

**100%
ELECTRIC**



**CARTA
DELLA MOBILITÀ
2022**



Indice

Numeri utili / 7

Cos'è la carta dei servizi / 10

Premessa

Validità e Diffusione della Carta dei servizi

Stato delle Revisioni

Principi Generali della Carta dei servizi

Le iniziative di CTM a supporto dei passeggeri, comunità e dipendenti durante l'emergenza COVID-19

Chi siamo / 14

Presentazione dell'Azienda

La storia

Struttura giuridica

CTM in numeri

Flotta

Passeggeri trasportati nel 2021

Servizi Offerti

Linee

Orari e frequenze

Le regole del viaggio / 21

Sistema tariffario, abbonamenti in servizio

Status di studente

Le card CTM

Duplicato della CTM Card

Acquisto dei Titoli di Viaggio

Regole di utilizzo

Documenti di Viaggio

Agevolazioni tariffarie regionali

Condizioni di utilizzo del servizio / 34

Diritti del cliente

Forze dell'ordine

Doveri del cliente

Sanzioni Amministrative

Identificazione del cliente

Rapporti con il cliente / 41

Assistenza ed Informazioni al cliente

Reclami e suggerimenti

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Portale Assessorato ai Trasporti RAS: "Segnala un Disservizio"

Richieste di Rimborso

Richieste di Risarcimento Danni

Richieste di Istituzione di Nuove

Fermate o Percorsi

Qualità del servizio / 47

Fattori di Qualità del Servizio

Continuità del Servizio

Regolarità del Servizio

Tempi di Attesa

Affidabilità del Servizio

Accessibilità al Servizio

Informazioni ai Clienti

CTM per l'accessibilità

Amicobus

Sito internet

App Busfinder

Progetto TRIPS

Soddisfazione del cliente

Sistemi di Gestione

Principali fattori di qualità

Linee certificate UNI EN 13816:2002

La carta dei servizi / 64

Riferimenti Normativi

**CARTA
DELLA MOBILITÀ
2022**



Numeri utili

Direzione CTM S.p.A.

Sede centrale viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari
 Centralino telefono 070 20911 orario 24 ore tutti i giorni • fax 070 2091222
 Posta elettronica certificata ctmspa@legalmail.it

Informazioni utili in tempo reale

Call center numero verde 800 078 870
 (risponde tutti i giorni dalle 8.30 alle 18.30)

Ufficio relazioni esterne

Segnalazioni anomalie e inoltro reclami

viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari • telefono 070 2091200 • segnalazioni.ctmcagliari.it
 Canale dedicato ai reclami per le persone con **disabilità** tel. 070 2091200
 Orario di apertura 9.00–13.00 dal lunedì al venerdì • 15.00–17.00 martedì e giovedì.
 Sabato, domenica e festivi chiuso.

Ufficio sinistri

viale Trieste 147/6, 09123 Cagliari • telefono 070 2091224/5 • fax 070 2091221
 Orario di apertura 9.00–11.00 lunedì–mercoledì–venerdì • 15.00–16.30 martedì–giovedì.
 Sabato, domenica e festivi chiuso. Agosto: aperto solo mattina lunedì–mercoledì–venerdì.

Ufficio oggetti smarriti

c/o Centro autofiloviario CTM

viale Ciusa 14, Cagliari • telefono 070 2091316
 Orario di apertura 8.30–18.30 tutti i giorni.

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

CTM POINT – viale Trieste 151, Cagliari

Orario di apertura 8.15–13.00/14.30–18.00 lunedì–martedì–giovedì • 8.15–13.00 mercoledì e venerdì. Sabato, domenica e festivi chiuso.

BIGLIETTERIA – piazza Matteotti, Cagliari

Orario di apertura Tutto l'anno: 7.30–13.30 dal lunedì al sabato. Domenica e festivi chiuso.
 Biglietteria automatica in funzione 24/24.

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.



Busfinder è l’app ufficiale CTM che fornisce informazioni e orari in tempo reale e permette di acquistare biglietti e abbonamenti. Disponibile per Android, iOS e Huawei. L’app è accessibile per le persone non vedenti.

Servizio a chiamata linea 15

numero verde 800 229 988

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

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.

Useful numbers

CTM S.p.A. Head Office

Viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari • Tel. 070 20911 • fax 070 2091222
The main switchboard number is open 24 hours a day, seven days a week.

Claim, customer service

Tel. 070 2091200 • segnalazioni.ctmcagliari.it

Complaint phone number for disabled passengers tel. 070 2091200

Opening Hours 9 am–1 pm Monday to Friday • 3 pm–5 pm Tuesday and Thursday.
Closed on Saturday, Sunday and holidays.

Travel information, ticketing, penalty fare appeals

CTM POINT – viale Trieste 151, Cagliari - Tel. 070 2091.1

Opening Hours 8.15 am–1 pm/2.30 pm–6 pm Monday, Tuesday and Thursday;
8.15 am–1 pm Wednesday and Friday. Closed on Saturday, Sunday and Holidays.

TICKET OFFICE – piazza Matteotti, Cagliari

Opening Hours 7.30 am–1.30 pm from Monday to Saturday.
Closed on Sunday and Holidays.

Ticket Vending Machine available 24/7

CTM POINT – via Brigata Sassari, Quartu Sant'Elena

Ticket Vending Machine available 6 am/7 pm Monday to Saturday.

Accident Assistance Office

Viale Trieste 147/6, Cagliari • Tel. 070 2091224

Opening Hours 9 am–11 am Monday, Wednesday and Friday.

3.00 pm–4.30 pm Tuesday and Thursday. Closed on Saturday, Sunday and Holidays.

Opening Hours in August 9 am–11 am Monday, Wednesday and Friday.

Lost Property Office

Centro Autofiloviario CTM

Viale Ciusa 14, Cagliari • Tel. 070 2091316

Opening Hours: 8.30 am–6.30 pm seven days a week.

Call center

Freecall number 800.078.870

Lines are open 8.30 am to 6.30 pm every day.



Busfinder is the free mobile app for iOS, Android and Huawei, featuring transit maps and real-time arrivals.

With BUSFINDER you can quickly and easily buy bus tickets and passes.

The app is suitable for vision impaired users.

For more information visit our website www.ctmcagliari.it, call the free toll number 800.078.870 or turn to the nearest CTM POINT.

Cos'è 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 ed 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 ed 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, di cui CTM ha valutato fattibilità e 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" di cui 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

N. della Revisione	Data	Motivo della Revisione
1	31.03.2022	Prima Edizione 2022

Principi generali della carta dei servizi

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

Eguaglianza ed imparzialità, al fine di offrire:

- accessibilità al servizio, alle infrastrutture ed ai locali aziendali senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto degli anziani e delle persone invalide, 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 causa di forza maggiore, caso fortuito o del terzo, stato di necessità indipendente dalla volontà di CTM o per gli eventi meteorologici di particolare rilevanza). 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 da:

- 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 ed indagini di soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction).

Efficienza ed efficacia del servizio, ottenute attraverso l'ottimizzazione delle risorse ed 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: a tal proposito CTM, nell'ambito delle attività previste dal vigente Contratto di Servizio, provvede ad integrare la propria offerta di trasporto con le alternative offerte dagli altri vettori presenti sul territorio e concorrendo alla effettiva predisposizione di un servizio integrato che soddisfi le esigenze del cliente, anche assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali di mobilità. Tale attività è caratterizzata dalla continua analisi della domanda e dalla ricerca ed applicazione di soluzioni tendenti alla razionalizzazione del sistema, ciò nell'ottica della soddisfazione delle necessità rappresentate dal cliente.

Individuazione e monitoraggio degli indicatori della qualità, registrazione ed analisi degli eventi critici e tempestiva adozione di azioni correttive, conseguenti al discostarsi dei valori dagli standard qualitativi.

Rispetto dell'ambiente attraverso la promozione di tutte quelle iniziative e progetti volti a diminuire l'impatto ambientale ovvero 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 della sua gestione e dei livelli di servizio offerto.

