



Carta dei **Servizi** | 2025-2026

Carta dei **Servizi** | 2025-2026

INDICE

01

LA CARTA DEI SERVIZI

Premessa	5
Validità e diffusione della carta dei servizi	6
Stato delle revisioni carta dei servizi CTM	6
Principi generali della carta dei servizi	7

02

CHI SIAMO

Presentazione dell'azienda	9
La storia	10
Struttura giuridica	11
CTM in numeri	12
Passeggeri trasportati nel 2024	13
Flotta	14
Servizi offerti	14
Linee	16
Servizi dedicati e stagionali	16
Orari e frequenze	17

03

LE REGOLE DEL VIAGGIO

Sistema tariffario, abbonamenti in servizio	18
Status di studente	19
Le card CTM	23
Duplicato della CTM Card	24
Acquisto dei titoli di viaggio	24
Regole di utilizzo	25
Sanzioni amministrative	27
Modalità di estinzione delle violazioni	28
Identificazione del cliente	30
Agevolazioni tariffarie regionali	30

04

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Diritti del cliente	33
Le regole del viaggio	34
Doveri del cliente	36

05

RAPPORTI CON IL CLIENTE	38
Assistenza e informazioni al cliente	39
Reclami e suggerimenti	40
Autorità di Regolazione dei Trasporti	42
Portale Assessorato dei Trasporti RAS	
“Segnala un disservizio”	42
Richieste di istituzione di nuove fermate o percorsi	42
Richieste di rimborso	43
Risarcimento danni a persone o cose	43
Incidente durante il trasporto	44
Incidente tra un veicolo CTM e un altro veicolo	44
Incidente che ha coinvolto più di due veicoli	44

06

QUALITÀ DEL SERVIZIO	45
Fattori di qualità del servizio	46
Continuità del servizio	46
Regolarità del servizio	47
Tempi di attesa	47
Affidabilità del servizio	47
Accessibilità al servizio	48
Informazioni ai clienti	48
CTM per l'accessibilità	49
Amicobus	50
Sito internet	52
App Busfinder	52
Sicurezza del viaggio	54
Sistemi di Gestione	58

07

RIFERIMENTI NORMATIVI	62
------------------------------	-----------



01

LA CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei servizi è il documento che regola i rapporti tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto e i cittadini che ne fruiscono. La carta illustra i servizi erogati, gli strumenti, gli indicatori e gli standard adottati per fornire un servizio di qualità. Questo documento consente a CTM di offrire ai suoi clienti l'opportunità di partecipare attivamente al miglioramento dei servizi in uno spirito di positiva e costruttiva collaborazione.

La Carta dei servizi di CTM è il documento esplicativo:

- delle **modalità di accesso** al servizio;
- delle procedure di **reclamo e di rimborso**;
- degli **standard di qualità**;
- dei metodi di **monitoraggio** della qualità adottati da CTM, nell'ottica di un costante incremento dei livelli qualitativi del servizio offerto al cliente.

La Carta dei servizi regola, con la massima trasparenza, i rapporti tra CTM e i clienti, specificando le modalità di accesso e fruizione ai servizi, gli impegni aziendali verso il cliente, illustrando organizzazione, mezzi e strutture impegnate nel raggiungimento degli obiettivi. I contenuti della Carta dei servizi sono stati condivisi con la Direzione dell'Assessorato dei Trasporti della Regione Autonoma della Sardegna e con le Associazioni dei Consumatori, che hanno formulato osservazioni e proposte migliorative, delle quali CTM ha valutato la fattibilità e la rispondenza agli obiettivi fissati.

VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi potrà essere periodicamente aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore. Le eventuali variazioni saranno portate a conoscenza dei clienti (vedi tabella "stato delle revisioni" al paragrafo successivo).

CTM garantisce la diffusione della propria Carta dei servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti dei clienti tramite:

- Sito internet: www.ctmcagliari.it;
- Disponibilità per la consultazione presso le **sedi aziendali** e i **CTM point**;
- Affissione di estratti sintetici sui propri **mezzi di trasporto** e alle **pensiline di fermata**;
- Distribuzione presso gli **URP dei Comuni Serviti** e della **Città Metropolitana di Cagliari**;
- Distribuzione presso gli **Uffici** di città del **Comune di Cagliari**;

STATO DELLE REVISIONI CARTA DEI SERVIZI CTM

N. della Revisione	Data	Motivo della Revisione
4	31.07.2025	Aggiornamento 2025

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

CTM, nel predisporre e fornire i servizi di trasporto aziendali si impegna a garantire:

Eguaglianza e imparzialità



- accessibilità al servizio, alle infrastrutture e ai locali aziendali senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione e opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone con disabilità, con la progressiva adozione di ogni misura adeguata a garantire la diffusa agibilità di mezzi e strutture.

Regolarità e puntualità



del servizio programmato (fatta eccezione per le interruzioni e le deviazioni dovute a cause indipendenti dalla volontà di CTM quali, ad esempio, condizioni meteorologiche avverse, blocco del transito non imputabile a CTM e altri eventi imprevedibili ed eccezionali).

Gli eventuali picchi straordinari di domanda potranno essere soddisfatti nei limiti delle risorse disponibili. Viene inoltre assicurata, entro i limiti di fattibilità, la massima informazione preventiva e tempestiva del verificarsi di possibili cause di interruzione dei servizi (impraticabilità viaria, etc.).

In caso di sciopero CTM garantisce l'adeguata informazione al cliente e i servizi minimi essenziali, nel rispetto della normativa vigente.

Regolarità e puntualità del servizio vengono costantemente monitorate dal personale aziendale specificamente incaricato della gestione operativa del servizio, per garantirne la regolarità attraverso la gestione di criticità varie ed eventuali.

Partecipazione dei clienti



ai processi di pianificazione dei servizi aziendali, attraverso l'esame puntuale delle richieste, dei suggerimenti e delle segnalazioni formalmente inoltrate e indagini di soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction).

Efficienza ed efficacia del servizio



ottenute attraverso l'ottimizzazione delle risorse e il continuo monitoraggio dell'andamento dei servizi aziendali, operato da personale aziendale specificamente preposto, con l'eventuale adozione delle necessarie azioni correttive.

Integrazione con le altre modalità di trasporto e libertà di scelta



CTM, nell'ambito delle attività previste dal Contratto di Servizio, integra la propria offerta di trasporto con le soluzioni proposte dagli altri vettori presenti sul territorio, contribuendo alla realizzazione di un servizio integrato in grado di rispondere alle esigenze della clientela. CTM promuove inoltre iniziative volte a facilitare la libertà di scelta tra diverse modalità di mobilità. Questa attività si basa su un'analisi costante della domanda e sulla ricerca di soluzioni che favoriscano la razionalizzazione del sistema, con l'obiettivo di soddisfare le necessità espresse dalla clientela.

Individuazione e monitoraggio degli indicatori della qualità	 CTM registra e analizza gli eventi critici e adotta tempestivamente le azioni correttive necessarie quando i valori rilevati si discostano dagli standard qualitativi previsti.
Rispetto dell'ambiente	 CTM promuove iniziative e progetti finalizzati a diminuire l'impatto ambientale e a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi.
Trasparenza	 Attraverso la diffusione della Carta dei servizi e dei dati aziendali in essa contenuti, CTM si impegna a garantire la trasparenza nella gestione e nei livelli di servizio offerti.



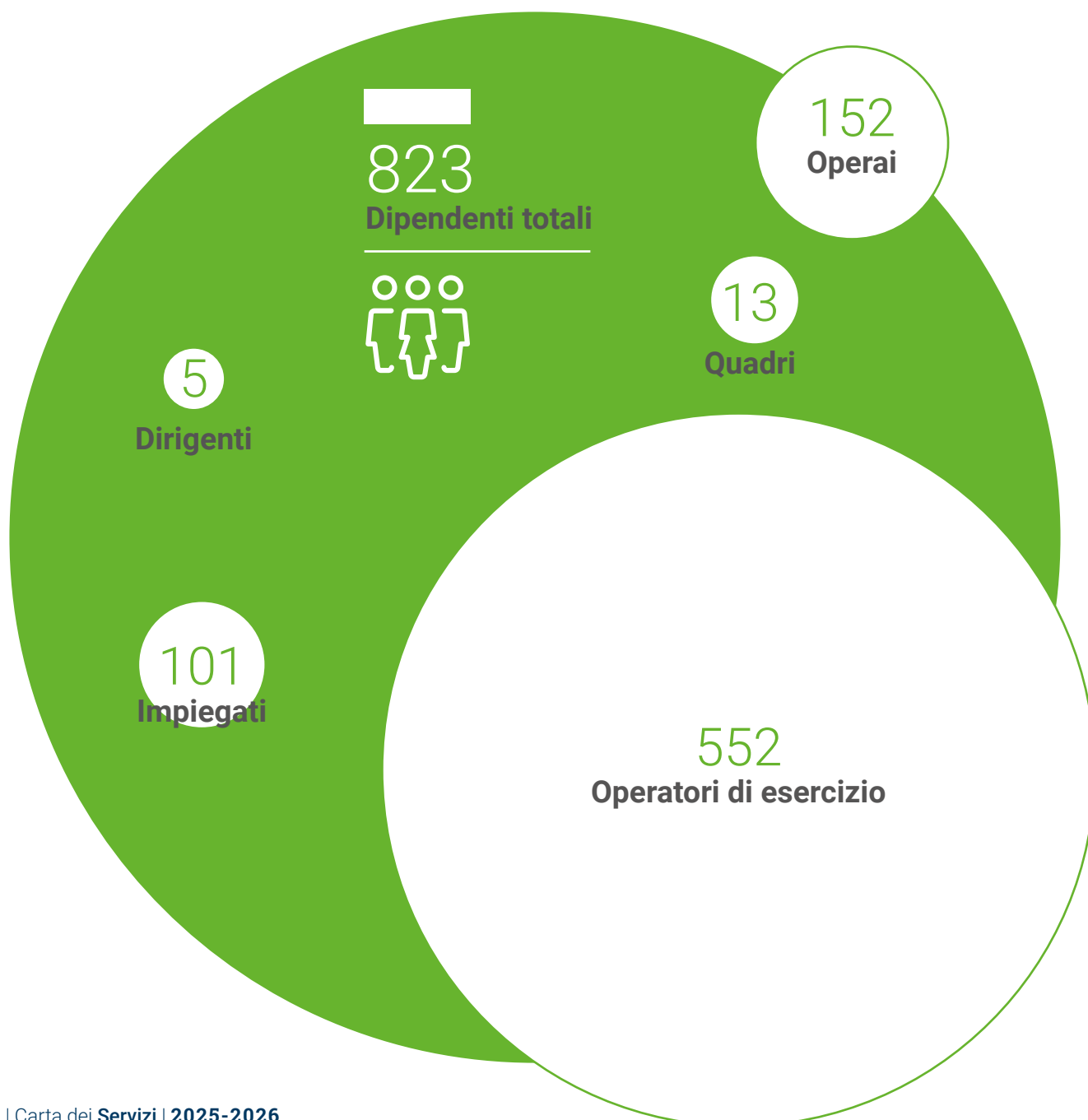


02

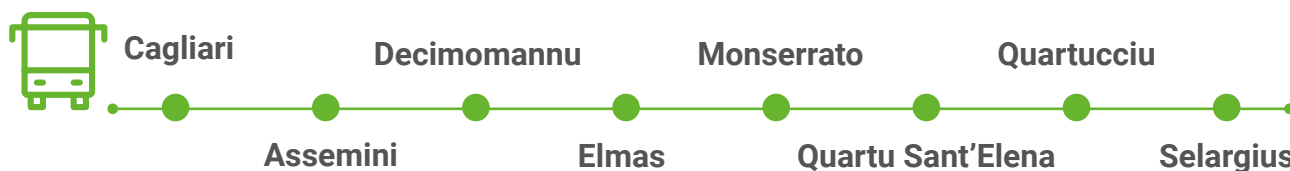
CHI SIAMO

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Ragione sociale	CTM SpA
Sede legale e uffici	Cagliari Viale Trieste 159/3
Sede operativa	Deposito Via Francesco Ciusa snc
Personale	Complessivamente l'azienda presenta il seguente organico:



CTM eroga il trasporto urbano su gomma nei Comuni di:



LA STORIA

1929

La società nasce nel 1929 dalla **fusione** tra la **Società Tramvie del Campidano**, che si occupava principalmente del trasporto di merci – in particolare uve da vino e derivati – dai centri del Campidano, Monserrato e Selargius verso il porto di Cagliari, da dove le merci proseguivano via vaporetto verso il mercato continentale, e la **Società Tramvie della Sardegna**, titolare della concessione di due linee di trasporto urbano. Dalla fusione prende avvio la **Società Anonima Tramvie della Sardegna**.

