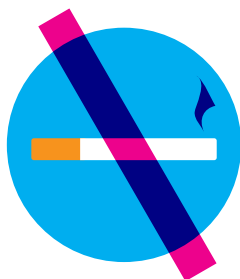
Il pagamento in misura minima, ove previsto, e in misura ridotta potrà avvenire:

- › **in vettura;**
- › **presso il CTM POINT - Viale Trieste n. 151 - Cagliari;**
- › **a mezzo c/c postale n. 16732091 intestato a "CTM - Spa - Cagliari", citando obbligatoriamente nella causale il numero del processo verbale.**

Il pagamento di somme di importo inferiore a quelle riportate sul verbale, o i pagamenti con data valuta a favore di CTM spa oltre i termini di pagamento ed i pagamenti eseguiti oltre gli stessi termini determineranno ulteriori spese di procedimento e notifica.

Trascorsi 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica degli estremi della violazione senza che sia stato effettuato il pagamento in misura minima o ridotta, CTM procederà con l'ordinanza ingiunzione, con conseguente aggravio, a carico del trasgressore, delle maggiori spese (spese di notifica) e pagamento della sanzione massima (o importo non superiore alla sanzione massima).

Comportamenti a bordo dei mezzi



- › Utilizzare i mezzi di trasporto con un documento di viaggio valido;
- › non occupare più di un posto a sedere;
- › richiedere la fermata a bordo del mezzo attraverso gli appositi pulsanti, con congruo anticipo affinché il conducente possa effettuare la fermata in sicurezza;
- › non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili;



- › **rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;**
- › agevolare le donne in evidente stato di gravidanza, le persone anziane ed i passeggeri con disabilità e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai passeggeri con disabilità;
- › non portare in vettura materiali infiammabili, acidi corrosivi o oggetti che, per qualsiasi ragione, possano risultare pericolosi;



- › non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- › non ostacolare il conducente durante la guida; non salire o scendere dal mezzo quando lo stesso non sia perfettamente fermo né tentare di forzare l'apertura delle portine già chiuse; non salire o scendere da porte diverse da quelle destinate per tali funzioni; in particolare le porte anteriori e posteriori sono destinate alla salita dei clienti, la porta centrale è destinata esclusivamente alla discesa. Fanno eccezione i passeggeri con disabilità che hanno il diritto di salire e scendere dalla porta centrale dei mezzi dotati di pedana e le persone con passeggini aperti o carrozzine;

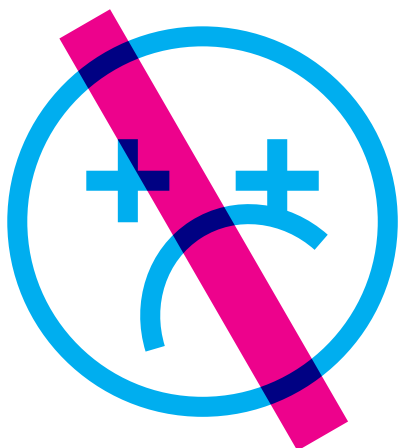


- › **non gettare oggetti dai finestrini; non sporgersi dai finestrini;**
- › **non mangiare a bordo dei mezzi;**
- › **non ascoltare musica ad alto volume;**
- › non mettere i piedi sui sedili;
- › avere un abbigliamento consono e dignitoso (no torso nudo o costume da bagno);

- › sorreggersi, durante la marcia, agli appositi sostegni;
- › utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, insieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo i livelli del servizio e la sicurezza del viaggio, per se stessi e per tutti gli altri viaggiatori;
- › non suonare strumenti musicali a bordo senza autorizzazione rilasciata da CTM;
- › non chiedere elemosina;
- › togliere lo zaino dalle spalle in vettura per non intralciare gli spostamenti degli altri passeggeri;
- › non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone. Pertanto potranno essere esclusi dal trasporto, anche se in possesso di apposito biglietto convalidato, coloro che:

- 1. offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;**
- 2. non accompagnati, non siano in grado di badare a se stessi;**
- 3. si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.**