Le iniziative di CTM a supporto dei passeggeri, comunità e dipendenti durante l'emergenza COVID-19

Modalità con cui CTM sta supportando passeggeri, comunità e dipendenti durante l'emergenza COVID-19:

Per la comunità

Durante tutto il periodo di emergenza, CTM ha continuato a erogare il servizio, rimodulandolo per andare incontro alle esigenze dei passeggeri. Le linee sono state monitorate costantemente per verificare che non fosse mai superato il numero massimo di passeggeri consentito a bordo, con particolare attenzione al trasporto degli studenti.

Per i passeggeri

Tutti i mezzi sono sottoposti a igienizzazione quotidiana con prodotti specifici, per garantire i massimi standard di sicurezza a bordo, e sono stati dotati di erogatori con igienizzante per le mani. A bordo sono inoltre presenti cartelli che indicano i comportamenti da rispettare per contenere il contagio da COVID-19 e adesivi che invitano a mantenere i finestrini aperti per favorire il ricambio dell'aria. Periodicamente una ditta esterna verifica la presenza di tracce di COVID-19 a bordo, sulle superfici e all'interno dell'impianto di climatizzazione. Tutte le verifiche svolte fino al momento della pubblicazione di questo documento hanno dato esito negativo. È continuata la campagna di comunicazione per

orientare i passeggeri al corretto rispetto dei comportamenti volti al contenimento del contagio da COVID-19, in particolare in riferimento al corretto utilizzo della mascherina.

Per il personale CTM

Per CTM la salute e la sicurezza dei dipendenti sono una priorità assoluta.

I dipendenti hanno ricevuto ampia comunicazione sui comportamenti da rispettare per ridurre le possibilità di contagio. Sono stati distribuiti dispositivi di protezione e installati supporti di plexiglass dove necessario. È stato favorito il lavoro agile quando possibile ed è stata organizzata una turnazione che favorisse il distanziamento tra i lavoratori. I luoghi di lavoro sono stati oggetti di pulizie supplementari.

Per viaggiare in sicurezza

Su tutti i mezzi CTM sono in vigore le seguenti indicazioni per tutelare la salute di tutti:

- Indossare la mascherina correttamente, coprendo naso e bocca, per tutta la durata del viaggio.
- Non usare il trasporto pubblico se sono presenti sintomi di infezioni respiratorie acute (febbre, tosse, raffreddore).
- Acquistare i biglietti preferibilmente tramite l'app Busfinder oppure presso biglietterie e rivendite autorizzate.
- Alle fermate e durante la salita e la discesa, mantenere sempre la distanza di almeno un metro dalle altre persone.
- Prima di salire a bordo verificare la segnaletica sulle porte di salita e di discesa.
- Igienizzare frequentemente le mani ed evitare di toccarsi il viso.
- Aprire o lasciare aperti i finestrini per favorire il ricambio dell'aria.

Le indicazioni relative alla prevenzione della diffusione del COVID-19 possono variare sulla base della normativa nazionale e regionale. Invitiamo a verificare le regole aggiornate sul sito www.ctmcagliari.it

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 del personale:



CTM eroga il trasporto urbano su gomma nei Comuni di Cagliari, Assemmini, Decimomannu, Elmas, Monserrato, Quartu Sant'Elena, Quartucciu e Selargius.

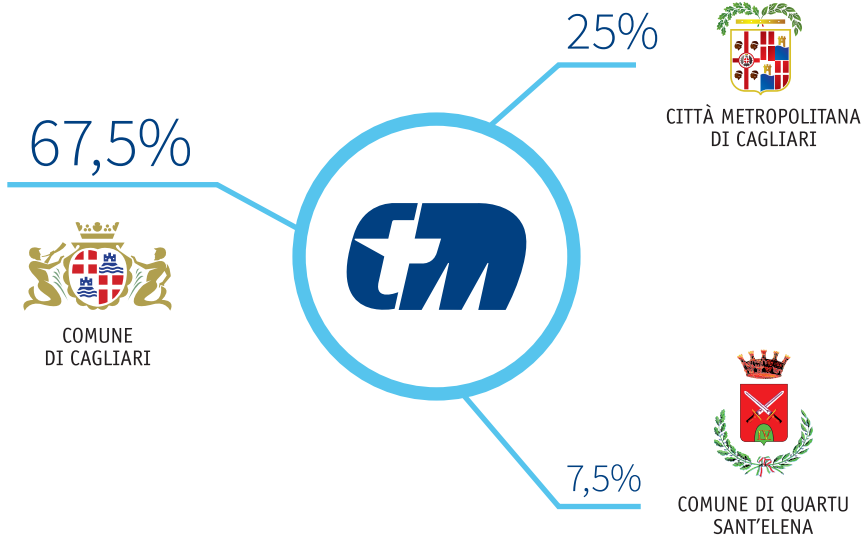
La storia

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

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

Nel dicembre del 1996 nacque, dalla trasformazione del Consorzio Trasporti Pubblici C.T.P. e della sua azienda A.C.T., il Consorzio Trasporti e Mobilità, in osservanza alle disposizioni della legge n. 142 del 1990. Nel febbraio del 2001 nasce per trasformazione del C.T.M. (Consorzio Trasporti e Mobilità), ai sensi dell'ex art. 113 lett. e) del Dlgs 267/2000, l'attuale società per azioni CTM S.p.A.

Struttura giuridica



CTM in numeri

Comuni interessati dal servizio	8
Popolazione residente	322.768 abitanti
Utenza potenziale servita	350.849 abitanti
Superficie territoriale Comuni serviti	402 km ²
Lunghezza totale delle linee	317 km
Frequenza media transiti ora di punta	9 minuti
Offerta per abitante	39,00 km/anno
Linee	29 di cui 3 filoviarie
Viaggiatori anno virtuali totali	33.311.193 *
Viaggiatori/giorno	92.019
Vetture in servizio all'ora di punta	201
Vetture km/anno	12.602.044
Giorni di operatività	365
Fermate	989
Fermate dotate di pensilina	207
Fermate dotate di palina elettronica	284
Sede con uffici/biglietteria	3
Deposito	1

Passeggeri trasportati nel 2021

per giorno 91.264 / **per anno** 33.311.193*

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

Flotta

Il parco mezzi CTM S.p.A. è costituito da 280 veicoli: 248 autobus, di cui 8 veicoli di classe M1 attrezzati specificamente per il trasporto delle persone con disabilità per l'erogazione del servizio Amicobus, e 32 filobus.

Nello specifico, al 31 dicembre 2021, la flotta di CTM era così suddivisa:

- 8 veicoli diesel di classe M1**, lunghezza 5-6 metri, per il servizio Amicobus
- 1 autobus diesel scoperto di classe II**, lunghezza 12 metri, per il servizio turistico
- 3 autobus (classe I) elettrici a batteria**, lunghezza 6 metri
- 16 autobus (classe I) diesel**, lunghezza 7 metri
- 21 autobus (classe I) diesel**, lunghezza 8-9 metri
- 32 autobus (classe I) diesel**, lunghezza 10,5 metri
- 152 autobus (classe I) diesel**, lunghezza 12 metri
- 15 autobus snodati (classe I) diesel**, lunghezza 18 metri
- 26 filobus**, 12 metri, con marcia autonoma a motogeneratore diesel
- 6 filobus**, 12 metri, con marcia autonoma a batteria

Complessivamente 272 veicoli sono dotati di un sistema di videosorveglianza (sia internamente che esternamente al veicolo) in grado di rilevare incidenti a veicoli e persone. 223 bus sono dotati di dispositivi audiovisivi di ultima generazione con display TFT. L'anzianità media della flotta, al 31 dicembre 2021, era di 11,2 anni: 11,6 anni per gli autobus e 7,8 anni per i filobus.

CTM, nel corso del 2022, allo scopo di mantenere l'anzianità media allineata ai più virtuosi standard europei, ha previsto l'acquisto di 45 bus di ultima generazione per sostituire i mezzi più vecchi del proprio parco. Tutti i nuovi mezzi saranno dotati di: cartelli indicatori; sistema multimediale per l'informazione della clientela a bordo e a terra; contapasseggeri; videosorveglianza; sistema data recorder; router WiFi; dispositivi di monetica avanzata e Pos.