1967

Solo dopo la Seconda guerra mondiale la Società estende i propri servizi, collegando Cagliari con l'hinterland. Fino al 1967, la Società Anonima Tramvie della Sardegna gestisce il servizio urbano ed extraurbano nell'area cagliaritano. In quell'anno, il Comune di Cagliari, la Provincia di Cagliari e il Comune di Quartu Sant'Elena rilevano la Società e costituiscono il **Consorzio Trasporti Pubblici** (CTP) e l'**Azienda Consorziale dei Trasporti** (A.C.T.).

1996

2001

Nel dicembre 1996, il Consorzio Trasporti Pubblici (C.T.P.) e la sua azienda A.C.T. vengono trasformati nel **Consorzio Trasporti e Mobilità**, in conformità alle disposizioni della legge n. 142 del 1990. Successivamente, nel febbraio 2001, il Consorzio Trasporti e Mobilità (C.T.M.) si trasforma nell'attuale società per azioni **CTM S.p.A.**, ai sensi dell'ex art. 113 lett. e) del Dlgs 267/2000.

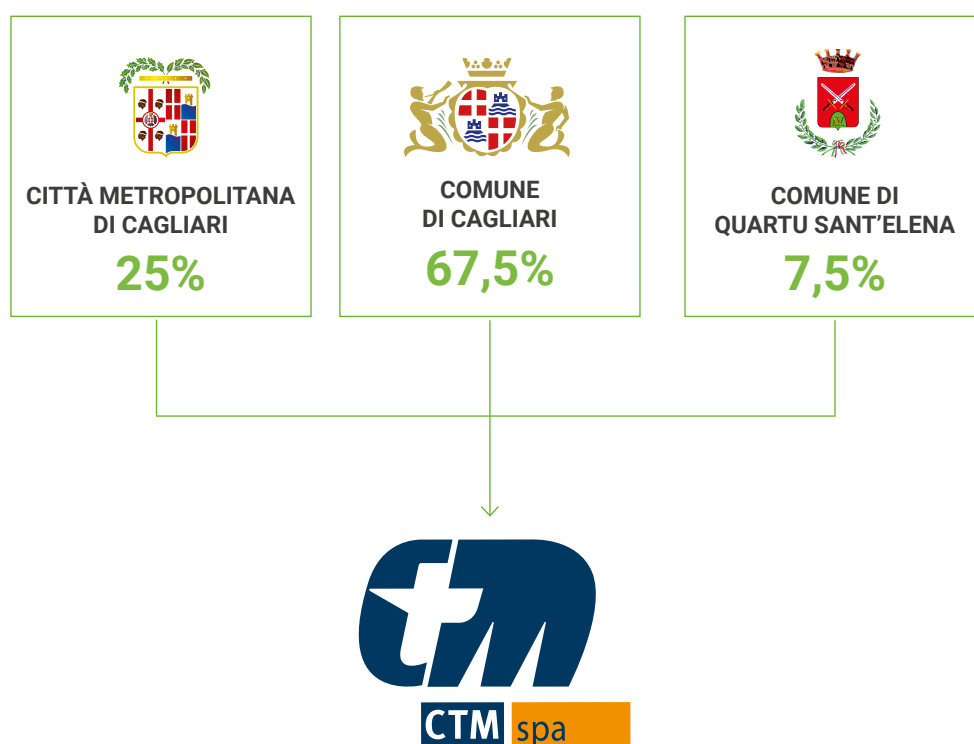
Nel corso degli anni, l'azienda di trasporto pubblico di Cagliari ha assunto diverse denominazioni: Società Strade Ferrate del Campidano, Tranvia del Campidano, Tranvia del Campidano e Poetto, Tranvie della Sardegna, ACT – Azienda Consorziale Trasporti, CTM – Consorzio Trasporti e Mobilità, fino all'attuale CTM S.p.A.

Oggi

Nel tempo, l'azienda ha vissuto profonde trasformazioni, ma nessun cambiamento è stato tanto significativo quanto quello attualmente in corso, realizzato insieme al Comune di Cagliari, alla Città Metropolitana, al Comune di Quartu Sant'Elena e ai componenti del Consiglio di amministrazione. Grazie ai finanziamenti ricevuti, sono stati destinati a CTM oltre 146 milioni di euro per la **transizione verso la trazione elettrica e la progressiva sostituzione dei bus a gasolio con mezzi full electric**. In particolare, 108.514.772 euro provengono dal PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), 7.221.916 euro dal PSNMS (Piano Strategico Nazionale Mobilità Sostenibile) Comune di Cagliari, 2.720.649 euro dal PSNMS Città Metropolitana di Cagliari (2019-2023), 13.788.936 euro dal PSNMS Città Metropolitana di Cagliari (2024-2028) e 14.087.708 euro dal PSNMS Città Metropolitana di Cagliari (2029-2033).



STRUTTURA GIURIDICA



CTM IN NUMERI

8

Comuni interessati
dal servizio

353 km

Lunghezza totale
delle linee

188

Vetture in servizio
all'ora di punta402 km²Superficie territoriale
Comuni serviti

38,59 km

Offerta per abitante/
anno

12.472.549

Vetture km/anno

320.994

Popolazione residente



365

Giorni di operatività



9

Minuti
Frequenza media
transiti ora di punta

350.849

Utenza potenziale
servita

32

Linee
di cui 3 filoviarie

48.131.756*

Viaggiatori anno
virtuali totali

962

Fermate, di cui



131.868*

Viaggiatori giorno

279

con palina elettronica

207

dotate di pensilina

3

Sedi con uffici/
biglietteria

1

Deposito

* I viaggiatori virtuali trasportati vengono conteggiati esclusivamente in base ai titoli di viaggio venduti, utilizzando una stima che associa a ciascuna tipologia di biglietto un numero presunto di viaggi (ad esempio, un biglietto da 90 minuti corrisponde a 1,5 viaggi). Questi parametri possono essere aggiornati ogni anno.

PASSEGGERI TRASPORTATI NEL 2024



131.868
per giorno

48.131.756*
per anno

* I viaggiatori virtuali trasportati vengono conteggiati esclusivamente in base ai titoli di viaggio venduti, utilizzando una stima che associa a ciascuna tipologia di biglietto un numero presunto di viaggi (ad esempio, un biglietto da 90 minuti corrisponde a 1,5 viaggi). Questi parametri possono essere aggiornati ogni anno.

FLOTTA

Il parco mezzi di CTM S.p.A al 31/12/2024 era costituito da 313 veicoli: 199 autobus, di cui 7 veicoli di classe M1 attrezzati specificamente per il trasporto delle persone con disabilità per l'erogazione del servizio Amicobus, e 30 filobus. Nello specifico:



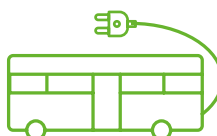
7

**Veicoli diesel classe M1
per il servizio Amicobus**



199

**Autobus diesel
classe I**



77

**Autobus elettrici
classe I**



30

Filobus

7 autobus diesel,
lunghezza **7 metri**

19 autobus diesel,
lunghezza **8-9 metri**

31 autobus diesel,
lunghezza **10,5 metri**

127 autobus diesel,
lunghezza **12 metri**

15 autobus **snodati**
diesel,
lunghezza **18 metri**

18 autobus elettrici a
batteria,
lunghezza **6-6,6 metri**

59 autobus elettrici a
batteria,
lunghezza **12 metri**

24 filobus con
marcia autonoma a
**motogeneratore
diesel**,
lunghezza 12 metri

6 filobus con marcia
autonoma a **batteria**,
lunghezza 12 metri

306

veicoli dotati di sistemi di videosorveglianza



34,2%

della flotta veicoli elettrici



Alla stessa data, la flotta CTM era composta da **306 veicoli dotati di sistemi di videosorveglianza** sia interna sia esterna, in grado di rilevare eventuali incidenti che coinvolgano veicoli o persone. Tutti i mezzi sono equipaggiati con **aria condizionata**. L'età media della flotta era pari a **8,9 anni**: 8,7 anni per gli autobus e 10,8 anni per i filobus.

Nel corso del 2024 sono stati introdotti in servizio **nuovi veicoli acquistati con finanziamento PNRR (M2C2 – 4.4.1): 7 autobus elettrici da 6,6 metri** con sistema di ricarica plug-in e **38 autobus elettrici a batteria da 12 metri**, dotati di ricarica sia plug-in sia tramite pantografo. La ricarica dei veicoli elettrici avviene presso il deposito autofiloviario di via Ciusa, grazie a un'infrastruttura operativa dall'ultimo trimestre del 2023.

Alla medesima data, il **34,2% della flotta CTM era costituito da veicoli elettrici**, tra filobus e autobus a batteria.

Il piano di rinnovo della flotta, finanziato tramite fondi PNRR e PSNMS, prevede **tra il 2025 e il 2026 la consegna di ulteriori 131 autobus elettrici a batteria**, suddivisi tra 5 autobus da 8 metri, 12 da 9,5 metri, 40 da 10,7 metri, 56 da 12 metri e 18 autobus snodati da 18 metri.

Tutti i nuovi veicoli sono dotati di cartelli indicatori, sistemi multimediali per l'informazione a bordo e a terra, contapasseggeri, videosorveglianza, data recorder, router WiFi, dispositivi di monetica avanzata e POS, oltre a sistemi avanzati di assistenza alla guida, tra cui telecamere per la visione periferica e degli angoli ciechi e sistemi di rilevamento ostacoli.



SERVIZI OFFERTI

CTM garantisce il servizio di trasporto pubblico urbano su gomma nei **Comuni di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Selargius, Monserrato, Quartucciu, Elmas, Assemini e Decimomannu**, attraverso servizi automobilistici e filoviari che assicurano collegamenti capillari sia nei giorni feriali sia nei giorni festivi. Il servizio prevede una media di **3.371 corse giornaliere nei giorni feriali invernali, 962 fermate e una percorrenza annua**, da contratto di servizio, pari a **12.472.549 km**, comprensivi del servizio Amicobus (dati anno 2024).

LINEE

I percorsi e gli orari dei servizi sono definiti da CTM sulla base delle esigenze rilevate tra i passeggeri e vengono costantemente aggiornati. Nel periodo **estivo**, il collegamento con la spiaggia del Poetto viene potenziato sia attraverso l'incremento delle corse sulle linee ordinarie sia con l'attivazione di quattro linee dedicate: 3P, 5ZE, 11 e Poetto Express. Queste linee partono da punti strategici della rete, come piazza Giovanni XXIII, piazza Matteotti e Amsicora, e consentono un **collegamento diretto con le spiagge**, utilizzando anche autobus snodati da 18 metri. Dal 2006 è inoltre attivo il servizio **Amicobus**, un servizio porta a porta a chiamata dedicato alle persone con disabilità.



Linea 1 Gioia - Brotzu - Gioia

Linea 3 Castellani - Sole - Castellani

Linea 5 Filoviaria Lluc - Cinquini - Lluc

Linea 5-11 Lluc - Calamosca - Lluc
(domenica e festivi)

Linea 6 Andorra - Sant'Elia - Andorra

Linea 7 Yenne - Yenne

Linea 8 Matteotti - Policlinico -
Matteotti Linea

8A Giorgino - Policlinico - Giorgino
(domenica e festivi)

Linea 9 Stazione Decimomannu -
Roma - Decimomannu

Linea 10 Sant'Ignazio - Binaghi -
Sant'Ignazio

Linea 13 Giudicati - Is Corrias -
Giudicati

Linea 15 Fosse Ardeatine - Fosse
Ardeatine

Linea 16 P. Giovanni XXIII -
Motorizzazione - P. Giovanni XXIII

Linea 17 Gallus - Staz. Metro
Gottardo - Gallus

Linea 18 Chiaramonti - Chiaramonti

Linea 19 S.Lucia - IV Novembre - S.
Lucia

Linea 20 Buoncammino - P.D.