Il rispetto delle regole previste durante la marcia del mezzo (tenersi saldamente agli appositi sostegni quando si viaggia in piedi, non sostare in prossimità delle porte centrali, scendere esclusivamente dalle porte centrali, etc.) è molto importante nel caso di richiesta risarcimento per danni subiti a bordo del mezzo. Infatti, l'inosservanza delle suddette regole potrà compromettere il buon esito delle eventuali pratiche di richiesta risarcimento danni da parte del passeggero. Nel caso in cui si rimanga contusi, si cada, o si subisca qualunque danno a bordo del mezzo è importante informare tempestivamente il conducente, rilasciando i propri dati. Successivamente ci si deve rivolgere all'Ufficio Sinistri CTM per l'apertura della pratica assicurativa. Il mancato ancoraggio dei passeggeri espone gli adulti accompagnatori a responsabilità diretta per i danni che i passeggeri dovessero arrecare agli altri passeggeri.





Le modalità di trasporto

Trasporto di bambini

Il cliente munito di regolare documento di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 5 anni. Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 5 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini. È consentito trasportare gratuitamente passeggini per bambini purché piegati in modo tale da ridurre l'ingombro. Nei mezzi dotati di alloggiamento per passeggeri con disabilità è consentita la salita dalle porte centrali di un solo passeggino aperto contenente il bambino. In tal caso l'accompagnatore dovrà allocare il passeggino aperto nell'apposito spazio, in contromarcia, con le ruote frenate, allacciare l'apposita cintura di sicurezza (se presente) e premere il pulsante (ove presente) per informare l'operatore di esercizio che l'operazione è terminata e si può ripartire.

Trasporto di animali

Il cliente può portare con sé, gratuitamente, animali di piccola taglia purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri (gli animali dovranno essere tenuti in una borsa o trasportino, essere muniti di museruola, guinzaglio etc.). Possono viaggiare gratuitamente anche i cani guida per non vedenti, privi di museruola. Tuttavia, se richiesto esplicitamente dal conducente o dai passeggeri, il non vedente è tenuto a munire di museruola il proprio cane guida. Il passeggero risponde dei danni che gli animali dovessero recare agli altri passeggeri o all'autobus. Animali di taglia media o grande non sono ammessi a bordo.

Trasporto di cose

Il cliente può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 25x30x50, oppure un solo carrellino per la spesa delle dimensioni standard. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. È consentito gratuitamente il trasporto di una bici pieghevole, contenuta nell'apposita sacca, per ogni passeggero pagante. Non è, invece, permesso il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi. L'azienda non è responsabile per furti, manomissioni, dispersioni, deterioramento o perdita degli oggetti trasportati. Il cliente risponderà dei danni che gli oggetti trasportati dovessero arrecare agli altri passeggeri o all'autobus.

Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi CTM sono consegnati dal personale di guida all'apposito ufficio del Centro Autofiloviario di viale Ciusa, che ne cura la registrazione. Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile. Per la riconsegna dell'oggetto il titolare deve presentarsi di persona, munito di valido documento di riconoscimento, presso l'Ufficio Oggetti smarriti - Viale Ciusa - Cagliari - e deve dare certezza della proprietà dell'oggetto di cui chiede la riconsegna. Per la riconsegna degli oggetti non è dovuto nessun contributo oneroso. Gli oggetti smarriti non richiesti rimangono a disposizione per la riconsegna per 6 mesi.



Passeggeri con disabilità

Prima del viaggio è importante informarsi se la fermata desiderata è abilitata al trasporto delle persone con disabilità, consultando l'elenco presente su www.ctmcagliari.it, sull'app Busfinder o chiamando il call center al numero verde 800.00.44.33. Per consentire alle persone con disabilità che devono utilizzare il servizio di avere un'adeguata informazione, nelle pensiline e all'interno dei bus sono affissi appositi adesivi riportanti le istruzioni operative per il viaggio.