Questo piano di rinnovo prevede la messa in esercizio, entro la fine dell'anno dei seguenti veicoli:

7 minibus elettrici a batteria da 6-7 metri, da destinare nei centri storici di Cagliari e di Quartu Sant'Elena, le cui batterie di trazione saranno ricaricate al capolinea con un apparato che si conetterà con l'alimentazione della rete filoviaria oltre alla ricarica notturna presso il Deposito CTM (sempre tramite l'alimentazione della rete filoviaria).

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

33 autobus di motore diesel di ultima generazione (rispondente allo standard Euro VI): 23 autobus da 12 metri e 10 autobus da 9 metri.

Il piano di rinnovo dei mezzi consentirà di ridurre l'anzianità della flotta di CTM dagli attuali 11,2 anni (dato al 31 dicembre 2021) a circa 8,8 anni al 31 dicembre 2022, al termine dell'operazione di sostituzione dei veicoli.

Servizi offerti

Trasporto pubblico urbano e suburbano su gomma nei Comuni di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Selargius, Monserrato, Quartucciu, Elmas, Assemini, Decimomannu mediante servizi automobilistici e filoviari che garantiscono collegamenti capillari sia nei giorni feriali che festivi, con:

n. 3.449 corse per giorno (media giornaliera per giorno feriale)

n. 989 fermate

n. 12.602.043,78 km di percorrenza annua (anno 2021)

Linee

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

Nel periodo estivo, il servizio dedicato al raggiungimento della spiaggia del Poetto è notevolmente rafforzato con l'inserimento di supplementi alle linee in normale attività per tutto l'anno e con l'attivazione di ulteriori quattro linee: 3P, 5ZE, 11 e Poetto Express, che da punti nodali della rete, quali piazza Giovanni XXIII, piazza Matteotti e Amsicora, trasportano i bagnanti direttamente lungo le spiagge. Per tale servizio vengono utilizzati anche gli autobus snodati da 18 metri. Dal 2006 è attivo il servizio **Amicobus**, servizio porta a porta a chiamata per persone con disabilità.

CTM gestisce le seguenti linee:

Linea 1	Gioia – Brotzu - Gioia
Linea 3	Castellani – Sole - Castellani
Linea 5	Filoviaria Lucc – Cinquini - Lucc
Linea 5-11	Lucc – Calamosca – Lucc (festiva)
Linea 6	Andorra – S. Elia - Andorra
Linea 7	Yenne - Yenne
Linea 8	Matteotti – Policlinico – Matteotti
Linea 8A	Giorgino – Policlinico – Giorgino (domenica e festivi)
Linea 9	Stazione Decimomannu - Roma
Linea 10	S. Ignazio – Binaghi - S. 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	S. Benedetto - Policlinico Universitario - S. Benedetto
Linea 30	Filoviaria Matteotti - Br. Sassari - Matteotti
Linea 30R	(domenica e festivi)
Linea 31	Filoviaria Matteotti - Br. Sassari - Matteotti
Linea 31R	(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 – S. 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

3P	Giovanni XXIII - Ospedale Marino - Giovanni XXIII
Linea 5	ZeEus Automobilistica e filoviaria Llucc - Ospedale Marino - Llucc
Linea 11	Amsicora - Calamosca - Amsicora
7 Notturna	Yenne - Yenne
Linea PEX	Matteotti - Ospedale Marino - Matteotti

Circolari festive

Linea interna	(Pasqua, Natale e Capodanno)
Linea esterna	(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**.

Le regole del viaggio

I clienti del servizio sono tenuti a munirsi di idoneo e valido titolo di viaggio, a conservarlo per la durata del percorso e alla fermata di discesa, nonché ad esibirlo a richiesta del personale addetto alla verifica.

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

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:

Impersonale

Il profilo "impersonale" è una soluzione tariffaria ordinaria che caratterizza il titolo di viaggio non come nominativo, ma "al portatore" e quindi cedibile. Può essere utilizzato individualmente, non contestualmente, da clienti diversi, ad esempio appartenenti ad uno stesso nucleo familiare o lavorativo.

Studente

Il profilo "studente" è una soluzione tariffaria preferenziale, che caratterizza il titolo di viaggio come personale e nominativo ed è riservata agli iscritti alle scuole elementari, medie inferiori e superiori, pubbliche, parificate e paritarie, all'Università, ai corsi di formazione professionale finanziati dalla Regione Autonoma della Sardegna o dagli Enti delegati. Richiede un'età non superiore ai 35 anni e non necessita della certificazione ISEE. Lo status di studente è unico per tutti i servizi di trasporto pubblico sul territorio regionale (autobus urbani ed extraurbani, treni e metropolitane).

(4) CARTA DELLA MOBILITÀ 2022

Over65

Il profilo “over65” è una soluzione tariffaria preferenziale che caratterizza il titolo di viaggio come personale e nominativo. È dedicata a tutti i clienti che hanno compiuto il sessantacinquesimo anno di età e non richiede la certificazione ISEE.

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

Corsa semplice

CS

a tempo da 90’ (urbana)

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

€ 1,30



Corsa semplice integrata

CSI

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

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

€ 2,00



Carnet da 12 corse semplici

CS12

a tempo da 90' (urbane)

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

€ 13,00



Biglietto Giornaliero

BG

con validità 24 ore

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

€ 3,30



Abbonamento Settimanale Impersonale

ASI

Validità: 7 giorni dal momento della validazione, sull'intera rete e su MetroCagliari

€ 12,00



Abbonamento Mensile Impersonale

AMI

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

€ 34,50

Abbonamento Mensile Studenti

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.

€ 21,00**

Abbonamento Mensile Over 65

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

€ 16,50

Gli abbonamenti mensili possono essere acquistati tramite l'applicazione CTM Busfinder, presso tutti i CTM Point, le emettitrici automatiche e presso tutti i punti vendita abilitati, dal giorno 25 del mese antecedente. L'elenco dei punti vendita abilitati è disponibile sul sito www.ctmcagliari.it. Gli abbonamenti non utilizzati nel mese di validità non saranno rimborsati. Il cliente titolare di abbonamento personale deve sempre riportare sul documento di viaggio, prima dell'utilizzo, i dati anagrafici richiesti. Per l'abbonamento mensile impersonale la compilazione del titolo non è richiesta.

Abbonamento Annuale Impersonale

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.

€ 303,00

Abbonamento Annuale Studenti

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

€ 175,00**

Abbonamento Annuale Over 65

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.

€ 135,00

***Per l'anno scolastico 2021/2022 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 32/18 del 29/07/2021). La riduzione è pari al 80% della tariffa, per gli studenti 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 € la riduzione è pari al 60%.*

Biglietto a bordo

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

Dal lunedì al venerdì

solo al capolinea dalle 7.00 alle 20.00
a tutte le fermate dalle 20.00 alle 7.00

Sabato, domenica e festivi

a tutte le fermate

+€ 0,50



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; allo stesso indirizzo internet è 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.

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), registrandosi sul sito www.ctmcagliari.it e inoltrando la documentazione richiesta. In seguito all'approvazione della richiesta sarà possibile concludere l'acquisto presso i punti vendita abilitati (Abbonamenti su CTM Card) o sull'applicazione Busfinder (Abbonamenti su smartphone). Per maggiori informazioni consultare il sito www.ctmcagliari.it.

Le card CTM

Le card CTM sono carte elettroniche contactless che consentono la convalida semplicemente avvicinandole all'obliteratrice. La card CTM può essere nominativa (con foto) o impersonale. Il primo rilascio della card CTM nominativa è gratuito. Le card CTM nominative vengono rilasciate presso il CTM Point di viale Trieste 151, a Cagliari.

Le card CTM impersonali sono soggette a costo di attivazione di 0,50 €. In caso di difficoltà nella ricarica dei titoli di viaggio presso le rivendite successivamente alla prima attivazione, recarsi con la card presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari o presso le biglietterie di Piazza Matteotti a Cagliari e via Brigata Sassari a Quartu.