Francesca - Buoncammino

Linea 29 San Benedetto - Policlinico
Universitario - SanBenedetto

Linea 30 Filoviaria Matteotti - Br.
Sassari - Matteotti

Linea 30R Matteotti - 4 Novembre -
Matteotti (domenica e festivi)

Linea QEX Filoviaria Matteotti - Br.
Sassari - Matteotti

Linea 31R Matteotti - Brigata Sassari
- Matteotti (domenica e festivi)

Linea 40 Br. Sassari - Br. Sassari

Linea 41 Br. Sassari - Br. Sassari

Linea 1Q Brigata Sassari - Terra Mala
- Brigata Sassari

Linea M Matteotti - San Gottardo -
Matteotti

Linea PF Matteotti - Flumini (V. Liri)
- Matteotti

Linea PQ Matteotti - IV Novembre -
Matteotti

Linea QS Deliperi - Lungo Saline -
Deliperi

Linea QSA IV Novembre - Cittadella
Universitaria - IV Novembre

Linea QSB Deliperi - IV Novembre -
Deliperi

Linea CEP Pitagora - Pitagora

Linea UEX Abruzzi - Policlinico -
Abruzzi

Linea GSS Matteotti - Giorgino -
Matteotti

Amicobus Servizio a chiamata

SERVIZI DEDICATI E STAGIONALI



Servizi estivi

Linea 3P Giovanni XXIII – Ospedale Marino – Giovanni XXIII

Linea 5 ZeE Automobilistica e filoviaria Cinquini - Ospedale Marino - Cinquini

Linea 11 Amsicora – Calamosca – Amsicora

Linea 7 Notturna Yenne – Yenne

Linea PEX Matteotti - Ospedale Marino - Matteotti



Servizi notturni

Linea 1N Gioia – Brotzu – Gioia

Linea 9N Stazione Decimomannu – Roma

Circolare ER Decimomannu - Matteotti – Quartu Sant'Elena - Quartucciu – Selargius – Monserrato - Matteotti

Linea litoranea Matteotti - Flumini - Matteotti



Circolari festive

Circolare interna nera e rossa (Pasqua, Natale e Capodanno)

Circolare esterna nera e rossa (Pasqua, Natale e Capodanno)

Linea litoranea (Pasqua, Natale e Capodanno)

ORARI E FREQUENZE

Il dettaglio del servizio offerto è consultabile sul sito www.ctmcagliari.it e sull'app **Busfinder**.





03

LE REGOLE DEL VIAGGIO

I passeggeri devono essere in possesso di un titolo di viaggio idoneo e valido, conservarlo per tutta la durata del percorso e fino alla fermata di discesa, ed esibirlo su richiesta del personale addetto alla verifica. L'acquisto del biglietto comporta l'instaurazione di un rapporto contrattuale disciplinato dagli articoli 1678 e seguenti del Codice Civile e dalle norme regolamentari aziendali riportate in questo paragrafo. Il rapporto contrattuale si perfeziona al momento della salita a bordo. Dopo la validazione, il biglietto diventa personale e non è cedibile.

Tutte le fermate sono a richiesta: per salire a bordo, è necessario segnalare l'intenzione con un cenno della mano. Le fermate sono individuate da una palina, da una pensilina o da entrambe. Non è consentito salire fuori fermata né quando il mezzo è in movimento. La discesa è consentita esclusivamente nelle aree appositamente definite. Non è possibile chiedere al conducente di fermarsi fuori fermata.

SISTEMA TARIFFARIO, ABBONAMENTI IN SERVIZIO

Il sistema tariffario è regolato dalla delibera della Giunta regionale della RAS n. 20/6 del 12/04/2016, n. 40/4 del 6 luglio 2016, n. 52/14 del 22.11.2017. I profili tariffari dei titoli in abbonamento del sistema tariffario regionale della Sardegna sono:



Il profilo impersonale

rappresenta una soluzione tariffaria ordinaria che identifica il titolo di viaggio come "al portatore", quindi non nominativo e cedibile. Può essere utilizzato, in momenti diversi, da persone differenti, ad esempio appartenenti allo stesso nucleo familiare o gruppo di lavoro.



Il profilo "studente"

è una soluzione tariffaria preferenziale che prevede un titolo di viaggio personale e nominativo, riservato agli iscritti alle scuole elementari, medie inferiori e superiori (pubbliche, parificate e paritarie), all'Università e ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Autonoma della Sardegna o dagli Enti delegati. È destinato a chi non ha superato i 35 anni di età e non richiede la certificazione ISEE. Lo status di studente è unico per tutti i servizi di trasporto pubblico regionale, inclusi autobus urbani ed extraurbani, treni e metropolitane.



Il profilo "over 65"

è una soluzione tariffaria preferenziale che prevede un titolo di viaggio personale e nominativo, riservata a chi ha compiuto 65 anni di età e non richiede la certificazione ISEE.



Le tipologie di titoli di viaggio di breve e media durata previste per l'accesso ai servizi di TPL sono le seguenti:



Corsa semplice

€ 1,30 CS

a tempo da 90' (urbana)

Validità: **90 minuti** dal momento della validazione, sull'intera rete esclusa MetroCagliari



Corsa semplice integrata

€ 2,00 CSI

integrata (MetroCagliari + CTM) a tempo da 120' (urbana)

Validità: **2 ore** dal momento della validazione, sull'intera rete e su MetroCagliari



Carnet da 12 corse semplici

€ 13,00 CS12

a tempo da 90' (urbane) Il biglietto dà diritto a 12 corse, ciascuna

validità: **90 minuti** dal momento della validazione, sull'intera rete esclusa MetroCagliari



Biglietto giornaliero

€ 3,30 BG

con validità 24 ore

Validità: **24 ore** dal momento della validazione, sull'intera rete e su MetroCagliari



Abbonamento settimanale

€ 12,00 ASI

Validità: **7 giorni solari** consecutivi a partire dal giorno della prima validazione, sull'intera rete e su MetroCagliari. Il primo giorno di validità coincide con la data della prima convalida, indipendentemente dall'orario in cui avviene. Il biglietto scade alla mezzanotte del settimo giorno.



Biglietto a bordo

+ € 0,50

I biglietti a tempo da 90 minuti possono essere acquistati anche a bordo, con un sovrapprezzo di € 0,50, fino a esaurimento disponibilità. Dal lunedì al venerdì, la vendita a bordo è attiva al capolinea dalle 7.00 alle 20.00, mentre dalle 20.00 alle 7.00 è possibile acquistare il biglietto sia al capolinea sia a tutte le fermate. Il sabato, la domenica e nei giorni festivi, l'acquisto a bordo è consentito al capolinea e a tutte le fermate per l'intera giornata. Per acquistare il biglietto a bordo è necessario salire dalla porta anteriore e avere con sé l'importo esatto.

Le tipologie di titoli di viaggio di lunga durata previste per l'accesso ai servizi di TPL sono le seguenti:

Abbonamento Mensile Studenti

€ 21,00 AMS**

Validità: **mese solare sull'intera rete e per un numero illimitato di viaggi**. Può essere acquistato anche per i mesi di luglio e agosto. Per l'utilizzo è necessario portare con sé un documento di riconoscimento o la card CTM nominativa. 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 seguendo le istruzioni sul sito www.ctmcagliari.it.

Abbonamento Mensile Impersonale

€ 34,50 AMI

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

Abbonamento Mensile Over 65

€ 16,50 AMO65

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.



Gli **abbonamenti mensili su CTM card** possono essere **acquistati a partire dal giorno 25 del mese precedente** presso i CTM Point, le emettitrici automatiche e tutti i punti vendita abilitati. L'elenco completo dei punti vendita abilitati è disponibile sul sito www.ctmcagliari.it.

Per gli abbonamenti mensili acquistati tramite l'applicazione CTM Busfinder, al momento dell'acquisto verrà chiesto di indicare per quale mese si intende utilizzare l'abbonamento: mese corrente o mese successivo.

Gli abbonamenti non utilizzati nel mese di validità non sono rimborsabili.

Chi acquista un abbonamento over 65 senza carta nominativa, deve sempre riportare, prima dell'utilizzo, i dati anagrafici richiesti sul documento di viaggio.

Abbonamento Annuale Impersonale

€ 303,00 AAI

Validità: **12 mesi solari dal mese di decorrenza 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 o Around Sardinia.

Abbonamento Annuale Studenti

€ 175,00 AAS**

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 registrazione sul sito www.ctmcagliari.it per gli acquisti su Busfinder. 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 seguendo le istruzioni sul sito www.ctmcagliari.it. Per l'anno scolastico 2025/2026, l'abbonamento annuale studenti è acquistabile sino al 31 dicembre 2025.

Abbonamento Annuale Over 65

€ 135,00 AAO65

Validità: **12 mesi solari dal mese di decorrenza 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.

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.

Le condizioni di utilizzo e il sistema tariffario dei servizi offerti, sono integralmente consultabili presso i CTM Point e all'indirizzo www.ctmcagliari.it dove è anche possibile reperire la modulistica per il rilascio degli abbonamenti e della CTM Card.

Il sistema tariffario è inoltre consultabile sul sito internet della Regione Autonoma della Sardegna, all'indirizzo www.sardegnamobilita.it.

****Per l'anno scolastico 2025/2026** gli abbonamenti studenti, mensili e annuali, usufruiscono di una riduzione concessa dalla Regione Autonoma della Sardegna sino ad esaurimento delle somme stanziare (Deliberazione della Giunta Regionale Sarda 36/55 del 9 luglio 2025). La riduzione è pari al 80% della tariffa, per gli studenti UNDER 28 appartenenti a nuclei familiari con reddito Isee sino a 25.500 € e dal terzo abbonamento studenti acquistato nell'ambito dello stesso nucleo familiare. Per i redditi Isee sopra la soglia dei 25.500 €, con età UNDER 28, la riduzione è pari al 60%.

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

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 tramite CTM Card è necessario attivare lo status studente richiedendo la card CTM presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari.

Per i successivi acquisti e per gli acquisti su Busfinder è necessario confermare lo status di studente all'inizio dell'anno scolastico (settembre). Per maggiori informazioni consultare il sito www.ctmcagliari.it.





LE CARD CTM

Le card CTM sono carte elettroniche **contactless** che si validano semplicemente avvicinandole alla validatrice. La card CTM può essere nominativa, con fotografia, oppure impersonale. Il primo rilascio della card CTM nominativa è gratuito e viene effettuato presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari. Le card CTM impersonali prevedono un costo di attivazione di 0,50 €.

In caso di difficoltà nella ricarica dei titoli di viaggio presso le rivendite, dopo la prima attivazione, è necessario recarsi con la card presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari oppure presso le biglietterie di Piazza Matteotti a Cagliari e via Brigata Sassari a Quartu.

Per ottenere la card CTM nominativa è necessario:

1. compilare il modulo, disponibile presso tutti i CTM Point e sul sito internet www.ctmcagliari.it (per i minorenni dovrà essere sottoscritto da un genitore o dal tutore legale);
2. una foto formato tessera;
3. gli studenti devono allegare, sia alla prima richiesta sia a ogni rinnovo annuale, una dichiarazione sostitutiva che attesti la regolare iscrizione, firmata dai genitori in caso di minori, oppure una certificazione rilasciata dall'istituto scolastico o dalla facoltà universitaria. La CTM Card deve essere abilitata ogni anno per confermare la permanenza dello status di studente.

Le CTM Card impersonali possono essere richieste presso tutti i CTM Point e i punti vendita abilitati. Per utilizzare titoli di viaggio personali, la card deve essere compilata con nome, cognome e data di nascita e deve essere accompagnata da un documento di identità.

DUPLICATO DELLA CARD

In caso di smarrimento, furto, deterioramento o malfunzionamento della CTM Card, sia nominativa sia impersonale, è possibile richiedere un duplicato al costo di 5 euro. La sostituzione è gratuita in caso di malfunzionamento non imputabile al cliente. La duplicazione degli eventuali titoli di viaggio impersonali presenti sulla card sarà verificata al momento dell'emissione del duplicato.

Per ottenere il duplicato della CTM Card nominativa è necessario recarsi presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari, compilare l'apposito modulo (che, in caso di minori, deve essere firmato dai genitori) e una dichiarazione sostitutiva all'interno del modulo di richiesta duplicato, allegando una copia non autenticata di un documento di identità del dichiarante. Per i minori, la dichiarazione deve essere firmata dai genitori. In alternativa è possibile presentare la denuncia di furto o smarrimento rilasciata dalle Autorità competenti.