Per riconoscere dove e come

Nelle fermate accessibili, ossia quelle dove sussistono le condizioni di sicurezza, sono presenti adesivi di colore verde o blu come quelli rappresentati:



La presenza dell'adesivo verde significa che la fermata è abilitata all'uso della pedana manuale per la salita e la discesa dal bus anche senza accompagnatore. La presenza dell'adesivo blu significa che la fermata è abilitata all'uso della pedana manuale per la salita e la discesa dal bus solo con l'aiuto dell'accompagnatore.

Quando si deve salire sul bus bisogna:

- › Far capire con un cenno al conducente del bus in arrivo l'intenzione di salire a bordo. Nel caso in cui la fermata sia ostruita (o non adatta all'uso della pedana manuale) il conducente sarà impossibilitato a far salire a bordo la persona con disabilità.
- › Una volta che il conducente, valutata la sicurezza della fermata, avrà aperto la pedana, salire autonomamente o con l'aiuto di un accompagnatore. Il conducente darà tutte le informazioni utili per allacciare correttamente le cinture o prenotare la fermata ma non avrà il compito di assistere il cliente nelle fasi di salita e di discesa dal bus.

Quando si è a bordo

Prendere posizione nella zona riservata (la postazione è omologata per una sedia a rotelle). Allacciare le cinture (dove presenti), frenare sempre la sedia a rotelle contromarcia, premere (dove presente) il pulsante che avviserà il conducente che si può partire.

Quando si deve scendere

- › Premere per tempo il pulsante di richiesta di fermata.
- › Attendere che il conducente, valutata la condizione di sicurezza della fermata, apra la pedana e autorizzi la discesa, prima di slacciare la cintura di sicurezza e liberare dal freno la sedia a rotelle.
- › Nel caso in cui la fermata sia ostruita (o non adatta all'uso della pedana manuale), il conducente potrà proporre la discesa alla fermata idonea più vicina. Per maggiori informazioni è attivo il numero verde 800.00.44.33, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30 e il sabato dalle 8.00 alle 14.30.

L'elenco delle fermate abilitate, suddivise per Comune, si può scaricare collegandosi al sito www.ctmcagliari.it o può essere consultato sull'app BUSFINDER.



Il servizio Amico Bus

Amico Bus è un servizio a chiamata di tipo “porta a porta”, finanziato dalla Regione autonoma della Sardegna, che si propone come strumento di integrazione all’offerta ordinaria di trasporto pubblico. Il servizio è dedicato a coloro che, per problemi di disabilità, non possono utilizzare il servizio di trasporto pubblico di linea e prevede la presenza a bordo dei mezzi di personale di assistenza che aiuti l’utente nella fase di salita e discesa dal mezzo e li coadiuvi durante le fasi del viaggio.

Il servizio è garantito in cinque degli otto Comuni in cui CTM esercisce il servizio TPL (Cagliari, Quartu Sant’Elena, Monserrato, Selargius, Quartucciu), idealmente in quella fascia conurbata ricompresa dalla SS 554 che racchiude l’area in cui viene erogato il servizio.

Le modalità di accesso al servizio sono regolate dalla stessa Regione; il servizio è dedicato alle seguenti categorie di persone:

- › **disabili (ex lege 104 valutati come "situazioni di gravità");**
- › **invalidi civili (ex lege 118 con invalidità del 100%, o superiore o uguale al 74%);**
- › **anziani ultra 65enni non autosufficienti e altri, con limitazioni psico-fisiche accertate, in carico ai servizi sociali, comunali o servizi ASL.**

Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00.

Per accedere al servizio è necessaria la prenotazione secondo una delle modalità seguenti:

- › **chiamando al numero verde 800259745;**
- › **compilando il form sul sito www.ctmcagliari.it - link Amico Bus.**

Il numero verde per la ricezione delle prenotazioni è operativo dal lunedì al sabato con i seguenti orari:

	lunedì - giovedì	venerdì	sabato
mattina	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00
pomeriggio		15.00 - 19.00	

La prenotazione deve pervenire il giorno prima l'utilizzo del servizio.