Per ottenere la card CTM nominativa è necessario:

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

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

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

Duplicato della CTM Card

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

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

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



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
- **Biglietteria CTM** Piazza Matteotti, Cagliari
Orario di apertura:
7.30-13.30 dal lunedì al sabato
Domenica e festivi: chiuso
- **CTM Point** Via Brigata Sassari, Quartu Sant'Elena
Orario di apertura:
7.30-13.30 ultimi tre giorni lavorativi del mese e i primi tre giorni lavorativi del mese
- **presso i punti vendita autorizzati.** L'elenco dei punti vendita dei titoli di viaggio, suddiviso per categoria merceologica e completo degli indirizzi, è riportato sul sito aziendale all'indirizzo: www.ctmcagliari.it;
- tramite le **emettitrici automatiche** ai seguenti indirizzi:
Piazza Matteotti Cagliari (fianco biglietteria) aperta 24 ore su 24;
Via Alghero Cagliari: aperta 24 ore su 24;
Piazza Giovanni XXIII Cagliari: aperta 24 ore su 24;
via Brigata Sassari Quartu S.Elena (presso CTM Point) dal lunedì al sabato: 6:00/19:00
- **tramite l'applicazione Busfinder**, app per smartphone che consente l'acquisto e la validazione dei titoli di viaggio. Le informazioni sullo scarico e utilizzo dell'applicazione possono essere consultate all'indirizzo internet: www.ctmcagliari.it;
- **a bordo degli autobus** (salvo limitazioni disposte da autorità locali, regionali e nazionali) con pagamento di sovrapprezzo pari ad Euro 0,50

Titoli di viaggio integrati

Sono attive le integrazioni tariffarie: nell'area di Cagliari con Metrocagliari; nella provincia di Cagliari sino alla tratta tariffaria extra urbana 3 con Trenitalia, Arst e Baire: per conoscere le tariffe integrate attive sull'area di Cagliari visitare il sito **www.ctmcagliari.it**

Nelle aree sopra indicate è possibile utilizzare sui mezzi aziendali, previa validazione con gli appositi QR code presenti a bordo, anche gli abbonamenti integrati emessi dagli altri vettori.

Il Titolo di viaggio integrato è acquistabile mediante carta di credito o prepagata (circuiti Mastercard, Visa), scaricando la app Busfinder, e deve essere validato a bordo o in stazione inquadrando il QR Code. Il passeggero deve aprire dallo smartphone il titolo di viaggio acquistato, selezionare il tasto “Valida” o “Trasborda” presente nell’applicazione e inquadrare l’adesivo con QR code presente a bordo dell’autobus, tram o stazione.

Modalità di accesso sull’autovettura per gli abbonati

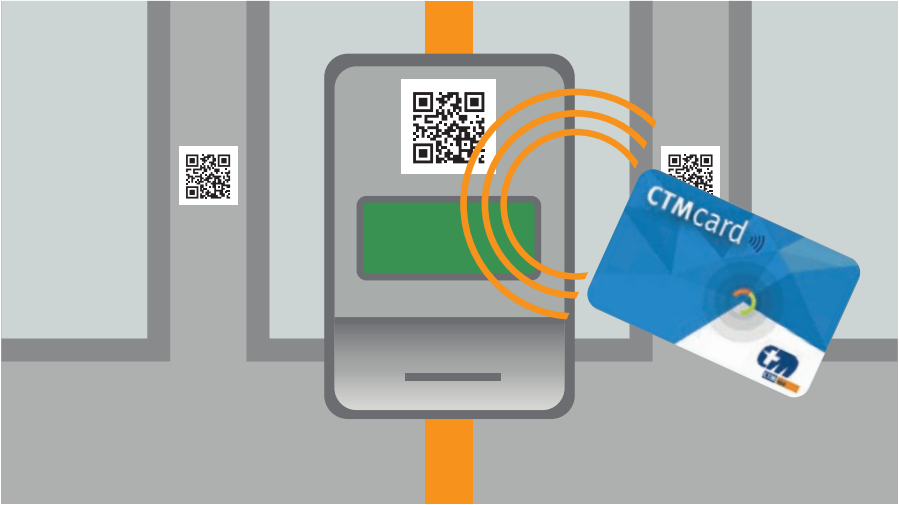
- Validare sempre al momento dell’accesso sull’autobus l’abbonamento avvicinando la card contactless alla validatrice o inquadrando il QR code per i titoli emessi tramite applicazione Busfinder.
- Avere la tessera di riconoscimento aziendale per i titoli personali
- Avere il telefonino pronto sulla schermata di verifica dell’abbonamento – (nominativo cliente – zona tariffaria-importo).
- Nel caso in cui non fosse possibile eseguire una di queste procedure il cliente dovrà acquistare il biglietto.

Regole di utilizzo

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

Il titolo di viaggio su card si convalida avvicinandolo alla validatrice. A conferma dell’avenuta convalida, la validatrice emette un suono accompagnato da una luce verde, sul visore appare la scadenza del titolo di viaggio e, nel caso dei titoli multicorsa, il numero di viaggi residui. Trascorsi 30 secondi dalla convalida, quando si avvicina il titolo, la validatrice emette un suono differente accompagnato da una luce rossa, sul display viene indicato che la validazione è già stata eseguita, compaiono la scadenza del titolo di viaggio e gli eventuali viaggi residui (per i titoli multipli) contenuti nella card. Le card multicorsa (biglietti di corsa semplice multipli o multiplo 12 corse 90 minuti) possono essere utilizzate da più persone contemporaneamente a condizione che le convalide per i passeggeri aggiuntivi vengano effettuate entro 30 secondi dalla prima validazione. Trascorsi i 30 secondi non è più possibile aggiungere ulteriori passeggeri.

L’utilizzo di più corse presenti su una card per far viaggiare più passeggeri nello stesso momento è subordinata al fatto che tutti i passeggeri percorrano la medesima tratta. In questo caso gli eventuali trasbordi si effettuano avvicinando alla validatrice la card una sola volta per tutti i passeggeri. Il numero di corse residuo e la scadenza del titolo caricato sulla card possono essere verificati in tutte le validatrici presenti sui mezzi 30 secondi dopo la validazione, nelle rivendite abilitate all’emissione dei titoli contactless e presso le biglietterie aziendali.



Il titolo di viaggio su CTM card si convalida avvicinandolo alla validatrice.



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



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

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

Documenti di viaggio

I titoli di viaggio devono essere, di norma, acquistati, prima di salire a bordo, presso le rivendite autorizzate, presso le emittitrici self-service, o attraverso l'app Busfinder. È comunque possibile, salvo limitazioni disposte da autorità locali, regionali e nazionali, l'acquisto a bordo dei titoli con pagamento di sovrapprezzo nei giorni e orari indicati in fermata e in vettura. I titoli di viaggio, ad eccezione degli abbonamenti impersonali, non sono cedibili. Per tutte le modalità di trasporto, i titoli di viaggio devono essere esibiti al personale aziendale incaricato delle verifiche ed essere conservati fino al termine della corsa. I passeggeri privi di regolare titolo di viaggio non saranno ammessi a bordo.

La convalida dei documenti di viaggio dovrà avvenire all'inizio della corsa, tramite le apposite validatrici. In caso di mancato funzionamento o di mancanza di validatrice a bordo, il passeggero è tenuto ad avvisare il conducente e a validare manualmente il biglietto apponendo data, ora e numero di vettura; in caso di omessa convalida il titolo di viaggio non è considerato valido e al possessore verrà contestata l'infrazione amministrativa. I titoli di viaggio "elettronici" acquistati con l'app Busfinder dovranno essere validati a bordo al momento dell'utilizzo, secondo le modalità indicate dall'app, mostrando la validazione in caso di verifica, così come previsto per i titoli cartacei.