ACQUISTO DEI TITOLI DI VIAGGIO

L'acquisto dei titoli di viaggio può avvenire secondo le seguenti modalità:

Presso l'ufficio biglietteria/informazioni:

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 Via Brigata Sassari, Quartu

Orario di apertura:

7.30 - 13.30, ultimi tre giorni lavorativi del mese e i primi tre giorni lavorativi del mese

Presso Punti vendita autorizzati

L'elenco completo dei punti vendita è disponibile su www.ctmcagliari.it



Tramite le emettitrici automatiche ai seguenti indirizzi:

PIAZZA MATTEOTTI Cagliari, (fianco biglietteria) aperta 24 ore su 24
PIAZZA MATTEOTTI Cagliari, (Capolinea 30/31 fronte stazione FS) aperta 24 ore su 24
PIAZZA GIOVANNI XXIII Cagliari, aperta 24 ore su 24
VIA ALGHERO Cagliari, (angolo Dante) aperta 24 ore su 24
CAPOLINEA OSPEDALE BROTTU aperta 24 ore su 24
POLICLINICO UNIVERSITARIO aperta 24 ore su 24
VIA BRIGATA SASSARI Quartu S.Elena, (presso CTM Point) dal lunedì al sabato: 6:00 - 19:00

Tramite le applicazioni Busfinder e AroundSardinia

Busfinder è disponibile per dispositivi iOS, Android e Huawei. AroundSardinia è disponibile per iOS, Android e WebApp.

A bordo degli autobus

E' possibile acquistare il biglietto in vettura salendo dalla porta anteriore e con l'importo esatto per l'acquisto. E' possibile acquistare il biglietto dal conducente al capolinea o alle fermate, secondo le modalità indicate nella tabella e fino a esaurimento scorte.

	ore 7-20	ore 20-24 / 24 -7
dal lunedì al venerdì	solo capolinea	ai capolinea e a tutte le fermate
sabato, domenica e festivi	ai capolinea e a tutte le fermate	

AROUND SARDINIA

Around Sardinia è l'app della Regione Sardegna che permette di acquistare anche i biglietti per viaggiare con CTM in alternativa all'app CTM BUSFINDER. Sull'app Around Sardinia sono disponibili i biglietti delle aziende di trasporto pubblico in Sardegna.

<https://www.sardegnamobilita.it/sistema-di-bigliettazione-aroundsardinia>.

Prima di entrare sul bus, è necessario scaricare l'app, registrarsi e acquistare il biglietto che andrà poi convalidato inquadrando il QR code a bordo dei mezzi. Con i QR code Around Sardinia si possono validare anche i biglietti acquistati su Busfinder.

**Titoli di viaggio integrati**

Sono attive integrazioni tariffarie nell'area di Cagliari con Metrocagliari e, nella provincia di Cagliari fino alla tratta tariffaria extraurbana 3, con Trenitalia, ARST e Baire. Per consultare le tariffe integrate disponibili nell'area di Cagliari è possibile visitare il sito www.ctmcagliari.it.

Gli abbonamenti integrati sono disponibili esclusivamente nella tipologia mensile e possono essere acquistati solo tramite l'app Busfinder. La validazione deve essere effettuata a bordo o in stazione inquadrando il QR code.

Si ricorda che, per quanto riguarda l'utilizzo dei titoli di viaggio acquistati tramite app, sono previste specifiche indicazioni in caso di mancata presentazione del titolo a bordo. Maggiori dettagli sono disponibili nella sezione "Regole di utilizzo dei titoli di viaggio – Informazioni generali".

REGOLE DI UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Informazioni generali

- I titoli di viaggio devono essere acquistati prima di salire a bordo, presso le rivendite autorizzate, le emettitrici self-service o tramite le app Busfinder e Around Sardinia. È possibile acquistare i titoli anche a bordo, con sovrapprezzo, nei giorni e orari indicati alle fermate e sui mezzi (salvo esaurimento scorte).
- Chi è sprovvisto di titolo di viaggio valido non può accedere a bordo.
- Tutti i titoli di viaggio devono essere sempre validati quando si sale a bordo, sia all'inizio del viaggio sia in caso di cambio mezzo (trasbordo).
- I titoli di viaggio contactless si validano avvicinando la card alla validatrice. La luce verde sulla validatrice conferma l'avvenuta validazione.
- I titoli acquistati tramite app devono essere validati inquadrando il QR code a bordo al momento della salita.
- I titoli di viaggio, ad eccezione degli abbonamenti impersonali, non sono cedibili.
- I titoli di viaggio devono essere esibiti al personale incaricato per i controlli e conservati fino al termine della corsa.
- In caso di mancato funzionamento o assenza della validatrice, occorre avvisare il conducente.
- Il numero di corse residue e la scadenza dei titoli possono essere verificati su tutte le validatrici, premendo il tasto "ok" in alto a destra.
- In caso di impossibilità a presentare il titolo di viaggio impersonale acquistato tramite app, per motivi non imputabili a CTM (ad esempio telefono scarico, password dimenticata, mancato accesso al proprio account etc), è necessario acquistare un nuovo titolo di viaggio valido per poter viaggiare regolarmente.

Biglietti multicorsa

- I biglietti multicorsa (ad esempio, biglietti multipli o 12 corse da 90 minuti) possono essere utilizzati da più persone contemporaneamente, a condizione che la validazione per ogni passeggero aggiuntivo avvenga entro 40 secondi dalla prima validazione. Trascorso questo tempo, non è più possibile aggiungere altri passeggeri.
- L'utilizzo di più corse sulla stessa card per far viaggiare più persone è consentito solo se tutti percorrono insieme lo stesso tragitto. In caso di trasbordo, è sufficiente validare la card una sola volta per tutti i passeggeri.

Sanzioni e estinzione delle sanzioni (solo per titoli personali)

Se non si riesce a dimostrare la validità di un titolo personale (ad esempio per assenza di connessione, batteria scarica o altri problemi tecnici) o non si presenta il documento di riconoscimento richiesto, il personale applicherà le sanzioni previste.

Se la sanzione è dovuta esclusivamente a problemi di linea o batteria e la validità del titolo personale può essere verificata dall'operatore, la sanzione può essere estinta direttamente dal vettore che l'ha emessa.

In caso di altri problemi tecnici (come reset dell'applicazione o del dispositivo), è possibile recarsi entro 72 ore dal momento della sanzione presso il CTM Point di viale Trieste a Cagliari per la verifica della validità del titolo personale e richiedere

l'estinzione della sanzione. Se la sanzione è stata emessa da CTM, l'estinzione avviene contestualmente. Se è stata emessa da un altro vettore, verrà rilasciato un modulo da presentare presso gli uffici del vettore per l'estinzione.

Nei servizi extraurbani, dove il controllo è effettuato dal conducente al momento della salita, chi non riesce a dimostrare il possesso dell'abbonamento integrato personale e dei documenti richiesti dovrà acquistare un biglietto di corsa semplice, con eventuale sovrapprezzo.

I titoli di viaggio su CTM card e i biglietti si

convalidano avvicinandoli alla validatrice



I titoli di viaggio acquistati tramite

Busfinder si convalidano inquadrando uno

dei QR code presenti a bordo



SANZIONI AMMINISTRATIVE

Ai sensi della legge regionale n. 17 del 3 luglio 2015, chi utilizza i servizi di trasporto pubblico locale regionale deve munirsi, **prima di salire a bordo, di un titolo di viaggio valido** (biglietto o abbonamento), **validarlo** secondo le modalità previste dal gestore del servizio e **conservarlo fino a destinazione**, con l'obbligo di esibirlo su richiesta del personale di controllo autorizzato.

Per i titoli di viaggio **elettronici**, la **validazione è obbligatoria** sia per i **biglietti** che per gli **abbonamenti**, **all'inizio di ogni viaggio e in occasione di ogni trasbordo**.

Chi non valida il titolo di viaggio al momento dell'accesso al mezzo è soggetto a **sanzione** ai sensi della L.R. n. 17/2015, anche se la validazione avviene solo dopo la presenza degli Agenti di Polizia Amministrativa.

In caso di controllo, chi risulta privo di titolo di viaggio, oppure in possesso di

un titolo non valido, non validato, scaduto, contraffatto o alterato, è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa. Le diverse tipologie di illecito sono indicate nell'art. 4 della L.R. n. 17/2015 e nella Deliberazione della Giunta Regionale n. 36/8 del 16 giugno 2016.

Oltre alla sanzione, il trasgressore è tenuto al pagamento delle **spese di procedimento e notifica** eventualmente sostenute da CTM S.p.A.

Le sanzioni si applicano anche nel caso in cui il titolare di un **abbonamento** personale **non sia in grado di esibirlo al verificatore** al momento del controllo. In questa situazione, è possibile regolarizzare la propria posizione pagando un importo fisso di 6 euro (ridotto a 2 euro se il pagamento avviene entro 60 giorni dall'accertamento o dalla notifica dell'illecito), a condizione che, entro 5 giorni dall'accertamento o dalla notifica, venga presentato il titolo di viaggio presso il CTM Point o sia dimostrato comunque il diritto al trasporto.

La normativa prevede inoltre sanzioni per danni arrecati ad attrezzature o beni aziendali strumentali al trasporto pubblico (art. 4 comma 10 L.R. n. 17/2015).

È possibile presentare **ricorso** contro la sanzione amministrativa **entro 30 giorni**, ai sensi dell'art. 18 della legge n. 689/1981.

Illecito e sanzione	pagamento entro 5 gg da accertamento o notifica (€)	pagamento entro 60 gg da accertamento o notifica (€)	pagamento oltre 60 gg da accertamento o 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 dimostri la titolarità al viaggio entro i 5 giorni dall'accertamento/ contestazione (o dalla notifica per trasgressore minorenne/ 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

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;
- tramite **bonifico bancario** sul conto corrente iban IT11S0760104800000016732091 intestato a “CTM-Spa-Cagliari”, citando obbligatoriamente nella causale il numero del processo verbale;
- tramite il **sito web www.ctmcagliari.it con pagoPA**, avendo cura di inserire il numero del verbale nella causale di pagamento, o con carta di credito accedendo tramite la pagina personale al servizio di pagamento sanzioni e inserendo i dati richiesti.

Il pagamento di importi inferiori a quelli indicati nel verbale, i pagamenti con data valuta successiva alla scadenza e i pagamenti effettuati oltre i termini previsti comportano l’addebito di ulteriori spese di procedimento e notifica. **Se entro 60 giorni** dalla contestazione o dalla notifica della violazione non viene effettuato il pagamento in misura minima o ridotta, CTM emetterà **ordinanza ingiunzione di pagamento**, con conseguente **aggravio delle spese a carico del trasgressore** (incluse le spese di notifica) e l’obbligo di pagamento della sanzione sino alla misura massima. Trascorsi **30 giorni** dalla notifica dell’ordinanza **ingiunzione** senza che sia stato effettuato il pagamento, CTM procederà alla **riscossione coattiva tramite ruolo**.

IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE

Il passeggero, nel caso in cui gli venga contestato un illecito amministrativo o nel caso di possesso di titolo di viaggio personale, **è tenuto ad esibire valido documento di identità al personale** aziendale preposto alla verifica/controllo. In caso di mancata esibizione, il verificatore CTM, in quanto Agente di Polizia Amministrativa, ha facoltà di invitare l’evasore a scendere dal mezzo per sottoporlo ad identificazione presso il competente organo di polizia. L’evasore che dovesse dichiarare false generalità sarà perseguito ai sensi dell’art. 496 del Codice Penale.

AGEVOLAZIONI TARIFFARIE REGIONALI

L'articolo 26 della Legge Regionale n. 21/2005 prevede agevolazioni tariffarie per **invalidi e reduci di guerra** sui servizi di trasporto pubblico locale, sia urbani che extraurbani. In base a quanto stabilito dalla normativa regionale e dalle relative deliberazioni di Giunta, hanno diritto a biglietti e abbonamenti a tariffa ridotta i cittadini residenti in Sardegna con un grado di invalidità compreso tra il 50% e il 79% e un reddito annuo non superiore a € 18.000,00, oppure con invalidità tra l'80% e il 100% e un reddito annuo non superiore a € 25.500,00.