Le richieste per le prenotazioni per la giornata del lunedì possono pervenire il venerdì sera dalle 15.00 alle 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 10.00.

Il Cliente, che utilizza la prenotazione telefonica, dovrà comunicare all’addetto del call center i propri dati anagrafici, l’eventuale presenza di un proprio accompagnatore, il numero di telefono, il tipo di posto a sedere di cui necessita, ora e luogo di partenza e destinazione in andata e ritorno.



Al fine di migliorare il servizio, è stato attivato il numero WhatsApp 3482502731 per le sole cancellazioni delle corse confermate (da usare almeno mezz'ora prima dell'orario prenotato).

Si precisa che il servizio è garantito compatibilmente con le esigenze di pianificazione e le risorse disponibili giornalmente.

Il cliente verrà richiamato dagli operatori del numero verde per la conferma o la disdetta del servizio a partire dalle ore 17.30 del giorno precedente alla prenotazione (per le richieste dal lunedì al sabato) o dalle 10.00 del sabato (per le richieste del lunedì).

Requisito fondamentale per l'accreditamento al servizio è la compilazione del modulo di accreditamento del servizio scaricabile attraverso il link:

<http://www.regione.sardegna.it/j/v/48?s=1&v=9&c=64&c1=1235&idscheda=287833>

Il modulo va compilato solo la prima volta che si accede al servizio e deve essere consegnato in busta chiusa al personale di bordo.

I dati rilevati, che servono per l'accreditamento al servizio e per la costruzione di una banca dati, vengono trattati nel rispetto della normativa sulla Privacy dalla Regione Autonoma della Sardegna.

Vetture e posti disponibili

Si prevede l'utilizzo di mezzi Minibus adeguatamente attrezzati anche per il trasporto di carrozzine.

Costo del servizio

Per il servizio è applicata la tariffa del biglietto ordinario da 90 minuti, pari a 1,30 €, a tratta.

Accompagnatori

Ogni passeggero può viaggiare con un accompagnatore. Anche per l'accompagnatore è previsto il pagamento della tariffa del biglietto ordinario da 90 minuti, pari a 1,30 €, a tratta.

Amicobus Estate

Dal primo fine settimana di luglio e fino al primo weekend di settembre, Amicobus viene esteso anche ai fine settimana (sabato e domenica) con un servizio dedicato al Poetto.

Il servizio del weekend dedicato al Poetto è attivo esclusivamente il sabato dalle 14.00 alle 20.00 e la domenica dalle 08.00 alle 20.00. Le modalità di prenotazione sono le seguenti:

per usufruire del servizio il sabato si prenota il venerdì dalle 15.00 alle 19.00, per la domenica si prenota il sabato dalle 8.00 alle ore 10.00 (prenotazione possibile solo attraverso il numero verde 800259745).

7 informazioni alla clientela

Le informazioni sul servizio sono disponibili:

- › a bordo dei mezzi;
- › alle fermate sulle paline e pensiline;
- › sul sito internet e sito mobile www.ctmcagliari.it;
- › sulla app BUSFINDER;
- › sulla pagina Facebook CTM SpA e sull'account Twitter @CTM_Cagliari;
- › presso l'infopoint di piazza Matteotti.

La carta della mobilità e la mappa della rete sono reperibili presso le rivendite CTM (CTM Point), gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) dei Comuni serviti, gli Uffici di Città del Comune di Cagliari, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Città Metropolitana di Cagliari.

Il personale CTM a contatto con il pubblico è dotato di cartellini di riconoscimento che riportano, in modo visibile, la fotografia o il numero di matricola.