Agevolazioni tariffarie regionali

L'art. 26 della Legge Regionale n. 21/2005 prevede l'applicazione di agevolazioni tariffarie a favore degli invalidi e reduci di guerra per i servizi di trasporto pubblico locale urbani ed extraurbani. Ai sensi del richiamato art. 26 della L.R. 21/2005, delle Deliberazioni di giunta regionale n. 67/5 del 16 dicembre 2016 e n. 47/3 del 26.11.2019, hanno diritto al rilascio di biglietti e abbonamenti a tariffa ridotta i cittadini residenti in Sardegna con un grado di invalidità compreso tra: il 50% e il 79% e con una situazione reddituale annua non superiore a € 18.000,00 e l'80% e il 100% con una soglia reddituale annua non superiore a € 25.500,00. Le richieste di rilascio o di rinnovo dovranno essere inoltrate per via telematica, attraverso la piattaforma informativa dello "Sportello Unico dei servizi", a cui sarà possibile accedere dal sito internet <https://sus.re-procedimento> "Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi". Il cliente dovrà quindi compilare ed inviare, per via telematica, l'apposito form di richiesta accompagnato dai documenti necessari a dimostrare il possesso dei requisiti. La richiesta del cliente verrà inviata dal sistema agli incaricati di istruire la pratica di rilascio dell'agevolazione, che dopo averla esaminata, in caso di esito positivo, procederanno a trasmettere al richiedente, mediante la stessa piattaforma, l'autorizzazione relativa all'agevolazione tariffaria richiesta.

Dopo aver ricevuto l'autorizzazione, il richiedente potrà recarsi - munito di documento di identità - presso il CTM Point di viale Trieste 151 a Cagliari per acquistare titoli di viaggio (sia abbonamenti che singoli biglietti) a prezzo ridotto.

L'Assessorato dei Trasporti e CTM hanno stipulato con l'Associazione nazionale mutilati invalidi civili (A.N.M.I.C.) un protocollo di intesa in virtù del quale la medesima Associazione s'impegna a fornire, a titolo gratuito, ai soggetti destinatari delle agevolazioni tariffarie ogni utile supporto e assistenza, anche mediante la presentazione sul SUS di apposita richiesta e della relativa documentazione. A procedimento concluso l'A.N.M.I.C. potrà prenotare per conto del cliente l'appuntamento presso gli sportelli CTM per il rilascio del titolo di viaggio. Per avere supporto e assistenza è possibile, pertanto, rivolgersi a:

A.N.M.I.C. Cagliari

Via Caprera, 14/A – 09123 Cagliari (CA) - Tel. 070.653865

email: anmic.cagliari@gmail.com - web: www.anmic-cagliari.it

È confermato il diritto all'agevolazione per gli accompagnatori anche degli utenti invalidi (minori con accompagnamento o indennità di frequenza, ciechi e invalidi con accompagnamento) che superino il limite reddituale massimo previsto per la categoria di appartenenza in seguito all'acquisto dell'abbonamento ordinario personale principale da parte dell'utente invalido. Per maggiori informazioni consultare il sito www.regione.sardegna.it. L'ufficio a cui fare riferimento l'Assessorato Regionale dei Trasporti sito a Cagliari in via XXIX novembre 1847, n. 23.

Per l'acquisto dell'abbonamento è necessaria la CTM Card.

Condizioni di utilizzo del servizio

Diritti del cliente

Il cliente ha diritto a:

- sicurezza del viaggio;
- continuità e certezza del servizio;
- rispetto degli orari del servizio, di partenza e arrivo in tutte le fermate programmate del percorso, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- efficienza, igiene e pulizia dei mezzi, delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio, sugli orari e sulle tariffe;
- cortesia e professionalità nei rapporti con il personale aziendale;
- riconoscibilità del personale aziendale e delle mansioni svolte, attraverso cartellino e matricola;
- prontezza nel fornire informazioni sul proseguimento del servizio in caso di anomalie o incidenti;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- rispetto delle disposizioni di “divieto di fumo” sui mezzi e nei locali aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami, nonché risposta entro e non oltre 30 giorni agli stessi;
- possibilità di esprimere giudizi e proporre suggerimenti;
- rispetto della privacy, in conformità al Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003, in occasione dell’invio di comunicazioni all’azienda;
- fruizione del servizio nel rispetto degli standard indicati nella presente carta.

Le regole del viaggio

Trasporto bambini

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

Trasporto di animali

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

Trasporto di cose

Il cliente può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 25x30x50, oppure un solo carrellino per la spesa delle dimensioni standard. In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio. È consentito gratuitamente il trasporto di una bici pieghevole 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

È fatto obbligo agli Ufficiali e agli Agenti di Polizia Giudiziari di esibire al personale viaggiante, all'atto dell'immissione in vettura o in occasione di controlli a bordo, la tessera attestante il possesso del requisito di Ufficiale o Agente di Polizia Giudiziaria.

Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi CTM sono consegnati dal personale di guida all'apposito ufficio del Centro Autofiloviario di viale Ciusa, contattabile al numero 070 2091316, che ne cura la registrazione. Gli oggetti rinvenuti a bordo dei mezzi aziendali verranno custoditi ai sensi degli articoli 927 e ss. del Codice Civile. Per la riconsegna dell'oggetto il titolare deve presentarsi di persona, munito di valido documento di riconoscimento, presso l'Ufficio Oggetti smarriti - viale Ciusa - Cagliari - e deve dare certezza della proprietà dell'oggetto di cui chiede la riconsegna. Per la riconsegna degli oggetti non è dovuto nessun contributo oneroso. Gli oggetti smarriti non richiesti rimangono a disposizione per la riconsegna per 6 mesi.

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

Doveri del cliente

Il cliente ha il dovere di:

- utilizzare i mezzi di trasporto con un documento di viaggio valido;
- non occupare più di un posto a sedere;
- richiedere la fermata a bordo del mezzo attraverso gli appositi pulsanti, con congruo anticipo affinché il conducente possa effettuare la fermata in sicurezza;
- non sporcare e non danneggiare i mezzi nonché pareti, accessori e suppellettili. Qualora si verificano atti di vandalismo o danneggiamento, l'azienda procederà in sede civile e penale nei confronti dei responsabili;
- rispettare il divieto di fumare all'interno dei mezzi;
- agevolare le donne in evidente stato di gravidanza, le persone anziane e i passeggeri con disabilità e rispettare le disposizioni relative ai posti riservati ai passeggeri con disabilità;
- non portare in vettura materiali infiammabili, acidi corrosivi o oggetti che, per qualsiasi ragione, possano risultare pericolosi;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza se non in caso di grave e incombente pericolo;
- non ostacolare il conducente durante la guida;
- non salire o scendere dal mezzo quando lo stesso non sia perfettamente fermo né tentare di forzare l'apertura delle portine già chiuse;
- non salire o scendere da porte diverse da quelle destinate per tali funzioni; in particolare le porte anteriori e posteriori sono destinate alla salita dei clienti, la porta centrale è destinata esclusivamente alla discesa. Fanno eccezione i passeggeri con disabilità che hanno il diritto di salire e scendere dalla porta centrale dei mezzi dotati di pedana e le persone con passeggini aperti o carrozzine;

- non gettare oggetti dai finestrini;
- non sporgersi dai finestrini;
- non mangiare a bordo dei mezzi;
- non ascoltare musica ad alto volume;
- non mettere i piedi sui sedili;
- avere un abbigliamento consono e dignitoso (no torso nudo o costume da bagno);
- sorreggersi, durante la marcia, agli appositi sostegni;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate, insieme a quelle del vivere civile, non compromettendo in alcun modo i livelli del servizio e la sicurezza del viaggio, per se stessi e per tutti gli altri viaggiatori;
- non suonare strumenti musicali a bordo senza autorizzazione rilasciata da CTM;
- non chiedere elemosina;
- togliere lo zaino dalle spalle in vettura per non intralciare gli spostamenti degli altri passeggeri;
- non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica.
- non tenere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone. Pertanto potranno essere esclusi dal trasporto, anche se in possesso di apposito biglietto convalidato, coloro che:
 1. offendono o danno scandalo agli altri viaggiatori;
 2. non accompagnati, non siano in grado di badare a se stessi;
 3. si rifiutino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.

Il rispetto delle regole previste durante la marcia del mezzo (tenersi saldamente agli appositi sostegni quando si viaggia in piedi, non sostare in prossimità delle porte centrali, scendere esclusivamente dalle porte centrali, etc.) è molto importante nel caso di richiesta risarcimento per danni subiti a bordo del mezzo.