Le richieste di rilascio o rinnovo delle agevolazioni devono essere presentate esclusivamente per via telematica, attraverso la piattaforma informatica dello "Sportello Unico dei Servizi", accessibile dal sito <https://sus.regione.sardegna.it>, selezionando il procedimento "Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi". La domanda deve essere compilata online e accompagnata dalla documentazione necessaria a dimostrare il possesso dei requisiti richiesti. In caso di esito positivo, l'autorizzazione all'agevolazione tariffaria sarà comunicata tramite la stessa piattaforma.

Dopo aver ricevuto l'autorizzazione, è possibile recarsi, muniti di documento di identità, presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari per acquistare titoli di viaggio a tariffa ridotta, sia abbonamenti sia biglietti singoli. Per l'acquisto dell'abbonamento è richiesta la CTM Card.

Un protocollo d'intesa con l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (A.N.M.I.C.) e l'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti garantisce supporto e assistenza gratuita ai beneficiari delle agevolazioni tariffarie, compresa la presentazione delle domande e della documentazione tramite il portale SUS.

Per informazioni e assistenza è possibile rivolgersi a:

A.N.M.I.C. Cagliari – Via Caprera 14/A, 09123 Cagliari – Tel. 070 653865 – anmic.cagliari@gmail.com – www.anmic-cagliari.it

Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti ONLUS-APS Cagliari – Tel. 070 523422 – uicca@uiciechi.it

L'agevolazione è riconosciuta **anche agli accompagnatori di invalidi** (minori con accompagnamento o indennità di frequenza, ciechi e invalidi con accompagnamento) che superino il limite reddituale previsto per la categoria, a condizione che l'abbonamento ordinario personale principale sia stato acquistato dall'invalido.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare la **Direzione generale dei trasporti della Regione Autonoma della Sardegna** – Assessorato dei Trasporti, Servizio per il trasporto pubblico locale terrestre, Settore integrazione modalità di TPL, Via XXIX Novembre 1847, 27-41 – 09123 Cagliari, e-mail: agevolazionitariffarie@regione.sardegna.it.





04

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

DIRITTI DEL CLIENTE

- **Sicurezza del viaggio**, garantendo condizioni idonee durante tutta la percorrenza.
- **Continuità e affidabilità del servizio**, evitando interruzioni non programmate.
- **Rispetto degli orari**, sia per le partenze che per gli arrivi alle fermate previste, compatibilmente con le condizioni di viabilità.
- **Efficienza, igiene e pulizia** dei mezzi, delle attrezzature e delle infrastrutture utilizzate.
- **Accesso agli orari**, con una pubblicazione tempestiva e di facile reperibilità.
- **Informazioni chiare e accessibili** su modalità di viaggio, orari e tariffe.
- **Cortesie e professionalità** da parte del personale aziendale.
- **Riconoscibilità del personale**, tramite cartellino identificativo e matricola.
- **Tempestività nelle comunicazioni**, in caso di anomalie o interruzioni del servizio, con informazioni aggiornate sul proseguimento del viaggio.
- **Tempi di attesa contenuti** presso gli sportelli per richieste o servizi.
- **Rispetto del divieto di fumo**, sia sui mezzi che nei locali aperti al pubblico.
- **Facile accesso alla procedura dei reclami**, con una risposta garantita entro 30 giorni.
- **Possibilità di esprimere giudizi e suggerimenti**, contribuendo al miglioramento del servizio.
- **Tutela della privacy**, in conformità al Regolamento UE 2016/679 e al D.Lgs. 196/2003, per tutte le comunicazioni con l'azienda.
- **Fruizione del servizio in linea con gli standard** descritti nella presente Carta dei Servizi.

LE REGOLE DEL VIAGGIO

Trasporto con bambini



Chi è in possesso di un titolo di viaggio valido può viaggiare gratuitamente con un bambino di età compresa tra 0 e 5 anni. Nel caso in cui si accompagnino più bambini appartenenti a questa fascia d'età, è necessario acquistare un biglietto ogni due bambini. Il trasporto dei passeggini è gratuito. Un passeggino aperto, con il bambino a bordo, deve essere fatto salire dalle porte centrali e posizionato nell'area riservata ai passeggeri con disabilità, con le ruote bloccate e rivolto all'indietro. Se lo spazio riservato è già occupato da una persona con disabilità o da un altro passeggino aperto, eventuali altri passeggini devono essere ripiegati per poter viaggiare. I passeggeri con disabilità hanno sempre la priorità.

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). I cani devono indossare la museruola. I cani guida per non vedenti possono viaggiare gratuitamente e senza museruola. Tuttavia, se richiesto esplicitamente dal conducente o dai passeggeri, il non vedente è tenuto a far indossare la museruola al 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 o di un monopattino, contenuti in un'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.



Forze dell'ordine

Su tutte le linee aziendali di trasporto pubblico locale, è riconosciuto il libero percorso agli ufficiali e agli agenti di Polizia Giudiziaria appartenenti ai seguenti Corpi:

- Arma dei Carabinieri, Guardia di Finanza, Polizia di Stato, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato, Corpo Forestale e di Vigilanza Ambientale della Regione Autonoma della Sardegna.

Il libero percorso è così disciplinato:

- Ufficiali di Polizia giudiziaria, senza limitazioni di numero
- Agenti di polizia Giudiziaria, due per vettura

Gli Ufficiali e gli Agenti di Polizia Giudiziaria devono mostrare al personale viaggiante la tessera che attesta il loro ruolo, sia al momento di salire a bordo sia durante eventuali controlli sul mezzo.



Oggetti smarriti

Gli oggetti trovati sui mezzi CTM vengono consegnati dal personale di guida all'Ufficio Oggetti Smarriti presso il Centro Autofiloviario di viale Ciusa a Cagliari. Per informazioni, è possibile contattare il numero 070 2091316. Gli oggetti vengono registrati e custoditi in conformità agli articoli 927 e seguenti del Codice Civile.

Per ritirare un oggetto smarrito, il proprietario deve recarsi di persona all'Ufficio Oggetti Smarriti (viale Ciusa, Cagliari), portando un documento di riconoscimento valido e dimostrando di esserne il legittimo proprietario.

Non è previsto alcun costo per la restituzione. Gli oggetti rimangono disponibili per 4 mesi; trascorso questo periodo, saranno consegnati all'Ufficio Oggetti Rinvenuti del Comune di Cagliari.

Informazioni sugli oggetti smarriti possono essere richieste al numero 070 2091316 o tramite il portale segnalazioni.ctmcagliari.it



Riprese televisive e foto-cinematografiche - interviste

Per poter realizzare servizi televisivi e riprese foto-cinematografiche all'interno delle strutture aziendali o a bordo dei mezzi CTM o intervistare il personale è necessario richiedere l'autorizzazione alla Direzione Generale tramite l'ufficio Relazioni Esterne CTM, scrivendo all'indirizzo email relazioniesterne@ctmcagliari.it.

DOVERI DEL CLIENTE

Il cliente ha il dovere di:

- utilizzare i mezzi di trasporto con un **documento di viaggio valido** e conservarlo per tutta la durata del percorso;
- **non occupare più di un posto a sedere**;
- **richiedere la fermata** con congruo anticipo utilizzando gli appositi pulsanti;
- **agevolare donne in gravidanza, persone anziane e passeggeri con disabilità**, rispettando i posti riservati;
- mantenere il **decoro** e il **rispetto** degli altri passeggeri: non sporcare, non danneggiare i mezzi, non mangiare, non parlare ad alta voce, non ascoltare musica ad alto volume, non chiedere elemosina, non suonare strumenti musicali senza autorizzazione, non mettere i piedi sui sedili, avere un abbigliamento consono;
- **non fumare né svapare** a bordo;
- **non portare materiali pericolosi, armi cariche e non smontate** (salvo quanto previsto dalla legge e per gli agenti della forza pubblica); le munizioni devono essere custodite negli appositi contenitori;
- **non ostacolare il conducente, non salire o scendere fuori fermata** o quando il mezzo è in movimento, **non forzare le porte, non gettare oggetti o sporgersi dai finestrini**;
- togliere lo **zaino** dalle spalle per non intralciare gli altri passeggeri;
- sorreggersi agli **appositi sostegni** durante la marcia;
- **non** tenere comportamenti che possano **arrecare disturbo** ad altre persone.

Potranno essere esclusi dal trasporto, anche se muniti di biglietto valido, coloro che:

1. offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;
2. non siano in grado di badare a sé stessi se non accompagnati;
3. si rifiutino di rispettare le prescrizioni di ordine, igiene e sicurezza del servizio.

Attenzione:

Il rispetto delle regole durante la marcia del mezzo (ad esempio, tenersi agli appositi sostegni e non sostare presso le porte) è fondamentale anche ai fini di eventuali richieste di risarcimento per danni subiti a bordo.





05

RAPPORTI CON IL CLIENTE

ASSISTENZA E INFORMAZIONI AL CLIENTE

CTM garantisce assistenza ai viaggiatori nei casi previsti dal Regolamento CE n. 1371/2007, entro i limiti di ciò che è concretamente possibile. Il personale di CTM è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, facilitandone l'esercizio dei diritti e il rispetto dei propri doveri. Per "rapporti" si intendono sia le richieste che i cittadini rivolgono a CTM, sia il comportamento del personale dell'azienda in risposta a tali richieste e durante lo svolgimento delle proprie mansioni.

I rapporti tra clienti e CTM possono avvenire attraverso:

 personale aziendale CTM point, Ufficio Relazioni Esterne, personale Amicobus, conducenti	 contatto telefonico Centralino 070 20911 call center 800078870 ufficio Relazioni Esterne 070 2091200	 accesso telematico PEC, portale segnalazioni.ctmcagliari.it	 comunicazione scritta
---	---	---	---

CTM cura l'immagine e il comportamento del personale aziendale a diretto contatto col pubblico e definisce le modalità di risposta alle segnalazioni del cliente.

Ulteriori riferimenti sono costituiti da:

Sito internet	www.ctmcagliari.it
App	Busfinder
Pagina Facebook	CTM SpA
Pagina Instagram	@CTM_Cagliari
Account X	@CTM_Cagliari
LinkedIn	CTM SpA

**Portale per richieste informazioni, assistenza Busfinder, Around Sardinia
e reclami:**

segnalazioni.ctmcagliari.it

Numero verde	800078870 attivo tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.30
Numero telefonico	070 2091200, attivo dal lunedì al giovedì 9-13/14.30-17, venerdì 9-13
Sede aziendale	viale Trieste 159/3, orario di apertura dal lunedì al venerdì 9.00-13.00 martedì e giovedì 14.30-17.00

RECLAMI E SUGGERIMENTI

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 modulo cartaceo

CTM ha predisposto 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**, il **CTM Point di viale Trieste 151** e sul sito www.ctmcagliari.it.

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

- all'**Ufficio Protocollo CTM** in viale Trieste 159/3;
- di persona all'**ufficio Relazioni Esterne** all'indirizzo sopra indicato, dal lunedì al venerdì 9.00-13.00, martedì e giovedì 14.30-17.00.
- per posta a mezzo **raccomandata A/R a CTM SPA**, Ufficio Relazioni Esterne, viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari;
- via PEC ctmspa@legalmail.it



I **passeggeri con disabilità** possono inoltrare un reclamo attraverso un **canale dedicato**, chiamando il numero **070/2091200**, attivo dal lunedì al giovedì 9-13/14.30-17.00, venerdì 9-13.

Per essere esaminato dall'azienda il reclamo deve essere scritto in lingua italiana o inglese e avere i seguenti requisiti minimi: riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del passeggero; riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio; la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, o dalla carta dei servizi.

Il personale addetto è a disposizione del cliente e per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni e aiutandolo nella compilazione del form online presente su segnalazioni.ctmcagliari.it o del modulo cartaceo.

I reclami devono **essere trasmessi entro tre mesi** dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

CTM ha in dotazione un software nel quale viene annotato, per ogni singolo reclamo:

- un numero progressivo di identificazione;
- le generalità del reclamante;
- la data di presentazione;
- le attività istruttorie svolte.