I reclami

CTM mette a disposizione diverse modalità attraverso le quali possono essere inviati reclami e suggerimenti:

- › **il sito internet www.ctmcagliari.it (sul sito è predisposto un form che guida alla compilazione del reclamo);**
- › **il numero verde CTM 800.078.870 che risponde dalle 8.30 alle 18.30 tutti i giorni;**
- › **il modulo cartaceo**

CTM ha studiato un modulo cartaceo che facilita la raccolta delle segnalazioni e la loro gestione. Il modulo cartaceo è disponibile presso l'Ufficio Relazioni Esterne di viale Trieste 159/3, presso il CTM Point di viale Trieste 151, l'infopoint di piazza Matteotti oppure è scaricabile dal sito www.ctmcagliari.it. **È possibile inviare reclami e suggerimenti anche in carta semplice o via e-mail all'indirizzo relazioniesterne@ctmcagliari.it e busfinder@ctmcagliari.it** (per problemi e richieste informazioni relative all'app BUSFINDER) purché siano precisate le generalità e l'indirizzo del mittente, oltre ad ogni altro utile particolare, in caso di reclamo, per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'accaduto.

Il modulo compilato, così come la comunicazione in carta semplice, può essere consegnato:

- › **all'Ufficio Protocollo CTM in viale Trieste 159/3;**
- › **per posta a CTM SPA, Ufficio Relazioni Esterne, viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari;**
- › **di persona all'ufficio Relazioni Esterne all'indirizzo sopra indicato, dal lunedì al venerdì 9.00-13.15; martedì e giovedì 15.00-17.00.**
- › **via fax al numero 070/2091222**

CTM si impegna a fornire una risposta scritta entro un periodo di tempo non superiore a trenta giorni, decorrenti dalla data di ricezione.

Attenzione: nel corso del 2019/2020 in concomitanza con l'avvio del nuovo sito internet aziendale e l'introduzione di un nuovo e più efficiente software per la gestione dei reclami, la casella di posta elettronica relazioniesterne@ctmcagliari.it non sarà più attiva per la ricezione dei reclami.

I rimborsi

CTM attua le procedure di rimborso limitatamente alla tariffa pagata, nei casi in cui:

- › **per colpa grave di CTM non sia stato garantito il proseguimento del viaggio, con mezzo sostitutivo, fino alla destinazione pagata, per guasti al mezzo;**
- › **al cliente sia stato trattenuto, per malfunzionamento dell'obliteratrice, il documento di viaggio ed il cliente si sia dovuto recare al CTM Point di viale Trieste 151, per richiedere indietro il proprio documento di viaggio.**

Nel primo caso la richiesta motivata di rimborso con l'originale del documento di viaggio pagato, va indirizzata a: CTM Spa, viale Trieste, 159/3, 09123, Cagliari entro le 48 ore successive all'accadimento. Nel secondo caso il rimborso avviene all'atto della restituzione del documento di viaggio trattenuto dalla obliteratrice.

CTM declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, ed in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà. Nessun rimborso di biglietto viene ammesso, a qualsiasi titolo richiesto, in caso di interruzione o di ritardo del viaggio per causa di forza maggiore, fermo restando il diritto di richiesta del cliente.

Risarcimento danni a persone o cose

In caso di sinistri, ai sensi degli artt. 1681, 2050 e 2054 del c.c., e del Dlgs 209/2005 (Codice delle Assicurazioni), CTM si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda, vengono avviate le pratiche del caso attraverso l'Ufficio Sinistri, viale Trieste 147/6, Cagliari, telefono 070.2091.224 - 070.2091.225; fax 070.2091221. Orario di apertura: 9.00-11.00 dal lunedì al venerdì; 15.00-16.30 martedì e giovedì. Sabato, domenica e festivi chiuso. Agosto solo mattina dal lunedì al venerdì.

CTM ha stipulato con la compagnia UnipolSai – Div. La Fondiaria, c/o CLC Servizi Assicurativi sas, viale Bonaria 56, 09125 Cagliari, tel. 070/670115 – 070/272860, fax 070/678120, la polizza RCA per la copertura dei danni derivanti dalla circolazione stradale. Per i danni conseguenti a collisioni con autobus, veicoli speciali, autovetture del CTM, se l'incidente non ha coinvolto altri veicoli, il danneggiato che dispone della targa del mezzo CTM e ritiene che la responsabilità del sinistro sia di CTM, deve rivolgersi, per il relativo risarcimento danni, alla propria Assicurazione.