Sanzioni amministrative

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

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

I clienti che non ottemperino all'obbligo di validazione del titolo al momento dell'ac-

cesso al mezzo di trasporto saranno sanzionati in conformità del disposto della L.R. n. 17/2015, anche qualora provvedano a obliterare il biglietto successivamente alla presenza dei verificatori.

I clienti che a seguito di verifica, effettuata da parte degli addetti aziendali che rivestono la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa, risultino sprovvisti di documento di viaggio, ovvero muniti di documento di viaggio non valido o scaduto, contraffatto o alterato saranno tenuti al pagamento di una sanzione amministrativa. Le fattispecie di illecito sono previste dalla L.R. n. 17/2015 ai commi dell'art.4 - e dalla D.G.R. n.36/8 del 16.06.2016 e di seguito indicate.

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

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

Le sanzioni si applicano anche quando il cliente, titolare di abbonamento personale, non sia in grado di esibirlo al momento del controllo all'agente accertatore.

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

La stessa legge prevede sanzioni anche per i danni ad attrezzature o beni aziendali strumentali al trasporto pubblico (infrazioni di cui all'art. 29 del DPR n. 753/1980).

Il cliente, entro il termine di 30 giorni, ha facoltà di presentare un ricorso avverso la sanzione amministrativa, ai sensi dell'art. 18 della legge n. 689/1981.

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 IT11S076010480000016732091 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, o carta di credito accedendo tramite la pagina personale al servizio di pagamento sanzioni e inserendo i dati richiesti.

Il pagamento di somme di importo inferiore a quelle riportate sul verbale, i pagamenti con data valuta a favore di CTM SpA oltre i termini di pagamento e i pagamenti eseguiti oltre gli stessi termini determineranno ulteriori spese di procedimento e notifica. Trascorsi 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica degli estremi della violazione senza che sia stato effettuato il pagamento in misura minima o ridotta, CTM procederà con l'ordinanza ingiunzione, con conseguente aggravio, a carico del trasgressore, delle maggiori spese (spese di notifica) e pagamento della sanzione massima (o importo non superiore alla sanzione massima). Trascorsi 30 giorni dalla notifica dell'ordinanza ingiunzione di pagamento CTM procederà alla riscossione a mezzo ruolo.

Ai sensi dell'art. 18 della Legge 689/1981, l'interessato, entro il termine di 30 giorni dalla contestazione o dalla notificazione del Processo Verbale di Accertata Violazione, può indirizzare al legale rappresentante di CTM SpA scritti difensivi e documenti (verbale, titolo di viaggio etc). Per maggiori informazioni visitare il sito www.ctmcagliari.it.

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.



Rapporti con il cliente

Assistenza e informazioni al cliente

CTM si impegna all'assistenza ai viaggiatori nei casi previsti dal Regolamento CE n. 1371/2007, nei limiti di quanto oggettivamente possibile.

Il personale di CTM è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.

Premesso che per rapporti si intendono sia le richieste che il cittadino avanza a CTM, sia il comportamento del personale dell'azienda a fronte di queste richieste (e comunque durante tutto lo svolgimento del proprio lavoro), i rapporti fra clienti e CTM possono avvenire tramite:

- personale aziendale (CTM point, Ufficio Relazioni Esterne, personale Amicobus, conducenti)
- telefono (Centralino 070 20911, call center 8000078870 e ufficio Relazioni Esterne 070 2091200);
- accesso telematico (PEC, portale segnalazioni.ctmcagliari.it);
- comunicazione scritta.

CTM cura l'immagine ed 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

Account Twitter @CTM_Cagliari;

Portale per richieste informazioni, assistenza Busfinder 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 15.00–17.00.

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 numero verde CTM 800 078 870 che risponde dalle 8.30 alle 18.30 tutti i giorni;**
- **il modulo cartaceo**

CTM ha studiato un modulo cartaceo che facilita la raccolta delle segnalazioni e la loro gestione. Il modulo cartaceo è disponibile presso l'Ufficio Relazioni Esterne di viale Trieste 159/3, 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;
- per **posta a mezzo raccomandata A/R a CTM SPA**, Ufficio Relazioni Esterne, viale Trieste 159/3, 09123 Cagliari;

Al momento il ricevimento del pubblico è sospeso, come misura di prevenzione alla diffusione della pandemia. Invitiamo a verificare sul sito internet www.ctmcagliari.it eventuali variazioni.

I passeggeri con disabilità possono inoltrare il 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 adottato uno specifico 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:

- **posta raccomandata:** Autorità di Regolazione dei Trasporti, Via Nizza 230, 10126 Torino;
- **posta elettronica certificata:** pec@pec.autorita-trasporti.it;
- **posta elettronica ordinaria:** reclami.bus@autorita-trasporti.it.

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 euro.

Portale Assessorato ai 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 o cose

CTM ha stipulato con la compagnia UnipolSai – Div. La Fondiaria, c/o CLC Servizi Assicurativi sas, viale Bonaria 56, 09125 Cagliari, tel. 070 670115 – 070 272860, fax 070 678120, la polizza RCA per la copertura dei danni derivanti dalla circolazione stradale.

In caso di sinistri, ai sensi degli artt. 1681, 2050 e 2054 del c.c., e del D.lgs. 209/2005 (Codice delle Assicurazioni), CTM si attiva tempestivamente per assistere i danneggiati e, ove sia accertata la responsabilità dell'Azienda, vengono avviate le pratiche del caso attraverso l'Ufficio Sinistri, viale Trieste 147/6, Cagliari, telefono 070 2091224 - 070 2091225; fax 070 2091221. Orario di apertura: 9.00-11.00 lunedì-mercoledì-venerdì; 15.00-16.30 martedì e giovedì. Sabato, domenica e festivi chiuso. Agosto solo mattina lunedì-mercoledì-venerdì. Le comunicazioni all'ufficio sinistri possono essere inoltrate via PEC ctmspa@legalmail.it o via raccomandata AR indirizzata a CTM SPA Viale Trieste 159/3 Cagliari.

Per i danni conseguenti a collisioni con autobus, veicoli speciali, autovetture del CTM, se l'incidente non ha coinvolto altri veicoli, il danneggiato che dispone della targa del mezzo CTM e ritiene che la responsabilità del sinistro sia di CTM, deve rivolgersi, per il relativo risarcimento danni, alla propria Assicurazione.

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

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

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

Il rispetto delle regole previste durante la marcia del mezzo (tenersi saldamente agli appositi sostegni quando si viaggia in piedi, non sostare in prossimità delle porte centrali, scendere esclusivamente dalle porte centrali, etc.) è molto importante nel caso di richiesta risarcimento per danni subiti a bordo del mezzo. Infatti, l'inosservanza delle suddette regole potrà compromettere il buon esito delle eventuali pratiche di

richiesta risarcimento danni da parte del passeggero. Il mancato ancoraggio dei passeggeri espone gli adulti accompagnatori a responsabilità diretta per i danni che i passeggeri dovessero arrecare agli altri passeggeri.

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 ad inoltrare eventuali richieste in merito all'Assessorato ai Trasporti trasporti@pec.regione.sardegna.it e, per conoscenza, a CTM.



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.

Tali 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 definito 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 per la Qualità, 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 all'interno dei Comuni di Cagliari, Assemmini, 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 gli orari programmati 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 indipendenti dalla volontà dell'azienda e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore. Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Regolarità 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, affissione di avviso cartaceo in almeno 50 pensiline di fermata) e attraverso la pagina Facebook e l'account Twitter 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 Twitter, 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 disposte opportune fermate per l'agevole fruizione del servizio da parte del cliente.

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.

Gli orari di passaggio sono visibili presso le infrastrutture di fermata o consultabili sul sito internet aziendale www.ctmcagliari.it e sull'app Busfinder.