CTM si impegna a fornire una risposta scritta entro un periodo di tempo non superiore a 30 giorni necessari per eseguire gli accertamenti e le verifiche del caso, decorrenti dalla data di ricezione, con riferimento a tutti i motivi del reclamo rilevati dal cliente, indicando:

- se il reclamo è accolto o respinto, con l'esito degli accertamenti, se definiti;
- la causa del disservizio;
- eventuali responsabilità;
- l'eventuale diritto a ricevere un indennizzo o rimborso;
- le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e gli interventi correttivi adottati per evitare il ripetersi del disservizio, se del caso;
- i rimedi che il cliente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta;
- un recapito di riferimento per l'eventuale richiesta di chiarimenti sulla risposta ricevuta.

In ogni caso, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i 90 giorni dal ricevimento del reclamo.



AUTORITÀ DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

Qualora sia inutilmente **decorso il termine di 90 giorni** dall'inoltro del reclamo all'Azienda, i passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, hanno facoltà di attivare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie o di presentare un **reclamo in secondo grado all'Autorità di Regolazione dei Trasporti**, mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (**SiTe**), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" disponibile sullo stesso sito Internet dell'ART, ad uno dei seguenti recapiti:

- **on-line**, mediante il sistema di acquisizione telematica dei reclami (SiTe);
- compilando gli appositi moduli, da inviare unitamente alla documentazione obbligatoria, con **posta elettronica certificata** all'indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it esclusivamente in formato pdf, oppure a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento all'Autorità di regolazione dei trasporti, Ufficio Diritti degli utenti Via Nizza 230 – 10126 Torino.

Per i reclami presentati a CTM, il cliente ha diritto a ricevere un **indennizzo** automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il 91° ed il 120° giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo.

L'indennizzo non è dovuto se l'importo dello stesso è inferiore a 4 €.

RICHIESTE DI ISTITUZIONE DI NUOVE FERMATE O PERCORSI

L'istituzione e la modifica di fermate e percorsi sono di competenza della Regione Autonoma della Sardegna. Si invitano pertanto i clienti a inoltrare eventuali richieste in merito all'Assessorato dei Trasporti trasporti@pec.regione.sardegna.it e, per conoscenza, a CTM.

PORTALE ASSESSORATO DEI TRASPORTI RAS: "SEGNALA UN DISSERVIZIO"

Attraverso il portale www.sardegnamobilita.it/disservizi, istituito dall'Assessorato dei Trasporti della Regione Autonoma della Sardegna, i clienti hanno facoltà di segnalare i disservizi via web.

Le segnalazioni sono indirizzate contemporaneamente all'azienda di trasporto e sono analizzate per migliorare la qualità dei servizi, sia attraverso interventi immediati che attraverso politiche strategiche maggiormente vicine ai bisogni dei cittadini.

La facoltà di segnalare un disservizio attraverso l'applicazione è **riconosciuta ai clienti in possesso di titolo di viaggio valido** (biglietto, abbonamento, etc). Per effettuare una segnalazione sarà necessario disporre di una fotografia del titolo di viaggio.

RICHIESTE DI RIMBORSO

CTM attua le procedure di rimborso, limitatamente alla tariffa pagata, nel caso in cui **non sia stato garantito il proseguimento del viaggio**, con mezzo sostitutivo, fino alla destinazione pagata, per **guasti al mezzo**. Non si ha diritto ad alcun rimborso in caso di disservizi dipendenti da cause di forza maggiore.

La richiesta di rimborso deve essere formalmente inoltrata **entro 7 giorni dal disservizio**, a mezzo **raccomandata** indirizzata a CTM SpA Viale Trieste 159/3 o via PEC all'indirizzo: ctmspa@legalmail.it, corredata di concisa descrizione del disservizio subito e di copia del titolo di viaggio regolarmente validato. L'azienda, entro il termine di 30 giorni lavorativi successivi alla ricezione della richiesta di rimborso, comunicherà formalmente al ricorrente l'accoglimento o il rigetto motivato.

CTM declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze e in genere per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

RISARCIMENTO DANNI A PERSONE E A COSE

COPERTURA ASSICURATIVA E RIFERIMENTI UTILI

CTM dispone di una polizza RCA che copre i danni a persone, cose o animali derivanti dalla circolazione stradale dei propri mezzi.

Per richieste di risarcimento è possibile contattare CTM tramite:

- **PEC:** ctmspa@legalmail.it
- **Raccomandata A/R:** CTM S.p.a., Viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari

Ulteriori dettagli e moduli sono disponibili sul sito www.ctmcagliari.it nella sezione "Muoversi in Bus – Assicurazione e incidenti con i Bus CTM".

Per assistenza telefonica e informazioni, è possibile rivolgersi all'Ufficio Assicurazioni e Contenzioso ai numeri 070 2091224, 070 2091225, 070 2091284 (dal lunedì al venerdì 9:30-12:30; dal lunedì al giovedì 15:00-16:30).

COMPORTAMENTO DA TENERE IN CASO DI INCIDENTE A BORDO

Se si verifica un incidente, è necessario **segnalarlo immediatamente al conducente**, che potrà prestare soccorso e informare l'azienda.

NORME DI SICUREZZA DA TENERE A BORDO

Si ricorda inoltre di rispettare le regole di sicurezza durante il viaggio: **tenersi agli appositi sostegni** quando si viaggia in piedi, **non sostare vicino alle porte centrali** e utilizzare queste ultime solo per la discesa. Il rispetto di queste norme è fondamentale anche per la corretta gestione delle richieste di risarcimento.

La mancata messa in sicurezza dei **passaggini** attribuisce la responsabilità agli accompagnatori per eventuali danni causati ad altri passeggeri.

INCIDENTI DURANTE IL TRASPORTO

In caso di incidente a bordo di un autobus o filobus CTM che provochi danni a un passeggero, per la richiesta di risarcimento è possibile rivolgersi direttamente **alla compagnia assicurativa di CTM**; i relativi contatti sono sempre reperibili sul sito di CTM.

In alternativa, la richiesta può essere inviata **a CTM** tramite **PEC o raccomandata A/R**, allegando tutte le informazioni utili per la gestione della pratica. Per facilitare la procedura, è disponibile il "Modulo sinistro terzo trasportato", scaricabile dal sito aziendale.

INCIDENTI TRA UN VEICOLO CTM E UN ALTRO VEICOLO

In caso di collisione tra un veicolo CTM e un altro veicolo, se si ritiene di avere ragione, è possibile richiedere il risarcimento direttamente alla propria compagnia assicurativa seguendo la procedura di risarcimento diretto, indicando la targa del veicolo CTM coinvolto.

Se la targa non è nota, è possibile richiederla a CTM compilando il "Modulo richiesta targa", disponibile sul sito CTM.

INCIDENTI CHE COINVOLGONO PIÙ DI DUE VEICOLI O PEDONI

Se l'incidente coinvolge più di due veicoli, oppure riguarda pedoni o situazioni in cui non si applica il risarcimento diretto, la richiesta di risarcimento può essere presentata direttamente alla compagnia assicurativa di CTM i cui contatti sono disponibili nella sezione dedicata del sito CTM.

Oppure è possibile rivolgersi direttamente a CTM tramite PEC o raccomandata A/R, allegando tutte le informazioni necessarie. Per agevolare la procedura, è disponibile sul sito di CTM il "Modulo denuncia di sinistro e richiesta risarcimento"





06

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di verificare la qualità del servizio offerto, l'azienda ha individuato un insieme di fattori e indicatori che si impegna a monitorare, al fine di assicurare che l'erogazione del servizio avvenga entro gli standard prefissati. Gli **standard** sono suddivisi in **generali**, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dall'azienda, e **specifici**. Gli standard generali stabiliscono gli obiettivi di qualità da raggiungere nel complesso delle attività prestate in un dato periodo di tempo preso a riferimento e quindi non sono immediatamente verificabili dai clienti. Gli standard specifici definiscono le singole prestazioni direttamente esigibili dal cliente in termini quantitativi, qualitativi e temporali, consentendo un immediato controllo sulla loro effettiva osservanza.

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli indicatori di qualità sono variabili **quantitative**, cioè direttamente misurabili, e parametri **qualitativi** utili a fornire informazioni sui livelli prestazionali del servizio erogato, in corrispondenza dei diversi fattori di qualità che caratterizzano un servizio di trasporto pubblico (es. affidabilità, comfort, informazioni...).

L'azienda ha adottato i seguenti fattori di Qualità:

- **Continuità** del servizio
- **Regolarità** del servizio
- **Affidabilità** del servizio
- **Accessibilità** al servizio
- **Informazioni e accesso** alla rete
- **Sicurezza** del viaggio
- **Pulizia e comfort**
- **Riconoscibilità** del personale
- **Tutela** del cliente

CTM opera affinché il miglioramento continuo dei propri processi, così come ricompresi nel Sistema di Gestione Integrato, porti all'erogazione di un servizio sempre più rispondente alle aspettative dei propri clienti.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'azienda assicura il servizio di trasporto pubblico nei Comuni di: **Cagliari, Assemini, Decimomannu, Elmas, Monserrato, Quartu Sant'Elena, Quartucciu, Selargius**.

Le **informazioni** sul servizio pianificato sono presenti sul sito internet aziendale: **www.ctmcagliari.it**. Presso le **fermate** sono disponibili le frequenze e/o gli orari di passaggio in tempo reale. Gli orari di servizio teorici e in tempo reale sono reperibili anche sulla app ufficiale **Busfinder**, gli orari teorici sui principali **Travel Planner Web** (Google Transit, Moovit).

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 indipendente dalla volontà dell'azienda e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, inoltre, 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.



REGULARITÀ DEL SERVIZIO

CTM si impegna a rispettare gli orari programmati del servizio di linea, che risulta articolato secondo la seguente struttura:

- Orari **invernali** (scolastico e non scolastico) articolato in **giorni feriali, sabato e festivi**
- Orari **estivi** articolato in **giorni feriali, sabato e festivi**

Il rispetto dei parametri di cui sopra, sarà rilevato statisticamente nei periodi e nelle fasce orarie più rappresentative.

TEMPI DI ATTESA

L'azienda garantisce che il tempo medio di attesa presso i propri CTM Point è **inferiore a 10 minuti in condizioni di normale affluenza**.

AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

CTM si impegna a garantire tutte le corse programmate. In caso di **sciopero** del personale viene assicurato, in conformità con le vigenti disposizioni di Legge e con accordi con le Organizzazioni Sindacali, lo svolgimento del servizio secondo le modalità previste dallo sciopero. La comunicazione dello sciopero avviene,

con un anticipo di almeno 5 giorni, tramite tutti i canali istituzionali aziendali (sito internet, messaggio scorrevole presso le paline elettroniche di fermata) e attraverso la pagina Facebook e l'account X di CTM. Dello sciopero vengono informati anche gli Organi di stampa, secondo quanto previsto dalla normativa.

Nel caso di modifiche di percorso per interruzioni stradali o altro, CTM provvede a informare i passeggeri tramite sito internet, pagina Facebook, account X, messaggio scorrevole presso le paline elettroniche di fermata.

ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Sugli **autobus** è riportata, con idoneo indicatore, la **destinazione/percorso** del servizio. Lungo il percorso sono presenti **fermate** per consentire ai clienti di accedere facilmente al servizio. Il posizionamento e la distanza delle fermate sono stabiliti da apposita commissione esterna, incaricata dei collaudi delle linee.

Tutte le fermate di transito sono **a richiesta** del cliente che, se a bordo, deve prenotare la fermata azionando, per tempo, l'apposito pulsante. Se a terra il cliente deve segnalare l'intenzione di salire a bordo del mezzo con un cenno della mano.

Le **frequenze** di passaggio sono **visibili** presso le **infrastrutture di fermata**, gli **orari** di passaggio sono consultabili sul sito internet aziendale **www.ctmcagliari.it** e sull'app **Busfinder**.

I **titoli di viaggio** (biglietti e abbonamenti), possono essere **acquistati** tramite l'app **Busfinder**, l'app **Around Sardinia** e presso le **rivendite autorizzate**. Per gli **abbonamenti agevolati** e i **biglietti speciali** (ad esempio titoli di viaggio per invalidi), è necessario rivolgersi al **CTM Point** di viale Trieste 151.