Per gli incidenti di cui sopra, quando il danneggiato non dispone della targa del mezzo CTM, deve farne richiesta scritta a CTM, anche tramite fax. Anche per gli incidenti che hanno coinvolto i filobus del CTM, il danneggiato, che ritiene che la responsabilità del sinistro sia di CTM, deve rivolgersi, per il relativo risarcimento danni, alla propria Assicurazione.

Per gli incidenti che hanno coinvolto più di due veicoli (ad esempio tamponamento a catena), la richiesta di risarcimento va rivolta all'Assicurazione del CTM o direttamente a CTM.

I passeggeri trasportati sui mezzi del CTM, autobus e filobus, che hanno riportato dei danni durante il viaggio, devono presentare relativa richiesta di risarcimento danni al CTM o all'Assicurazione del CTM.



8 la qualità

Le Certificazioni di qualità di CTM

La UNI EN ISO 9001 e la UNI EN 13816

Dal 2005 l'azienda è certificata UNI EN ISO 9001 per i seguenti campi di attività:

Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale; manutenzione, riparazione ed approntamento dei veicoli.

Nel corso del 2017 è stato completato il passaggio alla versione aggiornata della norma, la UNI EN ISO 9001:2015.

CTM ha inoltre certificato il proprio servizio secondo la norma europea UNI EN 13816:2002, che specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri .

Il campo di applicazione della certificazione UNI EN 13816:2002 è la **Qualità del servizio di Trasporto Pubblico di passeggeri attraverso la definizione di obiettivi e misurazione sulle seguenti linee urbane nell'area vasta di Cagliari.**

Linee certificate UNI EN 13816:2002

1	3	5	6	7	8	9
10	13	15	16	17	18	19
20	29	30	31	40	41	1Q
M	PF	PQ	QS	QSA	QSB	U_EXP

Gli aspetti del servizio certificati: fattori e indicatori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti del servizio, così come sono percepiti dal cliente. Ogni fattore viene espresso tramite indicatori di qualità, variabili che misurano le prestazioni del servizio erogato.

Nella tabella che segue sono elencati gli obiettivi 2019 degli indicatori di qualità relativi alla norma UNI EN 13816:2002. I valori esprimono la percentuale di utenti che, nelle varie linee certificate, usufruiscono di un servizio conforme a quanto previsto.

Gli indicatori di qualità, ed i relativi valori obiettivo, valutati a partire dal 2016 sono i seguenti:

Certificazione linee CTM (UNI EN 13816:2002). Aspetti certificati.

fattore di qualità	indicatore	obiettivi 2019
disponibilità	frequenza del servizio	95%
accessibilità	acquisto biglietto da 90 minuti nelle rivendite autorizzate	80%
	convalida a bordo del biglietto da 90 minuti	90%
informazioni	informazioni generali in fermata	80%
	informazioni su orario e frequenza in fermata	80%
	informazioni su tragitto in fermata	80%
tempo	tempo di attesa limitato in fermata	80%
attenzione al cliente	disponibilità del personale di guida	80%
	competenze del personale di guida	80%
comfort	affollamento a bordo non eccessivo	80%
	pulizia dei veicoli	80%
sicurezza	presenza dotazioni di sicurezza	80%
impatto ambientale	rumore a bordo non eccessivo	80%

Relativamente ad aspetti importanti per la qualità del servizio offerto, si forniscono alcuni dati del consuntivo 2018 e gli obiettivi per il biennio 2019-2020.