I titoli di viaggio (biglietti ed abbonamenti), possono essere acquistati tramite l'app Busfinder 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;
- **Via Alghero, Cagliari**: aperta 24 ore su 24;
- **Piazza Giovanni XXIII, Cagliari**: aperta 24 ore su 24;
- **via Brigata Sassari, Quartu Sant'Elena** (presso CTM Point) dal lunedì al sabato orario 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'emittitrice. 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**

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 call center al numero verde 800 00 44 33. Per consentire alle persone con disabilità che devono utilizzare il servizio di avere un'adeguata informazione, nelle pensiline e all'interno dei bus sono affissi appositi adesivi riportanti le istruzioni operative per il viaggio. 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 verde** significa che la fermata è abilitata all'uso della pedana manuale per la salita e la discesa dal bus anche senza accompagnatore. La presenza dell'**adesivo blu** significa che la fermata è abilitata all'uso della pedana manuale per la salita e la discesa dal bus solo con l'aiuto dell'accompagnatore.

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 o prenotare la fermata ma non avrà il compito di assistere il cliente nelle fasi di salita e di discesa dal bus.

Quando si è a bordo

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

Quando si deve scendere

- Premere per tempo il pulsante di richiesta di fermata.
- Attendere che il conducente, valutata la condizione di sicurezza della fermata, apra la pedana e autorizzi la discesa, prima di slacciare la cintura di sicurezza e liberare dal freno la sedia a rotelle.
- Nel caso in cui la fermata sia ostruita (o non adatta all'uso della pedana manuale), il conducente potrà proporre la discesa alla fermata idonea più vicina. Per maggiori informazioni è attivo il numero verde 800 00 44 33, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30 e il sabato dalle 8.00 alle 14.30.

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

Amicobus

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

(7) CARTA DELLA MOBILITÀ 2022

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

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

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

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

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

sus.regione.sardegna.it/sus/searchprocedure/details/640

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

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



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

- chiamando al numero verde 800 259 745;
- compilando il form sul sito www.ctmcagliari.it - link Amicobus.

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

	lunedì - giovedì	venerdì	sabato
mattina	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 10.00
pomeriggio		15.00 - 18.00	

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

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

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

Al fine di migliorare il servizio, è stato attivato il numero WhatsApp 348 2502731 per le sole cancellazioni delle corse confermate (da usare almeno mezz'ora prima dell'orario prenotato).

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

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

Vetture e posti disponibili

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

Costo del servizio

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

Accompagnatori

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

Amicobus estate

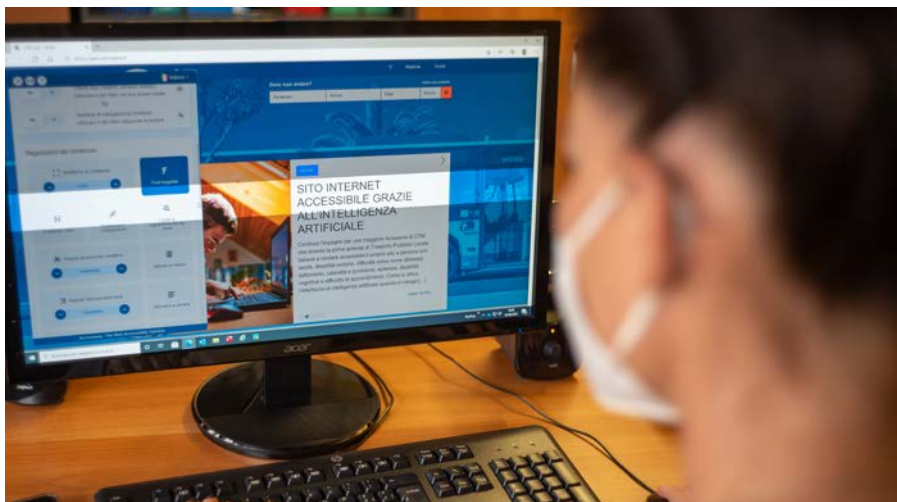
Dal primo fine settimana di luglio e fino al primo weekend di settembre, Amicobus viene esteso anche ai fine settimana (sabato e domenica) con un servizio dedicato al Poetto. Il servizio del weekend dedicato al Poetto è attivo esclusivamente il sabato dalle 14.00 alle 20.00 e la domenica dalle 08.00 alle 20.00.

Le modalità di prenotazione sono le seguenti: per usufruire del servizio il sabato si prenota il venerdì dalle 15.00 alle 19.00, per la domenica si prenota il sabato dalle 8.00 alle ore 10.00 (prenotazione possibile solo attraverso il numero verde 800 259 745).

Sito internet

Dopo aver sviluppato le funzionalità per ciechi e ipovedenti all'interno dell'app Busfinder, attraverso l'adeguamento del sito internet continua l'impegno di CTM per rendere non solo i mezzi di trasporto ma anche le informazioni completamente accessibili.

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



Per CTM l'attenzione a tutte le forme di disabilità è una delle priorità assolute, non solo nei termini di garantire un diritto al trasporto adeguato ma anche nel realizzare, come per il sito internet e l'app Busfinder, dei prodotti con funzionalità su misura: si tratta di una questione di inclusione e integrazione.

Il software adottato da CTM rende il sito accessibile lavorando su due fronti: l'interfaccia di accessibilità e l'applicazione di IA (Intelligenza Artificiale), nel rispetto della normativa europea e nazionale, e in aderenza alle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) – che definiscono i criteri di accessibilità del web e stabiliscono lo standard per la legislazione sull'accessibilità web in tutti i paesi del mondo. Il software agisce sulla regolazione automatica dell'interfaccia utente e del design del portale web istituzionale, occupandosi del 30% dei requisiti tecnici necessari per rendere il sito completamente accessibile, con modifiche automatiche a caratteri, dimensioni, spaziatura, contrasti di colore, cursori, enfaticizzazione dei testi e molto altro.

Come si attiva l'interfaccia per l'accessibilità quando si naviga sul sito ctmcagliari.it?

Le persone con disabilità possono attivare l'interfaccia di accessibilità tramite il bottone presente sul sito in basso a sinistra.

Le persone non vedenti che utilizzano screen reader, atterrando sul sito ricevono un alert che chiede di attivare la compatibilità con screen reader utilizzando la combinazione **alt+1**. Le persone ipovedenti che non necessitano del supporto screen reader sono in grado di visualizzare il bottone di accessibilità presente sul sito.

Il software è compatibile con tutti i browser, per poterne usufruire è necessario che il lettore java script sia attivato.

AccessiWay è compatibile con le versioni mobile dei siti web.

Per quanto riguarda le persone non vedenti che utilizzano lo screenreader, una volta atterrati sul sito gli stessi riceveranno l'istruzione di fare "doppio-tap" sullo schermo per attivare/disattivare la compatibilità con lo screen reader.

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

Progetto TRIPS

Sul fronte dell'inclusione, CTM partecipa anche al progetto europeo TRIPS (TRansport Innovation for vulnerable-to-exclusion People needs Satisfaction), pensato per migliorare l'accessibilità ai trasporti pubblici da parte dei passeggeri con disabilità. Circa ottanta milioni di cittadini Europei sono portatori di una forma di disabilità che rende difficile, o addirittura impossibile, spostarsi utilizzando i trasporti pubblici. Gli interventi proposti dai decisori politici per ampliare l'accessibilità sono spesso calati dall'alto senza basarsi sulle reali esigenze dei destinatari finali. TRIPS vuole contribuire a rovesciare questo paradigma e rendere protagoniste le persone con disabilità nelle fasi di sviluppo e test di soluzioni innovative di mobilità inclusiva.

TRIPS riunisce organizzazioni nel settore del supporto alle persone con disabilità, dei trasporti, dell'accessibilità mediante tecnologie assistive e della progettazione. Questi soggetti collaboreranno con partner locali nelle città di Bologna, Bruxelles, Cagliari, Lisbona, Sofia, Stoccolma e Zagabria.

Il caso pilota è coordinato da CTM e verte sull'applicazione pratica di una "metodologia di co-progettazione per tutti", con il coinvolgimento diretto di un gruppo di passeggeri con disabilità. Il progetto TRIPS ha una durata triennale (36 mesi) e terminerà a febbraio 2023. Il progetto è finanziato nell'ambito della misura Horizon 2020, programma creato dalla Commissione europea, per sostenere e promuovere la ricerca nello spazio europeo.