Sono inoltre disponibili emettitrici automatiche di titoli di viaggio presso:

- **Piazza Matteotti** Cagliari, (fianco biglietteria) aperta 24 ore su 24
- **Piazza Matteotti** Cagliari, (Capolinea 30/31 fronte stazione FS) aperta 24 ore su 24
- **Piazza Giovanni XXIII** Cagliari, aperta 24 ore su 24
- **Via Alghero** Cagliari, (angolo Dante) aperta 24 ore su 24
- **Capolinea Ospedale Brotzu** aperta 24 ore su 24
- **Policlinico Universitario** aperta 24 ore su 24
- **Via Brigata Sassari** Quartu S.Elena, (presso CTM Point) dal lunedì al sabato: 6:00 - 19:00

In caso di mancata erogazione del titolo, il cliente potrà richiedere il rimborso del credito recandosi presso i CTM Point e presentando la ricevuta emessa dall'emettitrice.

Le informazioni complete riguardanti il sistema tariffario sono reperibili e tempestivamente aggiornate sul sito internet aziendale **www.ctmcagliari.it**.

INFORMAZIONI AI CLIENTI

La richiesta di informazioni e chiarimenti può essere fatta dai clienti:

- tramite il **portale** segnalazioni.ctmcagliari.it;
- tramite il **call center** 800078870;
- per **corrispondenza** scrivendo a CTM SpA - Viale Trieste 159/3 Cagliari;
- di persona all'**ufficio Relazioni Esterne** all'indirizzo sopra indicato, dal lunedì al venerdì 9.00-13.00; martedì e giovedì 15.00-17.00.

CTM PER L'ACCESSIBILITÀ

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 numero verde 800004433. 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. Il numero telefonico dedicato ai disabili per la presentazione dei reclami è 070 2091200

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 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**



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 arancione** indica che **la fermata non è accessibile**

Quando si deve salire sul bus

- 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, dove presenti, 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 800004433, 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**.

AMICOBUS

Amicobus è un **servizio a chiamata**, previsto dal Contratto di Servizio tra CTM e la Regione Autonoma della Sardegna. Il servizio integra l'offerta ordinaria di trasporto pubblico, è **dedicato alle persone con disabilità** e prevede la presenza a bordo di assistenti che supportano il passeggero esclusivamente nella fase di salita (incarozzamento a bordo e ausilio nell'allacciamento della cintura di sicurezza) e discesa dal mezzo in sicurezza.

Il servizio è garantito in cinque degli otto Comuni in cui CTM esercisce il servizio TPL (**Cagliari, Quartu Sant'Elena, Monserrato, Selargius, Quartucciu**), nell'area ricompresa dalla SS 554.

Chi può accedere al servizio

Amicobus è dedicato alle seguenti categorie di persone:

- **persone con disabilità** (ex lege 104 valutati come "persona con necessità di sostegno intensivo"),
- **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.

Operatività

Dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 20:00 e il sabato dalle 7:00 alle 14:00.

Prenotazione

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

- **Numero Verde:** 800 25 97 45
- **Form:** <https://www.ctmcagliari.it/prenotazione-servizio/>

Il call center per la ricezione delle prenotazioni è **attivo dal lunedì al sabato** con i seguenti orari:

Mattina	Pomeriggio
Lunedì - giovedì >> 8.00 – 13.00	Lunedì / sabato >> 15.00 – 18.00
Venerdì >> 8.00 – 13.00	Venerdì >> 15.00 – 19.00
Sabato >> 8.00 – 10.00	

La prenotazione deve pervenire il giorno prima l'utilizzo del servizio. Le richieste di prenotazione per la giornata del **lunedì**, devono essere effettuate il venerdì dalle 15:00 alle 19:00 o il sabato dalle 8:00 alle 10:00.

Il cliente, che prenota telefonicamente, deve comunicare al call center i propri dati anagrafici, l'eventuale presenza di un 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. 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). Anche la prenotazione via web prevede la conferma del servizio mediante telefonata dell'operatore. Quando il cliente viene ricontattato per la conferma gli saranno comunicate le informazioni relative alla partenza: l'ora di passaggio del mezzo presso il punto richiesto, sia all'andata che al ritorno.

È attivo il numero **WhatsApp 3482502731** per le **sole cancellazioni delle corse confermate** (da usare almeno mezz'ora prima dell'orario prenotato).

Come si accede al servizio

La procedura di accredito al servizio va inoltrata annualmente tramite SUS <https://sus.regione.sardegna.it/sus> (Procedimento "Agevolazioni tariffarie trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra e Servizio AmicoBus").

La procedura, completamente informatizzata, richiede:

- L'accesso tramite SPID sulla piattaforma SUS
- La compilazione del modulo di iscrizione al servizio
- Allegare la certificazione comprovante il requisito di accesso dichiarato

Una volta ricevuta l'attestazione per usufruire di Amicobus, per accedere al servizio è necessario effettuare una prenotazione secondo le modalità indicate.

L'Assessorato dei Trasporti ha stipulato un protocollo d'intesa con alcune associazioni che, previo appuntamento, potranno fornire **assistenza gratuita nella presentazione delle pratiche**:

- **A.N.M.I.C. CAGLIARI** Via Caprera, 14/A – 09123 Cagliari (CA) - 070.653865
anmic.cagliari@gmail.com - <https://www.anmic-cagliari.it>
- **UNIONE ITALIANA DEI CIECHI E DEGLI IPOVEDENTI ONLUS-APS CAGLIARI**
070 523422 - uicca@uiciechi.it

Vetture e posti disponibili

Si prevede l'utilizzo di minibus adeguatamente attrezzati anche per il trasporto di sedie a rotelle.

Costo del servizio

Per il servizio è applicata la tariffa del trasporto pubblico di linea pari a **1,30 € a tratta**.

Amicobus Estate

Dal primo fine settimana di luglio e fino al primo fine settimana di settembre, il servizio Amicobus è esteso anche nei fine settimana, con una programmazione speciale dedicata alla mobilità verso il Poetto, per garantire inclusione e accessibilità anche durante la stagione estiva.

Il servizio è esteso il sabato anche dalle ore 14:00 alle 20:00 e la domenica dalle ore 08:00 alle 20:00.

La prenotazione per le corse del fine settimana deve essere effettuata il venerdì precedente nella fascia oraria 15:00 – 19:00, attraverso il numero verde 800 259 745 o tramite il portale: www.ctmcagliari.it/prenotazione-servizio.

Sulle vetture del servizio dedicato al Poetto è presente l'assistente di bordo che supporta il passeggero esclusivamente nella fase di salita (incarozzamento a bordo e ausilio nell'allacciamento della cintura di sicurezza) e discesa dal mezzo in sicurezza.

Trattamento dei dati

Il trattamento dei dati rilevati, che verranno utilizzati per l'accreditamento al servizio a chiamata e per la creazione di una banca dati, avverrà nel rispetto della Legge sulla Privacy, a cura della Regione Autonoma della Sardegna.



Per CTM, l'attenzione verso tutte le forme di disabilità è una priorità assoluta. Questo impegno si traduce non solo nel garantire un trasporto adeguato, ma anche nello sviluppo di strumenti inclusivi, come il sito web e l'app Busfinder, dotati di funzionalità su misura. Si tratta di un approccio che promuove inclusione e integrazione.

SITO INTERNET

Www.ctmcagliari.it è stato il primo sito in Italia tra le Aziende di Trasporto Pubblico che ha adottato uno strumento innovativo di intelligenza artificiale che fornisce un'ampia accessibilità del sito web, a più tipologie di disabilità: cecità, disabilità motorie, difficoltà visive come dislessia, daltonismo, cataratta e ipovisione, epilessia, disabilità cognitive e difficoltà di apprendimento.

L'accessibilità del sito è garantita rispettando le normative europee e nazionali e segue le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1), lo standard internazionale per l'accessibilità web.

Il software utilizzato automatizza circa il 30% delle regolazioni necessarie per rendere il sito completamente accessibile. Tra queste: adattamenti ai caratteri, dimensioni, spaziatura, contrasti di colore, cursori, e miglioramenti della leggibilità dei testi. Inoltre, modifica automaticamente l'interfaccia utente e il design del portale istituzionale.

Come attivare l'interfaccia di accessibilità sul sito ctmcagliari.it

Utenti con disabilità visive: Possono attivare l'interfaccia tramite il pulsante di accessibilità visibile in basso a sinistra sul sito.

Non vedenti che usano screen reader: Ricevono un alert all'accesso che li invita ad attivare la modalità compatibile premendo la combinazione Alt+1.

Ipovedenti che non usano screen reader: Possono cliccare direttamente sul pulsante di accessibilità.

Il software è compatibile con tutti i browser principali, purché il lettore JavaScript sia abilitato, e supporta anche le versioni mobile del sito.

Per gli utenti non vedenti che utilizzano screen reader su dispositivi mobili, l'istruzione per attivare o disattivare la compatibilità è "doppio tap" sullo schermo.

APP BUSFINDER

All'interno dell'app Busfinder sono state sviluppate caratteristiche specifiche per passeggeri ciechi e ipovedenti:

- Funzionalità "assistente di viaggio" con annuncio di prossima fermata fino alla destinazione prescelta;
- Possibilità di segnalare la presenza in fermata alla sala operativa, in modo tale che il conducente sia informato preventivamente della presenza di un

cieco o ipovedente ed effettui la fermata;

- Ottimizzazione della sintesi vocale.

I posti a sedere contrassegnati da apposita targhetta o adesivo, sono riservati ai passeggeri con disabilità e agli anziani.



SICUREZZA DEL VIAGGIO

Sulle linee gestite dall'azienda vengono costantemente monitorati i seguenti indicatori relativi alla incidentalità annua dei mezzi di trasporto:

- incidenti causati dai mezzi aziendali;
- incidenti causati da altri veicoli;
- morti per viaggiatori al km;
- feriti/anno.

Sicurezza personale e patrimoniale

L'azienda attua il costante monitoraggio del seguente indicatore, relativo alla sicurezza personale e patrimoniale dei passeggeri:

- denunce per furti, danni e molestie ai viaggiatori.

Pulizia e comfort

La pulizia interna dei mezzi viene effettuata **giornalmente** su 210 vetture. Il numero è ridotto nel periodo estivo e per le festività. Ogni vettura viene pulita **a fondo 3 volte al mese**. A rotazione sui veicoli viene effettuata la pulizia del pavimento con macchinari appositi (5/giorno). A rotazione sui filobus viene effettuata la pulizia della parte posteriore (25/settimana). A rotazione tutti i mezzi sono lavati esternamente in un impianto di lavaggio automatico interno (80/giorno). La pulizia dei **locali aziendali con accesso al pubblico** (CTM Point di viale Trieste 151 e CTM Point di via Brigata Sassari) viene effettuata con le seguenti modalità e frequenze:

- pulizia giornaliera: dal lunedì al sabato, con esclusione dei periodi in cui l'Ufficio osserva la chiusura di sabato (CTM Point di viale Trieste 151);
- pulizia mensile: 1 volta al mese;
- pulizia semestrale: 1 volta ogni 6 mesi.

Comfort di viaggio

- bus climatizzati: 100% del parco mezzi;
- bus con pedana per disabili: 100% del parco mezzi;
- bus con pianale ribassato: 100% del parco autobus e filobus.

Inoltre, per il servizio a chiamata **Amicobus**, sono disponibili **7 veicoli attrezzati** specificamente per il trasporto delle persone con disabilità; tali mezzi sono dotati di:

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

Tutela ambientale

CTM effettua periodici **interventi** per **contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente**. Complessivamente, al 31 dicembre 2024, oltre il 50% della flotta di CTM rientrava all'interno dello standard EURO VI o superiore, con il 34%

100%
bus climatizzati
con pedana per disabili
con pianale ribassato





dell'intera flotta ad emissioni zero (filobus e bus elettrici a batteria).

Nello specifico, la dotazione del parco mezzi aziendale prevede che:

- L'**1%** dei veicoli rispetti la **normativa EURO 4** (classe M1 per servizio Amicobus);
- L'**1,3%** dei veicoli rispetti la **normativa EURO 6** (classe M1 per servizio Amicobus);
- Il **48,2%** degli autobus rispetti la normativa **EURO V – EURO V-EEV**;
- Il **15,3%** degli autobus rispetti la normativa **EURO VI**;
- Il restante **34,2%** del parco sia costituito da **veicoli a zero emissioni (ZEV)** filobus e bus elettrici.

L'**energia elettrica acquistata da CTM**, sia per la trazione dei veicoli che per gli altri usi aziendali (officine, deposito, uffici, paline elettroniche, ecc.), proviene da produzione **da fonti rinnovabili**, certificata tramite il meccanismo di Garanzia d'Origine.