	indicatore di qualità	unità di misura	consuntivo 2018	obiettivi 2019-2020
sicurezza	bus con sistema di allarme	% bus equipaggiati	97,4%	97,4%
	bus con sistema di telecamere a bordo (TVCC)	% bus equipaggiati	97,4%	97,4%
erogazione del servizio	corse svolte/previste	% corse	99,5%	100%
	offerta mezzi in servizio	n. bus ora di punta	192	200
	copertura oraria	ore giornaliere	21	21
produzione del servizio	linee TPL	n. linee	29	30
	lunghezza della rete	km	306	306
	distanza media tra le fermate	m	451	451
	velocità media commerciale	km/h	16	16
	offerta chilometrica (senza servizio AMICO BUS)	km annuali	12.472.214	12.500.000
	offerta chilometrica per ogni abitante	km/abitante	37,61	37,60
	area servita	km ²	402	402
pulizia	pulizia radicale mezzi/anno	n. mezzi	5.989	6.000
	pulizia giornaliera mezzi/anno	n. mezzi	62.503	63.700
	pulizia pensiline/anno	n. pensiline	2.228	2.500
comfort e servizi per persone con disabilità	mezzi con pianale ribassato	% mezzi	97,4%	97,4%
	mezzi con aria condizionata	% mezzi	100%	100%
	mezzi con pedana per persone con disabilità	% mezzi	91%	100%
informazioni e servizi per i clienti	servizio AMICO BUS	km	171.600	170.000
	call center	fascia disponibilità	8:30-18:30	8:30-18:30
	sistema IVR	fascia oraria disponibilità	sempre disponibile	sempre disponibile
	fermate rete	n. fermate	998	987
	paline elettroniche	n. paline installate	284	284
	bus con sistema audiovisivo	% bus	82%	83% (2019)
	punti vendita di biglietti	n. punti vendita	372 (250 contactless)	350 (full contactless)

fattore di qualità	indicatore	unità di misura	consuntivo 2018	obiettivi 2019-2020
informazioni e servizi per i clienti	punti di emissione titoli e ricarica CTM CARD self-service con TVM	n. installazioni	7	7
	acquisto titoli on-line con smartphone/tablet	fascia oraria di disponibilità	sempre disponibile	sempre disponibile
	emissione e duplicato CTM CARD		contestuale alla richiesta	contestuale alla richiesta
	raccolta reclami	n. giorni di formalizzazione	3	3
	risposta ai reclami	n. giorni di risposta	30 dal ricevimento	30 dal ricevimento
rispetto per l'ambiente	bus 100% elettrici (autobus e filobus)	n. bus 100% elettrici	6	16 (2020)
	autobus ibridi	n. autobus ibridi	0	5 (2020)
	filobus	n. filobus	32	32 (2020)
	autobus diesel convenzionale con motore EURO V o migliorativo	% autobus	85%	94% (2020)



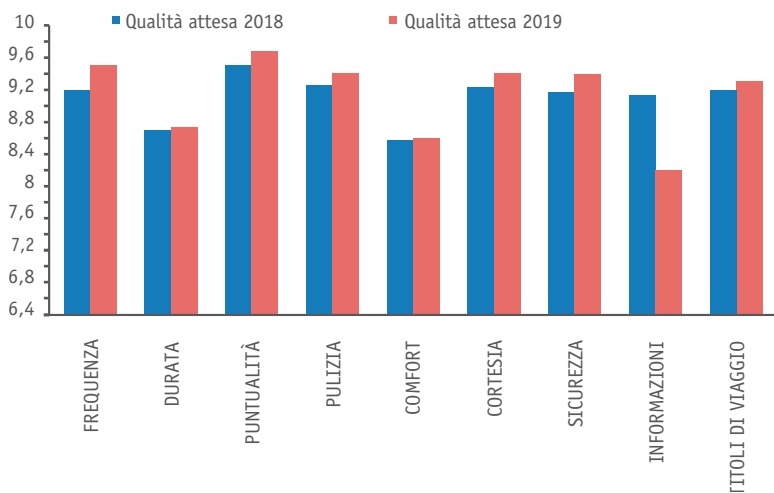
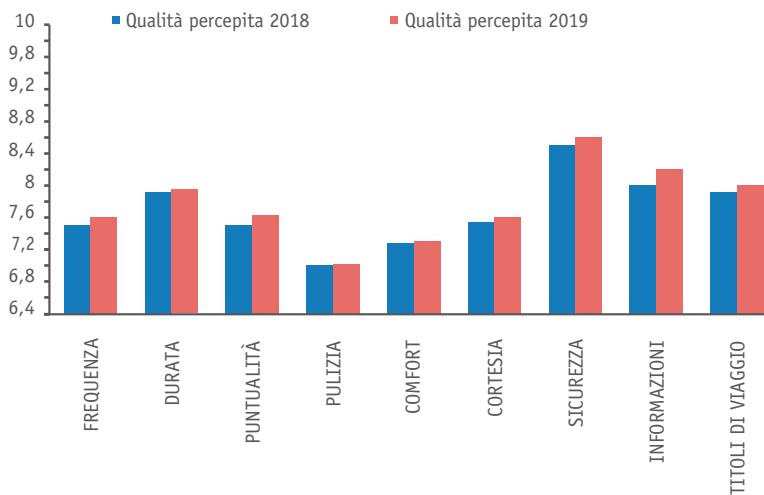
Soddisfazione della clientela