Posti riservati

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 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/giorno)

La sanificazione con prodotti specifici avviene giornalmente su tutte le vetture. Una media di 40 vetture viene sanificata due volte nella stessa giornata.

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 pianale ribassato: oltre il 97% del parco mezzi;
- bus con pedana per disabili: oltre il 91% del parco mezzi;

Inoltre, per il servizio a chiamata Amicobus sono disponibili 8 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

impianto di climatizzazione

Tutela ambientale

CTM effettua periodici interventi per contenere l'inquinamento atmosferico e tutelare l'ambiente.

Complessivamente, al 31 dicembre 2021, l'88,6% della flotta di CTM rientrava all'interno dello standard EURO V o superiore, con il 12,5% dell'intera flotta ad emissioni zero (filobus e bus elettrici a batteria).

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

- L'1,4% dei veicoli rispetti la normativa EURO 4 (classe M1 per servizio Amicobus);
- L'1,4% dei veicoli rispetti la normativa EURO 6 (classe M1 per servizio Amicobus);
- Lo 0,4% degli autobus rispetti la normativa EURO II;
- Il 6,4% degli autobus rispetti la normativa EURO III;
- Il 3,2% degli autobus rispetti la normativa EURO IV;
- Il 16,1% degli autobus rispetti la normativa EURO V;
- Il 55% degli autobus rispetti la normativa EURO V – EEV (Enhanced Environmentally-friendly Vehicle);
- Il 3,6% degli autobus rispetti la normativa EURO VI;
- Il restante 12,5% del parco sia costituito da veicoli a zero emissioni (ZEV), filobus e bus elettrici.

Nel corso del 2022, seguendo il piano di rinnovo della flotta precedentemente descritto, saranno sostituiti i veicoli più inquinanti delle classi EURO II-III-IV, e parzialmente della classe EURO V, con nuovi veicoli di classe EURO VI o con veicoli elettrici a batteria a zero

emissioni. Come risultato, per la fine del 2022 il 18,6% dei veicoli di CTM sarà di classe EURO VI o EURO 6, e il 15% del totale del parco mezzi aziendale sarà costituito da veicoli elettrici (filobus e bus a batteria) a zero emissioni.

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 Twitter @CTM_Cagliari

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)

Con cadenza semestrale CTM pianifica ed esegue delle rilevazioni sulla Soddisfazione della clientela in relazione ai servizi erogati. Le indagini vengono svolte, secondo metodi e criteri concertati con la Regione Autonoma della Sardegna, a bordo delle linee in servizio sulla rete CTM, in corrispondenza del servizio invernale e di quello estivo tramite la somministrazione di un questionario. Tramite queste indagini viene rilevata la qualità del servizio percepita da parte del cliente e la qualità che lo stesso si attende al momento della fruizione del servizio. A queste possono aggiungersi altre rilevazioni decise in risposta ad esigenze del cliente committente o dell'azienda stessa.

Con cadenza annuale viene anche effettuata un'indagine sulla soddisfazione dei clienti del servizio a chiamata Amicobus, pensato per garantire il diritto alla mobilità di persone con disabilità.

Risultati dell'indagine anno 2021

Nel 2021, a causa della diffusione pandemica del Covid-19, non è stato possibile effettuare indagini a bordo dei mezzi nel mese di marzo. Per questa ragione la tabella riportata di seguito si riferisce alle indagini effettuate unicamente nel luglio 2021.

Parametro	Voto medio Qualità Attesa	Voto medio Qualità Percepita
Frequenza	9,37	7,56
Acquisto biglietti da 90' nelle rivendite autorizzate	9,11	8,12
Convalida a bordo del titolo di viaggio	8,96	8,11
Informazioni generali in fermata	8,23	7,68
Informazioni su sicurezza a bordo	8,95	8,15
Informazioni su tragitto in fermata	8,63	7,81
Informazioni su tragitto su internet/app	8,97	8,44
Informazioni su orario/frequenza su internet/app	9,32	8,52
Informazioni su orario/frequenza in fermata	9,09	7,80
Informazioni su tariffa e sanzioni a bordo	7,79	7,97
Durata del viaggio	8,25	7,76
Puntualità/Regolarità	9,55	7,72
Disponibilità del personale di guida	9,03	7,77
Competenze del personale di guida	9,30	7,62
Aspetto del personale di guida	7,72	8,58
Stato delle fermate	8,36	6,79
Affollamento a bordo non eccessivo	8,28	7,45
Pulizia dei veicoli	9,43	6,80
Condizioni dei supporti presenti a bordo	9,31	7,88
Presenza dotazioni di sicurezza	9,46	8,64
Rumore a bordo non eccessivo	7,15	6,88
Totale complessivo	8,77	7,79

Sistemi di gestione

Al fine di perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni, garantire la fornitura regolare di un servizio di trasporto pubblico in grado di rispondere alle esigenze dei clienti e accrescere la loro soddisfazione, affrontare prontamente rischi e opportunità, assicurare la conformità ai requisiti di qualità del servizio individuati, CTM ha istituito un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle Norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN 13816:2002.

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

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

Relativamente ad alcuni aspetti importanti per la qualità del servizio offerto, si forniscono alcuni dati del consuntivo 2021 e gli obiettivi per il 2022.

Principali fattori di qualità

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Consuntivo 2021	Obiettivi 2022
Sicurezza	bus con sistema di allarme	% bus equipaggiati	97,4%	97,4%
	bus con sistema di telecamere a bordo (TVCC)	% bus equipaggiati	97,4%	97,4%
Erogazione del servizio	corse svolte/previste	% corse	98,68%	100%
	offerta mezzi in servizio	n. bus ora di punta	202	202
	copertura oraria	ore giornaliere	20	20

(7) CARTA DELLA MOBILITÀ 2022

Produzione del servizio	linee TPL	n. linee	29	29
	lunghezza della rete	km	294	294
	distanza media tra le fermate	m	450	450
	velocità media commerciale	km/h	16	16
	offerta chilometrica (senza Amicobus)	km annuali	12.602.044	12.243.124
	offerta chilometrica per abitante	km/abitante	39,04	39,00
	area servita	km ²	402	402
Pulizia	pulizia radicale mezzi/anno	n. mezzi	6.096	6.110
	pulizia giornaliera mezzi/anno	n. mezzi	61.065	61.100
	pulizia pensiline/anno	n. pensiline	2.472	2.472
Comfort e servizi per persone con disabilità	mezzi con pianale ribassato	% mezzi	97,4%	97,4%
	mezzi con aria condizionata	% mezzi	100%	100%
	mezzi con pedana per persone con disabilità	% mezzi	91,4%	100%
Informazioni e servizi per i clienti	Amicobus	km	179.916	170.000
	call center	fascia disponibilità	8:30 - 18:30	8:30 - 18:30
	fermate rete	n. fermate	989	989
	paline elettroniche	n. paline installate	284	284
	bus con sistema audiovisivo	% bus	79,6%	100%
	punti vendita di biglietti	n. punti vendita	343	350

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	4 emittitrici self service/ 3 punti vendita con operatore	4 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	35 (3 autobus + 32 filobus)	42 (10 autobus + 32 filobus)
	autobus ibridi	n. autobus ibridi	0	5
	filobus	n. filobus	32	32
	autobus diesel convenzionale con motore EURO V o migliorativo	% autobus	86%	99%

CTM ha anche certificato il proprio servizio secondo la norma europea UNI EN 13816:2002, che specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri. Il campo di applicazione della certificazione UNI EN 13816:2002 è: la Qualità del servizio di Trasporto Pubblico di passeggeri attraverso la definizione di obiettivi e misurazione sulle seguenti linee urbane nell'area vasta di Cagliari.

Linee certificate UNI EN 13816:2002

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

Gli aspetti del servizio certificati: fattori e indicatori di qualità

Nella tabella che segue sono elencati gli obiettivi 2022 degli indicatori di qualità relativi alla norma UNI EN 13816:2002. I valori esprimono la percentuale di clienti che, nelle varie linee certificate, usufruiscono di un servizio conforme a quanto previsto.

Fattore di qualità	Indicatore	Obiettivi 2022
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%

La carta dei servizi

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.





seguici sui social e su
ctmcagliari.it