Riconoscibilità del personale

Il personale aziendale è dotato di **cartellino di riconoscimento** indossato in modo da essere ben visibile e, quindi, garantire un agevole riconoscimento degli operatori.

Informazioni ai clienti

Per garantire al cliente una costante informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo, CTM utilizza i seguenti strumenti:

- **numero verde 800078870;**
- **informazioni presso le fermate;**
- organi di **stampa** locali;
- sito internet **www.ctmcagliari.it;**
- app **Busfinder;**
- pagina **Facebook** CTM SpA e account **X @CTM_Cagliari;**
- presso le **fermate**.

Tramite gli stessi canali CTM informa inoltre i propri clienti, sui principali aspetti normativi che caratterizzano il servizio ed eventuali modifiche degli stessi.

Soddisfazione del cliente (customer satisfaction)

CTM rileva la soddisfazione dei clienti **due volte l'anno**, per valutare la qualità dei servizi offerti. I questionari, concordati con la Regione Autonoma della Sardegna, vengono distribuiti a bordo delle linee in servizio nei periodi invernale ed estivo. Queste indagini raccolgono informazioni sia sulla qualità del servizio attesa, sia su quella percepita dai clienti durante il viaggio. Inoltre, CTM può svolgere altre rilevazioni su richiesta della Regione Sardegna o dell'azienda stessa.

Ogni anno CTM realizza anche **un'indagine specifica sulla soddisfazione dei clienti del servizio a chiamata Amicobus**, pensato per garantire il diritto alla mobilità delle persone con disabilità.

Risultati dell'indagine anno 2024

Nel 2024, CTM ha svolto due rilevazioni previste dal Contratto di Servizio con la Regione Autonoma della Sardegna. I risultati medi complessivi sulla qualità attesa e percepita dai clienti sono riportati nella tabella seguente.

Risultati dell'indagine anno 2024		
Parametro	Voto medio qualità attesa	Voto medio qualità percepita
Frequenza	9,52	7,21
Acquisto biglietti da 90' nelle rivendite autorizzate	9,26	8,07
Convalida a bordo del titolo di viaggio	9,22	7,92
Informazioni generali in fermata	8,54	7,47
Informazioni su sicurezza a bordo	9,04	8,11
Informazioni su tragitto in fermata	8,80	7,60
Informazioni su tragitto su internet/app	9,07	8,15
Informazioni su orario/frequenza su internet/app	9,46	8,04
Informazioni su orario/frequenza in fermata	9,29	7,48
Informazioni su tariffa e sanzioni a bordo	8,18	7,94
Durata del viaggio	8,63	7,74
Puntualità/Regolarità	9,57	7,12
Disponibilità del personale di guida	9,15	7,73
Competenze del personale di guida	9,24	7,31
Aspetto del personale di guida	8,08	8,70
Stato delle fermate	8,55	6,43
Affollamento a bordo non eccessivo	8,50	7,12
Pulizia dei veicoli	9,23	6,75
Condizioni dei supporti presenti a bordo	9,32	7,75
Presenza dotazioni di sicurezza	9,55	8,45
Rumore a bordo non eccessivo	7,17	6,53
Sicurezza del viaggio	9,77	8,17
Sicurezza personale	9,81	7,42
Totale complessivo	8,99	7,61

SISTEMI DI GESTIONE

CTM lavora ogni giorno per offrire un servizio di trasporto pubblico efficiente e vicino alle esigenze dei cittadini. Per garantire qualità, sicurezza e rispetto dell'ambiente, ha adottato un Sistema di Gestione Integrato conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2023**.

Questo sistema, attivo da dicembre 2022, è applicato alla progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale; manutenzione, riparazione ed approntamento dei veicoli.

Di seguito si presentano alcuni dati relativi al 2024 e gli obiettivi fissati per il 2025, riguardanti aspetti fondamentali della qualità del servizio.

Principali fattori di qualità				
fattore di qualità	indicatore di qualità	unità di misura	consuntivo 2024	obiettivi 2025
sicurezza	bus con sistema di allarme	% bus equipaggiati	97,7%	>97,7%
erogazione del servizio	bus con sistema di telecamere a bordo (TVCC)	% bus equipaggiati	97,7%	>97,7%
	regolarità del servizio	% corse effettuate/ pianificate	98,8%	100%
produzione del servizio	linee TPL	n. linee	32	32
	lunghezza della rete	km	330	330
	distanza media tra le fermate	m	350	350
	velocità media commerciale	km/h	16	16
	offerta chilometrica (senza Amicobus)	km annuali	12.472.549	12.487.586
	offerta chilometrica per abitante	m/abitante	39,19	39,19
	area servita	km2	402	402
pulizia	pulizia radicale mezzi/ anno	n. mezzi	6.074	6.000
	pulizia giornaliera mezzi/ anno	n. mezzi	60.964	61.100
	pulizia pensiline/anno	n. pensiline	2.472	2.472
comfort e servizi per persone con disabilità	mezzi con pianale ribassato	% mezzi	97,7%	>97,7%
	mezzi con aria condizionata	% mezzi	100%	100%
	mezzi con pedana per persone con disabilità	% mezzi	100%	100%

Principali fattori di qualità				
fattore di qualità	indicatore di qualità	unità di misura	consuntivo 2024	obiettivi 2025
informazioni e servizi per i clienti	amicobus	km	183.664	190.000
	call center	fascia disponibilità	8:30 – 18:30	8:30 – 18:30
	fermate rete	n. fermate	963	963
	paline elettroniche	n. paline installate	279	279
	bus con sistema audiovisivo	% bus	97,7%	>97%
	percentuali di fermate con punto vendita di biglietti entro 600 metri	%	87,6%	87%
informazioni e servizi per i clienti	punti di emissione titoli e ricarica CTM CARD self-service con TVM emissione e duplicato CTM CARD	n. installazioni	2 punti vendita con operatore	8 emittitrici self service/3 punti vendita con operatore
	acquisto titoli on-line con smartphone/tablet	fascia oraria di disponibilità	24h/24h	24h/24h
	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	107 (77 autobus+30 filobus)	190
	autobus ibridi	n. autobus ibridi	5	5
	filobus	n. filobus	30	30
	autobus diesel convenzionale con motore EURO V o migliorativo	% autobus	98,5%	>98%
	percentuale di mezzi elettrici	n. mezzi elettrici / n. tot flotta	34,2%	> 50%



Linee certificate UNI EN 13816:2002

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

Gli aspetti del servizio certificati: fattori e indicatori di qualità

La tabella seguente riporta gli obiettivi 2025 per gli indicatori di qualità previsti dalla norma **UNI EN 13816:2002**. I valori indicano la percentuale di clienti che, sulle diverse linee certificate, ricevono un servizio conforme agli standard stabiliti.

Fattore di qualità	Indicatore	Obiettivi 2025
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	Puntualità/Regolarità	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%

Il Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità, pubblicato ogni anno e disponibile sul sito www.ctmcagliari.it nella sezione dedicata, presenta i **risultati di CTM in ambito ambientale, sociale ed economico**. All'interno del documento si trovano anche

informazioni sui valori, la cultura aziendale, le strategie e l'impegno verso le comunità servite. Attraverso il Bilancio di Sostenibilità vengono rispettati gli obblighi di comunicazione esterna previsti dalle norme ISO che regolano il Sistema di Gestione Integrato.

Il documento segue gli **Standard GRI del Global Reporting Initiative**, un'organizzazione internazionale che definisce criteri riconosciuti a livello globale per la rendicontazione delle performance di sostenibilità.





07

RIFERIMENTI NORMATIVI

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta è redatta facendo riferimento ai seguenti documenti normativi e di indirizzo:

- *Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 "Principi generali sulla erogazione dei servizi pubblici" che dispone i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici.*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 che individua i settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento.*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 e DPCM del 30 dicembre 1998 "Disposizioni per la redazione della Carta".*
- *Decreto Legislativo 422/97 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'art.4, comma 4, della Legge 15 marzo 1997 n. 59".*
- *Legge n. 281 del 30 luglio 1998 "Disciplina dei diritti e doveri dei consumatori e degli utenti".*
- *Decreto del Presidente del Consiglio del 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti".*
- *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.*
- *Decreto Assessore dei Trasporti, Regione Autonoma della Sardegna n. 10 del 29 gennaio 2003 "Libero percorso per ufficiali e agenti di polizia giudiziaria".*
- *Legge Regionale n. 21 del 7 dicembre 2005 "Disciplina e organizzazione del trasporto pubblico locale in Sardegna" che, nell'ambito della riorganizzazione e dello sviluppo del trasporto collettivo pubblico nell'ambito regionale, prevede l'adozione della Carta regionale dei servizi di mobilità.*
- *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, art. 2, lett. g) e art. 101 Codice del Consumo.*
- *Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai "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 regionale n. 17 del 3 luglio 2015 recante "Sanzioni amministrative sui servizi di trasporto pubblico regionale e locale".*
- *Deliberazione Giunta regionale della Regione Autonoma della Sardegna n. 49/14 del 28.11.2006 - L.R. 7 dicembre 2005, n.21 – Direttive di applicazione e atto preliminare alla definizione e alla progettazione dei servizi minimi.*
- *Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Autonoma della 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 Autonoma della 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 autonoma della 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”.*
- *Deliberazione dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021.*
- *Contratto di Servizio stipulato con la Regione Autonoma della Sardegna.*

Direzione CTM S.p. A .

Sede centrale
viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari
Centralino telefono 070 20911
orario 24 ore tutti i giorni
PEC 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

Canale dedicato ai reclami per le persone con disabilità
tel. 070 2091200

Orario di apertura

9.00–13.00 dal lunedì al venerdì 14.30–17.00 martedì e giovedì.
Sabato, domenica e festivi chiuso.

Invio reclami:

tramite il portale

<https://segnalazioni.ctmcagliari.it> o con il modulo reclami a mezzo raccomandata A/R o consegnati di persona a CTM SpA - viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari o via PEC ctmspa@legalmail.it.

Il modulo reclami è disponibile presso la sede generale dell'azienda, il CTM Point di viale Trieste 151 e su www.ctmcagliari.it.

Ai reclami verrà data risposta entro un massimo di 30 giorni.

Ufficio Contenzioso

viale Trieste 147/6, 09123 Cagliari

telefono 070 2091224 /5

Orario di apertura

9:30 -12:30 dal lunedì al venerdì

15.00–16.30 dal lunedì al giovedì

Sabato, domenica e festivi chiuso

Ufficio oggetti smarriti

c/o Centro autofiloviario CTM viale Ciusa 14, Cagliari
telefono 070 2091316

Orario di apertura

9.00–18.00 dal lunedì al sabato.

**Informazioni, abbonamenti,
biglietti, card CTM, agevolazioni
tariffarie, sanzioni, ricorsi e rimborsi**

CTM POINT

viale Trieste 151, Cagliari

Orario di apertura

8.15–13.00/14.30–18.00 lunedì–martedì–giovedì

CTM POINT

Via Brigata Sassari, Quartu Sant'Elena

Biglietteria automatica

Orario di apertura tutto l'anno:

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

Vendita degli Abbonamenti Mensili

Orario di apertura tutto l' anno:

7.30–13.30 ultimi 3 gg lavorativi e primi 3 gg lavorativi del mese.

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

Servizio a chiamata linee 15, 19 e 41

Numero verde

800 229988

Linea 15 Monreale:

per salire alle fermate delle vie Stamira, Platone, Anassagora, d'Aquino chiamare il numero verde. Per scendere a Monreale chiedere il servizio al conducente prima di svoltare in via Marmilla.

Linea 15 Terramaini:

per prenotare il passaggio da Casa di Riposo Vittorio Emanuele II chiamare il numero verde. A bordo avvisare il conducente per richiedere la fermata Casa di Riposo.

Linea 19:

per prenotare il passaggio in via San Giorgio a Elmas (Tecnomat), dal lunedì al sabato, se si è già in fermata chiamare il numero verde, se si è a bordo avvisare il conducente.

Linea 41:

per prenotare la fermata ASPAL chiamare il numero verde. Per richiedere a bordo la fermata ASPAL avvisare il conducente.

Servizio Amicobus,

Servizio a chiamata per persone con disabilità

Numero verde

800 259 745

Orario prenotazioni dal lunedì al giovedì

8.00–13.00. Venerdì 8.00–13.00/15.00–19.00.

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.