CTM intende proseguire nel processo di miglioramento con l'obiettivo principale di offrire servizi sempre più concorrenziali e adeguati alle richieste di mobilità dei clienti. In questa prospettiva CTM ha ottenuto le più importanti certificazioni di qualità.

Fattore di qualità	Qualità percepita		Qualità attesa	
	2018	2019	2018	2019
Frequenza	7,50	7,59	9,23	9,59
Durata	7,76	7,78	8,72	8,74
Puntualità	7,51	7,62	9,61	9,68
Pulizia	6,98	7,08	9,34	9,42
Comfort	7,29	7,3	8,54	8,58
Cortesia	7,56	7,65	9,29	9,41
Sicurezza	8,55	8,64	9,42	9,53
Informazioni	8,09	8,22	9,13	8,22
Titoli di viaggio	7,84	7,95	9,23	9,39
Media	7,68	7,76	9,17	9,17



Qualità percepita e attesa dai clienti: confronto 2018 e 2019



In aggiunta alle indagini di customer satisfaction, CTM rileva le valutazioni date dai clienti ad altri importanti caratteristiche del servizio erogato:

- › Servizio reclami
- › Regolarità del servizio
- › Professionalità dei conducenti
- › Copertura della rete
- › Distanza tra le fermate
- › Parco mezzi

9

Il contesto normativo di riferimento

La carta della mobilità è un documento di carattere generale predisposto in attuazione:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994

“Principi generali sull'erogazione dei servizi pubblici”

Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento

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”

Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 Gennaio 1994 e DPCM del 30 Dicembre 1998

“Disposizioni per la redazione della Carta”

Legge 281 del 30 Luglio 1998

“Disciplina dei diritti e dei doveri dei consumatori e degli utenti”

D.Lgs. n. 286 del 30 luglio 1999, art. 11 - Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della l. 15 marzo 1997, n. 59.

Legge Regione Sardegna n. 21 del 7 dicembre 2005

“Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna”

Legge n.244 del 24 dicembre 2007, art. 2, comma 461 (Legge finanziaria 2008) - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato

D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005, artt. 2, lett. g) e 101 - Codice del Consumo
Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011

“Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004”

D.Lgs n. 169 del 4 novembre 2014 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Legge Regione Sardegna n. 15 del 3 luglio 2015

Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale.

Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Sardegna n. 36/8 del 16 giugno 2016

“Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale (legge regionale 3 luglio 2015, n. 17). Atto di indirizzo interpretativo e applicativo, ai sensi dell’art. 8, comma 1 lett. a), della L.R. n. 31/1998. Direttive applicative.”

Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Sardegna n. 20/6 del 12 aprile 2016

“Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21.”

Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Sardegna n. 40/4 del 6 luglio 2016

“Definizione del nuovo sistema tariffario regionale per i servizi di trasporto pubblico locale terrestre di linea. Legge regionale 7 dicembre 2005, n. 21. Rettifica.”

Carta della mobilità 2019

Edizione a cura di CTM S.p.A.

© Tutti i diritti di riproduzione e rielaborazione anche parziale riservati.



seguici sui social e su www.ctmcagliari.it

